



## BAB IV

### RENCANA JASA DAN OPERASIONAL

Dalam melaksanakan suatu usaha dalam suatu perusahaan, diperlukan suatu manajemen yang berguna untuk menerapkan keputusan-keputusan dalam upaya pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi yang dikenal sebagai manajemen produksi atau manajemen operasional. Berikut ini adalah definisi manajemen operasi dan produksi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, antara lain:

Menurut Heizer dan Render (2011:36), Manajemen operasional menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*.

Untuk menciptakan barang dan jasa, semua organisasi melakukan tiga fungsi yang tidak hanya diperlukan untuk produksi tetapi juga untuk kelangsungan hidup organisasi.

Tiga fungsi tersebut yaitu :

1. Pemasaran, yang dipengaruhi oleh permintaan konsumen atau dengan kata lain hal ini tidak ada yang terjadi sampai ada penjualan
2. Produksi/Operasi, kegiatan yang menghasilkan produk
3. Keuangan/Akuntansi, yang melihat bagaimana perusahaan melakukan control organisasi, membayar tagihan dan mendapatkan uang/pendapatan

Perencanaan operasional harus dirancang dalam perencanaan bisnis guna menjelaskan langkah-langkah dan tujuan setiap proses kegiatan yang berlangsung dapat dengan mudah dipahami dan dijelaskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Perencanaan ini akan menjelaskan tentang bagaimana proses layanan secara lengkap, bangunan fisik, produk, peralatan, dan perlengkapan yang akan dibutuhkan dalam menjalankan usaha karaoke

© Hak cipta milik IBI BKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Perencanaan operasional harus dirancang dalam perencanaan bisnis guna menjelaskan langkah-langkah dan tujuan setiap proses kegiatan yang berlangsung dapat dengan mudah dipahami dan dijelaskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Perencanaan operasional yang dimaksudkan disini adalah proses layanan yang diberikan oleh *Happy Family Karaoke* dalam menjalankan usahanya. Perencanaan ini akan menjelaskan tentang bagaimana proses layanan secara lengkap, bangunan fisik, produk, peralatan, dan perlengkapan yang akan dibutuhkan.

### A. Deskripsi rencana Operasional

Kegiatan perusahaan yang harus direncanakan terdiri dari 2 bagian, yaitu kegiatan yang dilakukan sebelum perusahaan beroperasi dan kegiatan operasional perusahaan setelah perusahaan berjalan. Di bawah ini terlebih dahulu akan dijelaskan rencana pendirian *Happy Family Karaoke* sebelum perusahaan beroperasi sampai dengan perusahaan melakukan *Grand Opening*.

#### 1. Survei Lokasi

Melakukan survei dalam menentukan lokasi rumah produksi ,lokasi berdekatan dengan perumahan, serta tempat-tempat makan di sekitarnya seperti *SUMOBOO* (sebuah restoran baru dan terkenal hidangan penutupnya). Selain itu lokasi ini sebagai salah satu akses perjalanan yang sering digunakan, oleh karena itu sering terjadinya kemacetan.

#### 2. Menyewa Ruko

Menghubungi pemilik ruko/bangunan yang bersangkutan untuk kemudian menyewa dan digunakan dalam bisnis usaha karaoke, serta bernegosiasi mengenai sewa tempat,pembayaran listrik,air, dan telepon.



### 3. Merenovasi tempat usaha

Renovasi yang diinginkan adalah tempat yang disiapkan menjadi highienis dan rapih, serta menarik. Dikarenakan dalam bisnis karaoke design interior sangatlah penting untuk menarik perhatian para *customer*.

### 4. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

Setiap wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, wajib mendaftarkan diri ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus kepadanya diberikan NPWP. Wajib pajak atau orang yang diberi kuasa khusus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP wajib mengisi, manandatangani, dan menyampaikan formulir pendaftaran ke Kantor Pelayanan Pajak. Selanjutnya Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar dengan jangka waktu paling lama pada hari kerja berikutnya setelah permohonan pendaftaran serta persyaratannya diterima secara lengkap Waluyo, (2011:25).

### 5. Persyaratan Izin Usaha Karaoke

Ada dua persyaratan untuk bisa mendapat izin usaha karaoke, yakni persyaratan materiil dan formil. Syarat materiil meliputi fotokopi bukti diri (KTP), Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU), izin gangguan (HO), dan izin mendirikan bangunan (IMB). Berikut adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi :

#### 1) Syarat Mendirikan Bisnis Karaoke:

1. Fotokopi bukti diri yang sah (KTP)
2. Memiliki Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)
3. Memiliki Izin bebas gangguan (HO)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

4. Mengantongi surat izin mendirikan bangunan (IMB)
  5. Ada surat rekomendasi dari dinas pariwisata pemuda dan olahraga
- 2) Proses Pengajuan:**
1. Pemohon menyampaikan permohonan dan berkas ke petugas pelayanan  
BP2TPM
  2. Berkas Diverifikasi
  3. Pemohon diberikan Resi tanda terima berkas
  4. Petugas SKPD terkait melakukan pengecekan ke lapangan
  5. SKPD terkait memberikan rekomendasi ke BP2TPM untuk menerbitkan izin
  6. Izin Diterbitkan
- 3) Syarat mengajukan untuk memperoleh IMB Perorangan:**
1. Fotokopi Sertifikat Tanah/SKPT/Segel
  2. Fotokopi Tanda Lunas Pajak Bumi dan Bangunan
  3. Surat Keterangan tidak keberatan dari tetangga sebelah menyebelah (kiri-kanan & muka-belakang)
  4. Pernyataan tidak keberatan atas didirikannya bangunan dari pemilik tanah (apabila mendirikan bangunan di atas tanah bukan milik sendiri)
  5. Rekomendasi camat setempat
- 4) Syarat mengajukan untuk memperoleh IMB Pengembang Perumahan:**
1. Isian Formulir Permohonan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Fotokopi KTP Pemohon 1
3. Fotokopi Surat Tanah (sertifikat, tanah)
4. Fotokopi Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT)/Izin AGL
5. Fotokopi tanda lunas PBB tahun berjalan
6. Dokumen Wajib AMDAL atau UKL/UPL (d disesuaikan dengan luasan kawasan)
7. Fotokopi Surat Izin Perencanaan (Site Plan)
8. Gambar Konstruksi Bangunan (denah, tampak, depan, samping, pondasi)
9. Surat Keterangan tidak berkeberatan dari tetangga sebelah menyebelah
10. Rekomendasi dari Dinas Perumahan, Tata Ruang dan Pengawasan Bangunan.

6. Membeli Perlengkapan dan Peralatan

*Happy Family Karaoke* membuat dan menyiapkan daftar peralatan dan perlengkapan yang kemudian membelinya sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung kegiatan operasional.

7. Merekrut Tenaga Kerja

Merekrut tenaga kerja melalui Jasa promosi, BBM, dan bertemu langsung untuk di wawancarai. Karena yang di butuhkan adalah tenaga kerja yang jujur dan kompeten.

8. Job Description

Membuat dan merumuskan *job description* untuk menjelaskan posisi, wewenang dan tanggung jawab serta tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



karyawan dan kemudian dibagikan kepada masing-masing karyawan dengan memberikan pengarahannya

9. Promosi

*Happy Family Karaoke* mempromosikan di berbagai media sosial, agar dapat tersebar luas dan cepat, disertakan juga dengan promo-promo yang akan diadakannya.

10. Grand Opening

Setelah semuanya selesai dan saat Grand Opening *Happy Family Karaoke* dilakukan akan adanya banyak promosi serta pembagian brosur.

*Happy Family Karaoke* akan beroperasi selama 7 hari dalam seminggu dengan jam operasionalnya dimulai dari pukul pada hari biasa (senin-Jumat) 14:00 – 24 : 00 WIB pada hari weekend / tanggal merah 12:00 – 02:00 WIB.

**Tabel 4.1**

**Jadwal Pendirian *Happy Family Karaoke* 2016-2020**

Keterangan	Bulan								
	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
Survei Lokasi Dan perhitungan biaya	1								
Penyewaan tempat dan renovasi		25							
Menyiapkan Pembelian Peralatan			17						
Pendaftaran NPWP				5					
Persyaratan Izin Usaha Karaoke					10				
Membeli Perlengkapdan Peralatan						12			
Merekrut Tenaga Kerja							1		
Job Description							15		
Promosi dan penyelesaian renovasi								1	
Grand Opening									7

Sumber : *Happy Family Karaoke*

**B. Alur Jasa**

Proses layanan yang diberikan oleh *Happy Family Karaoke* adalah secara “direct”, konsumen yang datang akan disapa dan dilayani untuk pemilihan ruangan karaoke dan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



durasi karaokenya. Dalam Ruangan karaokepun akan disediakan alat memanggil waitress/teknisi untuk memudahkan konsumen bila mengalami kerusakan pada sistem karaoke ruangnya/keinginan untuk memesan makanan/minuman. Setelah waktu durasi karaokenya sudah hampir habis, maka salah satu pelayan kami akan naik ke atas untuk menanyakan apa ingin penambahan durasi karaoke, bila tidak ada penambahan maka pelayan kami akan segera datang kembali untuk memberikan bill Statement, Pembayaran dapat dilakukan secara tunai,debet, dan kredit card. Tapi bila pembayaran menggunakan debet / kredit card maka pembayaran akan dilakukan di counter lobby. Berikut merupakan alur proses pelayanan pada *Happy Family Karaoke*. Serta gambar *layout* denah *Happy Family Karaoke*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

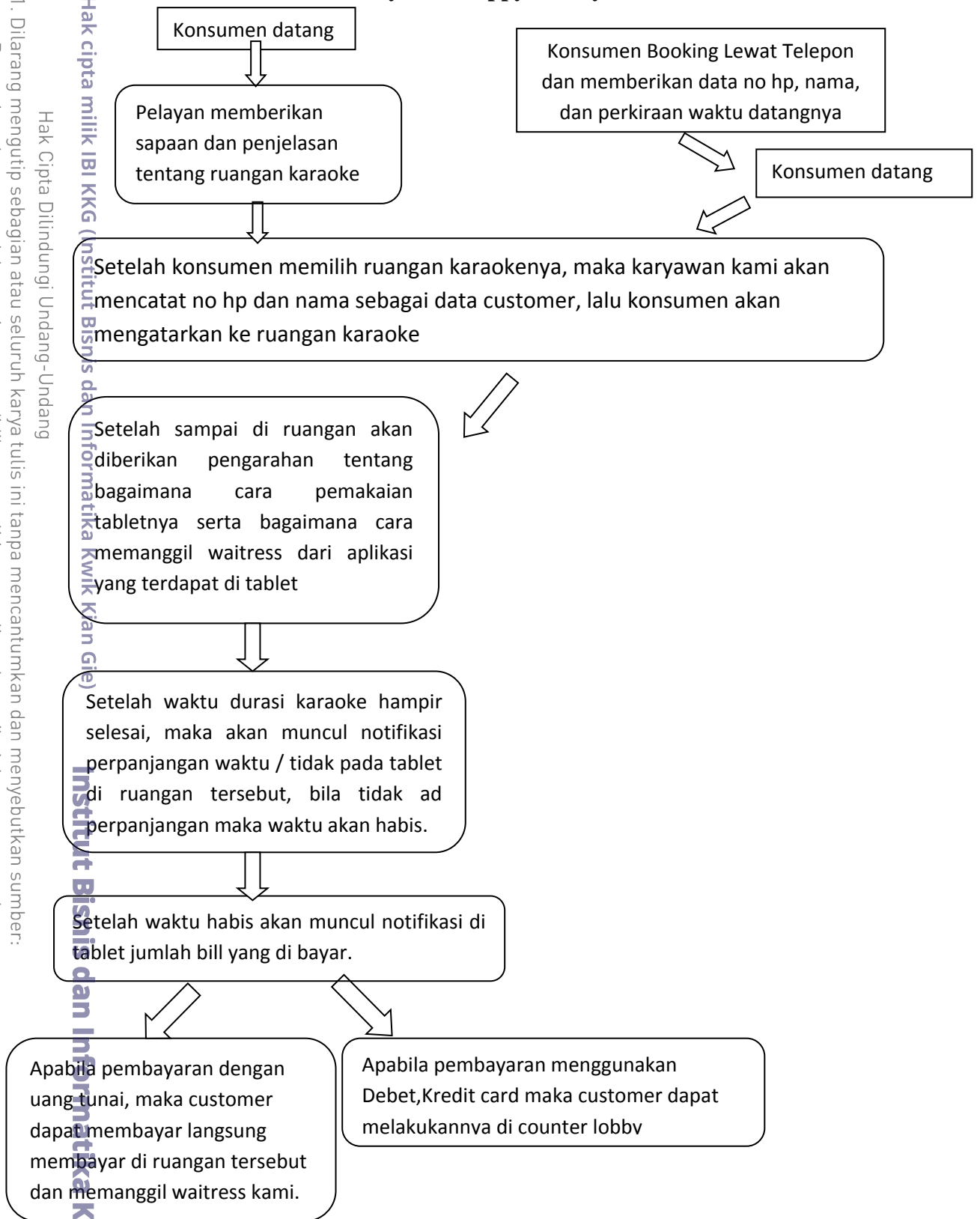
Hak Cipta dilindungi undang-undang  
© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 4.1

Alur Proses Pelayanan Happy Family Karaoke



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

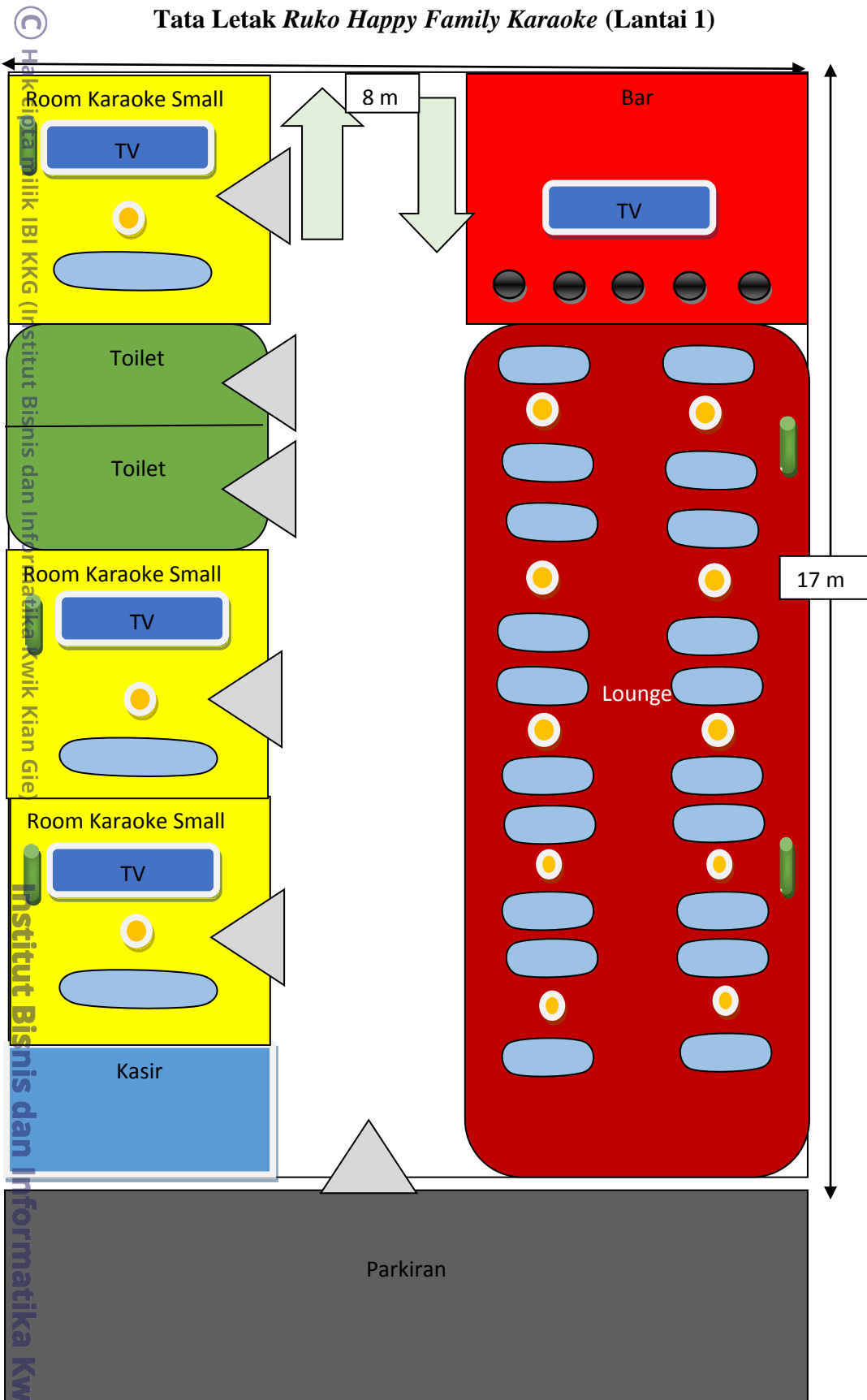
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Sumber : Happy Family Karaoke



Gambar 4.2

Tata Letak Ruko Happy Family Karaoke (Lantai 1)

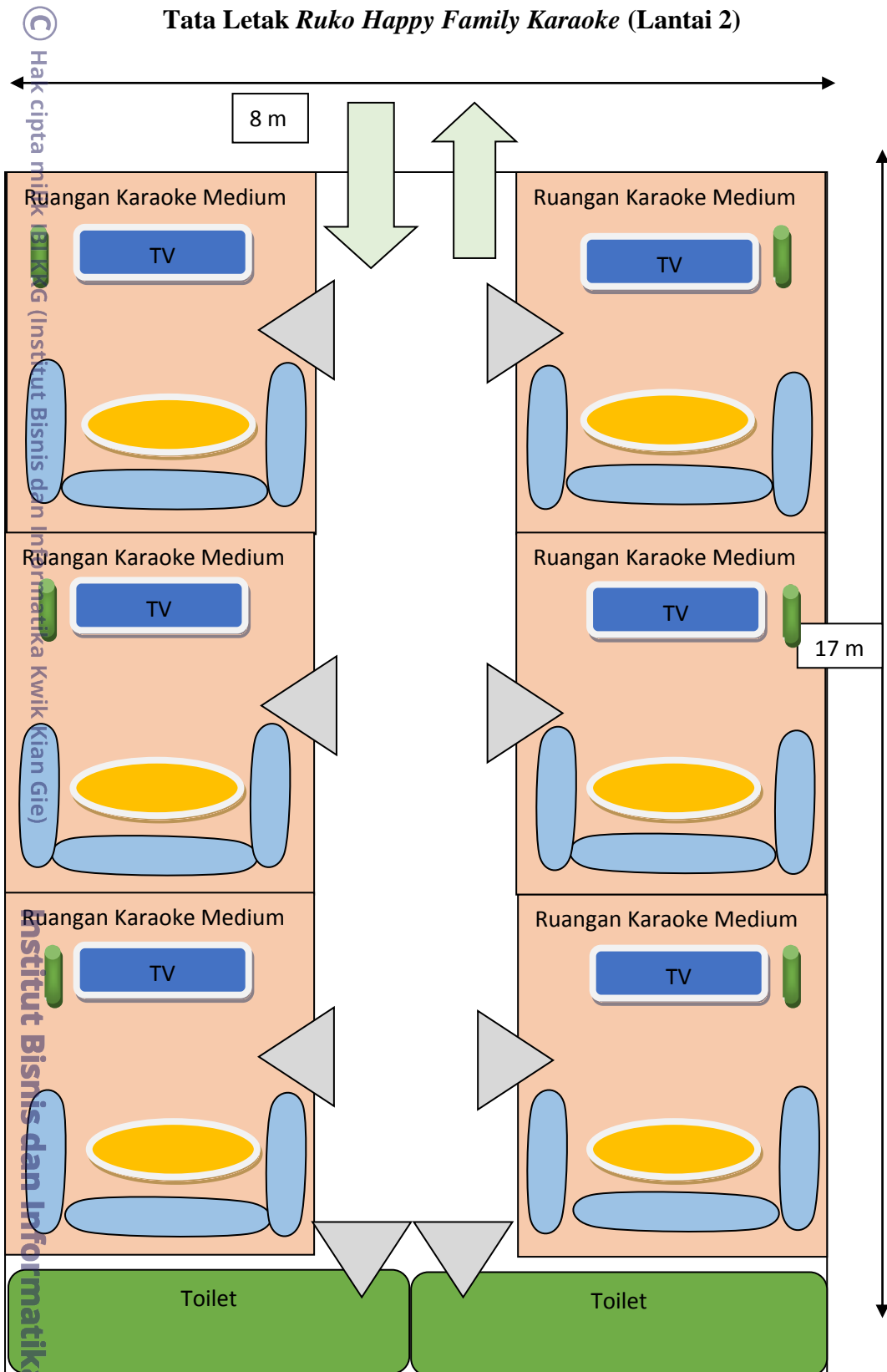


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 4.3

Tata Letak Ruko Happy Family Karaoke (Lantai 2)

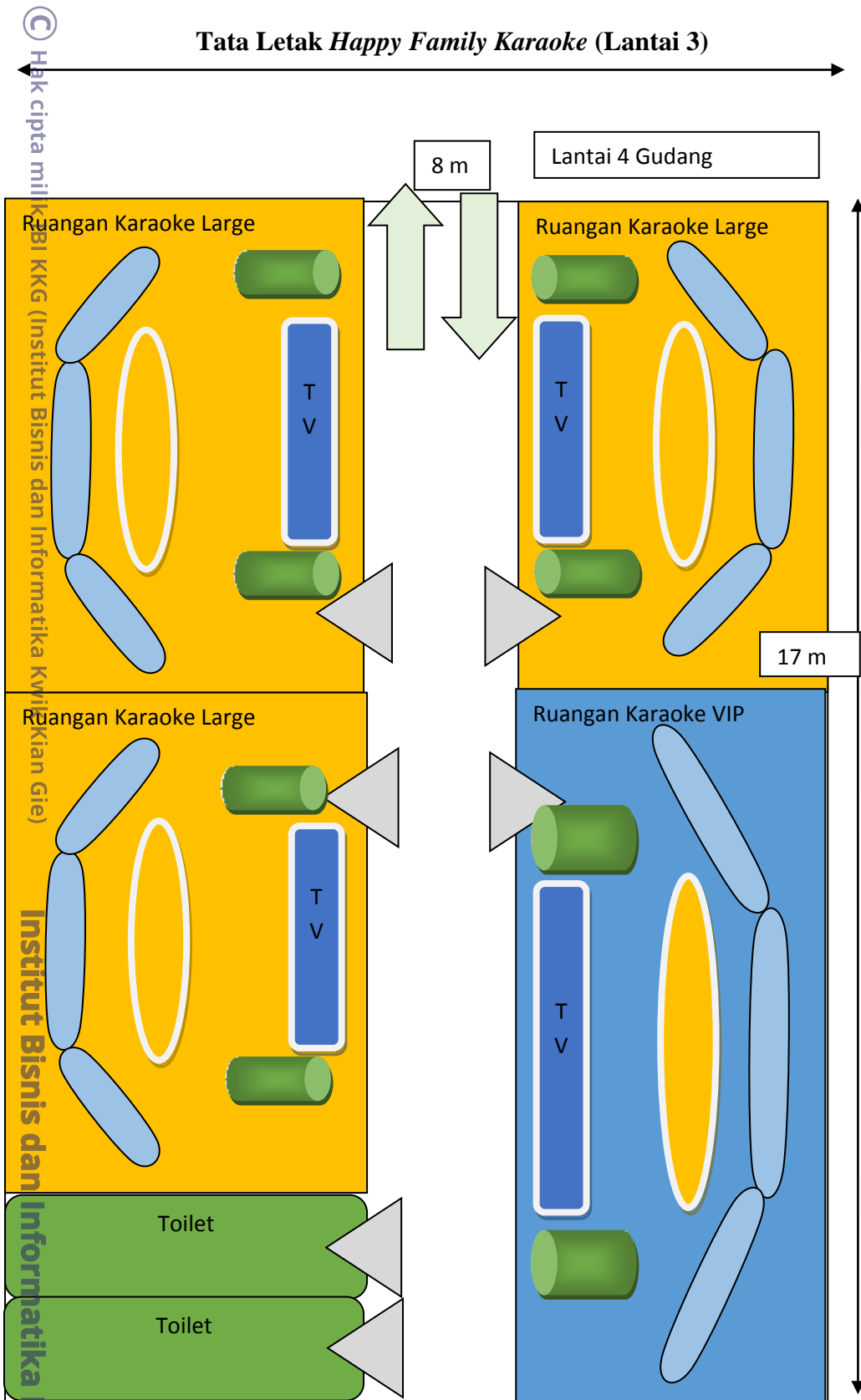


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 4.4






Tata Letak Happy Family Karaoke (Lantai 3)



Hak cipta milik Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Keterangan

1.  = Kursi Bar
  2.  = Pintu Masuk
  3.  = Meja
  4.  = Sofa
  5.  = Sound System
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Nama Pemasok

Pemasok merupakan hubungan penting dalam keseluruhan sistem penghantar nilai perusahaan. Mereka menyediakan sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk memproduksi barang dan jasa. Pemasok dapat mempengaruhi pemasaran. Manajer pemasaran harus melihat ketersediaan pasokan dan biaya. Kekurangan pasokan atau penundaan, pemogokan kerja, dan kejadian-kejadian lainnya dapat merugikan Pemasukan dalam jangka pendek dan merusak kepuasan pelanggan dalam jangka panjang. Meningkatnya biaya pasokan dapat memaksa kenaikan harga yang dapat merugikan volume penjualan perusahaan (Kotler dan Keller, 2009:91).

*Supplier* atau pemasok merupakan penunjang atas kegiatan operasional perusahaan. Dalam memilih pemasok, tentu *Happy Family Karaoke* telah melakukan pertimbangan seperti pertimbangan kecocokan harga dan kualitas yang ditawarkan pemasok, kelengkapan produk yang dimiliki, pengiriman tepat waktu, mudah dijangkau, dan pembayaran dapat dilakukan secara jatuh tempo, sehingga dapat sekaligus memasok dari satu pemasok untuk jenis barang yang sama, karena adanya pembelian yang dilakukan oleh *Happy Family Karaoke* secara terus menerus untuk perlengkapan dan peralatan tertentu.

Berikut merupakan daftar Pemasok Peralatan/Perlengkapan *Happy Family Karaoke* dalam awal pembukaan usaha dan akan terus dipantau dalam kualitas harga, barang, dan dalam hal pengiriman barang, bila kedepannya para pemasok ini memiliki masalah dalam barang, dsbnya, maka *Happy Family Karaoke* akan mencari pemasok lain yang lebih baik :

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 1) Nama Perusahaan : Primadana
- Toko : Ruko Inkopal Blok A no. 3, Jl. Boulevard Barat  
Raya, Kelapa Gading, Jakarta Utara
- Website : <http://www.primanada.com/>

Alasan *Happy Family Karaoke* memilih Toko Primadana sebagai pemasok peralatan karaoke adalah karena harga yang murah, kualitas yang bagus, dan memiliki kelengkapan alat-alat karaoke.

- 2) Nama Perusahaan : Toko *Premium Audio*
- Toko : Ruko Komplek Mangga Dua Plaza Blok N, No 37  
Jl Mangga Dua Raya (*Samping Bank Mandiri*)
- Website : <http://tokopremiumaudio.com/>

Alasan *Happy Family Karaoke* memilih *Premium Audio* sebagai salah satu pemasok peralatan karaoke khususnya *audio* karena kualitasnya baik dan harganya yang murah.

- 3) Nama Perusahaan : Liga sofa
- Toko : Komplek Perumahan Taman surya 5 Blok JJ 3 No.  
3.Jakarta Barat
- Website : <http://www.ligasofa.com/>

Dari toko ini, *Happy Family Karaoke* membeli peralatan sofa. Alasan *Happy Family Karaoke* memilih liga sofa sebagai pemasok *furniture* adalah karena memiliki harga yang terjangkau dengan *design* dan bahan yang bagus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



## D. Teknologi

Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam dunia bisnis sebagai alat bantu dalam upaya memenangkan persaingan Menurut Porter dalam Kanisma Publishing Group (2008:211), Perubahan teknologi berperan penting dalam mendorong perubahan struktur industri serta mendorong terciptanya industri baru. Strategi teknologi ialah pendekatan perusahaan terhadap pengembangan dan penggunaan teknologi. Meskipun strategi teknologi merangkum peran organisasi formal penelitian dan pengembangan, strategi tersebut juga harus lebih luas dari peran organisasi ini karena meratanya dampak teknologi terhadap rantai nilai. Karena teknologi memiliki kekuatan untuk mempengaruhi struktur industri dan keunggulan bersaing, strategi teknologi sebuah perusahaan menjadi unsur mutlak penting dalam keseluruhan strategi bersaing perusahaan bersangkutan M.Porter (2011:226-227).

Oleh karena itu *Happy Family Karaoke* dituntut untuk mengaplikasikan teknologi bukan hanya untuk menjaga eksistensi bisnisnya melainkan juga untuk menciptakan peluang dalam persaingan. Pemahaman mengenai peran pengembangan teknologi dan sistem informasi diperlukan untuk mengelola teknologi dan sistem informasi dalam usaha karaoke, terutama dalam perkembangan kecanggihan teknologi dalam dunia karaoke.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.