



BAB IV

RENCANA JASA DAN OPERASIONAL



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Deskripsi Rencana Operasi

Setiap perusahaan harus memiliki perencanaan operasional sebagai bagian dalam perencanaan bisnis. Hal ini dibutuhkan untuk menjelaskan langkah yang harus diambil dari sebuah transaksi bisnis, dan memiliki tujuan agar setiap proses kegiatan yang berlangsung dapat dengan mudah dipahami dan dapat dijelaskan kepada pihak-pihak yang bersangkutan.

Berikut ini merupakan rencana operasi yang dilakukan oleh *Ganesha Motor*.

1. Mensurvei lokasi dan tempat

Tujuan melakukan survey adalah untuk mencari lokasi yang sesuai dengan konsep yang akan dijalankan. Lokasi yang dipilih memakan waktu dua minggu dan keputusan untuk menyewa akan diambil pada lokasi Jakarta Timur. dimana daerah tersebut merupakan salah satu daerah yang cukup sering dilalui pengguna kendaraan bermotor serta memiliki potensi pasar yang baik.

2. Sewa Tempat

Setelah memilih lokasi yang sesuai dengan kriteria, langkah selanjutnya adalah penyewaan tempat. Tempat yang disewa berupa rumah satu lantai dengan luas 5x10 meter penyewaan tempat dilakukan selama 3 tahun dan perusahaan melakukan pembayaran sewa per tahun. Bukti perjanjian sewa menyewa akan menjadi alat bukti hukum yang sah bagi pemilik untuk melakukan kegiatan usaha. Penyewaan

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.



tempat juga sambil diambil kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai renovasi bangunan yang ingin dilakukan. Penyewaan tempat akan dilaksanakan pada tanggal 1-10 Oktober 2015 segera survey lokasi dilakukan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Renovasi Toko

Renovasi toko akan dilakukan setelah tercapainya kesepakatan antara pemilik *Ganesha Motor* dengan Pemilik toko. Toko akan direnovasi sesuai dengan draft rancangan yang telah dibuat pemilik dengan memanfaatkan tukang yang telah disewa oleh pemilik. Untuk dapat mengakomodir kegiatan usaha, bangunan yang disewa akan direnovasi untuk dapat menyediakan kegiatan usaha yang nyaman.

4. Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) Perusahaan

Setiap warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan diatas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak). Wajib mendaftar diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) juga dapat dilakukan secara mudah melalui internet, yaitu di situs Direktorat Jendral Pajak (Dirjen Pajak), kementerian keuangan dengan alamat www.pajak.go.id dengan mengklik *e-registration*. Selanjutnya dapat mengirimkan print-outnya melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak.

5. Pemesanan dan Pembelian Peralatan, Perlengkapan yang Dibutuhkan

Peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan akan dipesan dari pemasok yang telah direncanakan. Untuk mendatangkan peralatan dan perlengkapan, perusahaan

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 IBKKG.

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



akan menggunakan jasa angkut yang telah disepakati pihak pemasok dan pihak perusahaan. Pemasok yang ditentukan akan berasal dari wilayah DKI Jakarta. Peralatan dan perlengkapan dipersiapkan oleh perusahaan untuk dapat menjalankan aktivitas bisnis perusahaan. Pemesanan dan pembelian peralatan serta perlengkapan akan dilaksanakan ketika renovasi bangunan berjalan, yaitu pada tanggal 15-31 Oktober 2015.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Merekrut Tenaga Kerja

Merekrut tenaga kerja berdasarkan rekomendasi dari teman-teman serta pemilik ruko yang mempunyai kenalan yang sedang mencari kerja selain itu *Ganesha Motor* juga mencoba mencari tenaga kerja dengan mengumumkan di surat kabar dan media online. Kemudian melakukan *interview* dan memberikan pengarahan atau pelatihan khusus bagi karyawan yang baru di terima kerja.

7. Membuat Rincian Kerja Karyawan

Membuat dan merumuskan perincian kerja untuk menjelaskan posisi, tanggung jawab serta tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan dengan memberikan pengarahan.

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.



8. Promosi

Promosi yang dilakukan perusahaan berupa pemasangan iklan tempat tepat di depan pintu masuk perumahan serta promosi juga dilakukan lewat pembagian brosur berupa promosi tempat.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

9. Pembukaan (*Grand Opening*)

Setelah semua persiapan telah dipersiapkan dengan baik, maka *Ganesha Motor* akan resmi dibuka. Perusahaan akan mengadakan penyambutan customer dengan makanan ringan serta air mineral sebagai tanda dibukanya usaha baru di lokasi usaha. Pembukaan toko akan dilaksanakan pada tanggal 2 Januari 2016.

Rencana-rencana operasi tersebut diharapkan dapat membantu *Ganesha Motor* untuk menjalani aktivitas bisnis dengan lancar, agar tidak terjadi hal-hal diluar rencana yang tidak diinginkan.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



B. Alur Jasa

© Hak cipta milik IBI BKG (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 IBI BKG.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Dalam suatu usaha sebuah kegiatan pelayanan atau service yang baik bisa membantu usaha tersebut berkembang ke arah yang positif maka dari itu sebuah usaha juga harus memberikan sebuah pelayanan yang baik ke customernya agar customer nya tersebut kembali lagi ke toko. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Kualitas suatu layanan yang baik berdasarkan sudut pandang, persepsi penyediaan jasa, atau persepsi konsumen. Hal ini terjadi karena konsumen yang mengkonsumsi jasa layanan, sehingga konsumenlah yang dapat memberikan penilaian menyeluruh mengenai kualitas jasa sebuah layanan.

Proses pelayanan yang diberikan oleh *Ganesha Motor* yaitu pelayanan secara langsung ke toko, dan secara langsung ke toko serta melalui saluran telepon. Proses yang terjadi pada pelayanan langsung ke toko serta melalui saluran telepon diawali ketika adanya calon pembeli berkunjung di toko serta melihat produk, kualitas produk serta harga jika calon pembeli sudah melihat kriteria produk yang diinginkan ada di toko *Ganesha Motor* maka calon pembeli melakukan transaksi di tempat setelah beberapa kali transaksi di toko, maka customer tersebut menginginkan pembelian melalui saluran telepon dan bagian pemasaran serta penjualan akan melayani dengan ramah sehingga calon pembeli merasakan kenyamanan serta produk yang diinginkan tersedia. Serta produk yang sudah dibeli oleh customer akan dikirim melalui jasa pengiriman yang diminta oleh pembeli dan akan langsung melakukan transaksi di tempat si pembeli.

Sedangkan proses yang terjadi pada pelayanan langsung ke toko akan diawali ketika adanya karyawan menerima keluhan dari customer tentang kendaraannya yang datang ke toko langsung. Maka customer akan dilayani oleh seorang karyawan dari



Ganesha Motor dengan ramah. Dan setelah permintaan customer selesai ditangani customer akan melakukan pembayaran kepada kasir.

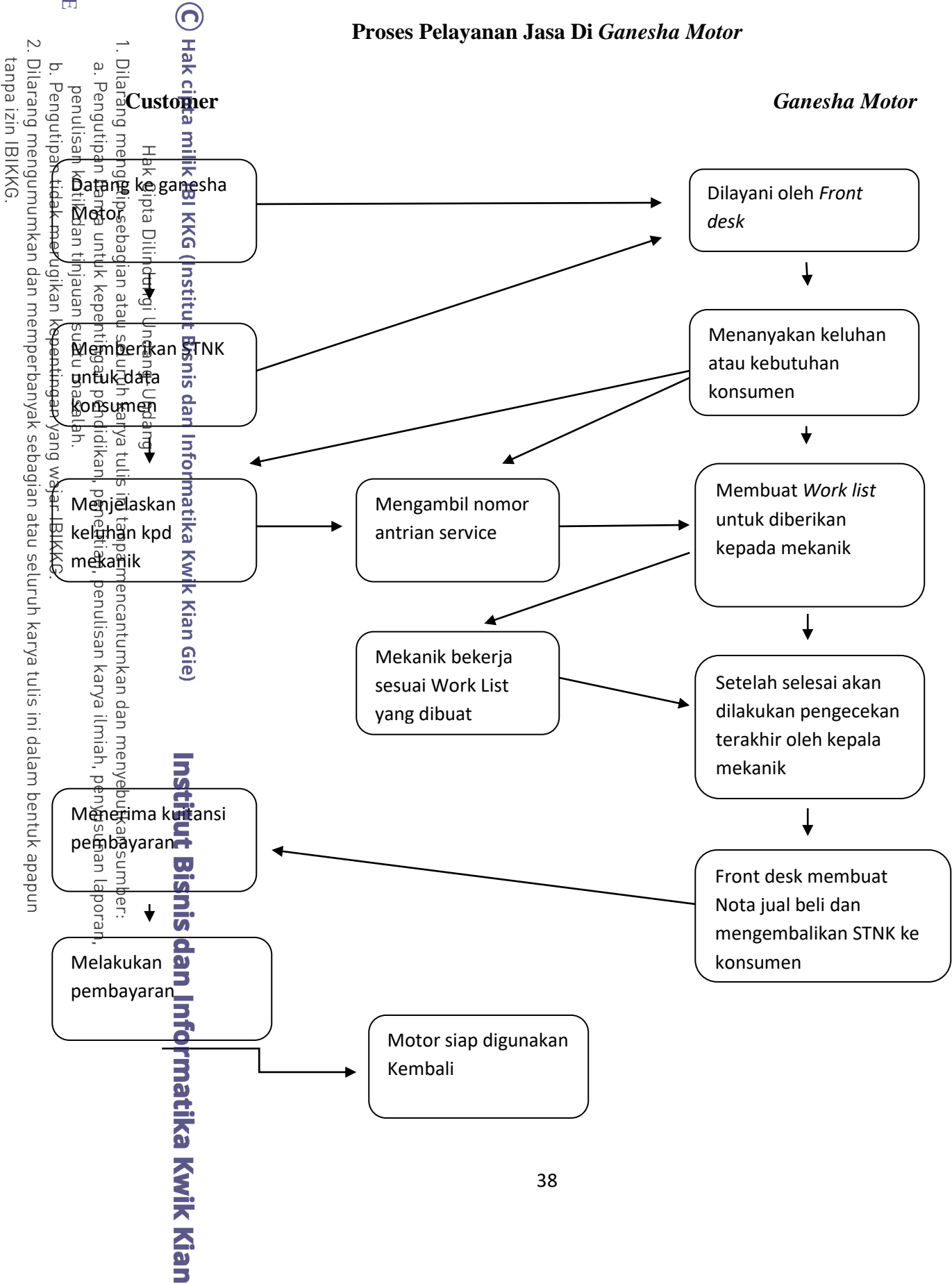
Deskripsi proses pelayanan jasa terhadap calon konsumen yang datang ke *Ganesha*

Motor yaitu sebagai berikut :

1. Calon konsumen datang ke *Ganesha motor* untuk menggunakan jasa bengkel sepeda motor
2. Front desk akan menyambut dengan sopan dan meminta data calon konsumen.
3. Calon konsumen memberikan STNK motornya.
4. Front desk beserta kepala mekanik menanyakan kebutuhan serta keluhan konsumen
5. Calon konsumen menjelaskan keluhan yang dialaminya saat berkendara, dan pada tahap ini kepala mekanik akan melakukan pengecekan singkat terhadap motor yang digunakan konsumen agar dapat menerapkan solusi yang tepat sesuai kerusakan yang dialami sepeda motor. Kemudian dituliskan ke form kepala mekanik.
6. Sementara itu, calon konsumen mengambil nomor urut antrian servis di *front desk*.
7. Selanjutnya, Front desk akan mencetak salinan kerja yang akan dikerjakan mekanik berdasarkan form kepala mekanik yang kemudian diberikan ke mekanik untuk segera dikerjakan.
8. Mekanik bekerja berdasarkan salinan kerja dan harus sesuai dengan prosedur kerja yang telah diterapkan.

Gambar 4.1

Proses Pelayanan Jasa Di *Ganesha Motor*





C. Nama Pemasok

Pemasok merupakan pihak yang berkaitan dengan pemberian input dalam rangka menunjang kelancaran operasional suatu perusahaan. dalam bisnis ini *Ganesha Motor* menggunakan beberapa supplier untuk menunjang kegiatan bisnis. Di bawah ini adalah daftar pemasok untuk *Ganesha Motor* :

1. Nama usaha : Asian Accessory Motorcycle
Alamat : Jl. Latumenten Raya no.20 J-K Grogol, Jakarta Barat
2. Nama usaha : Inti Jaya Motor
Alamat : Jl. Tugu Tani 5 Nomor 260A Jakarta Pusat .

D. Bangunan Fisik

Dalam kegiatan usaha, suatu bangunan fisik menjadi elemen yang sangat penting. Sebab bangunan adalah tempat dimana semua aktifitas operasional usaha mengambil tempat.

Ganesha Motor sendiri mengambil sebuah lokasi di wilayah Jakarta Timur. Luas dari bangunan yang disewa adalah 12 x 10 meter. Berikut adalah denah atau layout dari *Ganesha Motor*.

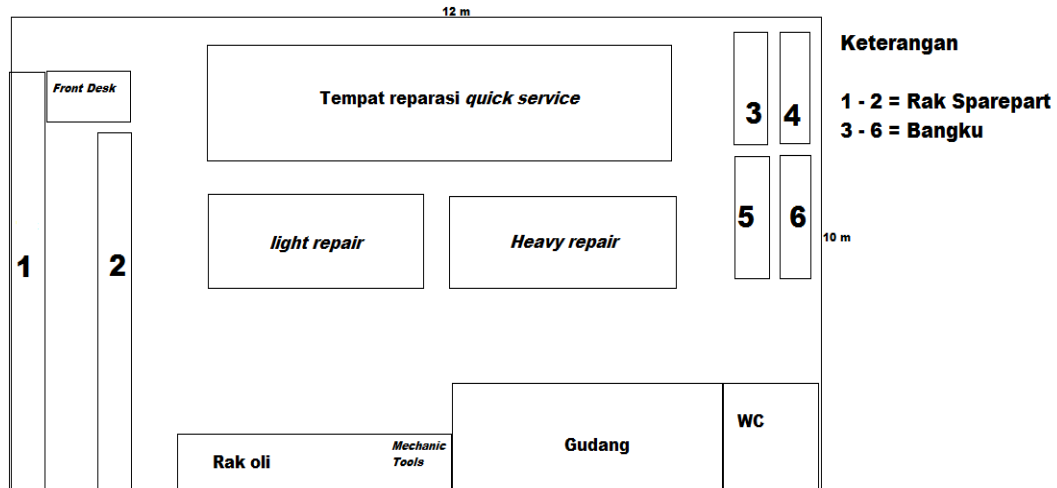
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Gambar 4.3

Layout Toko Ganesha Motor



© 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.

E. Teknologi

Penggunaan teknologi berguna untuk mempermudah pekerjaan dan aktivitas perusahaan agar dapat berjalan lebih efisien. Penggunaan teknologi tidak selalu baru, namun dapat disesuaikan dengan keperluan perusahaan.

Berikut adalah teknologi yang digunakan oleh pemilik dalam *Ganesha Motor*.

Close Circuit Television (CCTV)

Pemilik memutuskan untuk memasang Cctv untuk mencegah hal – hal yang tidak diinginkan pemilik serta mengurangi kelalaian karyawan. Dan juga *Ganesha Motor* akan memanfaatkan teknologi ini.



2. Komunikasi

© Hak Cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Teknologi komunikasi berupa telepon sangat berguna dalam pemesanan barang. Dan juga *Ganesha Motor* akan memanfaatkan teknologi berupa *Blackberry Messenger* dan media social sebagai alat untuk memasarkan tempat usaha

3. Notebook

Penggunaan *Notebook* dalam usaha ini bisa menjadi dampak positif seperti pencatatan fisik stok barang bisa menjadi lebih terperinci dan detail, serta pengecekan stok barang bisa dilakukan lebih mudah.

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.