



## BAB IV

### PERENCANAAN OPERASIONAL DAN JASA

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

#### A. Deskripsi Rencana Operasi

Berikut merupakan rencana operasi dari *Shine Ur Ride*:

##### 1. Memilih lokasi untuk menjalankan usaha

Lokasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam menjalankan usaha.

Kemajuan sebuah usaha bergantung kepada lokasi tempat perusahaan berdiri. Penulis akan membangun usahanya yang berlokasi di Medan, tepatnya di jln. Adam malik no 18.

Pertimbangan penulis memilih lokasi ini karena lokasi berada tepat di samping jalan raya yang dilalui banyak pengendara mobil dan dekat dengan kawasan perumahan warga.

##### 2. Membuat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Untuk mendapatkan ijin mendirikan bangunan harus melakukan pendaftaran perizinan. Menurut PERDA nomor 03 tahun 2002 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, prosedur yang harus dijalankan adalah:

- a. Mengisi Formulir Pendaftaran
- b. *Fotocopy* KTP
- c. *Fotocopy* pelunasan PBB tahun terakhir
- d. *Fotocopy* surat kepemilikan atas tanah
- e. Gambar rencana bangunan
- f. Gambar perhitungan konstruksi bangunan bertingkat lebih dari dua lantai
- g. Surat kuasa jika pengurusan izin dikuasakan

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.

Proses perizinan memakan waktu kira-kira 14 hari.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Pendaftaran NPWP

Setiap warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP(Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://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.

Menurut PERDA No.12 Tahun 2002, hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapat SIUP bagi usaha perseorangan adalah:

- a. *Fotocopy* Surat Akta Pendirian Perusahaan / Akta Notaris
- b. *Fotocopy* KTP pemilik
- c. *Fotocopy* NPWP
- d. *Fotocopy* Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA Perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan Undang-undang Gangguan (HO)
- e. Neraca Perusahaan

4. Mendaftarkan Perusahaan

Pendaftaran perusahaan (Kian Goenawan, 2008: 32) dilakukan oleh setiap perusahaan di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II selaku Kantor Pendaftaran Perusahaan (KPP) Tingkat II ditempat kedudukan perusahaan, dengan cara

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.



mengisi formulir pendaftaran, melampirkan *fotocopy* surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku



5. Merenovasi tempat

Merenovasi tempat setelah terdapat ijin dari pemilik, renovasi tempat dilakukan sesuai dengan design yang sudah dibuat. Waktu pengerjaan renovasi tempat kira-kira 1 bulan.

6. Pembelian peralatan dan perlengkapan

Setelah merenovasi tempat selesai dilanjutkan dengan pembelian peralatan dan perlengkapan yang disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan dari proses operasional usaha.

7. Merekrut tenaga kerja dan pelatihan kerja

Pemilik melakukan perekrutan tenaga kerja yang diutamakan berasal dari sekitar tempat usaha. Perekrutan ini bisa melalui wawancara atau berasal dari rekomendasi orang, setelah melalui tahap perekrutan maka para karyawan akan langsung dilatih oleh pemilik sendiri yang belandaskan kepada tujuan perusahaan

8. Mencari biro jasa periklanan untuk melakukan promosi

Pada saat sebelum *Grand opening* sampai seterusnya melakukan promosi merupakan faktor terpenting karena dengan adanya promosi calon konsumen akan mengetahui dan tertarik untuk datang. Promosi yang dilakukan bisa dengan masuk ke dalam koran atau majalah kawasan, *website*, jejaring sosial, pembagian brosur, promo-promo, dll.

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.



## 9. Pembukaan(*Grand opening*)

Setelah selesai semua tahap maka masuk kepada tahap *grand opening*. Tujuan dari *grand opening* ini agar calon konsumen mengetahui adanya perusahaan yang baru berdiri dan menjadi patokan pada berdirinya sebuah usaha.

Waktu operasi *Shine Ur Ride* dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
***Shine Ur Ride***  
**Waktu Operasi *Shine Ur Ride***

Hari	Jam
Senin - Minggu	09.00-21.00

Sumber: *Shine Ur Ride*, 2013

Waktu operasi *Shine Ur Ride* pada hari Senin-Kamis dari pukul 9 pagi hingga pukul 9 malam yang terbagi menjadi 2 *shift*. Pada hari libur nasional yang ditetapkan pemerintah, *Shine Ur Ride* tetap buka.

### B. Deskripsi Rencana Operasi

Semua usaha manufaktur maupun jasa harus memiliki perencanaan operasional sebagai bagian dalam perencanaan bisnis. Hal ini dimaksudkan untuk menjelaskan langkah-langkah yang lengkap dari sebuah transaksi bisnis, tujuannya adalah agar setiap proses kegiatan yang berlangsung dapat dengan mudah dipahami dan dijelaskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.



Perbedaan antara perusahaan manufaktur dan jasa adalah bahwa perusahaan jasa tidak dapat dilihat secara kasat mata langkah-langkah dari proses produksi produk yang dihasilkan. Ini karena produk dari perusahaan jasa tidak dapat disentuh atau dilihat seperti produk buatan perusahaan *manufaktur*.

### Proses Operasi

*Shine Ur Ride* merupakan unit usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pencucian mobil. Dalam proses berjalannya perusahaan, konsumen yang datang untuk melakukan pencucian dapat langsung menyimpan mobilnya di tempat parkir mobil yang disediakan dan bagian marketing *Shine Ur Ride* akan langsung menghampiri dan bertanya dengan berlandaskan keramahan tentang tujuan dan kebutuhan dari konsumen. Konsumen menunggu mobil mereka dengan tenang di ruang tunggu ber-AC yang disediakan hingga mobil mereka benar-benar selesai. Sambil menunggu konsumen dapat satu *mineral water* gratis yang diberikan pada saat di awal konsumen datang dan konsumen pun dapat memakai fasilitas wi-fi untuk berinternet yang telah disediakan, dengan diberikannya kenyamanan dan sistem gratis ini akan mempengaruhi pelanggan dalam kepuasan mereka. Konsumen yang menunggu akan dihampiri team marketing dari *Shine Ur Ride* untuk menawarkan paket keanggotaan(member YH) yang menguntungkan bagi konsumen itu sendiri.

Mobil yang diparkirkan akan dicuci secara bergiliran sesuai dengan urutannya dan setelah itu masuk ke dalam proses pengeringan dan pengelapan hingga mobil bersih. Dalam proses pengeringan dan pengelapan bagian interior pun akan di bersihkan dan di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

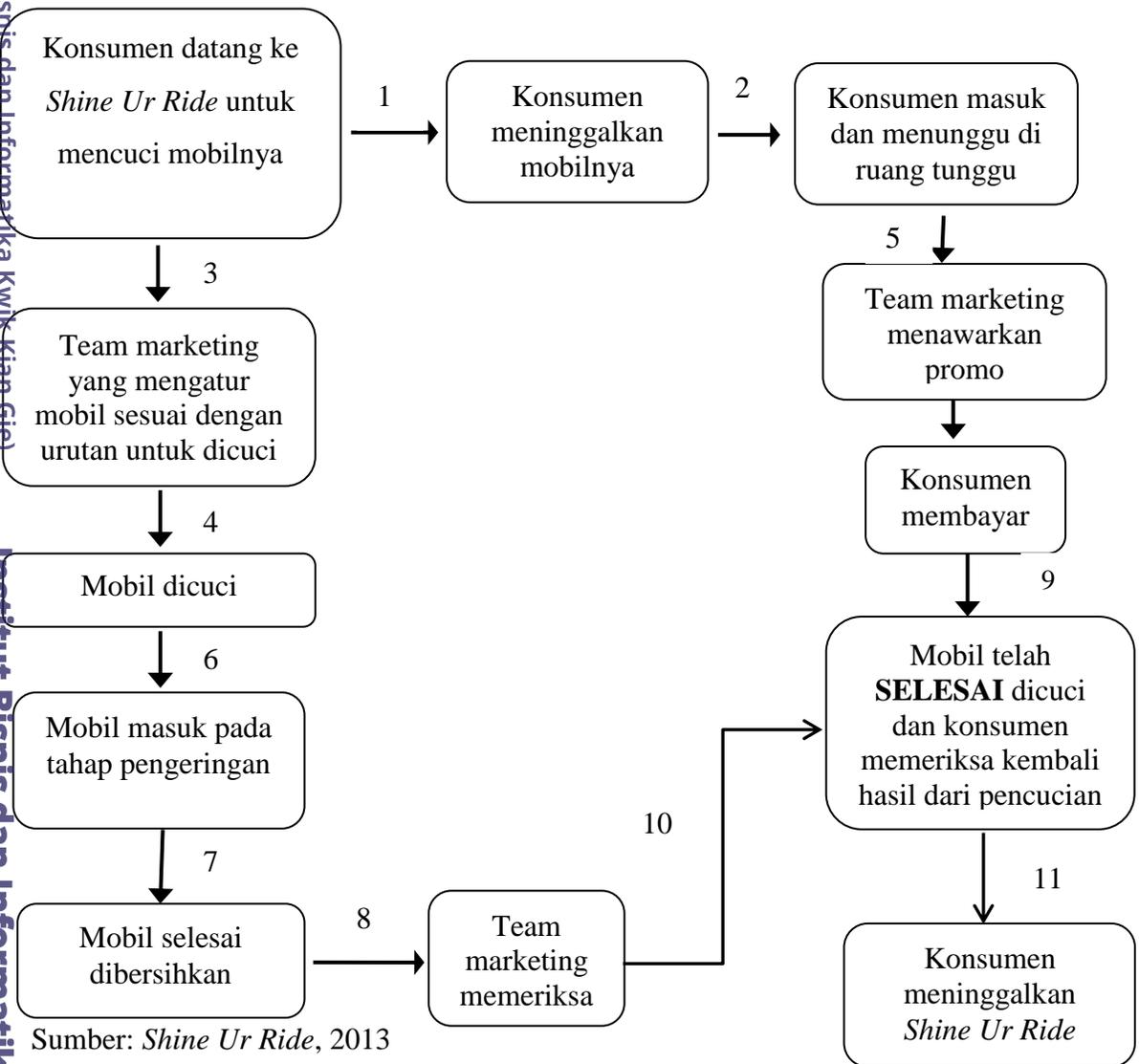
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

vacum. Mobil yang telah selesai pada tahap pengeringan maka akan diberikan kembali pada pemiliknya(konsumen).

**C. Alur Jasa dan Proses Pelayanan**

*Shine Ur Ride* merupakan perusahaan jasa yang melayani pencucian mobil. *Shine Ur Ride* langsung berhubungan langsung dengan pihak konsumen dan dihalaman berikutnya terdapat bagan alur jasa dari *Shine Ur Ride*.

**Gambar 4.3**  
***Shine Ur Ride***  
**Alur Jasa & Proses Pelayanan**



Sumber: *Shine Ur Ride*, 2013

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



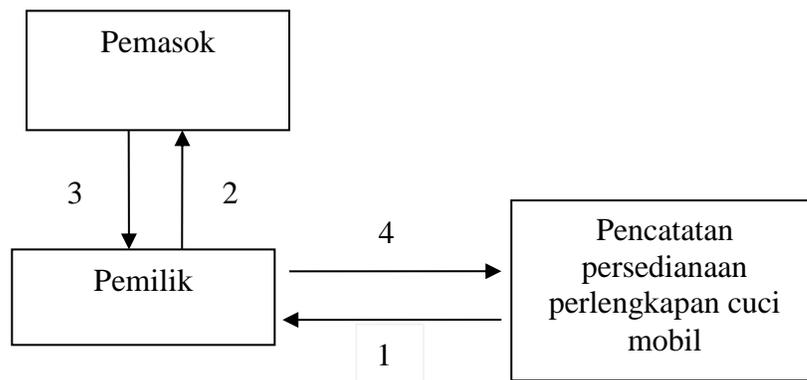
Keterangan :

1. Konsumen datang ke *Shine Ur Ride* untuk mencuci mobilnya dan konsumen keluar dari mobil. Team *marketing* akan mengatur dan mengurus mobil
2. Konsumen masuk ke dalam ruang tunggu yang telah disediakan
3. Team *marketing* mengatur mobil yang akan dicuci sesuai dengan urutan
4. Mobil masuk ke dalam tahap pencucian
5. Selama mobil dicuci, team marketing akan menghampiri pelanggan untuk menawarkan keanggotaan(promo YH) dan *voucher*
6. Setelah mobil selesai dicuci maka mobil akan masuk tahap pengeringan
7. Mobil selesai dibersihkan
8. Team marketing akan memeriksa kebersihan mobil konsumen dari hasil pencucian
9. Konsumen membayar jasa pencucian dan membayar program keanggotaan(promo YH) atau *voucher* jika konsumen sudah setuju untuk mengikuti program keanggotaan
10. Mobil yang telah selesai diperiksa kembali oleh konsumen
11. Konsumen meninggalkan *Shine Ur Ride*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Gambar 4.5  
*Shine Ur Ride*  
Proses Distribusi *Shine Ur Ride*



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.



Keterangan :

1. Kasir akan melaporkan persediaan perlengkapan cuci mobil yang telah habis atau yang hampir habis kepada pemilik.
2. Pemilik akan menghubungi pemasok untuk membeli/memesan perlengkapan cuci mobil yang habis
3. Pemasok akan memberikan/mengirimkan perlengkapan cuci mobil sesuai dengan pesanan pemilik
4. Barang pesanan pemilik akan masuk ke dalam stok persediaan perlengkapan cuci mobil *Shine Ur Ride*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### D. Nama Pemasok

Pemasok untuk peralatan dan perlengkapan merupakan hal yang penting dalam hal menjalankan bisnis. Tanpa adanya pemasok, proses bisnis tidak akan dapat berlangsung. Pemasok menyediakan sumber daya yang diperlukan oleh perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa. di bawah ini adalah nama-nama pemasok bagi

*Shine Ur Ride:*

1. Pemasok Peralatan Kasir, dan ruang tunggu

Nama : ACE Hardware

Alamat : Mal Sun Plaza Lt. 1 & 2 Blok C22

Telp : 061 450 1328

2. Pemasok Peralatan & perlengkapan mencuci

Nama : Automega



Alamat : Jl. Pusdiklat Depnaker No. 1A Pinang Ranti, Jakarta Timur 13570

Telp : 021 80872985

Pemasok Peralatan Komputer

Nama : Simplycom

Alamat : Jl Merak Jingga 174 Medan

Telp : 061 4577714

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Teknologi dan Peralatan.

Teknologi adalah sarana yang mendukung kinerja dan proses pelayanan jasa kepada konsumen oleh suatu perusahaan. Dalam hal ini *Shine Ur Ride* memakai beberapa teknologi sebagai pendukung proses pelayanan tersebut, yaitu:

1. Teknologi internet, *Shine Ur Ride* menggunakan teknologi internet dalam proses promosinya, yaitu dengan menggunakan sosial media yang dibuat tanpa harus mengeluarkan biaya. Internet ini juga dapat digunakan untuk mencari ide-ide inovasi, mencari informasi, menambah wawasan, menganalisis pesaing, dan lain-lain.
2. Teknologi komputer, *Shine Ur Ride* menggunakan sistem komputerisasi dalam semua kegiatan bisnisnya dari keuangan hingga pemasaran, sehingga dapat meminimalisirkan biaya dan kesalahan yang mungkin terjadi. Dalam pendaftaran member yang tercantum di komputer perusahaan, dan pembayaran gaji dan pencatatan pengeluaran dan pemasukan setiap harinya.
3. Teknologi *security* dengan menggunakan kamera CCTV untuk mengawasi dan mengontrol kegiatan bisnis.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.