



## BAB IV

### RENCANA JASA DAN OPERASIONAL

© Hak Cipta Milik BIKKO (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber dan menyebutkan nama penulisannya.  
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
3. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.

1. 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.

2. Semua catatan penting, perbedaan antara perusahaan manufaktur dengan jasa adalah bahwa perusahaan jasa tidak dapat dilihat secara kasat mata langkah-langkah dari proses produksi yang dihasilkannya. Ini karena produk dari perusahaan jasa tidak dapat disentuh atau dilihat seperti produk buatan perusahaan manufaktur. Contoh perusahaan-perusahaan jasa adalah perusahaan penerbangan, perhotelan, penyewaan mobil, dan bidang usaha lainnya.

#### A. Alur Jasa

1. Bagan Alur jasa CV Budi Agung terdiri dari Diagram Arus Data Proses pembelian (Gambar 4.1). Diagram Arus Data Proses Penjualan (Gambar 4.2).

2. Pemesanan barang ke CV Budi Agung sedikit berbeda dengan pemesanan barang ke Produsen produsen yang ada seperti PT. Australindo Graha Nusa. Alur pemesanan barang ke CV Budi Agung menggunakan D.O (*Delivery Order* atau Order Pemesanan) sedangkan pemesanan barang ke produsen menggunakan P.O (*Purchase Order* atau Order Pembelian).

3. Ketika waktu sudah jatuh tempo, maka produsen-produsen seperti PT. Australindo Graha Nusa, Graha Nusa Elektrindo, membuat faktur yang disertai dengan perincian setiap

nota dan harga yang dicantumkan. Pembayaran utang menggunakan cek, giro, atau uang tunai.

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

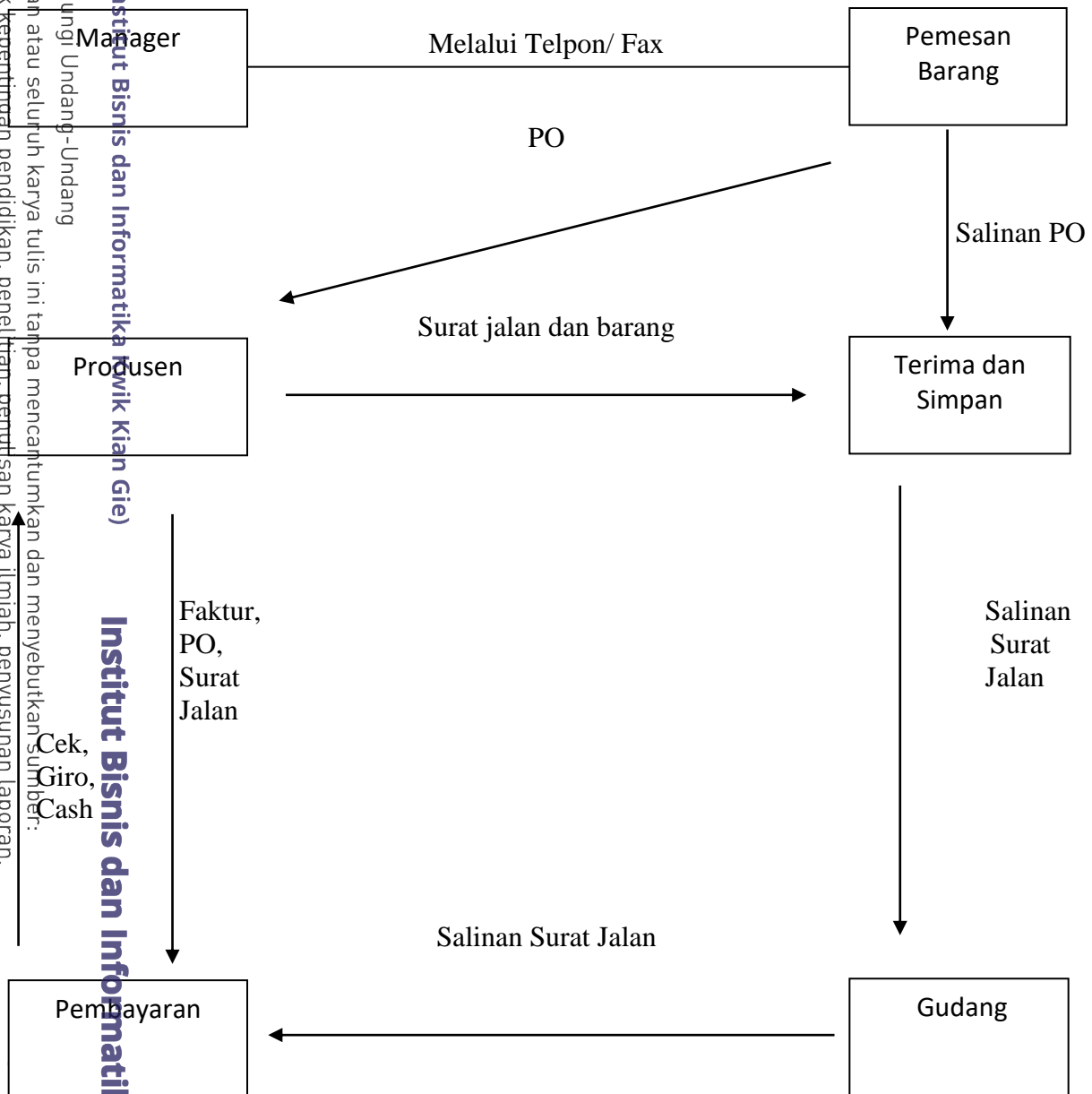
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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.

Gambar 4.1 :

Diagram Arus Data Proses Pembelian



Sumber : CV Budi Agung, 2014



Keterangan Gambar 4.1 :

1. Staf pemesanan barang CV Budi Agung memesan barang dagangan ke produsen yang dipertukarkan. Pemesanan ini bisa dilakukan dengan cara telepon ataupun fax.

2. Pemesanan barang ditandai dengan dibuatnya Purchase Order (PO) oleh Manajer. Lalu PO tersebut dikirim melalui faksimili ke produsen yang dituju dan manajer memegang salinan PO untuk dicek apakah barang yang dipesan nanti ketika tiba sesuai atau tidak.

3. Setelah produsen yang dituju menerima PO tersebut, barang yang dipesan dan surat jalan disiapkan. Barang yang dipesan dikirim segera ke CV Budi Agung melalui mobil boks dan barangnya dikirim besok setelah diterima PO.

4. Saat barang dipesan sampai di mana barang pesanan di periksa dahulu berdasarkan surat jalan dari produsen tersebut dengan salinan PO yang dipegang oleh manajer apakah sudah sesuai dengan apa yang dipesan. Setelah barang yang dipesan sudah sesuai dengan surat jalan, maka barang tersebut dikirim ke gudang untuk disimpan.

5. Kemudian pihak produsen memberikan faktur untuk pembayaran yang disertai dengan PO dan surat jalan. Pembayaran dilakukan oleh pihak CV Budi Agung dengan menggunakan cek, giro, atau uang tunai ketika sales dari pihak produsen datang menagih sesuai dengan waktu jatuh tempo.

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.



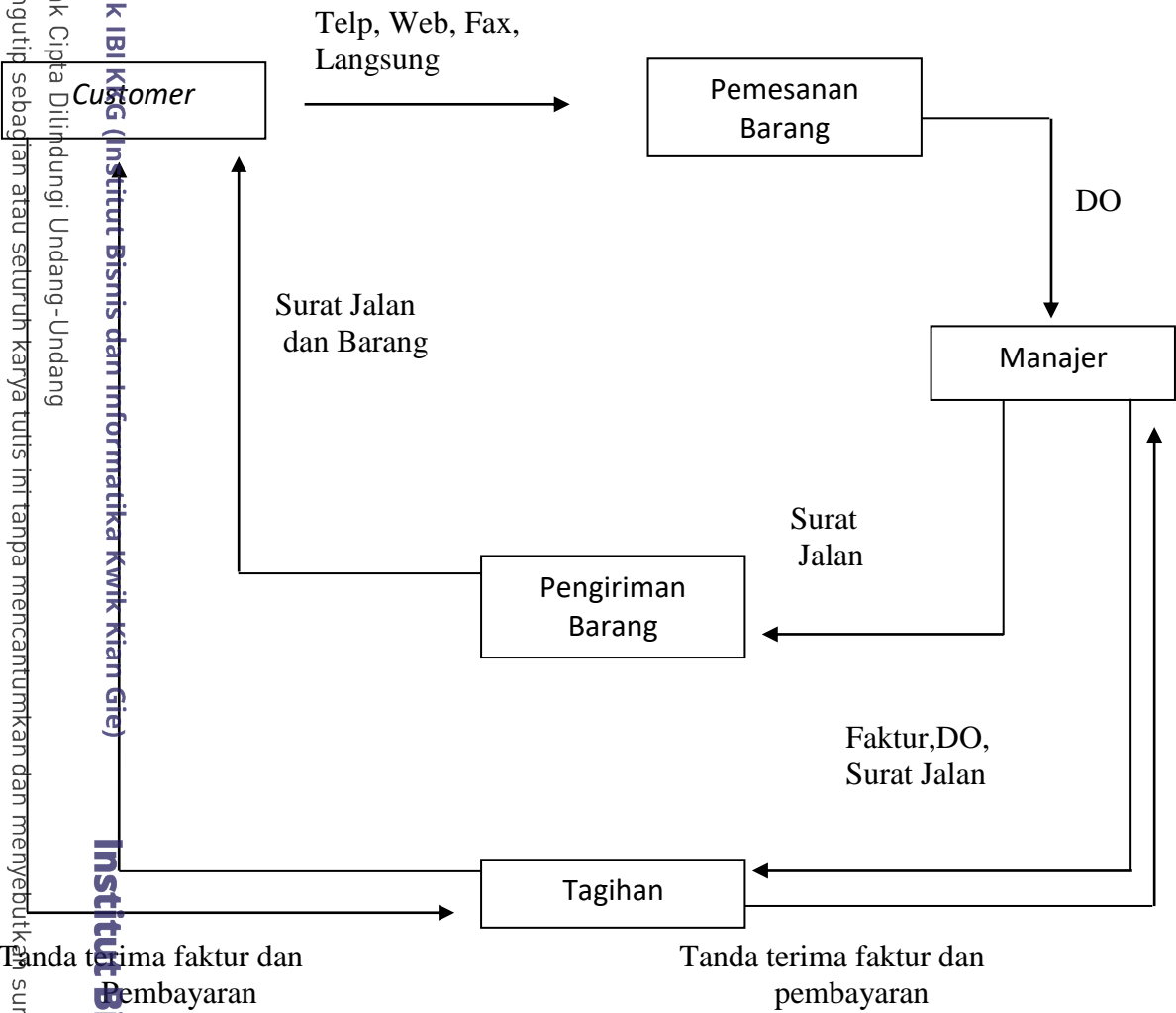
© Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 4.2

Diagram Arus Data Proses Penjualan



Sumber : CV Budi Agung, 2014

Keterangan gambar 4.2 :

- a. *Customer* dapat melakukan pemesanan barang ke CV Budi Agung melalui website, telepon, fax, ataupun langsung datang ke toko. Pemesanan barang oleh *Customer* ditanggapi dengan dibuatnya *Delivery Order* (DO).

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. Manajer setelah itu akan membuat surat jalan berdasar PO yang ada dan mengirimkan barang yang dipesan berdasarkan PO ke *customer*.

Administrasi akan membuat faktur yang disertai dengan DO, surat jalan, kuitansi untuk melakukan penagihan ke *customer*.

Setelah *Customer* mendapatkan tanda terima faktur, maka *customer* dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan cek, giro, atau uang tunai.

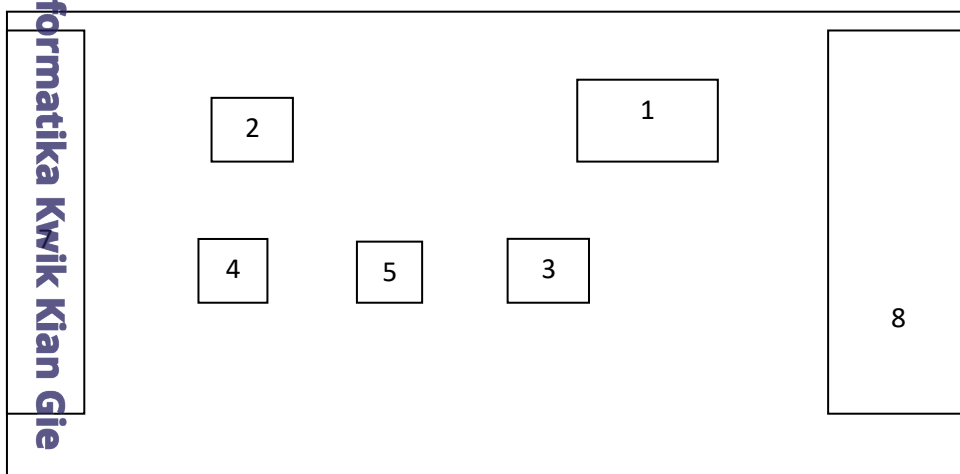
Senin – Kamis	08.00 – 17.00
Jumat – Sabtu	08.00 – 16.00

### Bangunan Fisik

Bangunan yang akan digunakan untuk berdirinya CV Budi Agung berjenis Ruko berlantai dua. Lantai satu digunakan untuk kantor dan tempat meletakkan sebagian barang dagangan atau *display* beberapa jenis barang dengan model kaca. Lantai dua akan digunakan sebagai gudang untuk meletakkan barang-barang ukuran besar, kardus dan rak-rak besi untuk meletakkan barang-barang seperti lampu dan benda pecah belah. Panjang dan lebar bangunan 4 x 4 meter. Layout bangunan dapat dilihat pada Gambar 4.3 dan Gambar 4.4.

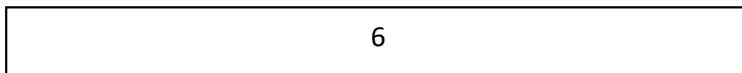
Gambar 4.3

Layout Bangunan CV Budi Agung Lantai 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Milik IBIKKG (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 Ditindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

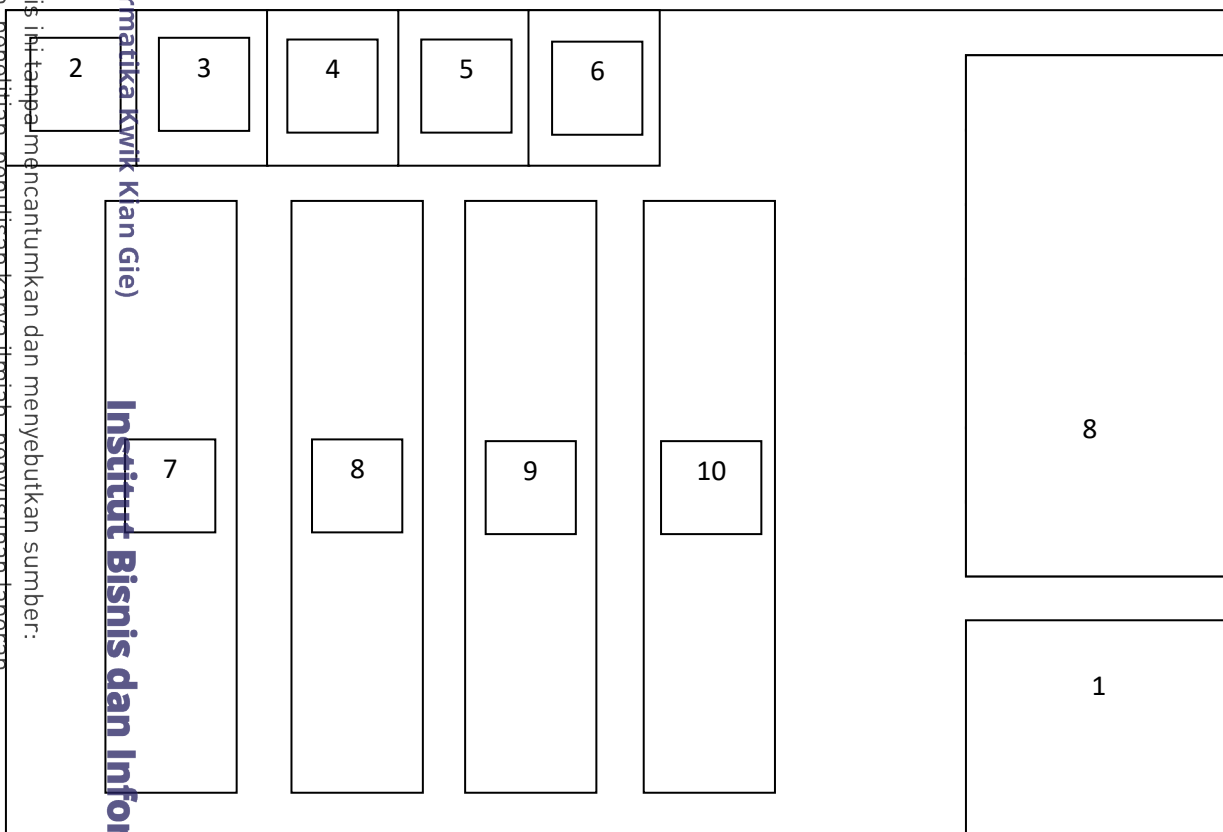
Keterangan Gambar 4.3 :

- 1. Owner
- 2. Manajer
- 3. Keuangan
- 4. Administrasi
- 5. Administrasi

- 6. *Display* Barang dagangan
- 7. *Display* Barang dagangan
- 8. Tangga

Gambar 4.4

Layout Bangunan CV Budi Agung Lantai 2



Sumber CV Budi Agung, 2014

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 Gambar 4.4 :

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1. Warehouse Staf  | 6. Tumpukan barang |
| 2. Tumpukan barang | 7. Rak besi        |
| 3. Tumpukan barang | 8. Rak besi        |
| 4. Tumpukan barang | 9. Rak besi        |
| 5. Tumpukan barang | 10. Rak besi       |

### C Nama Pemasok

Pemasok merupakan satu mata rantai penting dalam “sistem penyampaian nilai” kepada seluruh pelanggan perusahaan. Pemasok menyediakan sumber daya yang diperhitungkan oleh perusahaan untuk memberikan barang dan jasa yang terbaik. Berikut ini adalah nama pemasok /agen tunggal untuk CV Budi Agung, yaitu :

1. PT. Australindo Graha Nusa
2. PT. Graha Nusa Electrindo

### D Deskripsi Rencana Operasi

Berikut ini adalah rencana operasi CV Budi Agung :

1. Menyewa Ruko Usaha

Lokasi usaha merupakan unsur yang penting bagi perusahaan maka lokasi atau tempat harus ada dulu sebelum usaha berjalan. Tempat yang diharapkan juga sudah ada di gedung LTC (*Lindeteves Trade Centre*).

2. Pendaftaran NPWP

Setiap Warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

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.



(KPP). Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet di situs Direktorat Jendral Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan mengklik *e-registration*. Selanjutnya dapat mengirimkan *print-out* melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak.

Renovasi tempat

Merenovasi ruko penting agar tata letak toko baik sehingga penempatan tempat menjadi efektif dan barang terlihat rapi sehingga mempermudah dalam pencarian barang.

Mencari Program Komputer

Dalam hal ini pencarian program dimaksud untuk mempermudah input barang melalui proses komputerisasi. Tidak susah untuk mendapatkan program Komputer sebab sekarang sudah banyak dijual berbagai macam jenis tinggal disesuaikan dengan kebutuhan. Dalam hal ini CV Budi Agung menggunakan program bernama *e-market*.

5. Menghubungi para produsen atau untuk mendapatkan catalog mengenai barang yang akan dicari untuk dijual.

6. Merekrut tenaga kerja

Proses rekrut tenaga kerja yang berlaku di CV Budi Agung adalah :

Merencanakan jumlah karyawan yang akan direkrut

CV Budi Agung memperkirakan jumlah kebutuhan karyawan yang akan direkrut sesuai dengan kebutuhan. Jumlah karyawan yang dibutuhkan adalah 8-14 orang.

Mengumpulkan kandidat-kandidat calon karyawan

CV Budi Agung akan menyebarkan lowongan pekerjaan dari mulut ke mulut ataupun melalui media cetak seperti Koran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





**C** Seleksi calon karyawan

Setelah didapat calon karyawan melalui bagian-bagian diadakan wawancara untuk mengetahui kompetensi orang tersebut. Bila didapatkan merasa cocok maka segera direkrut.

Melakukan *finishing* baik untuk peralatan yang ada maupun dekorasi tempat.

**D** Opening

CV Budi Agung akan beroperasi pada tahun 2015. Jadwal operasi ini dapat saja berubah, hal ini disesuaikan dengan kondisi yang ada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**E** Teknologi dan Peralatan

Teknologi adalah sarana utama yang sangat mendukung CV Budi Agung dalam melakukan kegiatan usahanya. Teknologi-teknologi yang digunakan oleh CV Budi Agung adalah sebagai berikut.

1. Teknologi dalam melakukan *Delivery Order*

Alat yang digunakan untuk melakukan *delivery service* adalah :

Motor digunakan untuk pengiriman barang kepada *customer*.

2. Teknologi untuk mengetahui Sumber informasi

Alat yang digunakan dalam hal ini adalah televisi untuk mengetahui informasi yang ada di sekitar dan yang berhubungan dengan alat-alat listrik baru seperti lampu model LED yang sekarang sedang mulai terkenal.

3. Teknologi Pemesanan Barang

Alat yang digunakan untuk pemesanan barang adalah :

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.

a. Telepon yang digunakan untuk dapat berhubungan atau berkomunikasi dengan para pelanggan.

b. Mesin Faksimili yang dapat digunakan untuk menerima pesanan barang dari konsumen (*Delivery Order*) dan mengirimkan *Purchase Order* ke produsen.

c. Komputer yang digunakan untuk melayani konsumen yang melakukan transaksi pembelian produk secara *online*, untuk membayar hutang lewat *e-banking*, mendapat informasi mengenai alat-alat listrik yang berkembang saat ini, lalu dibagikan program untuk memantau stok barang, peringatan tentang keuangan *cash flow*, dan berbagai hal lainnya.

d. Teknologi Keamanan

Alat yang digunakan adalah :

CCTV yang dipasang pada gudang untuk menjaga stok barang agar tidak kecolongan dan ruang lantai satu untuk menjaga dari suatu hal yang tidak diinginkan.

**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.