



BAB IV

RENCANA JASA DAN OPERASI

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

A. Proses Jasa

Dyton Corp merupakan usaha yang bergerak pada bidang rekreasi permainan. Hiburan permainan yang diberikan *Dyton Corp* berfokus pada produk produk yang utamanya adalah board game dan card game dengan memberikan kualitas-kualitas pengembangan diri dalam permainannya. Pengembangan diri yang diberikan permainan *Dyton Corp* meliputi pengembangan kemampuan bersosialisasi dan negosiasi.

Dyton Corp sangat memperhatikan kenyamanan bagi konsumen dalam permainan, oleh karena itu *Dyton Corp* mengajak para konsumen juga turut membuat permainan yang baik menurut mereka dan baik untuk mereka mainkan.

Dyton Corp beroperasi setiap hari Senin Sampai Sabtu dengan jam operasional sebagai berikut:

- Senin – Jumat : Pukul 10.00 – 20.00
- Sabtu : Pukul 09.00 – 21.00

Sementara untuk hari libur adalah seperti hari-hari besar nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah, kecuali hari libur lebaran *Dyton Corp* tetap buka dengan jadwal sama seperti hari Sabtu.

Proses dari *Dyton Corp* terbagi menjadi dua proses, yaitu sebagai berikut:

1. Proses Penjualan

Proses pelayanan oleh *Dyton Corp* pada saat pembelian produk dibagi menjadi 2 yaitu:

Konsumen datang atau telepo ke *Dyton Corp*

Konsumen akan disambut oleh pelayan di *Dyton Corp* dengan ramah.



- c. Pelayan mempersilahkan konsumen untuk duduk ditempat yang tersedia apabila konsumen ingin bertanya-tanya tentang produk dan penjelasannya terlebih dahulu.
*Bila konsumen sudah tahu produk yang akan dibeli langsung menuju tahap (i)
- d. Pelayan mengambil produk yang diminta oleh konsumen.
- e. Konsumen mendapatkan informasi-informasi akan produk melalui pelayan *Dyton Corp*.
- f. Setelah mendapatkan informasi, pelayan tertarik untuk membeli produk.
- g. Pelayan mengambilkan daftar harga permainan-permainan yang dijual oleh *Dyton Corp*.
- h. Konsumen menetapkan pilihan produk yang di inginkannya.
- i. Konsumen melakukan pembayaran sesuai harga produk yang dipilihnya.
- j. Kasir menerima pembayaran dan mencatat pemasukan uang serta pengeluaran produk yang terjadi.
- k. Pelayan memberikan produk kepada konsumen, menjelaskan tidak dapatnya dilakukan retur dan mempersilahkan konsumen untuk memberikan pengecekan terlebih dahulu terhadap produk.
- l. Konsumen menetapkan produk sebagai layak beli, dan setuju retur tidak bisa dilakukan.
- m. Pelayan memberi konsumen informasi mengenai *Dyton Corp* kedepan. Informasi dapat berupa kartu nama, brosur, atau event-event yang akan datang.
- n. Karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen, kemudian pelayan mengantar konsumen menuju pintu keluar *Dyton Corp*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.

Proses Pembuatan

Proses pembuatan konsep permainan dan input dari konsumen sampai dicetaknya produk oleh *Dyton Corp* meliputi:

Tim *research and development Dyton Corp* mengumpulkan ide-ide kreatif yang ada untuk dibuat menjadi sebuah permainan.

Memilih 1 ide permainan yang paling menarik.

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. Mengembangkan ide menjadi lebih detail agar bentuk dari permainan menjadi lebih jelas terlihat.
- d. Menetapkan jumlah pemain sedikit-dikitnya berapa orang dan sebanyak-banyaknya berapa orang.
- e. Menetapkan peraturan-peraturan dari permainan.
- f. Menggambar atau mencari gambar yang cocok untuk mengisi permainan. Gambar termasuk dalam papan permainan, kartu-kartu, dan juga gambar karakter-karakter permainan.
- g. Mencetak permainan untuk konsumen bisa mencoba dan memberikan kritik dan saran.
- h. Membuka versi beta dari permainan selama 1-2 bulan di toko dan menerima masukan-masukan dari konsumen.
- i. Menampung masukan konsumen dan menjadikannya bahan pertimbangan untuk mempebaharui produk menjadi lebih baik dan sesuai keinginan pasar.
- j. Memproduksi permainan yang sudah diperbaharui sesuai dengan jumlah yang ditargetkan.
- k. Tetap terus memperhatikan kritik dan saran dari konsumen dan terus memperbaiki kecacatan produk bila ditemukan dan menjaga keseimbangan permainan.

C 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.

B Alur Jasa

Alur jasa dari *Dyton Corp* terbagi menjadi dua proses, yaitu sebagai berikut:

1. Alur Penjualan barang

Proses Penjualan *Dyton Corp* meliputi dari datangnya konsumen, proses pembayaran, pencatatan, dan pembuatan produk. Tidak hanya berlaku kepada pembeli yang datang ke lokasi *Dyton Corp* saja, melainkan juga untuk pembeli yang memesan baik secara *online* ataupun secara *mobile*. *Dyton Corp* memiliki stock barang tidak terlalu banyak dan disediakan khusus melayani pelanggan yang datang untuk beli di tempat. Untuk pemesanan dalam jumlah besar, pembuatan produk baru akan dilakukan setelah pemesanan. Pada Gambar 4.1 berikut akan diketahui alur jasa penjualan barang yang dilakukan oleh *Dyton Corp*

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



2. Alur Pemesanan Barang

Pada alur pemesanan barang, *Dyton Corp* melakukan perencanaan terlebih dahulu barang apa yang akan dipesan dan berapa banyak pemesanan yang akan dilakukan. *Dyton Corp* juga mencari calon *supplier* yang memiliki harga dan pelayanan terbaik lalu melakukan pemesanan barang sampai akhirnya barang sampai di *Dyton Corp*. Pada Gambar 4.2 akan disajikan alur pemesanan barang oleh *Dyton Corp* dimana pemesanan barang yang dilakukan adalah pemesanan barang dalam jumlah atau ukuran yang besar sehingga barang akan dikirim oleh pihak *supplier* ke *Dyton Corp*. Tidak semua pembelian yang dilakukan oleh *Dyton Corp* dikirim oleh pihak *supplier* ada pula barang yang langsung dapat dibeli dan dibawa langsung ke *Dyton Corp* oleh pembeli.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

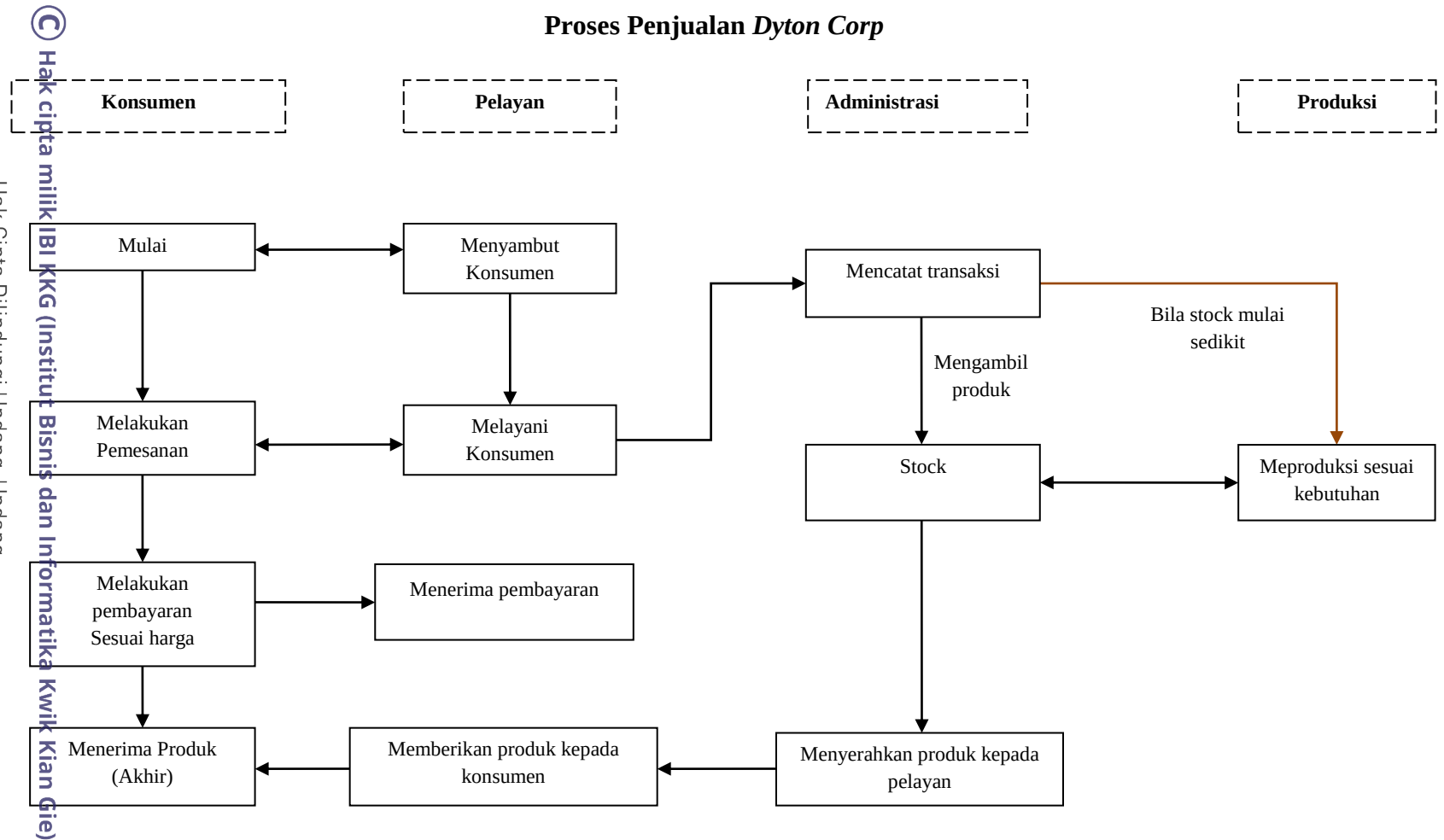
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Gambar 4.1

Proses Penjualan Dyton Corp



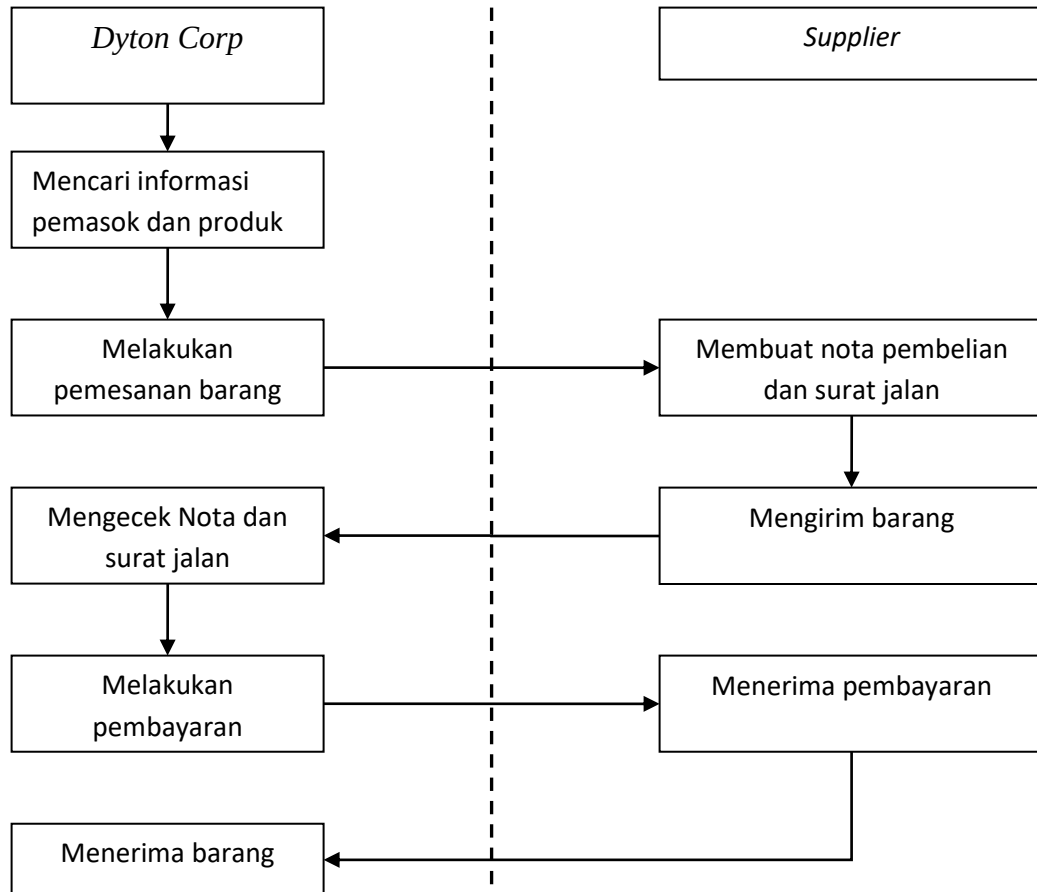
*Syarat : Pembayaran sudah lunas

Sumber : Olahan Penulis

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 4.2

Alur Pemesanan Barang Dyton Corp



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Sumber : Olahan Penulis

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.



Rencana operasi yang akan dilakukan oleh *Dyton Corp*:

1. **Survey Lokasi**

Melakukan *survey* lokasi merupakan hal yang sangat penting dalam memulai sebuah usaha. Oleh karena itu sebelum memulai usahanya, *Dyton Corp* melakukan *survey* ke lapangan untuk mencari lokasi yang strategis sesuai dengan jenis usaha yang akan dijalankan oleh *Dyton Corp*.

2. **Menyewa dan Melakukan Tanda Tangan Kontrak Ruko**

Setelah mendapatkan lokasi usaha yang diinginkan, maka *Dyton Corp* melakukan pembayaran penyewaan dan juga tanda tangan kontrak sewa selama 5 tahun.

3. **Mendesain Ruko**

Lokasi usaha yang ditempati oleh *Dyton Corp* merupakan bangunan ruko kosong, sehingga diperlukan adanya renovasi dan desain ruangan sehingga tata letak menjadi jelas dan pelanggan merasa nyaman bila datang berkunjung ke *Dyton Corp*.

4. **Pendaftaran NPWP**

Setiap Warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran juga dapat dilakukan secara elektronik melalui internet pada situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat website <http://www.pajak.go.id> dan mengklik *e-registration*. Selanjutnya pendaftar dapat mengirimkan hasil cetakannya melalui pos ke KPP terdekat.

5. **Mempersiapkan Dokumen Untuk Membuat NPWP**

Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk Wajib Pajak orang pribadi usahawan menurut Gunawan (2008:36) adalah:

fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.

Surat keterangan tempat kegiatan usaha di instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.



6. Membuat Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) bagi Perusahaan Perorangan (Gunawan, 2008:45), yaitu:

- a. Mengisi formulir
- b. Fotokopi KTP penanggung jawab
- c. Domisili Perusahaan/SIT/UUG
- d. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- e. Nomor telepon dan Stempel perusahaan
- f. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) bagi penanggung jawab wanita
- g. Izin teknis dari instansi terkait bila diperlukan

7. Mencari Informasi Pemasok

Untuk mendapatkan harga dan kualitas yang baik maka diperlukan pencarian informasi mengenai pemasok, sebaiknya mencari pemasok lebih dari satu sehingga dapat melakukan perbandingan harga.

8. Menghubungi Pihak Pemasok dan Membeli Peralatan dan Perlengkapan

Setelah mendapatkan informasi *supplier* dan melakukan pendaftaran barang apa saja yang akan dibeli, maka pembeli dapat memesan barang ke *supplier* atau dapat langsung ke perusahaan pemasok dan melakukan pembelian barang.

9. Menata Peralatan

Setelah peralatan dan perlengkapan telah tersedia, selanjutnya adalah menata dan meletakkan peralatan dan perlengkapan sesuai dengan *design* yang sudah diterapkan.

10. Melakukan Perekrutan Staf Pengajar

Personel pengajar yang dibutuhkan oleh *Dyton Corp* adalah sejumlah sembilan orang yang harus direkrut.

11. Promosi

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.

Opening

Data Nama Pemasok

1. Pemasok Furniture

Jalan Tanjung Duren Barat I 31, Grogol Petamburan, Jakarta Barat

b. Toko *Compass Furniture*

Jalan KH Hasyim Ashari 97, Cideng, Gambir, Jakarta Pusat

c. Toko Subur *Furniture*



Jalan K.H. Ashari No.71-71AB, Roxy, Jakarta Pusat

Alasan memilih toko Subur adalah harga yang relatif lebih terjangkau dibanding toko lain. toko Subur menjual kebanyakan produk-produk dengan brand lebih murah dan kualitas yang juga tidak kalah baik dibanding brand mahal lainnya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pemasok Barang Elektronik

a. Toko Quantum (dikenal sebagai Rakitan.com)

Mangga Dua Mall Lt.5 blok D26, Jakarta Pusat

Alasan memilih toko Quantum adalah toko quantum merupakan toko yang sudah menjadi langganan utama pemilik *Dyton Corp*, dan toko Quantum juga merupakan toko yang menyediakan jasa perakitan peranti komputer dengan harga termurah di Mangga Dua Mall. Toko Quantum juga menjadi toko yang sangat terkenal dalam pelayanannya yang baik dalam memberikan rekomendasi kepada konsumen.

b. Toko Calvin Air Conditioner

Jl. Pangeran Jayakarta No. 143 L, Jakarta Pusat

Alasan memilih toko Calvin Air Conditioner karena toko ini menyediakan produk-produk Air Conditioner dengan cukup lengkap dan harga yang kompetitif.

3. Pemasok Alat Kebersihan

a. Pasar Kopro

Jl. Tanjung Duren Raya, Grogol Petamburan.

Pasar yang biasa disebut pasar Tomang barat ini memang terkenal pada daerah tanjung duren yang menjual kebutuhan sehari-hari dari makanan sampai alat keseharian dengan harga yang relatif lebih murah karena pembiayaan berasal dari pemda.

4. Pemasok Alat Tulis

Pasar Kopro

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.



Jl. Tanjung Duren Raya, Grogol Petamburan.

Pasar Kopro juga menjual berbagai keperluan seperti seragam sekolah, alat tulis, dan buku-buku tulis untuk anak-anak sekolah. Harga yang ditawarkan untuk keperluan ini pun relatif lebih murah dibanding toko-toko pada umumnya karena terletak di pasar.

E. Teknologi

Berikut adalah teknologi yang digunakan oleh *Dyton Corp* dalam menunjang kegiatan operasional kantor serta pemasarannya:

1. Telepon dan Handphone

Telepon dan *Handphone* digunakan untuk kegiatan *follow-up* serta kelancaran pembayaran yang akan dilakukan oleh pihak administrasi demi memelihara hubungan antara pihak konsumen dan pihak *Dyton Corp*, untuk kegiatan promosi serta untuk menghubungi supplier.

2. Komputer

Komputer digunakan untuk melakukan pembukuan dari hasil penjualan *Dyton Corp*, penggunaan sistem penyimpanan database dan pencatatan internal perusahaan (seperti data anggota dan karyawan), media untuk *men-design* gambar-gambar yang nantinya akan menjadi *card game* atau *board game*.

3. Mini-PC

Mini-PC digunakan untuk menjadi alat bantu untuk konsumen melihat database permainan yang ada pada *Dyton Corp*

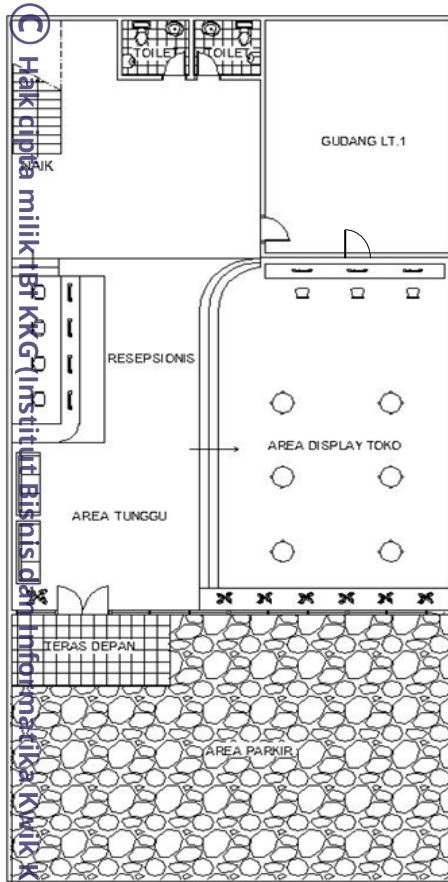
F. Bangunan Fisik

Dyton Corp berada pada bangunan rumah toko (ruko) dengan tiga lantai memiliki ukuran 14m x 29m. Ukuran tersebut sudah termasuk lapangan parkir yang berada di depan ruko tersebut. Bentuk desain bangunan *Dyton Corp* dapat dilihat pada Gambar berikut:

Gambar 4.3



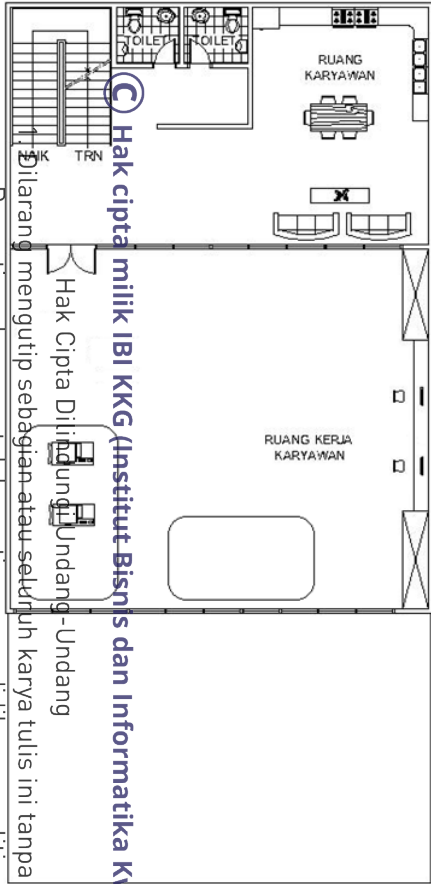
Denah Lantai Dasar Dyton Corp



Pada lantai pertama halaman depan merupakan tempat parkir di luar gedung *Dyton Corp*. Kemudian masuk ke dalam gedung pada bagian depan terdapat meja resepsionis yang digunakan oleh bagian administrasi dan keuangan disebelah kiri agak meninggi 50cm dan diberi tangga kecil. Kemudian disebelah kanan atau berhadapan dari meja resepsionis terdapat lounge untuk para tamu yang datang bisa duduk dan disambut oleh pelayan. Diujung dari lounge tersebut 2 Mini-PC yang digunakan untuk para tamu agar dapat melihat spesifikasi dan penjelasan detail dari setiap game yang ada. Pada ujung dari ruangan terdapat pintu yang menuju ruang gudang tempat dimana mainan yang sudah dicetak dan siap jual disimpan.

Gambar 4.4

Denah Lantai Dua Dyton Corp

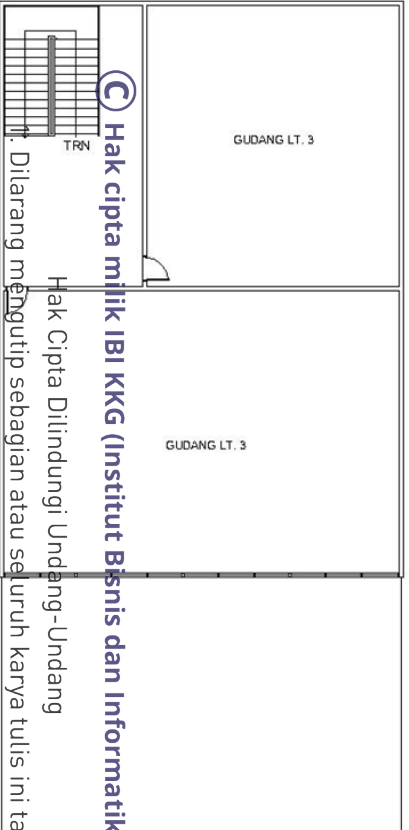


Pada lantai dua *Dyton Corp* terdapat ruang kerja dimana terdapat meja serta alat untuk mencetak seperti meja untuk memotong, mesin untuk mencetak, dan komputer untuk mendesign pada posisi mengarah keluar dari bangunan, dan disisi berlainan terdapat sedikit lounge kecil untuk pajangan koleksi jenis-jenis games terbitan *Dyton Corp* (Seperti museum kecil).

Gambar 4.5

Denah Lantai Tiga *Dyton Corp*

- 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.



C 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.

Pada lantai tiga terdapat digunakan seluruhnya untuk gudang tempat menyimpan bahan-bahan dasar membuat permainan yang ada seperti kertas-kertas, tinta, kebutuhan sablon, dan lain-lain.