

## BAB IV

### PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Deskripsi Rencana Operasi

Menurut Aryo Bogadenta (2013 : 120), operasi merupakan uraian proses terjadinya produk dari *input* menjadi *output*. Bagian ini menjelaskan bagaimana Anda akan mengelola usaha dan memberikan pelayanan bernilai kepada pelanggan Anda. Analisis aspek teknis dan operasi meliputi perencanaan produk, perencanaan kapasitas, perencanaan proses dan fasilitas produksi, dan perencanaan lokasi produksi.

##### 1. Perencanaan produk

Kesuksesan ekonomi suatu perusahaan tergantung kepada kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, kemudian menciptakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Penulis telah memiliki pengalaman mengajar piano selama tiga tahun dan mendapati bahwa para murid membutuhkan sesuatu yang baru di dalam belajar piano, yaitu dengan tidak terus-terusan diberikan genre lagu yang sama sehingga mereka merasa jenuh. Oleh karena itu, melalui Jazzlin Piano Course ini, penulis berencana untuk memberikan lagu-lagu yang bervariasi genrenya kepada para murid agar mereka tidak merasa bosan.

##### 2. Perencanaan kapasitas

Kapasitas merupakan kemampuan produksi dari fasilitas yang biasanya dinyatakan dalam *volume output* persatuan waktu. Tujuan perencanaan kapasitas adalah usaha perusahaan untuk mengatasi fluktuasi

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.



permintaan. Dengan perencanaan kapasitas yang baik, perusahaan akan menghasilkan produk sesuai dengan jumlah kebutuhan konsumen.

Penulis telah melakukan ramalan penjualan yang akan dibahas lebih lanjut di bab 5. Melalui ramalan penjualan tersebut, penulis dapat mengetahui kapan saatnya harus menambah tenaga kerja guru, karyawan administrasi, dan *office boy*. Melalui ramalan tersebut juga penulis mengetahui kapan harus menambah ruangan yang disewa dan kapan harus berpindah ke tempat yang lebih luas untuk dapat menampung jumlah murid yang diramalkan akan terus bertambah.

Pada tahun pertama dan kedua, kegiatan belajar mengajar dapat dilangsungkan dengan campur tangan pemilik sendiri yang berperan sebagai guru dan karyawan administrasi. Pada tahun ketiga, jumlah murid diramalkan akan mencapai 38 orang, sehingga pemilik harus mencari guru lain untuk dapat menampung murid-murid tersebut (kapasitas seorang guru dalam mengajar berkisar antara 30-50 murid). Pada tahun yang sama pula pemilik harus menambah ruangan yang disewa serta peralatan lainnya untuk dapat melangsungkan kegiatan belajar mengajar. Pada tahun keempat, pemilik akan menambah ruangan dan peralatan lagi, dan pada tengah tahun keempat, kursus piano akan dipindahkan ke ruko untuk mendapatkan ruangan yang lebih banyak. Pemilik juga akan menambah karyawan *office boy* untuk menjaga kebersihan tempat kursus yang sudah berada di ruko.

### 3. Perencanaan proses dan fasilitas.

Berdasarkan rancangan produk dan rencana kapasitas produksi yang telah dibuat pada langkah sebelumnya, selanjutnya yang perlu dikaji adalah proses-proses beserta fasilitas yang dibutuhkan.

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

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.



Proses operasi Jazzlin Piano Course akan berjalan setiap hari Senin-Sabtu, dari pukul 9 pagi sampai pukul 7 malam. Selama jam-jam tersebut guru akan mengajar murid dengan durasi 45 menit setiap pertemuan.

Sementara itu, fasilitas yang dibutuhkan oleh Jazzlin Piano Course adalah tempat untuk kursus, peralatan yang terdiri dari alat musik piano, furniture, dan CCTV (pada tahun ketiga). Pada bagian ini juga akan dilakukan perencanaan tata ruang untuk menempatkan peralatan-peralatan yang ada.

#### 4. Penentuan lokasi.

Lokasi merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Sebelum suatu perusahaan memulai operasi produksinya, pemilik harus menentukan lebih dahulu di mana letak perusahaan tersebut, karena apabila tidak dipertimbangkan, akan mengalami kesulitan dalam beroperasi sehingga operasi pun menjadi tidak efektif dan efisien.

Lokasi Jazzlin Piano Course akan berada di Kelapa Gading, di mana pemilik sudah sangat familiar dengan tempat ini karena merupakan tempat tinggal pemilik sejak lahir. Operasi akan berjalan di rumah pribadi pemilik pada tahun pertama hingga tengah tahun keempat, lalu akan berpindah ke ruko yang juga terletak di Kelapa Gading.

Selain proses-proses di atas, pemilik akan melakukan kegiatan-kegiatan berikut untuk dapat mendukung jalannya kegiatan operasional :

#### 1. Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

Pendaftaran NPWP dilakukan dengan mendaftar secara *online* atau mengunjungi kantor Direktorat Jenderal Pajak dan membawa semua

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

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.



dokumen yang dipersyaratkan untuk dapat memperoleh NPWP. Pendaftaran NPWP ini bertujuan untuk mendapatkan paten atas nama kursus.

2. Mendaftarkan nama paten Jazzlin Piano Course.

Pendaftaran nama paten dapat dilakukan sembari melaksanakan kegiatan operasional lainnya. Pendaftaran nama paten biasanya membutuhkan waktu 3,5 tahun, yaitu 2 tahun untuk pendaftaran dan pengecekan nama paten dan 1,5 tahun untuk menunggu terbitnya surat sah. Nama paten ini akan berlaku selama 10 tahun.

3. Mempersiapkan kegiatan promosi.

Kegiatan promosi yang akan dilakukan adalah melalui iklan (brosur dan iklan majalah), promosi penjualan (program *bring friends get bonus*), dan melakukan *announcement* melalui BBM, Twitter, Facebook, dan media sosial lainnya.

4. Melakukan *opening* kursus musik dan melakukan aktivitas sekolah musik setiap hari.

*Opening* Jazzlin Piano Course akan dilakukan segera setelah semua rencana telah matang dan siap kemudian dilakukanlah *opening*. Setelah *opening*, kegiatan belajar mengajar pun berjalan. Kegiatan sehari-hari mencakup penerimaan murid baru, kegiatan belajar mengajar, pengiriman laporan hasil belajar murid kepada orang tua, dan pemberian kartu pembayaran setiap akhir bulan (untuk pembayaran bulan berikutnya),

**© 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.

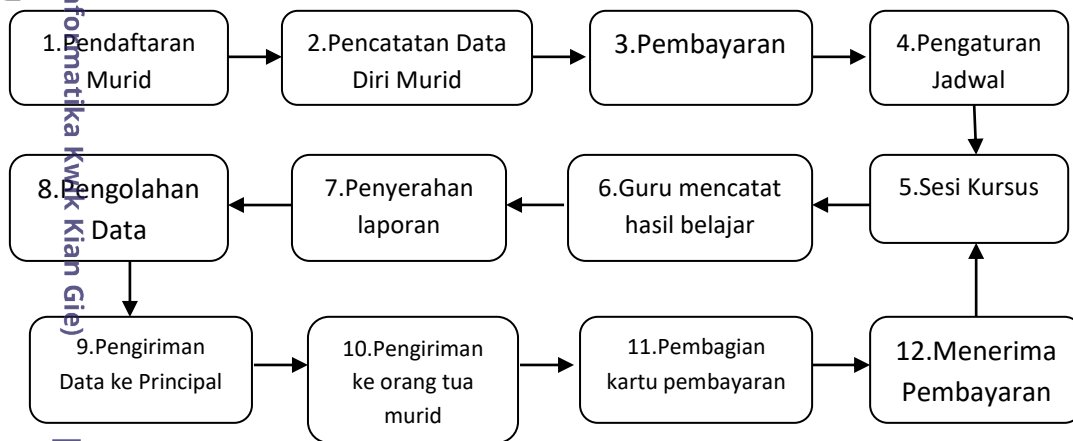


## B. Alur Jasa

Menurut Albert Porter (2011 : 38), alur produk mengatur bahan baku yang dibutuhkan oleh barang atau jasa yang dibutuhkan untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut. Pada alur jasa, para pelanggan akan mengikuti alur jasa, berpindah dari satu *stage* ke *stage* berikutnya sampai jasa yang mereka butuhkan lengkap.

Dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya, Jazzlin Piano Course melibatkan para pelanggan di dalam alur jasa. Berikut ini adalah alur jasa dari Jazzlin Piano Course :

**Grafik 4.1**  
**Alur Jasa Jazzlin Piano Course**



Penjelasan :

1. Alur jasa diawali dengan pendaftaran murid via telepon atau datang ke tempat kursus langsung.
2. Pihak kursus musik kemudian akan meminta data diri murid untuk disimpan sebagai data.
3. Pembayaran uang kursus dari pelanggan. Pada tahun ketiga akan disertakan uang pangkal.
4. Pengaturan jadwal guru dan murid oleh karyawan administrasi.



5. Setelah jadwal ditetapkan, sesi kursus pun dilaksanakan sesuai dengan jadwal.
6. Sesi kursus dilaksanakan setiap seminggu sekali, selama empat kali dalam satu bulan.
7. Guru akan mencatat hasil belajar murid setiap pertemuan.
8. Hasil belajar murid diserahkan ke karyawan administrasi untuk diolah.
9. Pengolahan data oleh karyawan administrasi.
10. Pada akhir bulan, data yang telah diolah dikirimkan ke *principal* untuk disetujui.
11. Data yang telah disetujui kemudian akan dikirimkan ke *e-mail* orang tua murid.
12. Memberikan kartu pembayaran untuk bulan berikutnya.
13. Menerima pembayaran dari pelanggan. Setelah itu alur jasa berlanjut ke sesi kursus dan seterusnya. Jika murid tidak melanjutkan kursus, maka alur jasa akan terhenti di nomor 10.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## C. Bangunan Fisik

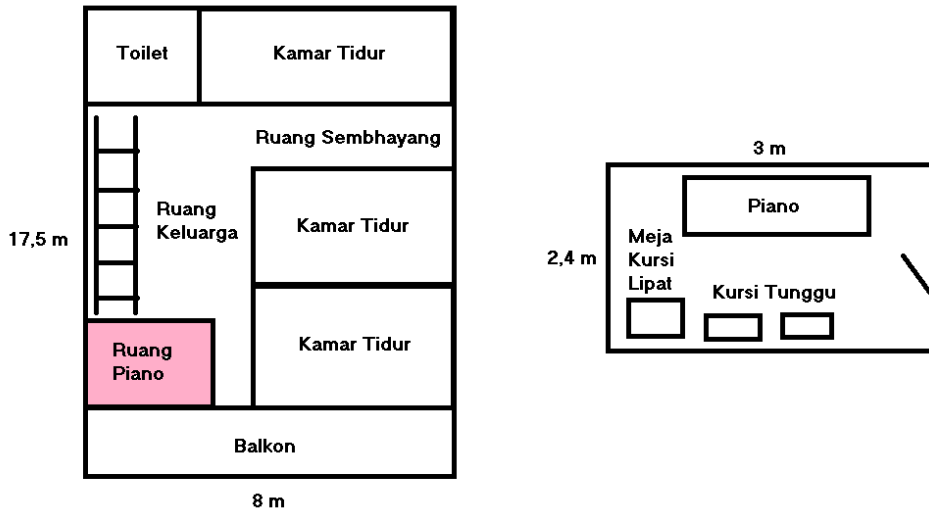
Di dalam menunjang aktivitas belajar mengajarnya, Jazzlin Piano Course akan membutuhkan tempat untuk menjalankan kegiatannya. Kegiatan belajar mengajar akan berlangsung di rumah pribadi milik penulis. Pada tahun pertama, penulis akan menggunakan lantai 2 untuk melangsungkan kegiatan belajar mengajar. Pada tahun ketiga, penulis akan menyewa satu tempat lagi di lantai 3 untuk dapat mengantisipasi bertambahnya jumlah murid. Pada tahun keempat, penulis akan menyewa satu tempat lagi di lantai 1, di mana luas area tempat ini adalah yang paling luas di antara ruang-ruang piano lainnya. Kemudian pada tengah tahun keempat, penulis akan memindahkan Jazzlin Piano Course ke ruko dan menyewa dua lantai. Desain interior akan mengikuti interior rumah pribadi, yaitu minimalis.

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.

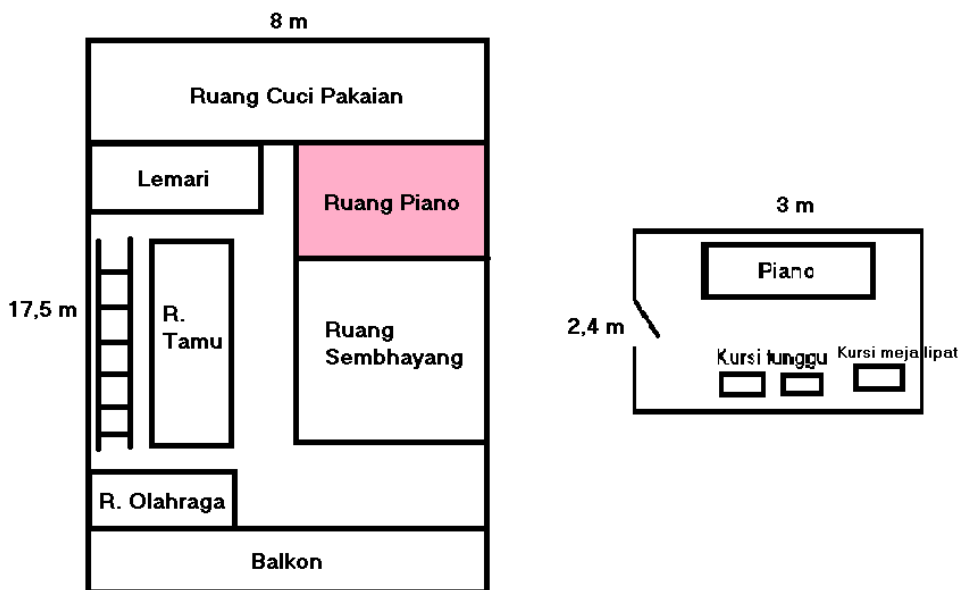
Sementara itu, untuk interior ruko akan mengikuti interior ruko yang telah ada.

Gambar denah dari tempat-tempat tersebut adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Denah Rumah Lantai 2 (Mulai Dipakai Tahun 2015)**



**Gambar 4.2**  
**Denah Rumah Lantai 3 (Mulai Dipakai Tahun 2017)**



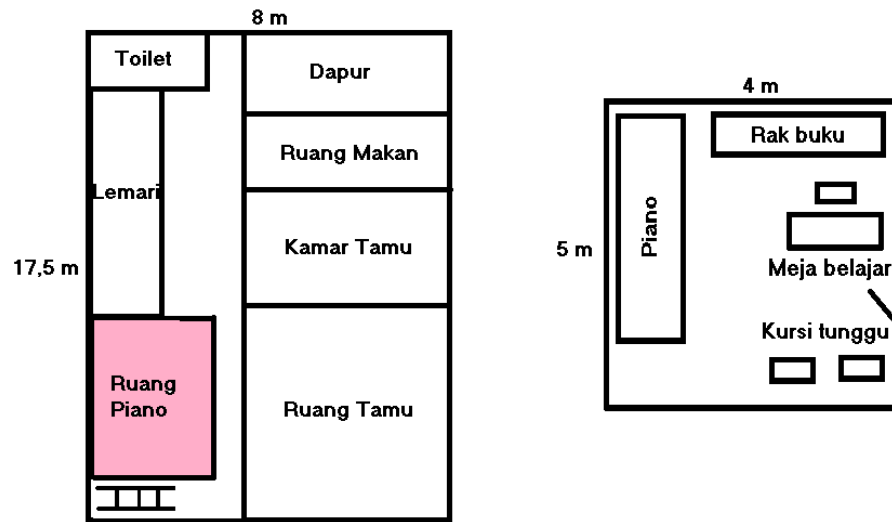
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



**Gambar 4.3**  
**Denah Rumah Lantai 1 (Mulai Dipakai Tahun 2018)**



Biaya sewa yang per meter dari rumah pribadi adalah Rp 2.500.000 setahun pada tahun 2015. Untuk tahun-tahun berikutnya, diramalkan harga sewa akan naik 10% setiap tahunnya. Total biaya sewa yang akan dibayar oleh pemilik adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Harga Sewa Tempat Kursus di Rumah Pribadi**

Tahun	Luas Tempat	Harga/m	Harga/Thn	Lama Sewa
Jan 2015-Juni 2018	2,4 m x 3 m	2.500.000	18.000.000	3,5 tahun
Jan 2017-Juni 2018	2,4 m x 3 m	3.025.000	21.780.000	1,5 tahun
Jan-Jun 2018	4 m x 5 m	3.327.500	39.930.000	6 bulan

*Informasi harga oleh : PT Imperial Media Panenmas (General Contractor and Developer)*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

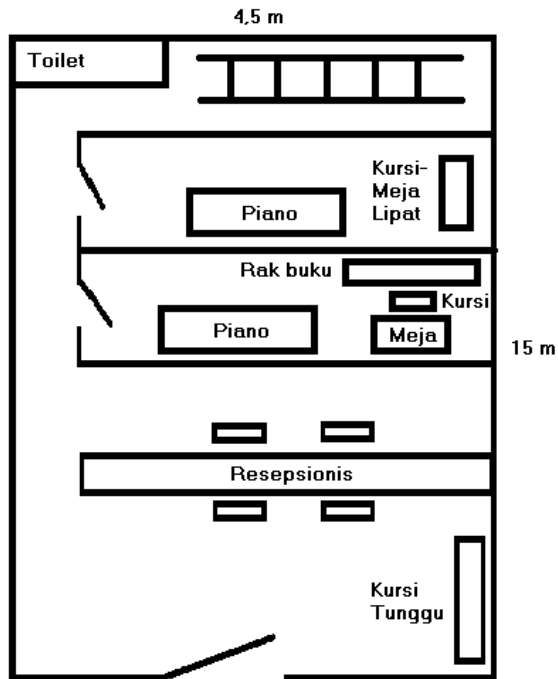
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



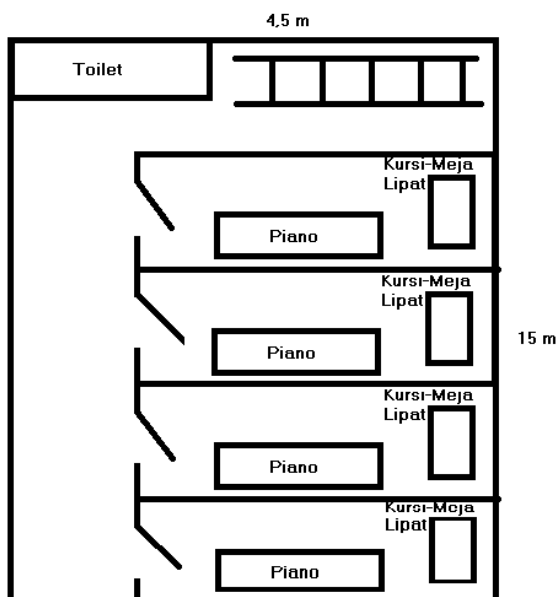


Pada tengah tahun keempat, yaitu Juli 2018, penulis akan menyewa ruko dengan luas 4,5 m x 15 m. Penulis akan menyewa dua lantai ruko untuk dapat menjalankan aktivitas belajar mengajar. Berikut ini adalah gambaran denah lantai 1 dan 2 :

**Gambar 4.4**  
**Denah Ruko Lantai 1 (Mulai Dipakai Juli 2018)**



**Gambar 4.5**  
**Denah Ruko Lantai 2 (Mulai Dipakai Juli 2018)**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Harga sewa dari ruko tersebut untuk tahun 2015 adalah Rp 135.000.000 untuk 4 lantai. Penulis baru akan menyewa ruko tersebut pada tahun 2018, di mana harga sewa diasmalkan naik 10% per tahun, yaitu akan menjadi kira-kira Rp 179.685.000 ketika penulis menyewa nanti. Penulis hanya akan menyewa 2 lantai, jadi harga sewanya adalah Rp 89.842.500 per tahun. Berikut ini adalah rinciannya :

**Tabel 4.2**  
**Harga Sewa Tempat Kursus (Ruko)**

Tahun	Luas	Harga/Thn
Juli 2018	4,5 m x 15 m	89.842.500

*Informasi harga oleh : Star Property*

**D. Nama Pemasok**

Di dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan peralatannya, Jazzlin Piano Course membutuhkan *supplier-supplier*. Peralatan yang akan dibutuhkan oleh Jazzlin Piano Course adalah piano, furniture, ponsel, dan CCTV. Berikut ini adalah daftar pemasok yang akan memenuhi kebutuhan Jazzlin Piano Course :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI KKG (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.



**Tabel 4.3**  
**Daftar Nama Pemasok**

Barang	Nama Pemasok
<b>Piano</b>	www.olx.co.id (tokobagus.com)
<b>Furniture</b>	<u>Subur Furniture</u> Jl. K.H. Ashari No. 71-71AB Roxy, Jakarta Pusat Telp : (021) 6338288  www.belifurniture.com Telp : (021) 59492244
<b>Ponsel</b>	<u>Spin Cellular</u> Sunter Mall Lantai 3 No. 1 Telp : (021) 71231988
<b>Laptop</b>	<u>Bintang Timur</u> Pulogadung Trade Center lantai 2 blok A no. 73 Telp : (021) 90369263
<b>CCTV</b>	<u>Star CCTV</u> Mangga Dua Square Lt. UG blok B no. 48-50, Jl. Gunung Sahari Raya no. 1 Telp : (021) 62311230
<b>Tempat sampah</b>	<u>Informa</u> Mal Artha Gading Jl. Artha Gading Selatan No. 1 Telp : (021) 45864488

**© 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.

**E. Teknologi**

Menurut Fred R. David (2009 : 101), teknologi merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan di dalam menyusun strategi. Kemajuan teknologi dapat memberi pengaruh yang besar terhadap produk, jasa, pasar, *supplier*, distributor, kompetitor, pelanggan, dan kegiatan pemasaran.

Jazzlin Piano Course menggunakan teknologi internet untuk menunjang kegiatan operasional perusahaannya melalui *official web* dan *e-mail*, serta teknologi CCTV untuk mengontrol kinerja para guru dan karyawan dan untuk menghindari terjadinya hal-hal negatif, seperti kekerasan terhadap murid.



1. *E-mail* : *e-mail* bulanan dikirimkan kepada orang tua murid untuk memberikan hasil laporan pembelajaran anak-anak mereka.
2. *Official web* : Jazzlin Piano Course akan membuat situs web resmi yang berisi informasi-informasi yang berhubungan dengan kursus piano ini. *Official web* ini akan diadakan pada tahun ketiga, ketika kursus musik sudah semakin berkembang. *Web* ini akan berfungsi sebagai sarana promosi dan menampung kritik, saran, serta pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung situs.
3. CCTV : Sama seperti *official web*, CCTV akan dipakai pada tahun ketiga ketika ruang kursus Jazzlin Piano Course akan bertambah satu lagi. Penggunaan CCTV ini dimaksudkan untuk mengontrol kinerja guru yang berada di lantai 3, sekaligus mengontrol keadaan rumah yang akan sering dimasuki oleh orang lain. CCTV yang terdiri atas 4 buah ini akan ditaruh di ruang mengajar lantai 3, luar ruang mengajar lantai 3, lantai 1, dan beranda rumah.

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

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.