

BAB IV

RENCANA JASA DAN OPERASIONAL

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

A. Deskripsi Rencana Operasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Berikut ini merupakan rencana operasi yang dilakukan dalam beberapa tahap oleh *Bhinneka Jaya* dalam membuka usaha, sebagai berikut:

1. Melakukan Perhitungan Bisnis

Sebelum memulai bisnis, perlu dilakukan perencanaan terlebih dahulu dan juga perhitungan mengenai seberapa banyak modal yang dibutuhkan sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya bisnis tersebut untuk dijalankan.

2. Survey Lokasi

Bertujuan untuk melihat potensi pasar, melakukan penilaian posisi strategis atau tidak dan menentukan apa saja kendala yang akan terjadi sehubungan dengan lokasi.

3. Membuat NPWP

Setiap warga Negara baik yang memiliki penghasilan maupun tidak, wajib mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak (KPP). Pendaftaran dapat dilakukan melalui media internet melalui situs Direktorat Jendral Pajak di alamat website <http://www.pajak.go.id>

4. Membuat SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)

Berdasarkan Perda No.12 tahun 2002, hal-hal yang diperlukan untuk mendapatkan SIUP bagi usaha perorangan perlu melampirkan:

a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- b. *Fotocopy* Surat Akte Pendirian Perusahaan / Akte Notaris
- c. *Fotocopy* NPWP
- d. *Fotocopy* Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan Undang – Undang Gangguan
- e. Neraca perdagangan

5. Membuat Surat Permohonan Pengajuan Menjadi AHASS

Persyaratan yang diperlukan antara lain mempunyai tanah dan gedung milik sendiri minimal berukuran 5x13 meter persegi. Selain itu, dibutuhkan foto pemilik, fotokopi Kartu Tanda Penduduk, fotokopi Kartu Keluarga, foto denah gedung dan tanah serta fotokopi sertifikat tanah. Lampiran ini disertakan bersamaan dengan surat permohonan pengajuan menjadi AHASS melalui PT. Wahana Makmur Sejati selaku *main dealer* PT. Astra Honda Motor wilayah Tangerang

6. Dekorasi Bengkel

Setelah surat permohonan diterima oleh pihak PT. Astra Honda Motor, akan dilakukan desain internal dan eksternal bengkel. Desain diberikan secara *free* dari PT. Astra Honda Motor melalui *main dealer*. Termasuk, biaya renovasi di tahun pertama.

7. Melakukan Renovasi Tempat Usaha

Renovasi mulai dilakukan sesuai desain gedung yang diperkirakan memakan waktu kurang lebih satu bulan untuk mempersiapkan plang reklame dan interior bengkel.

8. Membuat Daftar Peralatan dan Perlengkapan

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.



Manajer membuat list peralatan dan perlengkapan yang ingin dipesain dan dibeli agar tidak ada yang terlewatkan serta dapat memperkirakan biaya yang diperlukan.

9. Melakukan Perekrutan Tenaga Kerja

Perekrutan tenaga mekanik yang baru lulus STM dengan usia 18-21 tahun. Usia remaja mudah menyerap materi *training* dalam hal peningkatan *skill* ataupun peningkatan kualitas kepribadian. Sehingga, pembentukan karakter karyawan tidak terlalu mengalami kesulitan.

10. Melakukan Pengenalan kepada Publik

Menyebarkan brosur kepada masyarakat sekitar serta membuat *website* resmi *Bhinneka Jaya* yang berisikan profil, produk, dan seluruh informasi terkait bengkel *Bhinneka Jaya*.

11. Melakukan Pembelian Peralatan dan Perlengkapan

Setelah melakukan pendataan dari daftar yang dibuat, kemudian dilakukan penetapan peralatan dan perlengkapan yang akan dibeli. Barang – barang yang dibeli akan diantarkan setelah renovasi gedung selesai dikerjakan.

12. *Grand Opening*

Perencanaan promosi *Grand Opening Bhinneka Jaya* akan dilakukan pada tanggal 10 Januari 2015.

Di bawah ini, merupakan tabel jadwal dalam pengerjaan operasional pembukaan *Bhinneka Jaya* yang akan berlangsung pada bulan November 2014 sampai dengan Desember 2014 pada Tabel 4.1

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.



Tabel 4.1

Jadwal Kerja Bhinneka Jaya

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

Keterangan	Bulan dan Tanggal																														
	November																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Melakukan perhitungan bisnis																															
Survei Lokasi																															
Membuat NPWP																															
Membuat SIUP																															
Membuat Surat Pengajuan Menjadi AHASS kepada PT. Wahana Makmur Sejati																															
Dekorasi Bengkel																															
Melakukan renovasi tempat usaha																															
Membuat list peralatan dan perlengkapan																															
Melakukan Perekrutan Tenaga Kerja																															
	Desember																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Renovasi tempat usaha																															
Melakukan Pengenalan kepada Publik																															
	Januari 2015																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Melakukan pembelian peralatan dan perlengkapan																															
Grand Opening																															
Melakukan kegiatan promosi																															

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



B. Proses Jasa

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) *Bhinneka Jaya* merupakan sebuah usaha *service* motor dengan pelayanan nomor satu yang dibesut oleh Astra Honda Indonesia. *Bhinneka Jaya* menyediakan jasa servis dan pembelian HGP. HGP yang dijual mencakup seluruh komponen berbagai jenis sepeda motor Honda. Metode servis yang diterapkan oleh *Bhinneka Jaya* telah melalui proses *training* di AHTC (*Astra Honda Training Center*).

Proses jasa pada *Bhinneka Jaya* terdapat pada pelayanan konsumen oleh bagian *front desk*. Kemudian pada saat proses servis sepeda motor yang ditangani oleh satu orang mekanik untuk masing-masing motor, dan selanjutnya pada saat pengecekan ulang hasil servis oleh *final inspector*.

Proses jasa juga terdapat pada interaksi konsumen saat konsumen bertanya tentang sepeda motornya, baik kepada mekanik maupun kepada *service advisor*, dimana keluhan dan kebutuhan konsumen akan diketahui dan diberikan solusi terbaik dari pihak *Bhinneka Jaya*.

Selain itu, proses jasa juga terdapat pada pelayanan konsumen yang ingin memesan makanan ataupun minuman yang tersedia. Kepuasan konsumen adalah hal yang paling utama bagi *Bhinneka Jaya*.

C Alur Jasa

Pada Gambar 4.1 akan diketahui proses pelayanan jasa dari pihak *Bhinneka Jaya* kepada calon konsumen yang datang ke bengkel *Bhinneka Jaya* yang akan langsung dilayani oleh bagian *front desk*, yaitu sebagai berikut:

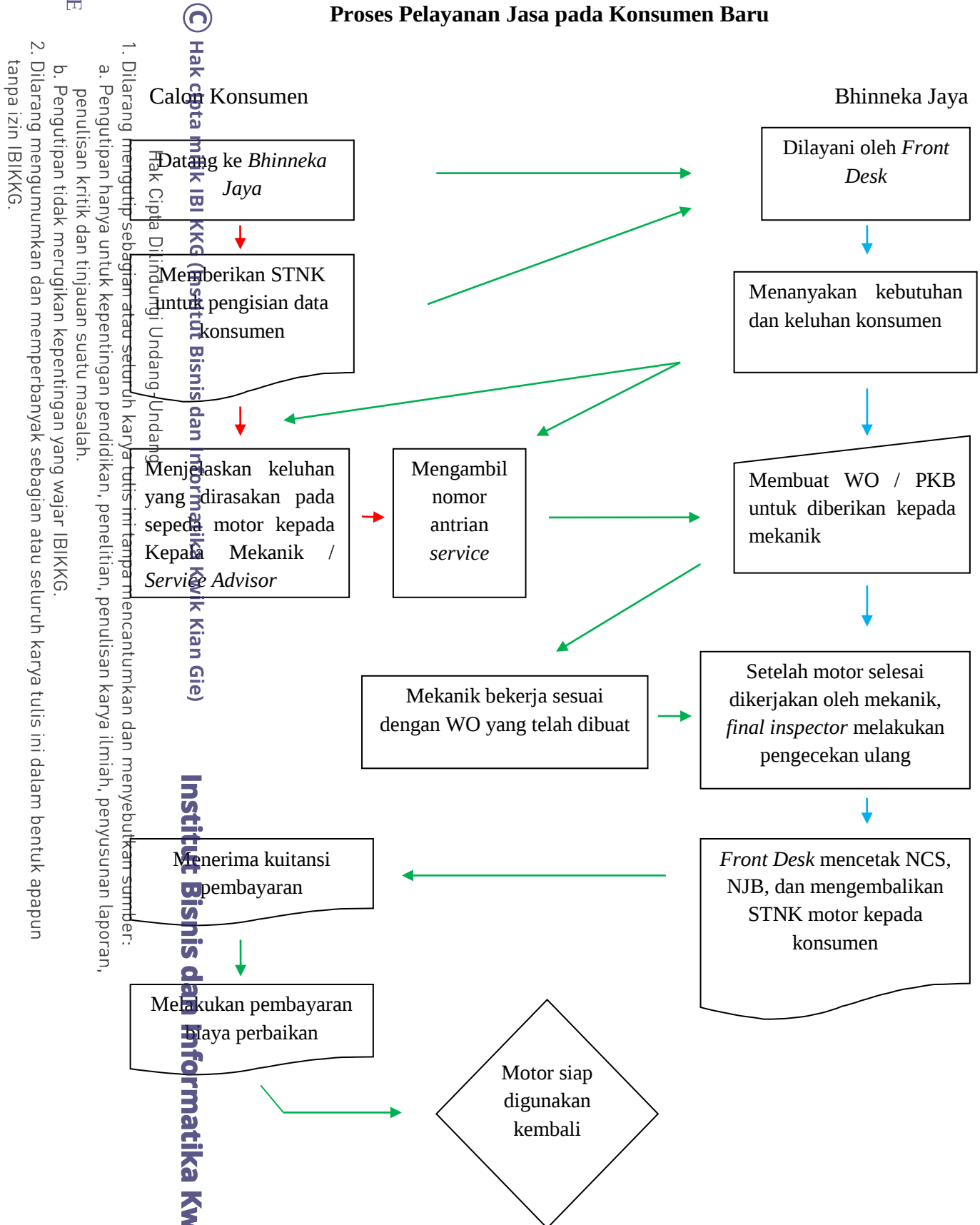
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 4.1

Proses Pelayanan Jasa pada Konsumen Baru





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

Caya terdiri dari 13 tahapan, yaitu sebagai berikut:

1. Calon konsumen datang ke *Bhinneka Jaya* 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 / SA akan menanyakan kebutuhan serta keluhan yang dialami oleh calon konsumen.
5. Calon konsumen menjelaskan keluhan yang dialaminya saat berkendara, pada tahap ini *Service Advisor* akan melakukan pengecekan singkat terhadap motor calon konsumen agar dapat menerapkan solusi yang tepat sesuai kerusakan yang dialami sepeda motor. Kemudian dituliskan ke dalam *form SA*.
6. Sementara itu, calon konsumen mengambil nomor urut antrian servis di *Front Desk*.
7. Selanjutnya, *Front Desk* akan mencetak PKB (Perintah Kerja Bengkel) sesuai dengan *form SA* yang kemudian diberikan kepada mekanik sesuai dengan masing-masing motor yang dikerjakan.
8. Mekanik bekerja berdasarkan PKB dan sesuai dengan prosedur umum, yaitu menaikkan motor ke atas *bike lift*, membuka rangka depan motor, baru kemudian mengganti bagian motor yang mengalami kerusakan atau perlu mendapat perbaikan.
9. *Final Inspector* bertugas untuk melakukan pengecekan ulang secara menyeluruh terhadap hasil kerja mekanik. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya kesalahan yang dilakukan mekanik. Selain melakukan pengecekan ulang, *Final Inspector* juga melakukan penyetelan injeksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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.



menggunakan HiDS *Diagnostic* terhadap sepeda motor PGM-Fi (*Programmed Fuel Injection*). Setelah pemeriksaan selesai, *Final Inspector* mengisi dan menempelkan stiker *Service Reminder*. Hal ini bertujuan untuk mengedukasi konsumen tentang pentingnya perawatan berkala sepeda motor.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

10. *Front Desk* memasukkan data ke sistem, kemudian mencetak NCS (Nota Suku Cadang) dan NJB (Nota Jasa Bengkel) serta mengembalikan STNK kepada konsumen.
11. Konsumen menerima bukti pembayaran.
12. Motor telah siap untuk digunakan kembali.

D. Nama Pemasok

Pemasok merupakan satu mata rantai penting dalam proses bisnis. Pemasok menyediakan sumber daya yang diperlukan oleh perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa.

Dibawah ini adalah nama pemasok bagi *Bhinneka Jaya*:

1. Pemasok Peralatan Bengkel

Nama perusahaan	: PT. WMS (Wahana Makmur Sejati)
Alamat	: Gunung Sahari Raya No. 32 Jakarta 14350
Telepon	: (021) 6281700

PT. Wahana Makmur Sejati merupakan *main dealer* dari PT. Astra Honda Motor untuk wilayah Tangerang. Segala hal yang berkaitan dengan pengadaan barang untuk *dealer-dealer* AHASS di daerah Tangerang disediakan oleh PT. WMS.

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 Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Pemasok Perangkat Elektronik

Nama Perusahaan : *Electronic Solution*

Alamat : Living World Alam Sutera Kav. 21,
Alam Sutera, Serpong 15325

Telepon : 021 – 29239420/21

Alasan memilih *Electronic Solution* karena kualitas dan servis setelah pembelian cukup baik.

3. Pemasok untuk Perlengkapan

Nama Perusahaan : Lotte Mart *Wholesale* Alam Sutera

Alamat : Perumahan Alam Sutera Blok Sutera
Kav 2, Serpong

Telepon : 021 - 5399660

Alasan memilih Lotte Mart sebagai pemasok karena berbagai pilihan perlengkapan sangat beragam dan harganya cukup bersaing.

4. Pemasok untuk mesin kompresor, gerinda, amplas, dan isolasi

Nama Perusahaan : *Ace Hardware* Living World

Alamat : Jl. Alam Sutera Boulevard Kav. 21, Serpong

Telepon : 021 - 53128577

Alasan memilih *Ace Hardware* karena kualitas yang baik serta kelengkapan mesin dan alat yang dibutuhkan.

Dibawah ini adalah rincian barang yang dibeli dari pemasok:

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.



Tabel 4.2

Rincian Barang yang Dibeli dari Pemasok 1

Nama Pemasok	Peralatan dan Perlengkapan	Jumlah	Harga	Total (Rp)
Lottemart	Kertas HVS (rim)	10	40,000	400,000
	Isi Ulang Tinta Printer	6	50,000	300,000
	Isi Staples	20	5,000	100,000
	Tinta Stample	2	20,000	40,000
	Kanebo	10	5,000	50,000
	Kalkulator	3	50,000	150,000
	Karbol (liter)	24	10,000	240,000
	Staples	3	10,000	30,000
	Stample	5	40,000	200,000
	Kursi Panjang Besi	4	1,000,000	4,000,000
	Peralatan kebersihan (set)	3	100,000	300,000
	Rak koran	2	380,000	760,000
	Pengharum Ruangan	6	55,000	330,000
	Pulpen Standard	5	20,000	100,000
	Selotip	50	3,000	150,000
	Sarung tangan	100	3,000	300,000
	Masker (dus)	6	15,000	90,000
	Aqua Galon	30	40,000	1,200,000
	Etalase Kaca	1	450,000	450,000
Electronic Solution	TV 32"	2	2,855,000	5,710,000
	Komputer	2	5,000,000	10,000,000
	AC 1 PK	1	3,450,000	3,450,000
	Kulkas	1	1,490,000	1,490,000
	Printer, fax & copy	1	1,350,000	1,350,000
	Telepon	2	150,000	300,000
	Kipas angin dinding	3	320,000	960,000
Ace Hardware	Kompresor	1	5,200,000	5,200,000
	Obeng	12	20,000	240,000
	Tang	12	20,000	240,000
	Digital Multimeter	1	200,000	200,000
	Tachometer	1	1,200,000	1,200,000
	Bore Gauge 36-60	1	2,200,000	2,200,000
	Amplas	100	1500	150,000
	Isolasi Listrik	36	6000	216,000

Sumber: Pemasok *Bhinneka Jaya* 2014

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



Tabel 4.3

Rincian Barang yang Dibeli dari Pemasok 2

Nama Pemasok	Peralatan dan Perlengkapan	Jumlah	Harga	Total (Rp)
P. Wahana Makmur Sejati	Bike Lift	5	8,300,000	41,500,000
	Piping System	1	12,000,000	12,000,000
	Exhaust System	5	500,000	2,500,000
	Baju Mekanik	10	150,000	1,500,000
	Tools	5	6,200,000	31,000,000
	Meja Front Desk	1	1,000,000	1,000,000
	Oil Drain	3	800,000	2,400,000
	HiDS Diagnostic	1	3,300,000	3,300,000
	VIP Card	500	3,000	1,500,000
	VIP Card Reader	1	300,000	300,000

Sumber: Pemasok Bhinneka Jaya 2014

E. Teknologi

Teknologi yang digunakan oleh *Bhinneka Jaya* untuk menunjang kegiatan operasional usaha adalah:

1. Koneksi Internet (*Wi-Fi*), dengan memanfaatkan internet *Bhinneka Jaya* dapat terhubung dengan dunia maya, dimana banyak terdapat *website-website* sosial media yang dapat digunakan sebagai media promosi. Selain itu, koneksi *Wi-Fi* juga dapat dimanfaatkan para konsumen untuk melakukan *browsing, surfing* ataupun *gaming* selama berada di bengkel.
2. Software DIMS (*Dealer Integrated Management System*), sebuah sistem yang menghubungkan antara seluruh *dealer* AHASS yang berada di Jakarta dengan *main dealer* nya. Sistem yang baru dikenalkan PT. Astra Honda Motor pada bulan April 2014 ini sangat membantu mempermudah kegiatan operasional bengkel. Seluruh informasi baik



mengenai penjualan, laporan harian, kartu *service* gratis, absensi mekanik serta pemesanan suku cadang kini dapat dilakukan secara *online*.

3. Mesin EDC (*Electronic Data Capute*) Bank, digunakan untuk mempermudah para konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran. Lebih praktis dan cepat.

© 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.