



BAB IV

PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

© Hak cipta dimiliki IBI BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Deskripsi Rencana Operasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Perencanaan menurut Robbins dan Coulter (2010:11) adalah “ Sebuah fungsi manajemen yang meliputi pendefinisian sasaran penetapan strategi untuk mencapai sasaran, dan pengembangan rencana kerja untuk mengelola aktivitas-aktivitas.”

Rencana operasi yang dilakukan oleh bengkel *Diamond Wash* ini melalui beberapa tahap, antara lain:

– Melakukan perhitungan bisnis

Sebelum ingin menjalankan suatu bisnis perlu adanya perhitungan bisnis, dimana yang dimaksud adalah berapa modal yang harus digunakan dan menetapkan kemungkinan-kemungkinan yang tidak dapat diprediksi.

– Melakukan survey tempat

Survey tempat sangat diperlukan dalam menjalankan bisnis dimana apakah tempat yang digunakan memiliki potensi yang bagus untuk menjalankan bisnis yang diinginkan atau tidak.

– Menyewa bangunan

Bangunan sangat penting dalam menjalankan suatu bisnis karena tanpa bangunan bisnis tidak dapat berjalan.

– Merenovasi bangunan

Merenovasi bangunan sangat penting Karena apabila bangunan terlihat bersih dan rapih maka keinginan konsumen untuk mencoba lebih tinggi.

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.



Pendaftaran NPWP

Setiap orang sekarang ini sudah memiliki NPWP dimana yang ditujukan untuk kelangsungan hidup Negara, oleh sebab itu perlu adanya pendaftaran NPWP saat pembukaan sebuah bisnis.

Pembuatan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)

Pembuatan SIUP ini berguna pada saat awal membentuk suatu bisnis karena dapat memperlancar berjalannya bisnis yang diinginkan. Hal-hal yang harus diperlukan untuk mendapatkan SIUP bagi usaha perorangan perlu melampirkan :

- a. *Fotocopy* Kartu Tanda Penduduk
- 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

Mendaftarkan Perusahaan

Dalam membentuk suatu bisnis perlu adanya pendaftaran bisnis karena menurut UU no 3 tahun 1982 adalah daftar catatan resmi yang diadakan menurut atau berdasarkan undang-undang ini dan atau peraturan-peraturan pelaksanaan, dan memuat hal-hal yang wajib didaftar oleh setiap perusahaan serta disahkan oleh pejabat yang berwenang dari kantor pendaftaran perusahaan.

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.



Membuat Rencana Promosi

Promosi sangat diperlukan dalam melakukan suatu bisnis agar konsumen merasa tertarik terhadap bisnis yang dijalankan.

Merekrut Karyawan

Setelah semua sudah terpenuhi untuk berjalannya suatu bisnis perlu adanya karyawan yang membantu kelangsungan berjalannya usaha tersebut.

Melakukan Pelatihan Kepada Karyawan

Agar suatu bisnis berjalan dengan baik maka karyawan yang dipekerjakan dibisnis tersebut perlu diberikan pelatihan agar mereka memiliki ketrampilan khusus yang membuat jalannya pekerjaan menjadi lebih baik.

Proses Pemesanan Barang

Sebelum benar-benar berjalan suatu bisnis harus mempersiapkan segala perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis ini.

Pembukaan Perdana Bengkel *Diamond Wash*.

Pembukaan Resmi Bengkel *Diamond Wash*.

Menjalankan Promosi Yang Sudah Dibuat

Setelah semua sudah siap dan berjalan pada hari yang sudah ditentukan maka promosi sudah dapat dijalankan agar dapat menarik konsumen untuk mencoba jasa pencucian ini.

B. Proses Produksi

Proses produksi yang akan dilakukan oleh bengkel *Diamond Wash* ini adalah dengan membeli peralatan serta kebutuhan-kebutuhan lainnya yang diperlukan dalam menjalankan bisnis ini, seperti: mesin hidrolik, mesin steamer, mesin snow, tangki, dan lain sebagainya. Berikut merupakan ulasan singkat tentang proses produksi di dalam bengkel *Diamond Wash* ini.

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.



- **Tahap pertama** adalah membeli peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk bengkel ini dari supplier maupun toko-toko lainnya. Tahap ini merupakan tahap awal dalam menjalankan bisnis ini dan pembelian atau pemesanan langsung dilakukan oleh manajer.
- **Tahap kedua** adalah melakukan pengecekan kembali terhadap barang yang sudah datang atau diterima. Tahap ini dilakukan agar supplier dan manajer tidak merasa ada yang dirugikan dari kedua pihak dan dapat menjalin hubungan yang bagus dalam berbisnis. Pengecekan yang dilakukan dapat berupa fisik ataupun non fisik, dimana apabila fisik itu manajer melihat kembali apakah barang yang diterima ada kesalahan atau tidak dan untuk pengecekan non fisik itu dapat berupa apakah harga yang tertera di faktur sudah sesuai dengan harga pada saat pemesanan.
- **Tahap ketiga** adalah mempersiapkan peralatan serta perlengkapan yang sudah dibeli sesuai dengan arahan yang dilakukan oleh manajer. Tahap ini dilakukan setelah barang diterima dan langsung ditata dengan rapih agar bengkel mendapatkan image yang bagus dari pelanggan.
- **Tahap keempat** adalah mengatur kembali perlengkapan yang ada. Tahap ini dilakukan pada saat semua peralatan yang merupakan peralatan utama sudah ditata dengan rapih. Penataan perlengkapan ditujukan agar tidak ada kesalahan dalam penggunaan perlengkapan pada saat melakukan kegiatan operasi atau menghindari kehilangan atau berantakan yang terjadi di tempat usaha ini.

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

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.

- **Tahap kelima** adalah jasa siap ditawarkan. Ini merupakan tahap terakhir dalam proses menjalankan bisnis ini.

Dari tahap diatas dapat dilihat gamabr yang menggambarkan proses produksi bengkel *Diamond Wash* ini.

Gambar 4.1

Proses Produksi Bengkel *Diamond Wash*



Sumber: *Diamond Wash*

© 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.



C. Alur Jasa

Alur jasa yang akan dilakukan oleh bengkel *Diamond Wash* adalah jasa yang berupa pencucian dan pemolesan mobil konsumen. Alur jasa pencucian yang ditawarkan dalam hal pencucian oleh bengkel *Diamond Wash* adalah sebagai berikut:

- **Kendaraan masuk**
Konsumen memasukkan mobil atau parkir ke dalam bengkel terlebih dahulu sebelum melakukan pencucian.
- **Pendaftaran pencucian**
Konsumen melakukan pendaftaran pencucian dikasir sesuai dengan proses pencucian terhadap mobil konsumen.
- **Pencucian kendaraan**
Setelah melakukan pendaftaran maka karyawan bagian pencucian akan membawa mobil dan melakukan pencucian yang sesuai dengan pendaftaran yang dilakukan oleh konsumen.
- **Pengeringan kendaraan**
Setelah melakukan pencucian selesai, maka dilakukan pengeringan pada bagian seluruh mobil.
- **Konsumen melakukan pembayaran di kasir**
Setelah semua selesai maka konsumen dapat membayar hasil jasa yang telah diberikan dikasir dengan harga yang sudah ditetapkan.
- **Kendaraan siap dibawa**
Ini adalah tahap akhir dalam proses alur jasa pencucian kendaraan. Kendaraan siap dibawa setelah konsumen selesai melakukan pembayaran.

Berikut adalah diagram alur jasa pencucian *Diamond Wash*:

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

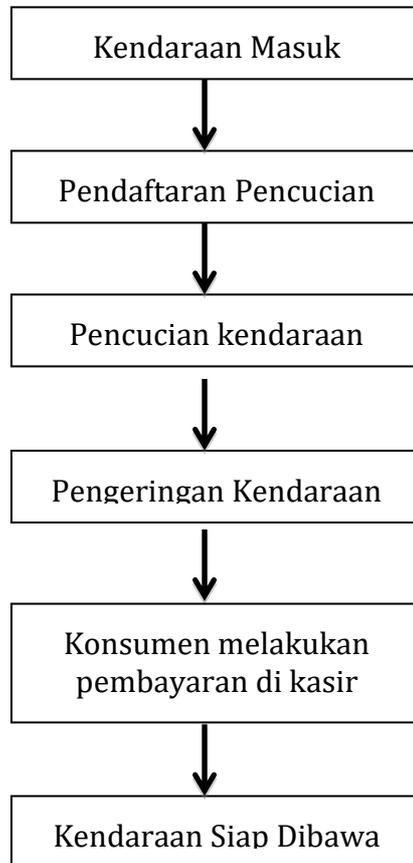
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 4.2

Alur jasa Pencucian *Diamond Wash*



Sumber: *Diamond Wash*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Proses alur jasa yang di tawarkan dalam hal pemolesan antara lain:

– **Kendaraan masuk**

Ini bagian alur jasa yang sama dengan proses pencucian di mana konsumen memarkirkan kendaraannya ditempat yang sudah disediakan.

– **Pendaftaran poles**

Setelah itu konsumen melakukan pendaftaran terlebih dahulu sesuai dengan paket yang kami berikan.

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.



– **Pencucian kendaraan**

Setelah melakukan pendaftaran maka mobil akan dibawa terlebih dahulu untuk dilakukan pencucian singkat demi menghilangkan debu mobil dan untuk menghindari baret pada body mobil.

– **Pengeringan kendaraan**

Setelah melakukan pencucian maka tahap selanjutnya adalah pengeringan di mana pada proses ini harus dilakukan dengan teliti agar pada saat pemolesan tidak terjadi bayangan-bayangan dari air yang belum kering.

– **Pemolesan kendaraan**

Pada tahap ini perlu ketelitian dari tenaga kerja agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti baret dan kerusakan cat.

– **Pemberian Wax**

Pada tahap pemberian wax ini merupakan tahap akhir dalam pemolesan. Pemberian wax ini bertujuan agar warna mobil terlihat lebih cerah dan melindungi mobil dari baret halus.

– **Konsumen melakukan pembayaran dikasir**

Setelah proses diatas selesai maka konsumen diharuskan melakukan pembayaran atas jasa yang telah dilakukan dan yang sesuai dengan tarif yang diberikan.

– **Kendaraan siap dibawa**

Pada tahap ini merupakan tahap paling akhir di mana konsumen sudah mengecek kembali mobil yang dipoles dan mobil siap dibawa dalam keadaan bersih dan mengkilap.

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

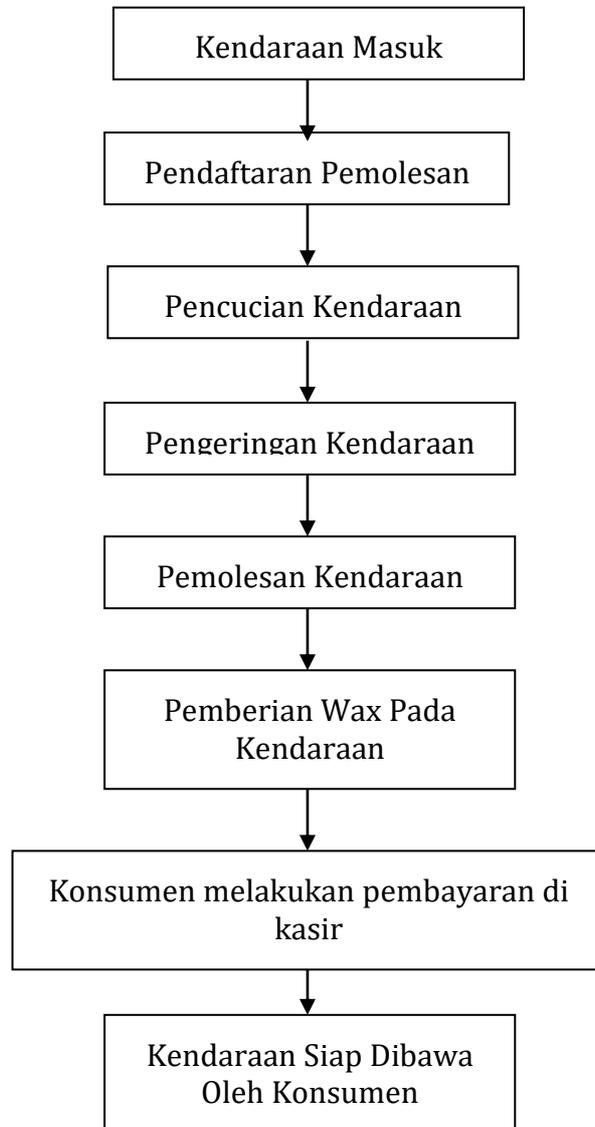
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

Berikut adalah alur jasa yang dilakukan bengkel *Diamond Wash* dalam hal pemolesan, dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 4.3
Alur Jasa Pemolesan Bengkel *Diamond Wash*



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.



D. Nama Pemasok

Pemasok memiliki peran penting dalam kelangsungan berjalannya bisnis ini di mana pemasok menyediakan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan oleh perusahaan dan berikut adalah nama-nama pemasok yang menyediakan barang untuk perusahaan *Diamond Wash* ini, antara lain:

Pemasok Hidraulik dan Mesin Snow

Nama Perusahaan : FLO CARE WASH
 Alamat : Jl. Universitas Pancasila No. 1. Srengseng Sawah.
 Jagakarsa. Jakarta selatan
 Telepon : (021) 78887547

Pemasok Mesin Robotik

Nama Perusahaan : PT. Sato Nagatomi
 Alamat : Jl. Agung Timur X N3 No. 16, Sunter Agung Podomoro,
 14350 Jakarta, Indonesia
 Telepon : (021) 6522752

Pemasok barang lainnya

Nama Perusahaan : ACE Hardware
 Alamat : Jl. Danau Sunter Utara Raya Blok A No. 5-6. Sunter
 Agung.
 Telepon : (021) 65833003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI RKG (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.



E. Teknologi

Ⓒ Dalam suatu bisnis teknologi sangat diperlukan dan berguna bagi kelangsungan berjalannya suatu bisnis karena jaman sudah mulai maju dan rata-rata suatu bisnis sudah menggunakan teknologi yang lebih canggih. Bengkel Diomand Wash juga telah menggunakan teknologi yang canggih. Teknologi tersebut diantaranya adalah Mesin-mesin yang digunakan bengkel *Diamond Wash* ini antara lain: Mesin hidraulik, mesin robotic, dan mesin snow. Perlengkapan yang digunakan oleh bengkel *Diamond Wash* sebagai pelengkap nya adalah telepon dan juga mesin kasir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi 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.