



BAB IV

PERENCANAAN JASA OPERASIONAL



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

A. Deskripsi Rencana Operasional

Tahap awal dalam proses pelayanan Twins Boutique hanya akan memberikan label pada produk-produk yang dijual dengan menggunakan merek pribadi yaitu Twins Boutique. Sebagai bentuk perencanaan pelayanan dimasa yang akan datang, tidak menutup kemungkinan bahwa Twins Boutique berencana untuk merancang model sampai memproduksi sendiri sebagian pakaian yang akan dijual. Hal ini dimaksud agar produk-produk yang dijual semakin bervariasi, unik, dan tidak dapat ditemukan ditempat lain.

Operasi yang dilakukan Twins Boutique adalah penjualan pakaian perempuan. Cara pembelian barang di Twins Boutique adalah dengan datang langsung ke toko kemudian melihat sendiri barang yang dipajang ditoko. Dengan secara langsung diharapkan customer akan puas, karena barang yang dapat dibeli dapat dilihat secara langsung dengan melihat model dan bahan yang digunakan pada produk. Namun jika pembeli tidak memiliki waktu banyak untuk datang ke butik, Twins Boutique juga menyediakan website yang akan mempermudah para konsumen untuk berbelanja.

Twins Boutique melakukan kegiatan operasional yaitu menjual barang secara eceran produk - produk fashion seperti pakaian wanita, dewasa beserta aksesoris dan pendukung lainnya. Twins Boutique mempunyai jam operasi pada pukul 10.00 - 17.00. Twins Boutique buka 7 hari dalam seminggu dan hari liburpun tetap buka kecuali Hari Raya Imlek dan Idul Fitri.

Diskripsi rencana operasi Twins Boutique adalah:

1. **Survey lokasi dan pemasok**

Pada tahap permulaan, perlu melakukan survey lokasi yang strategis dan sesuai dengan jenis usaha yang dijalankan. Karena faktor lokasi juga sangat penting didalam melakukan suatu usaha. Selain itu dilakukan pula survey terhadap pemasok peralatan, perlengkapan, barang yang akan dijual serta para pemasok yang dipilih menjadi langganan Twins Boutique dalam melaksanakan usaha nantinya. Hal-hal tersebut perlu adanya pertimbangan matang agar didalam faktor distribusi dan lainnya diharapkan tidak memiliki kendala yang besar.

2. **Menyewa Toko**

Setelah pertimbangan beberapa hal seperti faktor lokasi, biaya dan luas toko yang diperlukan, maka Twins Boutique akan menyewa toko yang berlokasi didaerah ITC Mangga Dua yang dapat memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi berbelanja. Menyewa tokopun dilakukan selama 1 tahun, untuk mengantisipasi kenaikan harga apabila ditengah tahun yang berjalan mengalami kenaikan harga sewa.

3. **Pembuatan SIUP**

Menurut PERDA No. 12 Tahun 2002, hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi usaha perorangan adalah melampirkan:

- a. Fotokopi surat Akta Pendirian Perusahaan / Akta Notaris
- b. Fotokopi KTP Pemilik / penanggung jawab perusahaan
- c. Fotocopi NPWP
- d. Fotocopi Surat Izin Usaha (SITU) dari Pemda Perdagangan bagi kegiatan yang dipersyaratkan Undang - Undang Gangguan
- e. Fotocopi status kepemilikan tempat usaha



f. Neraca awal perusahaan

g. Pas foto direktur perusahaan berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar.

4. Pendaftaran NPWP

Setiap warga negara Indonesia yang mempunyai penghasilan diatas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet situs Direktorat Jendral Pajak, Kementerian Keuangan 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.

5. Merenovasi toko sesuai desain yang diharapkan

Perenovasian toko dilakukan setelah semua perjanjian dengan pemberi sewa dan surat-surat perizinan telah selesai. Toko akan dibuat dan didesain oleh pemilik dan beberapa orang yang terkait (tukang bangunan). Perenovasian toko ini direncanakan akan berlangsung selama 1 bulan. Merenovasi toko yang diharapkan sesuai dengan keinginan sipemilik dengan melakukan berbagai hiasan *wallpaper* yang *eye catching* serta dengan hiasan-hiasan lainnya, agar pengunjung tertarik untuk masuk kedalam toko Twins Boutique.

6. Menyiapkan peralatan toko

Peralatan disiapkan dan dibeli sesuai dengan kebutuhan yang berguna dalam menjalankan kegiatan operasional. Aktivitas ini dijadwalkan selama satu bulan bersamaan dengan proses renovasi toko. Peralatan tokopun menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, karena untuk melengkapi dari proses penjualan barang tersebut. Membeli peralatan toko pun perlu disesuaikan dengan kebutuhan, agar tidak terjadi kelebihan barang dan membuang biaya yang besar.



7. Membeli barang-barang dan pakaian ke pemasok

Bahan baku yang dipesan berupa baju. Proses pemesanan dilakukan selama satu minggu untuk melakukan perjanjian kerja sama dengan pemasok bahan baku serta memberi waktu bagi pemasok menyiapkan pesanan. Barang – barang yang dipilih merupakan pakaian – pakaian yang up to date dan banyak diminati pelanggan, yang diharapkan sesuai dengan keinginan pasar. Pemilihan pemasok pun menjadi pertimbangan yang sangat penting, karena sipemilik harus dengan jeli melihat pakaian – pakaian yang sedang “in” di pasaran, serta melihat dari sesungguhnya si pemasok apakah ia mampu untuk menepati janji dalam melakukan pengiriman dengan waktu yang telah disepakati bersama.

8. Menata toko dan menyusun barang-barang

Peralatan yang telah dibeli disusun sesuai dengan design yang telah dibuat sebelumnya. Penataan yang baik sangat diperlukan untuk mempermudah pekerjaan juga menampilkan kerapian sehingga pembeli juga akan merasa nyaman saat melakukan transaksi. Hal tersebut dilakukan guna untuk menarik perhatian konsumen dalam mencari pakaian dan dalam melakukan transaksi pembelian. Barang – barang juga diletakkan ditempat yang mudah dijangkau oleh konsumen, sehingga konsumen mampu meraih dan melihat lebih jelas barang yang ia sukai.

9. Membuat design katalog produk dan web untuk pemasaran online

Proses pembuatan sarana penjualan seperti katalog dan web dimulai dengan memilih dan mendesain motif-motif yang akan digunakan. Jika design sudah sesuai keinginan, katalog dapat langsung dicetak dan design di upload ke web yang sudah dibuat. Proses ini direncanakan selama 3 minggu. Pembuatan katalog pun dilakukan semaksimal mungkin, karena dengan katalog tersebut karena hal itu merupakan cara

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.



awal dalam melakukan promosi, apabila hal tersebut menarik perhatian maka secara tidak langsung berpengaruh terhadap penjualan.

10. Pembukaan toko

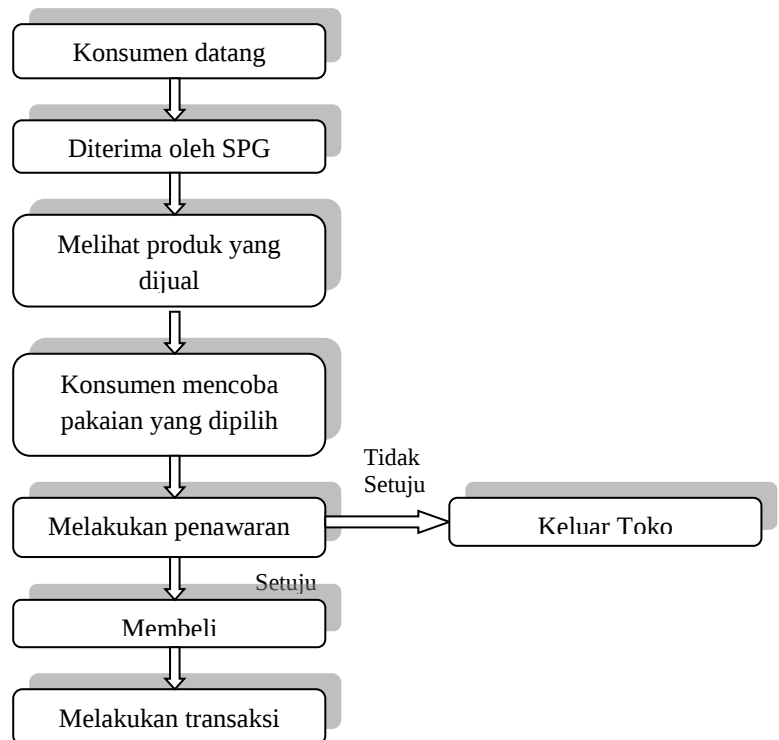
Setelah semua persiapan telah selesai, toko siap dibuka untuk melakukan penjualan. Pada saat pembukaan toko pertama kali akan dilakukan promosi untuk menarik minat konsumen dalam melakukan pembelian dengan cara memberikan potongan harga untuk jumlah pembelian yang ditetapkan. Lalu, dengan memberikan potongan harga kembali jika dengan melakukan pembelian untuk barang kedua dan seterusnya. Hal tersebut membuat konsumen secara tidak langsung menjadi loyal terhadap toko Twins Boutique.

B. Proses Operasi

Proses Operasi pada Twins Boutique dapat dilihat pada Gambar 4.1

Gambar 4.1

Proses Operasi Twins Boutique



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.



Pendeskripsian proses operasi yang dilakukan oleh Twins Boutique adalah dengan menerima konsumen dengan ramah yang datang dan langsung diterima oleh SPG kami. Setelah itu, konsumen dipersilahkan untuk melihat barang – barang yang tersedia di display kami dan menawarkan beberapa produk yang sedang ramai di pasaran lalu setelah konsumen menemukan pakaian yang cocok, SPG kami menawarkan untuk konsumen mencoba terlebih dahulu pakaian yang telah dipilihnya yang dimana hal itu diharapkan, pakaian yang dibeli konsumen tidak mengecewakan. Terkadang konsumen suka melakukan penawaran atau meminta diskon dengan pakaian yang dibelinya, hal tersebut menjadi pertimbangan pemilik dalam menentukan diskon atau penawaran. Semuanya itu tergantung dalam jumlah pembelian atau banyaknya barang yang akan dia beli (min. 2 pcs). Setelah itu, apabila disetujui oleh konsumen maka konsumen dapat melakukan pembayaran melalui dua cara, debit atau tunai (*cash*).

C. Anjur Jasa

Pada suatu operasi bisnis, pemasok memegang peranan yang cukup vital karena dapat mempengaruhi bisnis itu sendiri. Ada lima kebenaran yang digunakan sebagai kerampilan yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan dalam pemilihan produk untuk pelanggannya, yaitu:

a. Produk yang tepat

Segala upaya menyediakan produk yang tepat, baik itu model, merk, warna, ukuran dan lain sebagainya, yang diperkirakan diinginkan oleh pelanggan yang disasar.



b. Tempat yang tepat

- Upaya menyediakan produk yang sesuai dengan lokasi tempat penjualan. Selain itu, peletakan didalam toko atau tempat berjualan pun harus juga diperhatikan untuk memungkinkan produk dapat terjual secara optimal.

c. Waktu yang tepat

Menyediakan produk yang dibutuhkan tepat ketika produk tersebut sedang dibutuhkan. Didalam hal ini, Twins Boutique harus menyediakan produk yang sesuai dengan trend masa kini.

d. Kuantitas yang tepat

Menyediakan produk dalam jumlah yang benar. Menyamaratakan jumlah alokasi produk dalam jumlah yang sama untuk setiap lokasi adalah sama bahayanya dengan mengasumsikan jumlah yang sama sepanjang tahun. Oleh karena itu, seorang *merchandiser* harus memiliki keahlian dalam menentukan *the right quantities* ini agar tidak terjadi kelebihan inventori, sekaligus di sisi lain juga tidak kehilangan penjualan akibat turunnya inventori.

e. Harga yang tepat

Menyediakan harga yang tepat untuk setiap produk yang dijual. Harga, meskipun bukan cara satu-satunya dalam menarik konsumen namun strategi penentuan harga memiliki akibat yang besar dalam sukses atau tidaknya sebuah peritel. Penentuan harga adalah penentu keuntungan perusahaan namun juga harus dalam batas yang wajar sehingga tidak menjadi faktor perusak.

Twins Boutique melakukan pemesanan produk jadi kepada para pemasok sebagai tahap awal sebelum melakukan penjualan karena perlunya memiliki persediaan dalam bisnis ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

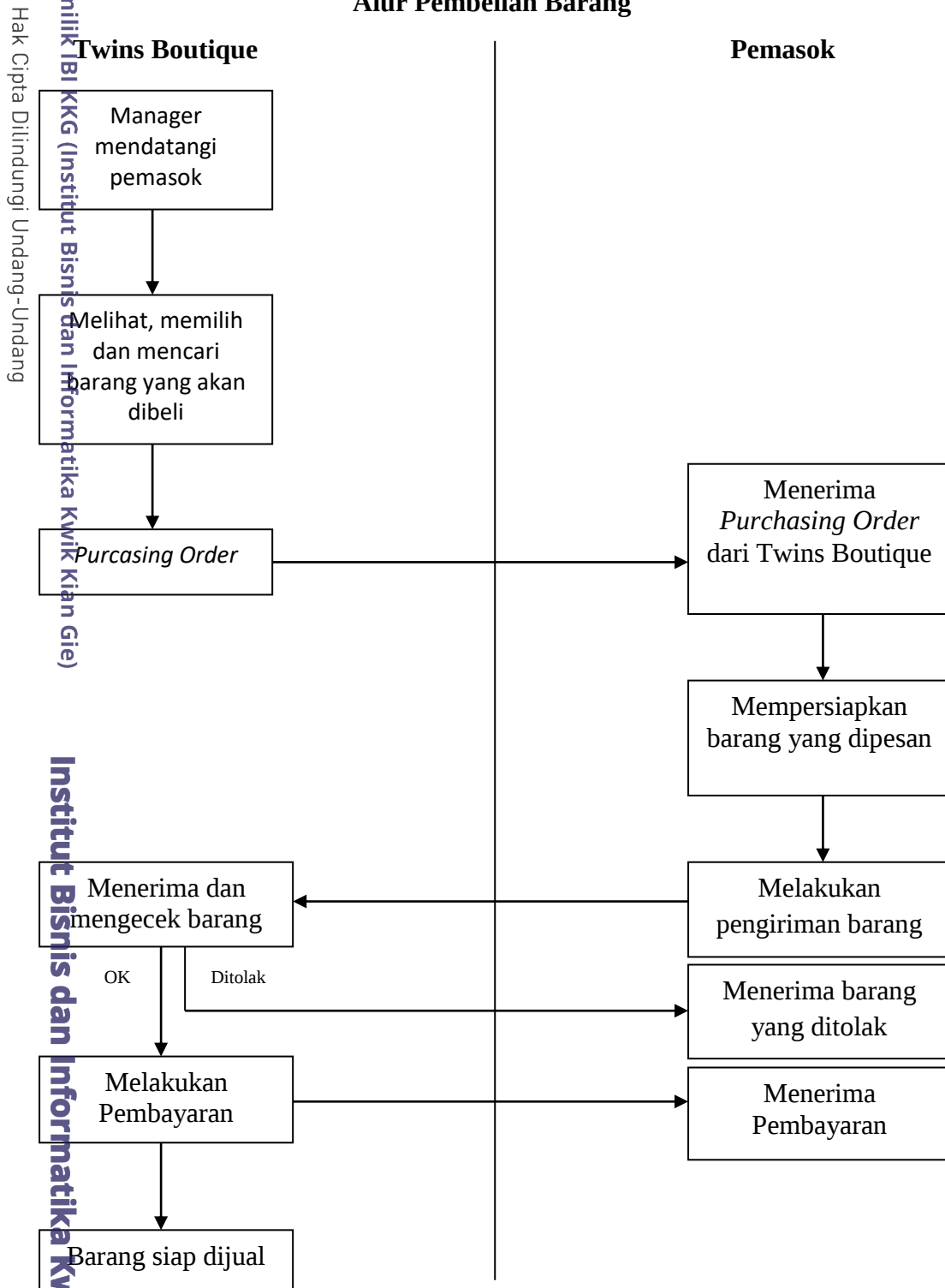
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

Alur jasa dari Twins boutique terdiri dari 2 alur jasa yaitu alur pembelian barang

dagangan dan alur penjualan tunai yang dapat dilihat pada gambar 4.2 gambar 4.3

Gambar 4.2
Alur Pembelian Barang



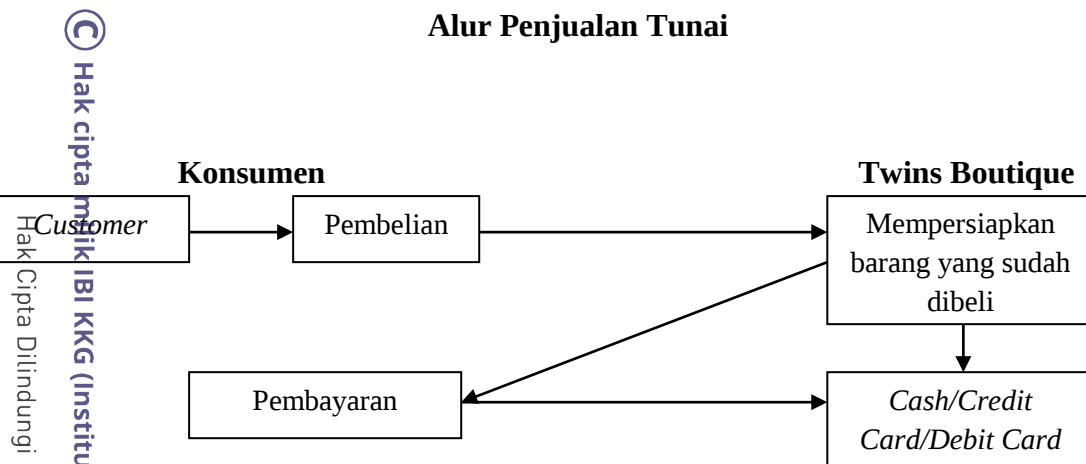
Sumber: Twins Boutique, 2014

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.3

Alur Penjualan Tunai



Sumber: Twins Boutique, 2014

D. Nama pemasok

Berikut adalah daftar nama-nama pemasok (supplier) untuk Twins Boutique

yaitu:

Tabel 4.1

Pemasok Twins Boutique

No.	Nama Pemasok	Alamat
1.	Top Men	Pusat Grosir Pasar Pagi Mangga Dua Lt. 5 Blok B No. 6
2.	Love-ly	Pusat Grosir Pasar Pagi Mangga Dua Lt. 4 Blok B No. 91-92
3.	Oxygen Collection	Pusat Grosir Tanah Abang Blok A Lt. 6 Los D No. 26-28
4.	Big Shop	Pusat Grosir Pasar Pagi Mangga Dua Lt. 5 Blok B No. 22



5.	Easy Collection	Pusat Grosir Pasar Pagi Mangga Dua Lt. 4 Blok BA No. 93-93A
6.	Seiyu	Pusat Grosir Metro Tanah Abang Lt. Dasar Blok C No. 77-78
7.	Star Light Fashion	Pusat Grosir Metro Tanah Abang Lt. Dasar Blok B No. 102-103
8.	Look in Collection	Pusat Grosir Pasar Pagi Mangga Dua Lt. 5 Blok A No. 40
9.	Brosis	Pusat Grosir Metro Tanah Abang Lt. 1 Blok A No.101-102

Barang barang yang dipilih merupakan pakaian yang up to date dan fashionable, mengikuti dengan perkembangan zaman yang terjamin dan minat dari pasar. Semuanya itu diperhatikan oleh pemilik Twins Boutique guna kemajuan dan kesuksesan boutique tersebut.

Selain pemasok pakaian kami juga menggunakan pemasok untuk fashion display dan fliers :

1. Pemasok *fashion display*

www.giofashiondisplay.com

2. Pemasok *fliers*

DASETA

[Bursa buku] Graphic Design + Printing

Telp: (021) 92883448 dan 0811979637



E. Teknologi

Ⓒ Berikut ini merupakan beberapa jenis teknologi yang digunakan Twins Boutique

untuk membantu pengembangan bisnis:

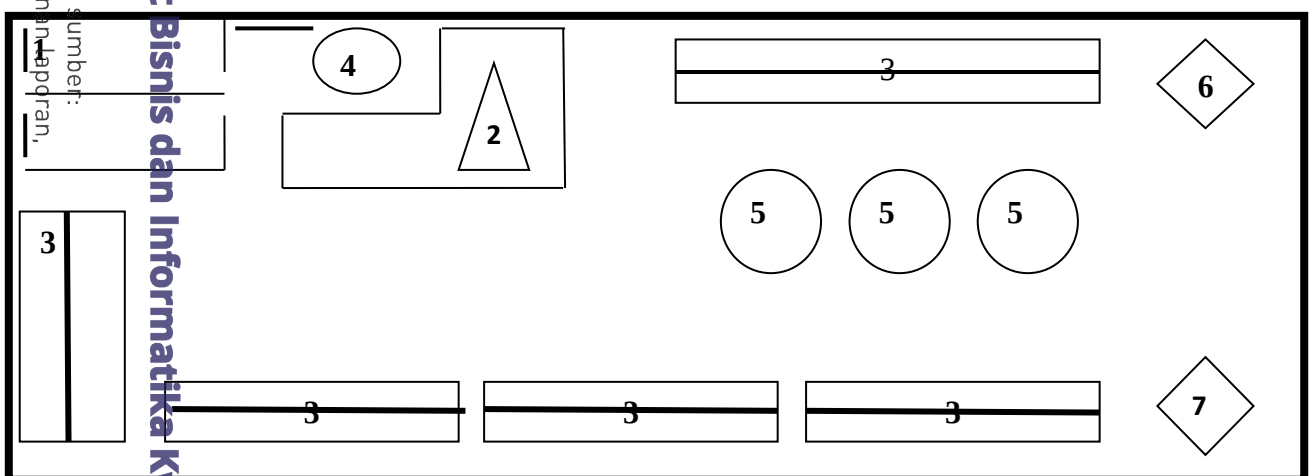
1. Internet

Salah satu kegiatan promosi yang dilakukan Twins Boutique adalah menggunakan internet yang sudah ada pada Blackberry ataupun Smartphone lainnya yaitu dengan promosi didalam group Blackberry, twitter, facebook maupun di Instagram. Alasan Twins Boutique menggunakan internet pada Blackberry atau smartphone karena sangat cepat dan tidak perlu mengeluarkan biaya yang cukup banyak dalam mempromosikannya.

2. Mesin Uap

Penggunaan mesin uap digunakan apabila pakaian mengalami ketidak rapian selama didalam pajangan. Guna terlihat indah dan tampil sempurna, mesin uap berguna untuk melicinkan pakaian, dan terlihat lebih rapih. Hal tersebut guna untuk memuaskan konsumen dalam melakukan pembelian.

F. Layout Boutique





Keterangan :

1 : fitting room

2 : meja kasir + aksesoris

3 : Lemari gantung

4 : kursi kasir

5 : kursi

6 : malaqueen ½ body

7 : malaqueen full body

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.