

BAB IV

PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

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."

Maka perencanaan yang akan dilakukan oleh FAST AUTO meliputi Proses jasa, bangunan fisik, deskripsi rencana operasi, alur jasa, teknologi.

A. Proses Jasa

FAST AUTO merupakan unit usaha yang bergerak dalam bidang jual beli mobil baru/bekas. Perusahaan menjual produk jadi yang siap dijual kepada konsumen sehingga proses manufaktur tidak diperlukan. Proses bisnis yang terjadi adalah pembelian mobil bekas dari pemilik terdahulu yang dimaksudkan untuk dijual kembali kepada konsumen melalui FAST AUTO, selain itu FAST AUTO juga menyediakan saran penitipan mobil bagi rekanan yang ingin menitipkan mobilnya untuk dijual. Jenis-jenis kendaraan yang nantinya akan dijual, pada umumnya adalah jenis kendaraan yang banyak digunakan di Jakarta, seperti Avanza, Innova, Vios, Yaris, Honda City, Honda Jazz, Honda CR-V, Xenia, Grand Max, APV, Ertiga, Grand Livina, Evalia dan kendaraan umum lainnya

Dalam prakteknya, FAST AUTO berhubungan langsung dengan konsumen, baik yang akan menjual kendaraannya maupun yang akan membeli kendaraan. Sehingga FAST AUTO masih belum memiliki jam operasional secara khusus.





FAST AUTO yang bekerjasama dengan Auto 78 menyediakan proses *leasing* bagi para konsumen yang ingin membeli produk secara kredit, baik membeli dari FAST AUTO maupun tempat lain.

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Berikut merupakan proses kerja dari jasa *leasing* Mobilindo:

1. Konsumen menghubungi FAST AUTO untuk mencari unit kendaraan ataupun sudah mendapatkan unit kendaraan yang diinginkan
2. FAST AUTO akan menanyakan beberapa hal seperti jenis kendaraan tahun pembuatan kendaraan, harga kendaraan, jangka waktu kredit, jenis asuransi yang di kehendaki, dan lainnya yang diperlukan dalam proses *leasing*.
3. Data-data tersebut berikutnya dilakukan perhitungan total DP (*Down Payment*) yang harus dibayarkan dan angsuran per bulan.
4. Setelah konsumen mengetahui perhitungan tersebut dan menyetujui, maka akan diminta data seperti fotokopi KTP, fotokopi kartu keluarga, fotokopi PBB, slip gaji, fotokopi STNK, fotokopi BPKB.
5. Data yang diberikan oleh konsumen akan diambil oleh FAST AUTO yang bekerjasama oleh pihak Auto 78 dan pihak *leasing* untuk berikutnya melakukan proses *leasing* kendaraan.

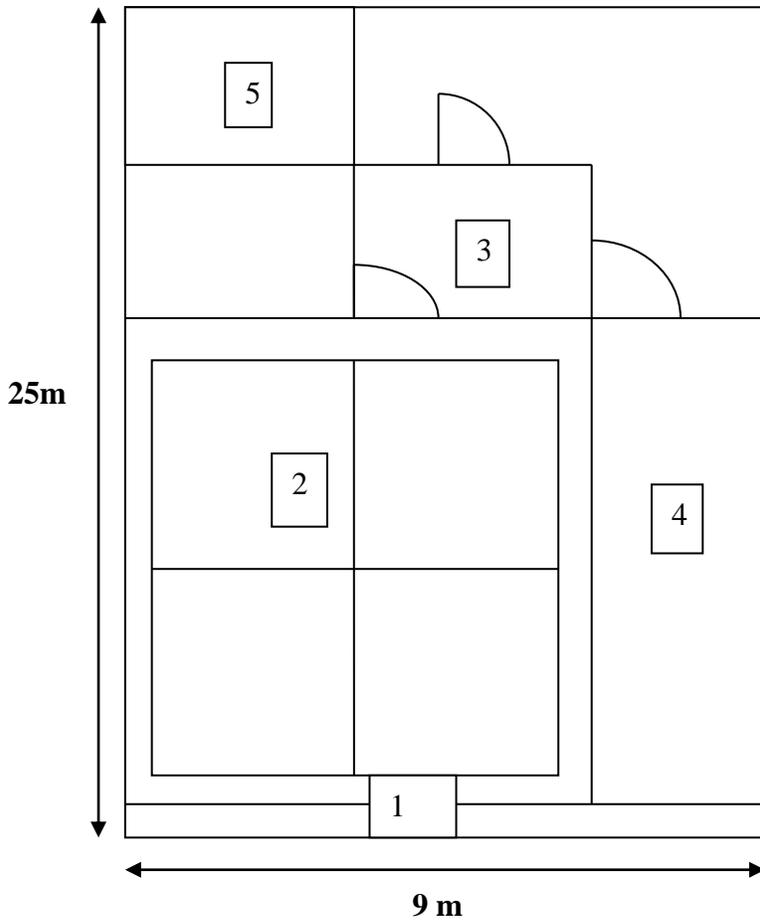
B. Bangunan Fisik

Bangunan yang akan digunakan FAST AUTO adalah bangunan rumah yang berada di sebelah rumah pemilik FAST AUTO yang berada di daerah Garuda-Kemayoran. Bangunan tersebut akan digunakan sebagai kantor serta tempat parkir kendaraan yang akan dijual. panjang dan lebar tanah 25 x 9 meter dengan luas bangunan 15 x 9 meter. **Gambar 5.1** akan menjelaskan *layout* bangunan FAST AUTO.

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

Layout Bangunan FAST AUTO



© 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.

Keterangan Gambar 5.1:

1. Gerbang/Pintu masuk
2. Area Parkir
3. Ruang tunggu
4. Kantor
5. Toilet





C. Deskripsi Rencana Operasi

Berikut adalah rencana Operasi FAST AUTO :

1. Mencari Network dengan makelar

Dalam usaha jual beli mobil, sangat dibutuhkan hubungan baik dan luas dengan berbagai pihak, terutama makelar mobil yang membantu kelangsungan FAST AUTO untuk mendapatkan kendaraan barang dagangan maupun menjual barang dagangan. FAST AUTO bekerja sama dengan berbagai rekan mahasiswa dan *showroom* yang biasa dikenal dalam menjual mobil pemilik.

2. NPWP

Sebagai warga negara Indonesia yang baik dan taat peraturan mengenai warga yang berpenghasilan atas PTKP (penghasilan tidak kena pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat *website* <http://www.pajak.co.id> dengan mengklik *e-registration*. Selanjutnya dapat mengirim *print-out* nya melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak.

Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk Wajib Pajak orang pribadi adalah:

- Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi Penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing

3. Melakukan pendaftaran internet

Internet adalah salah satu media promosi bagi FAST AUTO dalam mengiklankan kendaraan yang akan dijual

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.



4. Melakukan dekorasi *showroom*
5. Pembukaan

FAST AUTO akan beroperasi pada awal tahun 2014. Jadwal ini dapat saja berubah, disesuaikan dengan kondisi yang ada.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Alur Jasa

Menurut Kamusbisnis.com Alur kerja (*workflow*) adalah "serangkaian tugas yang ditetapkan dalam suatu organisasi untuk memproduksi hasil akhir"

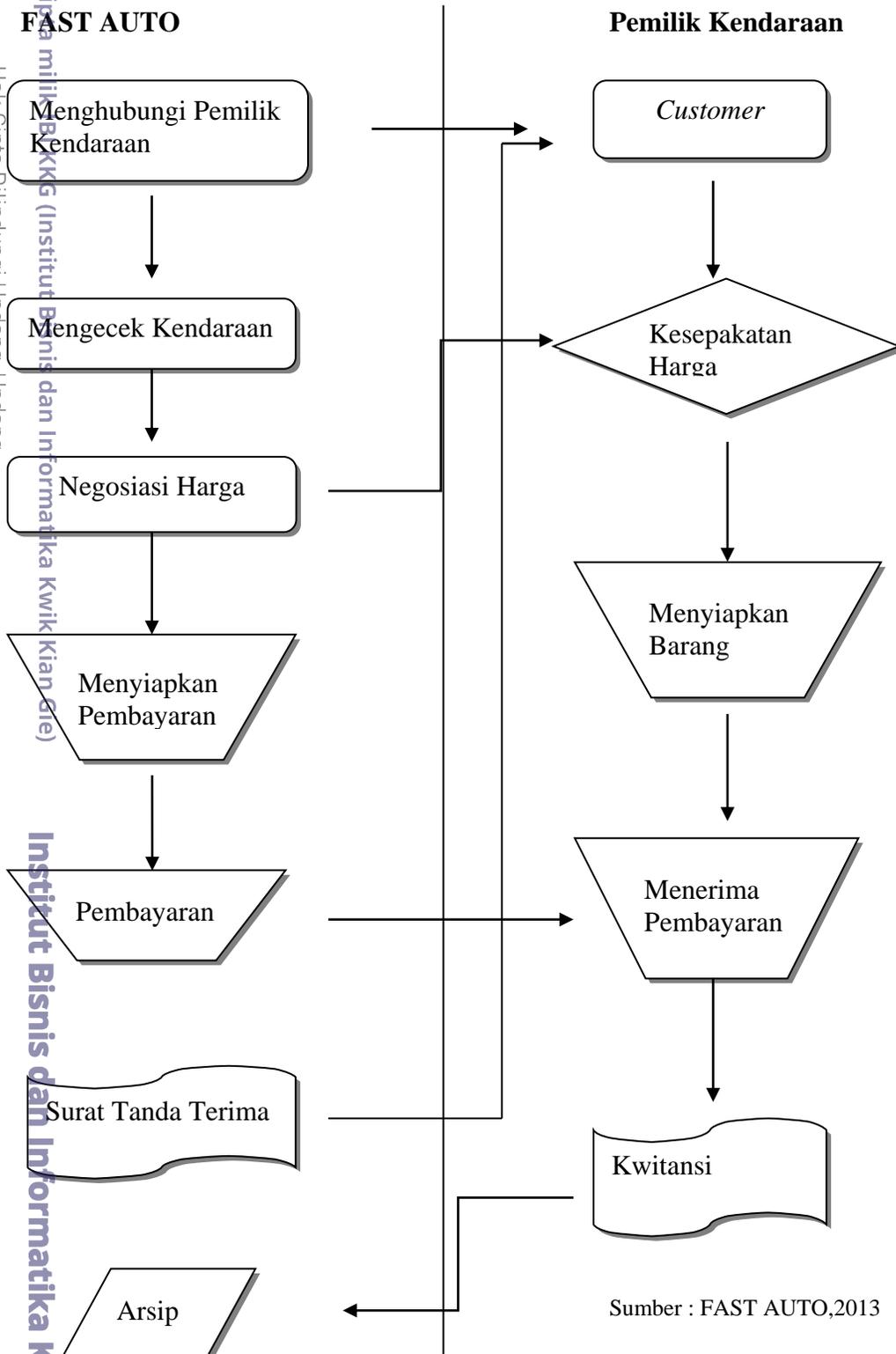
Alur Jasa pada FAST AUTO terdiri dari alur pembelian kendaraan oleh FAST AUTO kepada pemilik langsung kendaraan yang dijual kembali di *showroom* FAST AUTO kepada konsumen, alur penjualan kendaraan oleh FAST AUTO secara tunai kepada konsumen, alur penjualan kendaraan oleh FAST AUTO secara kredit kepada konsumen.

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 **Gambar 5.2** akan dijelaskan alur jasa pembelian barang oleh FAST AUTO kepada pemilik kendaraan.

Gambar 4.2

Sistem Jasa Pembelian Barang Dagangan



Sumber : FAST AUTO,2013

©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak Cipta milik BIKKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 BIKKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKGG.



1. Perwakilan dari FAST AUTO mendatangi pemilik langsung kendaraan yang akan dijual
2. Pihak FAST AUTO melakukan pengecekan terhadap kendaraan (meliputi pengecekan eksterior, interior, serta surat-surat kendaraan) yang akan dilanjutkan dengan negosiasi harga apabila kendaraan sesuai dengan standar yang ditetapkan FAST AUTO
3. Setelah tercapai kesepakatan antara pemilik kendaraan dengan perwakilan FAST AUTO maka terjadi proses transaksi
4. Pihak penjual dan pembeli (FAST AUTO) bersama-sama ke bank yang telah disepakati dan pihak FAST AUTO melakukan pembayaran kepada pemilik kendaraan.
5. Setelah proses pembayaran selesai, dan dana telah masuk ke rekening pemilik kendaraan, maka pihak FAST AUTO akan meminta kwitansi bermaterai kepada pihak penjual sebagai bukti telah menerima pembayaran sesuai dengan nilai yang disepakati sebelumnya. Pihak FAST AUTO akan memberikan tanda terima kepada penjual sebagai bukti telah menerima kendaraan yang telah selanjutnya akan menjadi barang dagangan di FAST AUTO.

Pembelian merupakan aktifitas utama selain penjualan. Dalam proses pembelian diperlukan kemampuan negosiasi terhadap penjual untuk mendapatkan harga pokok pembelian yang rendah. Hubungan pembelian yang dibangun FAST AUTO menjalin hubungan yang berkelanjutan, dengan begitu FAST AUTO dapat terus mendapatkan kendaraan yang baik dengan harga yang rendah sekaligus mendapatkan konsumen untuk membeli kendaraan yang dimiliki oleh FAST AUTO.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

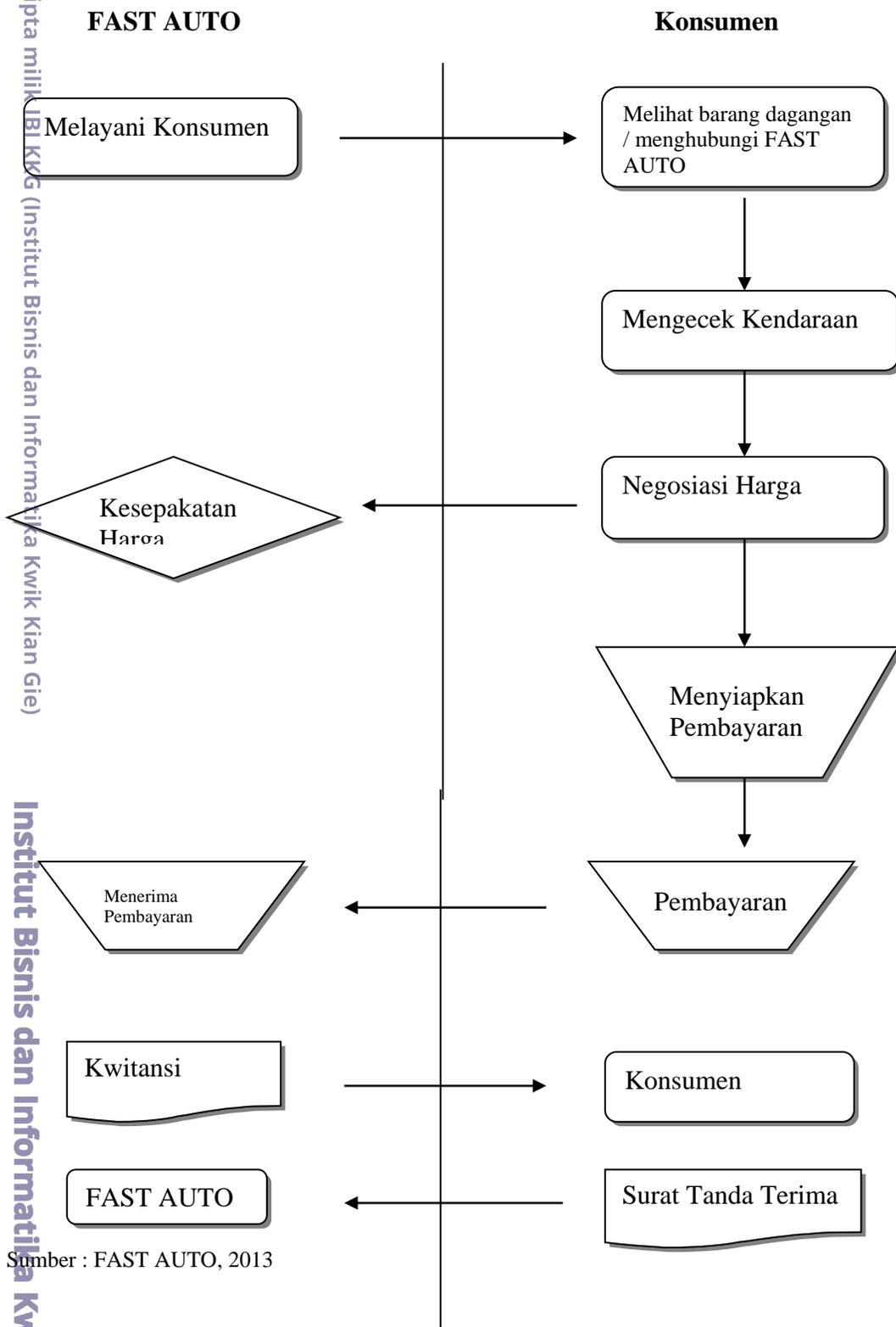
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Gambar 5.3 akan menjelaskan mengenai alur sistem jasa penjualan barang dagang secara tunai oleh FAST AUTO kepada konsumen.

Gambar 4.3

Sistem Jasa Penjualan Barang Dagangan



Sumber : FAST AUTO, 2013

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

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.



1. Konsumen datang ke FAST AUTO atau menghubungi FAST AUTO untuk mencari kendaraan yang diinginkan dan melihat kendaraan yang tersedia
2. Pihak FAST AUTO melayani konsumen untuk menentukan kendaraan yang sesuai dengan keinginan konsumen
3. Setelah mendapatkan kendaraan yang diminati, maka dimulai proses negosiasi harga dari pembeli kepada FAST AUTO
4. Apabila kesepakatan harga telah terjadi, maka FAST AUTO menanyakan sistem pembayaran yang ingin dilakukan oleh konsumen (tunai/kredit)
5. Jika konsumen memilih secara tunai, konsumen dan pihak FAST AUTO bersama-sama ke bank untuk melakukan proses pembayaran
6. Setelah proses pembayaran yang dilakukan di bank telah selesai, maka pihak FAST AUTO akan membuat kwitansi untuk diberikan kepada konsumen dan meminta konsumen menandatangani surat tanda terima kendaraan dan kelengkapannya.
7. Setelah pembayaran selesai, maka FAST AUTO akan memberikan BPKB, STNK serta kunci kendaraan kepada konsumen.

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

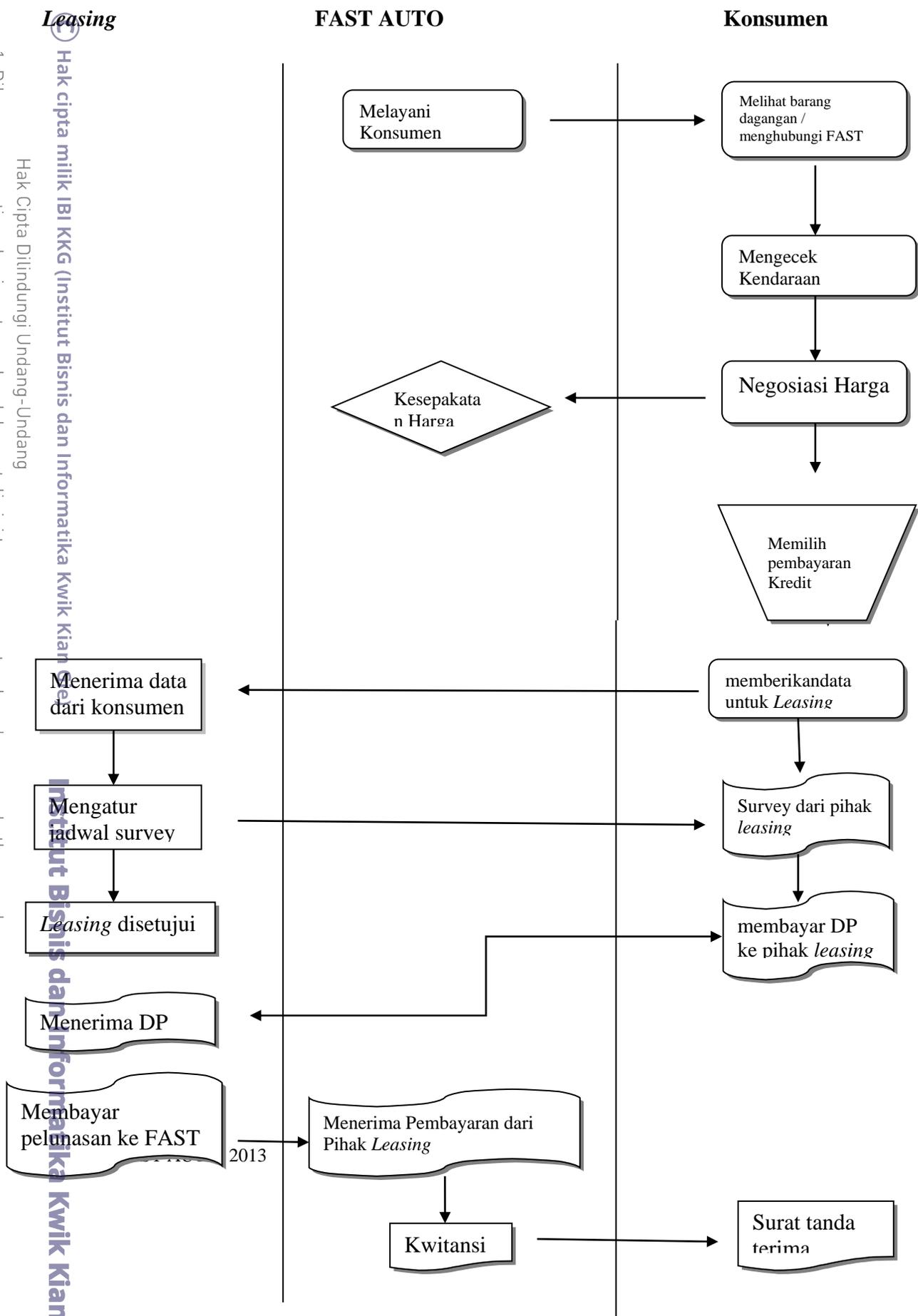
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 4.4

Sistem Jasa Penjualan Kendaraan Secara Kredit



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian)
- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Konsumen datang ke FAST AUTO atau menghubungi FAST AUTO untuk mencari kendaraan yang diinginkan dan melihat kendaraan yang tersedia
2. Pihak FAST AUTO melayani konsumen untuk menentukan kendaraan yang sesuai dengan keinginan konsumen
3. Setelah mendapatkan kendaraan yang diminati, maka dimulai proses negosiasi harga dari pembeli kepada FAST AUTO
4. Apabila kesepakatan harga telah terjadi, maka FAST AUTO menanyakan sistem pembayaran yang ingin dilakukan oleh konsumen (tunai/kredit)
5. Jika konsumen memilih secara kredit, FAST AUTO akan menanyakan jangka waktu kredit yang diinginkan kepada konsumen
6. FAST AUTO akan melakukan perhitungan untuk mengetahui jumlah total DP dan angsuran per bulan yang harus dibayarkan oleh konsumen
7. Setelah konsumen mengetahui dan menyetujui, konsumen harus mempersiapkan berbagai data-data yang dibutuhkan untuk diberikan kepada pihak *leasing* (fotokopi KTP, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi PBB, slip gaji)
8. Berikutnya pihak konsumen akan di survei oleh pihak *leasing*
9. Apabila permohonan konsumen disetujui oleh pihak *leasing*, maka konsumen harus membayarkan sejumlah uang, yaitu DP kepada FAST AUTO dan sejumlah uang yang disepakati oleh pihak *leasing*, sedangkan FAST AUTO akan menerima kurang pembayaran dari pihak *leasing*
10. Terakhir, FAST AUTO akan memberikan kwitansi kepada konsumen dan konsumen akan menandatangani tanda terima surat-surat serta kunci kendaraan.

Pada **Gambar 5.5** dijelaskan alur transaksi penjualan kendaraan secara kredit yang terjadi di FAST AUTO. Berbeda dengan alur proses tunai, yaitu disini melibatkan

© 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.

pihak ketiga yaitu pihak *leasing* dan pembayaran kredit membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan secara tunai. Keputusan terjadinya penjualan pun tergantung dari pihak *leasing*, karena pihak *leasing* yang akan melakukan pembayaran. Persetujuan permohonan konsumen tergantung dari kelengkapan data yang dikumpulkan serta syarat yang berlaku.

E. Teknologi

Teknologi adalah salah satu syarat utama dalam menjalankan suatu bisnis usaha serta mendukung kelangsungan usaha FAST AUTO agar lebih efisien dan efektif.

Namun

Teknologi-teknologi yang digunakan oleh FAST AUTO bukan merupakan teknologi yang baru dan tinggi karena menggunakan teknologi yang sederhana seperti:

1. Telepon genggam

Salah satu sarana komunikasi yang terutama dalam menjalin hubungan antara FAST AUTO ke konsumen serta pihak *leasing*.

2. Faksimili

Alat komunikasi yang mempermudah mengirim dokumen kepada pihak *leasing* ataupun konsumen

3. Internet

Salah satu teknologi yang cukup penting bagi FAST AUTO di dalam dunia modern sekarang ini untuk mempromosikan kendaraan yang dijual serta dalam berkomunikasi kepada konsumen dan pihak *leasing*

