



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

Coffee Inspired akan buka setiap hari dari hari Senin sampai hari Minggu, dengan jam kerja operasional dari pukul 10.00 sampai dengan pukul 22.00 untuk hari Senin sampai Kamis, sedangkan untuk hari Jumat sampai Minggu dengan jam kerja operasional dari pukul 10.00 sampai dengan pukul 23.00. Lalu terdapat 2 *shift* kerja untuk para karyawan yaitu *shift* pagi dan *shift* malam. Untuk jam kerja *shift* pagi, yaitu dari pukul 10.00 sampai pukul 18.00. Untuk jam kerja *shift* malam, yaitu dari pukul 15.00 sampai pukul 22.00 dan 23.00 untuk hari Jumat sampai Minggu.

Berikut rencana operasi yang akan dilakukan oleh *Coffee Inspired* :

1. Mencari pemasok bahan baku

Pemasok bahan baku yaitu biji kopi harus memiliki kualitas yang baik dan siap untuk disajikan menjadi minuman kopi. Hal ini bertujuan agar produk yang dijual oleh *Coffee Inspired* kepada konsumen juga terjaga kualitasnya.

2. Membuat media sosial

Media sosial saat ini sangat marak dan sudah menjadi gaya hidup masyarakat, terutama negara Indonesia yang pemakaian media sosialnya sangat besar, dari kalangan anak muda sampai masyarakat separuh baya. Media sosial juga dapat menjadi sarana yang baik untuk memasarkan suatu produk yang baru dan tanpa mengeluarkan biaya yang besar juga tidak perlu orang yang handal untuk melakukannya.

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.



3. Menyewa Ruko di daerah Sunter, Jakarta Utara

Ruko merupakan hal yang penting bagi *Coffee Inspired*, karena ruko tersebut akan menjadi tempat usaha untuk operasional perusahaan. Hal yang akan dilakukan adalah mendatangi kawasan ruko daerah Sunter Indah Jakarta Utara yang telah dipilih dan disurvei, kemudian bernegosiasi untuk harga sewa yang disepakati oleh kedua belah pihak diantara penyewa dan pemilik ruko. Kemudian menentukan perjanjian lainnya seperti, tanggung jawab pemakaian ruko apa yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan dan jangka waktu sewa.

4. Pendaftaran NPWP

NPWP adalah nomor yang diberikan sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak. Setiap warga Negara Indonesia yang memiliki penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet disitus Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan di alamat situs <http://www.pajak.go.id> dan tinggal mengklik e-registration.

5. Pendaftaran SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)

SIUP adalah Izin Usaha berupa surat yang dikeluarkan Instansi Pemerintah melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota/Wilayah Jakarta Timur sesuai domisili perusahaan. Menurut PERDA No.15 Tahun 2002, hal hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi perusahaan perseorangan yaitu:

© 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.



- a. Mengisi formulir SIUP
- b. Fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) Pemilik atau Penanggungjawab Perusahaan
- c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Fotokopi Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA Perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan undang-undang gangguan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

6. Mendaftarkan perusahaan

Menurut Kian Goenawan (2008:32), Pendaftaran perusahaan dilakukan oleh setiap perusahaan di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II selaku Kantor Pendaftaran Perusahaan (KPP) tingkat II ditempat kedudukan perusahaan, dengan cara mengisi formulir pendaftaran, melampirkan fotokopi surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pendaftaran bagi persero (http://jakarta.go.id/subContent_layanan2.php?menu=syarat&id=77) (Diakses 1 Juni 2015) adalah:

- a. Copy akte pendirian perusahaan yang dibuat notaris terutama untuk PT, Koperasi, CV, Fa (apabila ada)
- b. Copy Kartu Tanda Penduduk atau paspor dari pemilik, pengurus, penanggungjawab perusahaan.
- c. Copy izin usaha atau surat keterangan dari instansi berwenang, khusus untuk PT dan Koperasi disertakan akta perubahan (apabila ada) dan Keputusan Pengesahan sebagai badan hukum.

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.



7. Mendesain interior Ruko

Interior ruko merupakan unsur penting untuk pemasaran terutama untuk jaman dimana media sosial marak digunakan dan banyak orang yang suka mengunggah foto dan komentar di media sosial tersebut. Tema interior yang akan dipilih didesain seperti konsep *coffee shop* yang unik dan jarang dijumpai di Jakarta, juga nyaman untuk menjadi tempat berkumpul bersama teman dan keluarga, sehingga konsumen merasa penasaran untuk mencoba dan mengunggah foto ataupun komentar sehingga secara tidak langsung juga interior ruko menjadi pemasaran yang efisien.

8. Membeli perlengkapan dan peralatan Ruko

Pembelian dari perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan dan yang menjadi komponen dari desain ruangan yang diinginkan sesuai dengan tema yang telah ditentukan.

9. Merekrut sumber daya manusia

Merekrut tenaga kerja terutama untuk menjadi barista dengan cara meminta rekomendasi yang diberikan oleh teman atau saudara yang memiliki toko atau usaha sejenis yang tentunya dilakukan seleksi terlebih dahulu. Kriteria utama dari karyawan *Coffee Inspired* adalah berpenampilan menarik, murah senyum dan dapat melayani konsumen dengan sebaik mungkin sesuai apa yang konsumen inginkan

10. Melakukan *finishing* dekorasi

Merapikan ruko yang telah di desain, serta meletakkan peralatan dan perlengkapan dan sedikit hiasan dekorasi untuk interior.

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



11. Membeli persediaan bahan baku

Pembelian bahan baku dilakukan sebelum grand opening supaya *Coffee Inspired* siap melayani permintaan konsumen dengan persediaan bahan baku yang sudah disiapkan secara lengkap. Pembelian persediaan dilakukan juga secukupnya dan sesuai dengan apa yang lebih dibutuhkan agar tidak terjadi pemborosan atas bahan baku yang tidak dibutuhkan.

12. Grand Opening *Coffee Inspired*

Pembukaan perdana *Coffee Inspired* disertai dengan promosi yang digunakan melalui brosur dan media sosial untuk penetrasi pasar.

C 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.



Tabel 4.1
Jadwal Perencanaan Pendirian *Coffee Inspired*
Periode 2017—2018

Bulan	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan
Keterangan								
Mencari pemasok bahan baku	X							
Membuat social media	X							
Menyewa Ruko di Sunter, Jakarta Utara		x						
Pendaftaran NPWP		x						
Pendaftaran SIUP			x					
Mendaftarkan perusahaan			x					
Mendesain interior booth			x					
Membeli peralatan dan perlengkapan				x				
Merekrut sumber daya manusia				x				
Melakukan finishing dekorasi					x	x		
Membeli persediaan bahan baku							x	x
<i>Grand Opening</i>								x

B. Proses Produksi

Proses produksi adalah metode untuk menambah kegunaan atau manfaat dari suatu barang ataupun jasa. Proses produksi *Coffee Inspired* digambarkan seperti tabel 4.2 berikut ini:

1. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Bagan 4.1 Proses Produksi *Coffee Inspired*

- Pemesanan biji kopi dan sirup dilakukan sebulan sekali

- Melakukan penyimpanan bahan baku sekaligus melakukan pengecekan kembali

- ketika ada pemesanan, biji kopi diproses menjadi bubuk kemudian sampai menjadi produk minuman kopi, lalu pengeluaran bahan baku untuk produk tersebut dicatat

Keterangan :

1. Bahan baku yang dibutuhkan seperti biji kopi dan sirup akan rutin dilakukan setiap sebulan sekali guna untuk menjaga kesegaran dari persediaan biji kopi yang tersedia agar tetap fresh tidak terlalu lama di simpan juga karena biji kopi yang sudah terlalu lama tidak dipakai akan memiliki kualitas rasa yang berbeda ketika disajikan.
2. Bahan baku disimpan setelahnya kemudian melakukan pengecekan kembali untuk menghitung jumlah bahan baku yang tersedia dan yang masuk setiap harinya.

© 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.



3. Ketika ada pemesanan dari konsumen, maka bahan baku akan diproses sesuai pesanan dari konsumen, sampai dengan produk jadi. Pada saat ini, pengeluaran bahan baku untuk produk tersebut akan dicatat setiap harinya.

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

C. Proses Pelayanan Jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dalam pelayanan jasanya, *Coffee Inspired* memberikan pelayanan kepada pelanggan yang datang dengan sambutan ramah. Kemudian salah satu barista siap membantu untuk informasi tentang minuman yang akan dibeli oleh konsumen dan mencatat pemesanannya. Hal ini dilakukan sebaik mungkin karena kesan pertama pelanggan terhadap *Coffee Inspired* sangat penting untuk menjaga reputasi sekaligus memberikan rasa nyaman konsumen sehingga merasa leluasa untuk memesan produk.

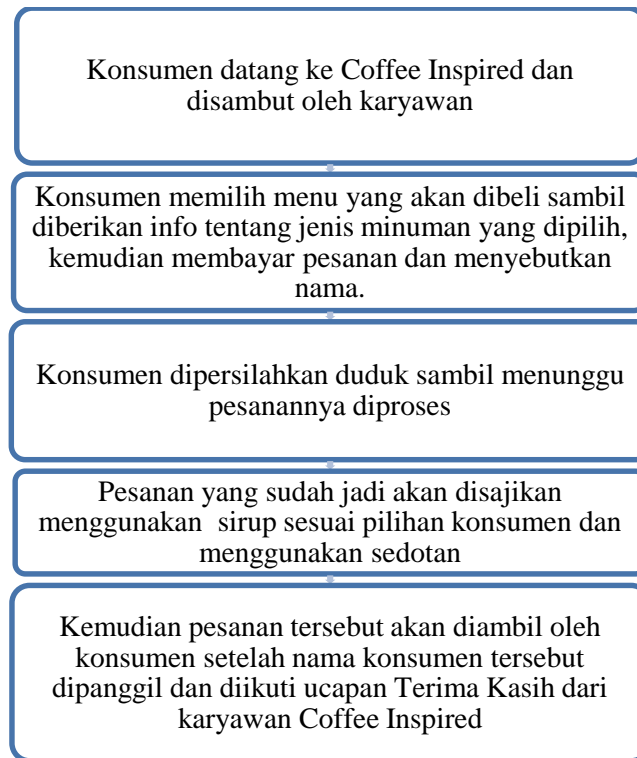
Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan interaksi dengan orang lain untuk menyediakan kepuasan bagi pelanggan tersebut. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dan memperoleh imbalan.

Berikut proses pelayanan jasa yang diberikan oleh *Coffee Inspired* antara lain:

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.



Bagan 4.2 Proses Pelayanan Jasa *Coffee Inspired*



Keterangan :

1. Konsumen datang ke bar *Coffee Inspired*, kemudian disambut oleh karyawan kami dengan ramah sambil menanyakan minuman apa yang akan dipilih oleh konsumen.
2. Konsumen memilih menu yang diinginkan, apabila konsumen bingung untuk memilih, atau bertanya tentang minuman yang akan dipilih, karyawan juga dapat memberikan info tentang minuman tersebut dengan ramah, kemudian membayar di kasir sesuai harga pesanan dan menyebutkan nama pemesan.

© 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.



3. Konsumen dipersilahkan duduk untuk menunggu pesanannya diproses.
4. Pesanan yang sudah jadi disajikan dengan sirup yang dipilih sesuai keinginan konsumen dan menggunakan sedotan.
5. Konsumen dipanggil sesuai nama pemesan yang disebutkan diawal untuk mengambil pesanannya diikuti ucapan terima kasih dari karyawan *Coffee Inspired*.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Nama Pemasok

Pemasok merupakan pihak yang memberikan input untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan. Pemasok ialah pihak yang penting dalam menjalankan usaha. Pemasok dari *Coffee Inspired* antara lain :

1. PT. Bahana Genta Viktory
Alamat : Jl. Tanah Abang II No.17 Jakarta Pusat 10160
Telepon : +62 21 29229818
Kategori Pasokan : Biji kopi dan Sirop
2. Maharaja *Coffee*
Alamat : Jl. Melawan 26/4 Mangga Dua Selatan, Jakarta Pusat
Telepon : +62 21 6248148
Kategori pasokan : Biji kopi *House Blend*
3. Lotte Mart
Alamat : Jl. Raya Boulevard Barat Kelapa Gading
Jakarta Utara, 14250
Telepon : +62 21 4523818



Kategori Pasokan : Persediaan pendukung

4. PT. Sukanda Djaya

Alamat : Jl. Pasar Putih Raya Kav. 1, Ancol Timur, Jakarta
14430

Telepon : +62 21 6405678

Kategori Pasokan : Susu sapi asli dan susu sapi rasa coklat, kentang beku,
Sosis, *Whipped Cream*, dan es krim

5. PT. Kopiku Indonesia

Alamat : Jl. Hang Tuah Raya, No. 9 Jakarta Selatan 12120

Telepon : +62 21 7207273

Kategori Pasokan : Bubuk Green Tea, Red Velvet, dan Taro.

6. Tara

Alamat : WTC Mangga Dua Lantai GF Blok. A No. 127-129,
Jakarta

Telepon : +62 21 99835988

Kategori Pasokan : Gelas Plastik, Sedotan, Tutup Gelas Plastik, Kotak
Karton Pembungkus Makanan dan Kantong Plastik.

C 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

E. Teknologi

Teknologi merupakan kebutuhan masyarakat sekarang ini. Dalam kehidupan sehari-hari, teknologi sangat digunakan untuk berbagi macam kegiatan dan akan terus berkembang seiring waktu berjalan. *Coffee Inspired* merupakan salah satu usaha yang



juga sangat memanfaatkan teknologi. Beberapa teknologi yang digunakan oleh *Coffee*

C *Inspired* adalah :

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

1. Laptop/ Notebook

Untuk melakukan pemasaran tentang *Coffee Inspired* secara online dan berguna dalam menginput data pesanan dan pembayaran, mengecek stok serta membuat faktur penjualan.

2. Smartphone

Berguna untuk melakukan pemasaran lewat media sosial, serta sebagai alat komunikasi dengan *customer* mengenai kritik dan saran.

3. CCTV

Sebagai penunjang kenyamanan dan keamanan, serta menjaga dari hal hal yang tidak diinginkan oleh konsumen saat berada di *Coffee Inspired*.

4. Blender

Merupakan alat pembuatan produk minuman *ice blend* di *Coffee Inspired*.

5. Modem Internet dan Wifi

Teknologi seperti *smartphone* dan laptop dalam mengaplikasikannya menggunakan internet juga *wifi* yang akan digunakan sebagai fasilitas bagi para konsumen *Coffee Inspired* untuk mengakses internet gratis yang disediakan oleh *Coffee Inspired*.

6. Mesin EDC

Mesin *EDC* pada saat ini sangatlah penting dan berguna untuk membantu proses transaksi yang dilakukan konsumen dalam pembayaran *via debit card* maupun *credit card* sehingga membuat transaksi pembayaran menjadi lebih mudah.