



## BAB IV

### RENCANA JASA DAN OPERASIONAL



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Deskripsi Rencana Operasional

Rencana operasi akan dilakukan dalam beberapa tahap. Tahapan tersebut beserta jadwal pelaksanaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mendesain dan merenovasi tempat usaha
2. Mengurus pembuatan izin gangguan dari Dinas Perizinan
3. Mendaftarkan NPWP
4. Mempersiapkan dokumen yang harus dilampirkan untuk wajib pajak orang pribadi usahawan
5. Membuat surat izin usaha
6. Membeli peralatan dan perlengkapan salon yang dibutuhkan
7. Merekrut karyawan
8. Membuat daftar harga dan menyiapkan brosur dan *flier* yang akan dibagikan kepada masyarakat
9. Membuka salon dan membagi-bagikan brosur
10. Membuat daftar harga dan menyiapkan brosur dan *flier* yang akan dibagikan kepada masyarakat
11. Melakukan *review* dan perbaikan bila ada yang kurang

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



Berikut ini akan disajikan *time table* untuk memperlihatkan waktu-waktu untuk deskripsi operasi *Shinta Salon* pada table dibawah ini:

**Tabel 4.1**

**Jadwal Kegiatan Rencana Operasi Tahun 2013-2014**

Bulan	Kegiatan yang dilakukan	Deskripsi Kegiatan
Januari	Mendesain dan merenovasi tempat usaha	Mendesain dan merenovasi ulang bangunan di daerah Summarecon yang digunakan sebagai tempat usaha. Lokasi usaha merupakan unsure yang paling penting maka tempat operasional harus ada sebelum usaha berjalan.
Februari	Mengurus pembuatan izin gangguan dari dinas perizinan	Tujuannya untuk mendapatkan rasa aman ketika bisnis sedang dijalankan.
Maret	Mendaftarkan NPWP	Setiap warga Negara Indonesia yang memiliki penghasilan diatas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran juga dapat dilakukan secara elektronik, yaitu melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat( <a href="http://www.pajak.go.id">http://www.pajak.go.id</a> )
April	Mempersiapkan dokumen yang harus dilampirkan untuk wajib pajak orang pribadi usahawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa bagi orang asing, dari salah satu seorang pengurus aktif.</li> <li>Surat Keterangan Tempat Kegiatan Usaha dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.</li> </ul>
Mei	Membuat surat izin usaha	Menurut PERDA No.12 Tahun 2002, hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi perusahaan perorangan adalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotokopi Surat Akta Pendirian Usaha</li> <li>Fotokopi NPWP</li> </ul>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Balak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotokopi Surat Izin</li> <li>• Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan undang-undang gangguan</li> <li>• Neraca perusahaan</li> </ul>
<p>Juni</p>	<p>Membeli peralatan dan perlengkapan salon yang dibutuhkan</p>	<p>Membeli peralatan dan perlengkapan salon yang berkualitas tinggi untuk menunjang aktivitas salon.</p>
<p>Juli</p>	<p>Membuat <i>job description</i> untuk setiap karyawan</p>	<p><i>Job description</i> adalah rincian yang menunjukkan posisi, tanggung jawab, wewenang, fungsi dan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh seorang personil didalam suatu masing-masing personil mengerti kedudukannya dalam organisasi.</p>
<p>Agustus</p>	<p>Merekrut karyawan</p>	<p>Merekrut karyawan yang tepat bukanlah hal yang mudah. <i>Shinta Salon</i> memperoleh tenaga kerja yang dibutuhkannya dengan cara memberikan lowongan pekerjaan disurat kabar dan di tempat-tempat kursus kecantikan. Setelah itu, pemilik salon melakukan <i>interview</i> dan serangkaian test kepada karyawan atas posisi yang diinginkan. Tujuannya adalah meminimalisir tingkat <i>turn over</i> dalam sebuah perusahaan. Untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja, <i>Shinta Salon</i> memberikan pelatihan dan pengarahan tentang tugas dan kewajiban yang harus dijalankan sesuai dengan bidangnya masing-masing.</p>
<p>September</p>	<p>Membuat daftar harga dan menyiapkan brosur dan <i>flier</i> yang akan dibagikan kepada masyarakat</p>	<p>Harga yang ditetapkan disesuaikan dengan segmentasi yang telah dilakukan yaitu segmen menengah hingga menengah keatas. Brosur dan <i>flier</i> merupakan salah satu bagian promosi penting yang harus dibuat <i>design</i> yang menarik.</p>
<p>Oktober</p>	<p>Membuka salon dan membagi-bagikan brosur</p>	<p>Saat semua persiapan telah selesai, pembukaan salon dilakukan. Brosur mulai dibagikan saat salon telah resmi dibuka.</p>
<p>November</p>	<p>Membuka daftar harga dan menyiapkan brosur dan <i>flier</i> yang akan dibagikan kepada masyarakat.</p>	<p>Wawancara dengan konsumen akan sangat berguna untuk perkembangan salon dari segala sisi.</p>

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.



Desember	Melakukan <i>review</i> dan perbaikan bila ada yang kurang	Informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk dari wawancara konsumen akan dijadikan masukan dalam mempertahankan dan mengembangkan kualitas bisnis ini.
----------	--	--

Sumber : Shinta Salon, 2013

Waktu operasi *Shinta Salon* dapat dilihat pada **Tabel 4.2** sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Waktu Operasi Shinta Salon**

Hari	Jam
Sabtu-Minggu / Hari libur	09.00 – 21.00
Senin-Jumat	10.00 – 21.00

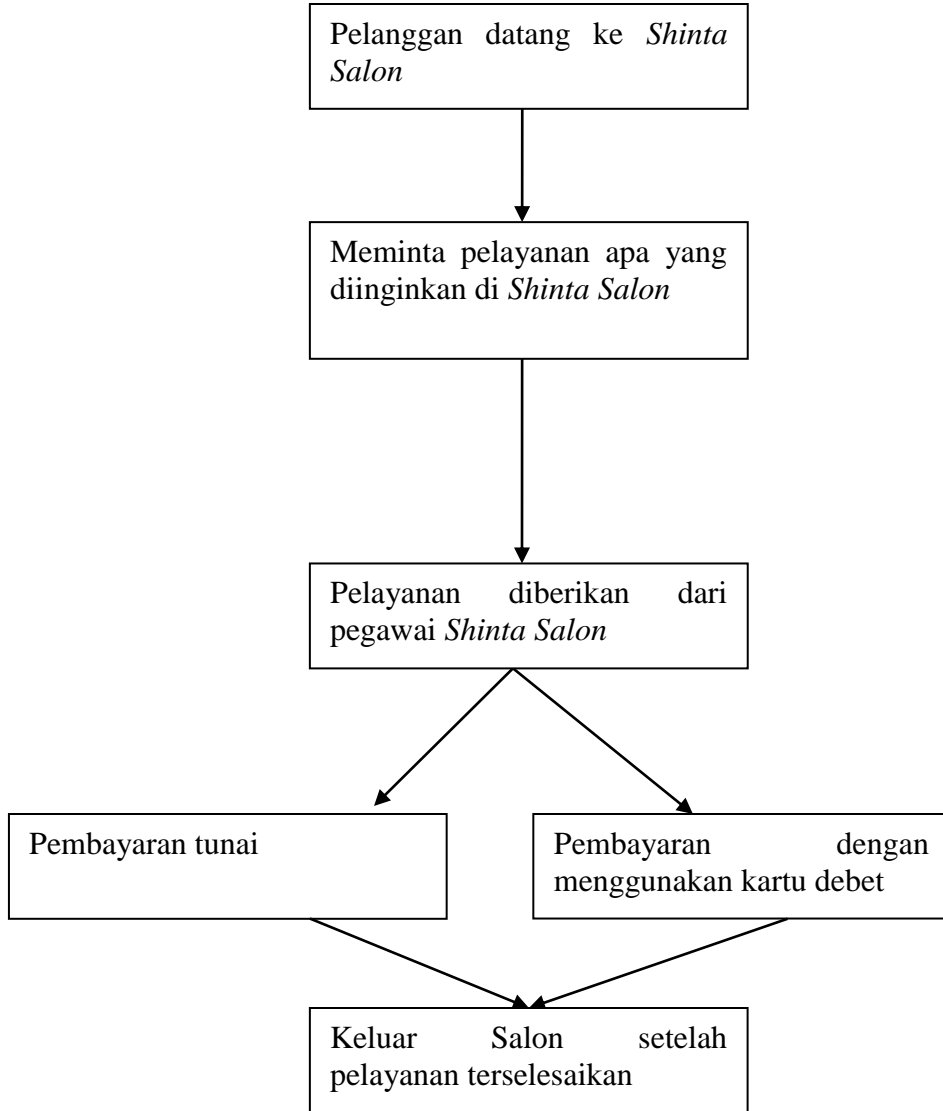
Sumber : *Shinta Salon*, 2013

### B. Proses Distribusi Pelayanan

Proses distribusi dapat diartikan sebagai kegiatan/proses pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah barang dan jasa dari produsen kepada konsumen Untuk proses distribusi dari pengiriman dari pemasok hingga diterima oleh *Shinta Salon* digambarkan dalam **gambar 4.3** di bawah ini:

Gambar 4.3

Proses Pelayanan *Shinta Salon*



Sumber : *Shinta Salon*, 2013

© 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.





Proses jasa dimulai ketika konsumen datang ke *Shinta Salon* dan menyatakan ingin mendapatkan pelayanan apa saja yang dapat dilihat di **gambar 4.3**. Pegawai *Shinta Salon* akan menyambut kedatangan konsumen dengan membukakan pintu dan memberikan daftar layanan beserta dengan harganya masing – masing karena konsumen yang datang belum tentu mengetahui ada layanan apa saja yang tersedia di *Shinta Salon*.

Kapster sudah diberi pelatihan yang baik supaya pelanggan merasa dihormati dan dianggap sebagai raja. Pegawai akan menanyakan keinginan konsumen, memberikan penjelasan mengenai keuntungan yang didapat dari layanan yang diinginkan, dan melayani konsumen dengan professional untuk dapat memanjakan konsumen selama proses pelayanan berlangsung. *Shinta Salon* sangat menekankan pelayanan yang memuaskan terhadap konsumen, sehingga konsumen tidak ragu untuk datang kembali. Hal ini menciptakan *Customer Relationship* yang baik antara *Shinta Salon* dengan pelanggannya.

### C. Alur Jasa

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Kamus Besar, Deskripsi dari pelayanan, <http://www.kamusbesar.com/22692/pelayanan>).

Bagan alur jasa *Shinta Salon* terdiri dari alur pemesanan peralatan dan perlengkapan salon ke *Shinta Salon* dari *supplier* dapat dilihat pada **gambar 4.4**. Semua pemesanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.



dibayar secara tunai mengingat cukupnya modal yang disediakan *Shinta Salon* dan hubungan kerja sama yang baik dengan *supplier*.

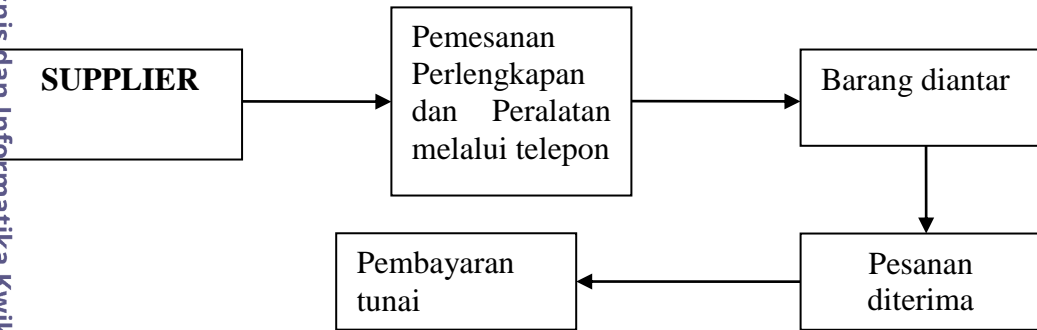
©

Untuk memperjelas proses operasional *Shinta Salon* tergambar dalam **gambar 4.4**

di bawah ini:

**Gambar 4.4**

**Alur Pemesanan Peralatan dan Perlengkapan**



Sumber : *Shinta Salon*, 2013

**D. Nama Pemasok**

Pemasok membentuk hubungan penting dalam keseluruhan sistem penghantar nilai perusahaan. Pemasok menyediakan sumber daya yang diperlukan oleh perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasanya. Berikut ini adalah nama-nama pemasok bagi *Shinta Salon* :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. PT. Kinocare Era Kosmetindo



Alamat : Jl. Raya Babakan Km 12, Cikermbar, Sukabumi 43161

Alasan pemilihan:

Pemilihan PT Kinocare Era Kosmetindo didasarkan kepada produk yang dihasilkan untuk melakukan perawatan, serta PT Kinocare Era Kosmetindo melakukan kerja sama dengan beberapa distribusi dari luar negeri, sehingga kualitas produk sudah terjamin.

Oriflame

Alamat : Jl. Prof. Dr. Satrio No. 164, Jakarta 12930

Alasan Pemilihan:

Oriflame adalah salah satu perusahaan yang ahli dalam bidang kecantikan. Produk yang dihasilkan dengan menggunakan bahan-bahan alami dan ramah lingkungan.

3. Larizze

Alamat : Jl. Harco Pasar Baru Lantai Dasar No. 111

Alasan Pemilihan:

Larizze merupakan salah satu tempat yang mengeluarkan berbagai macam merek produk kecantikan dengan kualitas yang baik, dan perlengkapan salon, serta memiliki harga yang *relative* rendah tetapi kualitas tetap terjaga.

4. Sentosa

Alamat : Jl. Harco Plaza Lanati Dasar No. 112-114

Alasan pemilihan :

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 IBKKG.

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





Sentosa merupakan pemasok untuk peralatan salon seperti *washing chair* , *hair dryer*, dan sebagainya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

**H. Teknologi**

Penggunaan teknologi berguna untuk membantu mempermudah pekerjaan, sehingga pekerjaan lebih efisien. Penggunaan teknologi tidak harus yang baru, namun disesuaikan dengan keperluan dari bidang usaha yang dijalankan.

Beberapa teknologi yang digunakan oleh pemilik dalam berjalannya bisnis *Shinta Salon* antara lain :

1. Teknologi komunikasi dengan menggunakan telepon, dimana telepon tersebut berfungsi sebagai alat bantu komunikasi dengan para konsumen, pemasok, dan segala urusan yang berkaitan dengan perusahaan.
2. Teknologi pemanas air, yang digunakan sebagai alat untuk menghasilkan air panas atau hangat dengan cepat tanpa harus memasak air terlebih dahulu, dimana secara otomatis dialirkan ke tempat untuk mencuci rambut, dengan menggunakan *waterheaters*.
3. Teknologi pendingin ruangan, dengan menggunakan *Air Conditioner (AC)*
4. Teknologi jaringan internet yang bebas digunakan melalui teknologi *wi-fi* untuk para pengunjung yang memiliki mobilitas 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.