

BAB IV

RENCANA JASA, KEBUTUHAN OPERASIONAL DAN MANAJEMEN

A. Proses Operasi (Jasa)

Proses operasi di perusahaan sehari-harinya pada bagian *marketing* adalah mencari pemilik kost untuk ditawarkan jasa perusahaan. Prosesnya dapat dilakukan melalui *internet* atau telepon. Jika personil *marketing* mengetahui tentang tempat kost yang belum terdaftar dan pemiliknya tidak dapat dihubungi dengan cara *online* atau *by phone*, maka tugas *marketing* adalah mengunjungi tempat tersebut untuk menawarkan jasa perusahaan kepada mereka. Jika pemilik kost setuju untuk beriklan di Central Kos, maka bagian *marketing* akan meng-*upload* datanya ke *website*. Jika data tempat kost yang harus di-*upload* terlalu banyak sehingga tidak dapat ditangani oleh personel *marketing* itu sendiri, maka bagian administrasi bertugas membantu. Bagian *marketing* juga bertugas untuk melayani telepon dari pemilik kost yang ingin beriklan di *website* perusahaan dan dari user yang ingin bertanya-tanya tentang *website* perusahaan. Namun jika ada telepon yang bersifat *komplain* atas kesalahan teknis maka akan dialihkan ke bagian administrasi.

Bagian *marketing* juga bertugas menginput data tentang tempat kost yang sudah ditawarkan jasa perusahaan oleh bagian *marketing*. Walaupun suatu tempat kost tersebut tidak tertarik untuk beriklan di *website*, datanya tetap disimpan di *database* perusahaan supaya tempat tersebut tidak terus menerus ditawarkan jasa kami. Bagian administrasi juga bertugas untuk mengurus pembayaran seperti tanggal jatuh temponya dan penagihannya, serta bertanggung jawab atas bagian keuangan perusahaan seperti membuat laporan keuangan perusahaan, dll. Jika ada kesalahan



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.



teknis pada website atau teknologi lain yang ada pada perusahaan, maka bagian administrasi bertugas untuk menghubungi perusahaan IT untuk meminta perbaikan.

B. Nama Pemasok

Pemasok atau *supplier* merupakan salah satu penunjang bisnis yang penting dalam mata rantai bisnis. *Supplier* memberikan input dalam rangka menunjang kelancaran operasional suatu perusahaan. Sehingga penting bagi perusahaan untuk memilih pemasok yang kooperatif dan sesuai dengan standar kriteria produk yang akan menunjang kelengkapan jasa yang akan disediakan. Perusahaan akan memantau kualitas produk yang diberikan oleh pemasok agar produk yang dibeli perusahaan dapat menjadi produk yang memuaskan bagi pelanggan. Berikut adalah daftar pemasok dari bisnis penulis.

1. Pemasok furniture kantor

Nama perusahaan : IKEA

Alamat : Jl. Jalur Sutera Boulevard No. 45, Alam Sutera, Serpong,
Tangerang, 15320, Indonesia

Telepon : 021 29853900

2. Pemasok layanan internet

Nama perusahaan : Speedy

Telepon : 147

3. Pemasok peralatan komputer

Nama perusahaan : Mangga Dua Mall Lt.4 Blok A No. 16

Telepon : 021 6126127

4. Pemasok perlengkapan alat tulis kantor

Nama perusahaan : Gramedia



Alamat : Jl. Matraman Raya No. 46 – 50,
Kebon Manggis, Matraman,
Jakarta Timur

Telepon : 021 8581763

5. Pemasok perlengkapan kantor lainnya

Nama perusahaan : Carrefour

Alamat : Jl. Boulevard Raya, Kelapa Gading,
Jakarta Utara, 10420

Telepon : +62 8220855124

6. Pemasok kendaraan perusahaan

Nama perusahaan : PT Astra Honda Motor

Alamat : Jl. Boulevard Raya Blok WB II No. 7-8,
Kelapa Gading, Jakarta Utara

Telepon : +62 21 4530587

C. Deskripsi Rencana Operasi

Rencana operasi bisnis penulis akan dilakukan dengan beberapa tahap. Tahapan tersebut beserta jadwal pelaksanaan dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Survei pasar

Hal pertama yang akan dilakukan penulis sebelum memulai bisnis ini adalah melakukan survei pasar untuk mengetahui minat pemilik kost untuk beriklan secara *online*. Alat yang akan digunakan untuk mensurvei minat pasar adalah dengan memberikan *interview* secara lisan atau dengan kuesioner. Survei pasar ini dilakukan sebelum memulai bisnis agar penulis dapat mengetahui apakah bisnis ini memiliki prospek yang bagus di masa depan atau tidak.



2. Menyusun rencana usaha

Rencana usaha adalah sebuah dokumen tertulis yang berisi rincian mengenai seluk beluk usaha atau bisnis. Rencana usaha (*Business Plan*) akan mencakup informasi-informasi yang dibutuhkan untuk mendirikan usaha berupa informasi saat ini, kebutuhan mendatang, dan hasil yang diharapkan untuk usaha yang akan didirikan.

Rencana usaha ini dibuat untuk menentukan perusahaan seperti apa yang ingin dibuat, visi misinya, strategi perusahaan, serta mengestimasi kelayakan usaha. Rencana usaha berguna dalam membantu penulis untuk merencanakan secara rinci operasional perusahaan, mengestimasi penjualan dan biaya yang dibutuhkan, peralatan dan perlengkapan serta sumber daya manusia yang dibutuhkan.

3. Mencari tempat sewa kantor

Setelah menyusun rencana bisnis maka hal selanjutnya yang dilakukan adalah mencari lokasi yang strategis untuk menjadi kantor operasional perusahaan. Lokasi yang diharapkan adalah lokasi yang dekat dengan tempat tinggal penulis, dan berada di tengah Jakarta atau lokasi yang dapat mencapai daerah-daerah lain di Jakarta dengan mudah karena dalam kegiatan operasionalnya, para karyawan *marketing* akan melakukan banyak perjalanan ke daerah seputar Jakarta guna mencari tempat kost.

© 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.



4. Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) secara *online* bagi perusahaan
- Semakin majunya perkembangan teknologi dimanfaatkan DJP untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pajak *online*. Salah satu terobosannya adalah *E-Registration*, yaitu pendaftaran NPWP secara *online*.

Berikut adalah ketentuan pendaftaran NPWP secara *online*.

- a. Dilakukan secara elektronik dengan mengisi Formulir Pendaftaran *online* pada aplikasi *E-Registration* yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak di www.pajak.go.id.
- b. Wajib Pajak yang telah menyampaikan Formulir Pendaftaran Wajib Pajak melalui aplikasi *E-Registration* harus mengirimkan dokumen yang disyaratkan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Anda. Pengiriman dokumen bisa dilakukan secara manual maupun secara elektronik, yaitu dengan mengunggah/meng-upload scan/foto dokumen.
- c. Dokumen-dokumen tersebut paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sudah diterima oleh KPP, dan jika belum diterima juga, maka permohonan NPWP dianggap dibatalkan.
- d. Apabila dokumen yang disyaratkan ini telah diterima secara lengkap, KPP menerbitkan Bukti Penerimaan Surat secara elektronik, dan kantor pajak akan menerbitkan kartu NPWP paling lambat 1 hari kerja.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5. Mendaftarkan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)

Hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendaftar SIUP bagi Perusahaan Perseorangan menurut Goenawan (2008:45) antara lain.

- a. Mengisi formulir

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.



- b. Fotokopi KTP penanggung jawab
- c. Domisili perusahaan/SIT/UUG
- d. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- e. Nomor telepon dan stempel perusahaan
- f. Fotokopi Kartu Keluarga bagi penanggung jawab wanita. Izin teknis dari instansi terkait bila diperlukan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Membuat *website* dan akun media sosial

Setelah perusahaan sudah terdaftar secara legal, langkah selanjutnya adalah membuat *website*. Penulis akan mencari *website designer* yang dapat membantu penulis untuk membuat *website* sesuai dengan yang diharapkan. Selain mencari *website designer*, penulis juga akan membuat akun media sosial bagi *website* Central Kos sebagai salah satu alat promosi.

7. Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan pendukung

Setelah *website* dibuat, hal selanjutnya adalah mempersiapkan peralatan pendukung yang diperlukan untuk memulai beroperasi seperti pemasangan *internet*, meja, kursi, lampu, telepon, dan barang-barang lain yang akan diperlukan.

8. Melakukan renovasi tempat usaha

Merenovasi ruang kantor yang disewa oleh penulis, diantaranya pengecatan, penataan, pemasangan peralatan, dll.



9. Merekrut dan melakukan *training* bagi calon karyawan perusahaan

Setelah peralatan dan perlengkapan pendukung dibeli dan perusahaan dapat beroperasi maka penulis akan merekrut karyawan yang dibutuhkan dan melakukan *training* selama satu bulan bagi karyawan yang sudah lulus *interview*. Dalam *training* karyawan *marketing* akan diajarkan cara mencari dan menghubungi pemilik kost, cara menjaga hubungan yang baik dengan pemilik kost, cara beriklan di *internet* dan media sosial, dan mengenai jasa yang disediakan oleh perusahaan agar mereka dapat menjelaskan secara rinci kepada pemilik atau pengguna *website* yang masih membutuhkan penjelasan mengenai jasa perusahaan. Karyawan *marketing* yang lulus *training* adalah karyawan yang dapat mendapatkan paling sedikit 50 pemilik kost yang ingin beriklan.

Sedangkan untuk bagian administrasi, karyawan akan diajarkan cara mencantumkan tempat kost di *website*, cara menghitung *fee* dan jatuh tempo pembayaran, cara pengoperasian *website* dan *maintenance*-nya.

10. Opening

Setelah semua persiapan sudah matang, maka bisnis penulis akan mulai beroperasi.

11. Promosi

Promosi yang dilakukan adalah promosi terhadap pemilik kost dan juga pencari kost. Promosi yang dilakukan terhadap pemilik kost dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat kost untuk menawarkan jasa kami, *direct marketing (by phone)*, memasang iklan di *internet*, memberikan diskon, serta dengan membagikan brosur.

© 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.



Sedangkan untuk pencari kost usaha promosi yang dilakukan adalah dengan cara beriklan di *internet* yaitu di *website*, *google*, dan juga media sosial, serta dengan membagikan brosur.



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

Hak Cipta Ditinjau dari

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

**Tabel Waktu Rencana Operasi Perusahaan
2018**

No	Kegiatan	2017-2018																							
		Juli			Agustus			September			Oktober			November			Desember			Januari					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei pasar																								
2	Rencana bisnis																								
3	Survei lokasi																								
4	Pengurusan NPWP																								
5	Pengurusan SIUP																								
6	Pembuatan website & akun media sosial																								
7	Pembelian peralatan & perlengkapan																								
8	Renovasi kantor																								
9	Perekrutan & training karyawan																								
10	Opening																								
11	Promosi																								

Sumber: Central Kos, Tahun 2016

D. Rencana Alur Jasa

Pelayanan jasa merupakan kegiatan utama yang dijalankan oleh Central Kos. Kualitas layanan yang baik tidak terlihat berdasarkan sudut pandang perusahaan penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen. Sudut pandang konsumen terhadap kualitas jasa berpengaruh besar terhadap keberlangsungan jalannya bisnis perusahaan di masa yang akan datang.

Proses pelayanan jasa yang diberikan oleh bisnis penulis ada 2 yaitu jasa beriklan di *website* Central Kos yang ditawarkan pada pemilik kost, dan jasa penyediaan informasi yang diberikan kepada pencari kost.



1. Proses Jasa I

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Penulis akan menawarkan jasa periklanan terhadap para pemilik kost. Penulis akan menjelaskan mengenai biaya untuk beriklan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan lain yang ditanyakan oleh pemilik kost.
- b. Jika pemilik kost tertarik untuk beriklan, maka tempat kostnya akan dicantumkan di *website*. Pemilik kost juga dapat mendaftarkan tempat kostnya sendiri secara *online* jika mereka sudah mengenal *website* Central Kos.
- c. Jika pemilik kost setuju untuk beriklan, maka bagian administrasi akan menghitung dan menentukan jumlah *fee* yang dibayar setiap bulan dan tanggal jatuh temponya.
- d. Jika pemilik kost tidak tertarik untuk beriklan di *website* Central Kos, maka tempat kost tersebut tetap akan dicatat nama dan alamatnya untuk mencegah adanya penawaran berulang-ulang dari staf marketing Central Kos baik oleh orang yang sama maupun yang berbeda.

2. Proses Jasa II

Proses Jasa II sifatnya lebih pasif dibandingkan dengan Proses Jasa I karena biasanya penulis tidak berinteraksi langsung dengan para pencari kost dalam usaha pemasarannya.

- a. Dalam Proses Jasa II, pencari kost dapat langsung membuka *website* untuk mencari tempat kost dan tidak perlu dijelaskan mengenai berbagai hal karena untuk mengakses informasi di *website* kami gratis dan pencari kost juga tidak perlu menjadi *member*. Jika ada ketidakpahaman mengenai sesuatu yang berhubungan dengan *website*, maka 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dapat mencoba untuk membuka halaman FAQ (*Frequently Asked Questions*) terlebih dahulu.

- b. Jika konsumen masih bingung atau pertanyaan yang ingin mereka ajukan tidak dimuat dalam FAQ, maka mereka dapat menghubungi bagian *marketing* Central Kos dimana kami akan menjelaskan tentang berbagai hal yang ingin mereka ketahui.
- c. Jika pencari kost ingin mem-*booking* suatu tempat kost, proses pembayaran DP dapat dilakukan secara *online*.

E. Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan Usaha

Central Kos merupakan perusahaan yang berbasis *online* sehingga teknologi terkini sangat dibutuhkan oleh perusahaan demi kelancaran operasional dan pengembangan bisnis penulis. Karena perusahaan ini bergerak dalam bidang periklanan maka teknologi yang paling dibutuhkan adalah teknologi komunikasi. Selain teknologi komunikasi ada juga teknologi pendukung lain yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional. Berikut adalah daftar teknologi dan peralatan yang dibutuhkan oleh perusahaan:

1. Komputer

Karena perusahaan berbasis *online* maka komputer adalah teknologi paling penting yang dibutuhkan untuk pengoperasian perusahaan. Untuk dapat menjalankan *website*, melakukan pencarian tempat kost melalui *internet*, dan menjalankan kegiatan operasional utama lainnya, komputer sangat dibutuhkan.

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.



2. *Internet*

Untuk dapat mengakses *internet*, mencari dan menghubungi pemilik kost, berhubungan dengan pengguna *website*, dan menjalankan *website* maka jaringan internet sangat dibutuhkan.

3. Telepon

Telepon merupakan salah satu alat yang harus dimiliki oleh semua perusahaan. Dalam usaha ini, telepon terutama dibutuhkan untuk berhubungan dengan pemilik kost yang tidak dapat dihubungi melalui *internet* atau media sosial, berhubungan dengan pengguna *website*, serta untuk kegiatan komunikasi secara umumnya.

4. CCTV

CCTV dipasang guna mengawasi kantor jika ada hal-hal yang tidak diinginkan terjadi seperti tindak kriminal, serta untuk mengawasi karyawan dalam bekerja.

5. Motor

Motor dibutuhkan perusahaan untuk menunjang transportasi bagi staf *marketing* dalam melakukan pekerjaannya, yaitu ketika mereka harus menawarkan atau mendatangi langsung sebuah rumah kost untuk menawarkan jasa perusahaan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

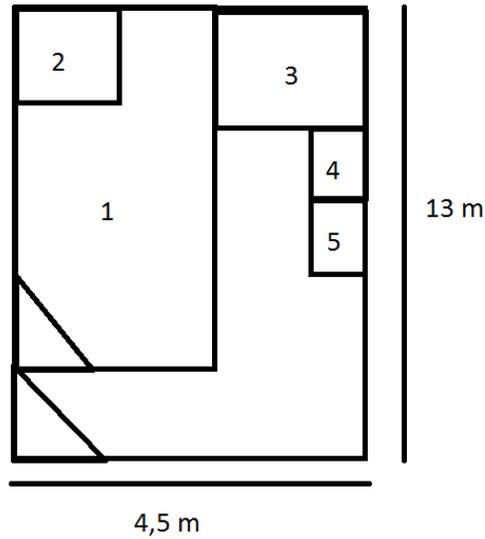
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

F. Lay-out Bangunan Tempat Usaha



Gambar 4.1

Layout Bangunan Kantor Central Kos



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Keterangan:

- 1: Ruang kerja staf *marketing* dan administrasi & keuangan
- 2: Ruang manajer
- 3: Pantry
- 4: Ruang tempat penyimpanan alat kebersihan
- 5: Toilet

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.