



## BAB IV

### RENCANA PRODUKSI DAN OPERASIONAL

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Diskripsi Rencana Operasi

Setiap bisnis tidak terlepas dari proses produksi dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, *Veggie Rest* membuat perencanaan produksi dan operasional agar proses produksi dapat dilaksanakan dengan baik, ekonomis, serta mencegah timbulnya hambatan terhadap kegiatan operasi perusahaan.

Sebelum menjalankan kegiatan usaha, diperlukan diskripsi rencana operasi. Berikut ini adalah langkah-langkah yang direncanakan oleh *Veggie Rest* dalam membuka usaha, antara lain :

##### 1. Melakukan Perhitungan Bisnis

Sebelum memulai bisnis, maka perlu diperhitungkan beberapa modal yang dibutuhkan dan apakah bisnis ini layak untuk dijalankan atau tidak.

##### 2. Melakukan *survey* lokasi

*Survey* lokasi yang tepat sebagai tempat untuk dijalankan usaha tersebut. *Survey* dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan lokasi dan keadaan bangunan yang sesuai dengan konsep yang akan dijalankan perusahaan.

##### 3. Menyewa ruko usaha

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. Lokasi usaha merupakan unsur yang penting bagi perusahaan maka lokasi atau tempat harus ada sebelum usaha berjalan. Keputusan untuk menyewa akan dilakukan setelah *survey* berakhir.
5. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak  
Setiap warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dapat dilakukan dengan sistem *e-registration*. Sistem ini terhubung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan, dengan alamat <http://www.pajak.go.id> pada bagian *e-registration*. Selanjutnya dapat mengirimkan print-outnya melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak.
6. Mendaftarkan Perusahaan  
Adapun syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pendaftaran bagi perusahaan perorangan menurut Via (2013), 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, penanggung jawab perusahaan.
  - c. Copy izin usaha atau surat keterangan dari instansi yang berwenang. Khusus untuk PT dan Koperasi disertakan akta perubahan (apabila ada) dan Keputusan Pengesahan sebagai badan hukum.

© 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.



7. Merekrut tenaga kerja

8. Membuat *job description* karyawan

Perusahaan merumuskan serta merencanakan *job description* yang akan diberikan kepada masing-masing karyawan

9. Merenovasi tempat usaha

Bangunan yang telah disewa kemudian direnovasi sesuai dengan konsep yang akan dijalankan oleh *Veggie Rest*.

10. Membuat perjanjian kontrak dengan pemasok

Perjanjian kontrak dibuat agar adanya upaya hukum yang melindungi hak serta kewajiban dari perusahaan dan pihak pemasok.

1. Pemesanan bahan baku

Pembelian bahan baku dilakukan setelah perekrutan tenaga kerja dan mendekati hari pembukaan *Veggie Rest* agar penulis dapat berkonsultasi dengan *chef* yang memang memiliki keahlian dalam hal tersebut, dan agar bahan-bahan tersebut masih *fresh* ketika dikonsumsi.

12. Pembukaan restoran *Veggie Rest*

Setelah itu, *Veggie Rest* akan beroperasi pada awal tahun 2014. Jadwal operasi ini dapat saja berubah, hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi yang ada.

Hak cipta milik IBIKKG (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.



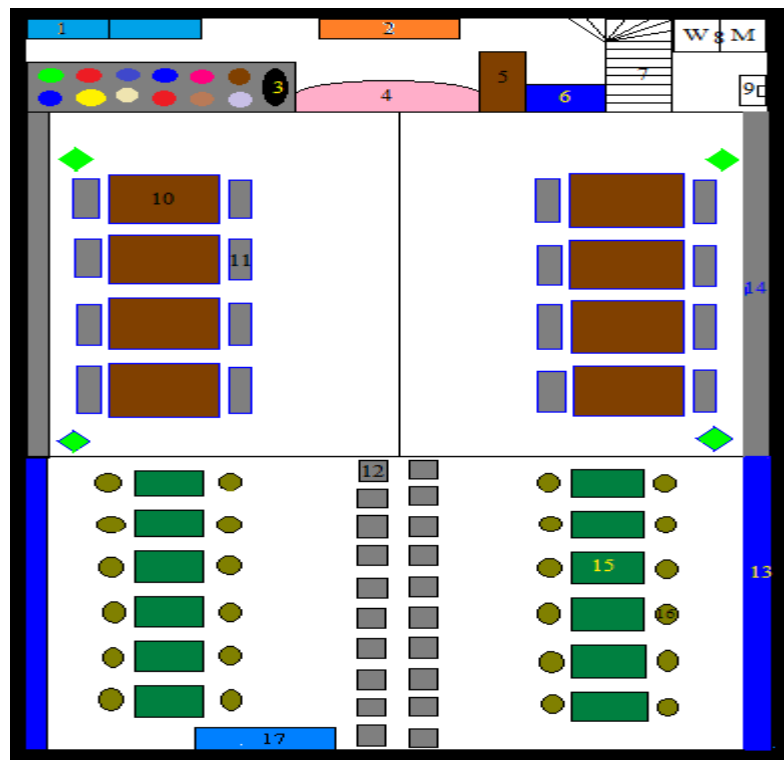
Waktu operasional dari restoran *Veggie Rest* adalah setiap hari Senin–

Minggu rata-rata dari pukul 10.00-22.00 WIB. Dengan adanya waktu operasi yang cukup lama diharapkan dapat meningkatkan jumlah penjualan yang diinginkan. Untuk hari Jumat dan Sabtu, serta hari libur, waktu operasi akan diperpanjang dari pukul 10.00-22.30 WIB.

Bangunan fisik dari restoran *Veggie Rest* berlokasi di Jl. Boulevard Utara Raya PD 9/3 Kelapa Gading Jakarta Utara. *Veggie Rest* akan didirikan di sebuah ruko yang terdiri dari dua lantai, yang mempunyai beberapa ruangan, antara lain ruang *open kitchen*, ruang kasir, toilet, dan sisanya adalah ruang bagi konsumen untuk menikmati menu *Veggie Rest* yang telah dipesan.

Gambar 4.1

Sketsa restoran *Veggie Rest*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.



Keterangan:

: Freezer	11	: Kursi Indoor 2 orang
: Tempat Cuci	12	: Jalan Batu
: Lemari display snack	13	: Dinding bagian dalam
: Open Kitchen	14	: Dinding bagian luar
: Meja Pesanan	15	: Meja makan outdoor 2 orang
: Kasir	16	: Kursi outdoor 1 orang
: Tangga Menuju Lt. 2	17	: Lahan Parkir
: Toilet		
: Wastafel		
: Meja Makan Indoor 4 orang		

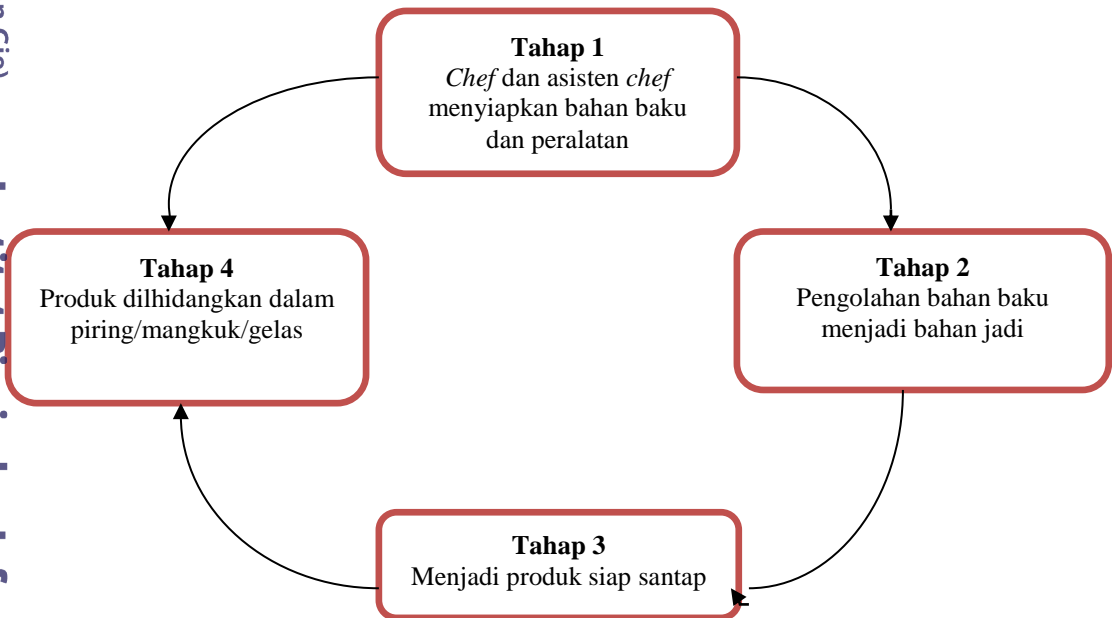
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**B. Proses Produksi**

Produksi menurut M. Fuad, dkk (2006:142), adalah suatu kegiatan atau proses yang mentransformasikan masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*). *Veggie Rest* memiliki proses produksi yang secara umum berlangsung dengan sederhana. Proses produksi *Veggie Rest* digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 4.2**  
***Veggie Rest***  
**Proses produksi**



Sumber : *Veggie Rest*

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.



Dalam pengolahan bahan baku, terdapat perbedaan antara menu yang dibuat pada saat pemesanan terjadi dan menu-menu yang bahannya sudah diolah terlebih dahulu. Menu yang dibuat pada saat pemesanan terjadi contohnya *kwetiau*, *bihun*, *mie*, *capcay* dan lain-lain yang dalam pembuatannya tidak memakan waktu yang lama. Sedangkan menu-menu yang bahannya sudah diolah terlebih dahulu adalah *bakso goreng* karena dalam proses pembuatannya bakso goreng memerlukan waktu yang cukup lama.

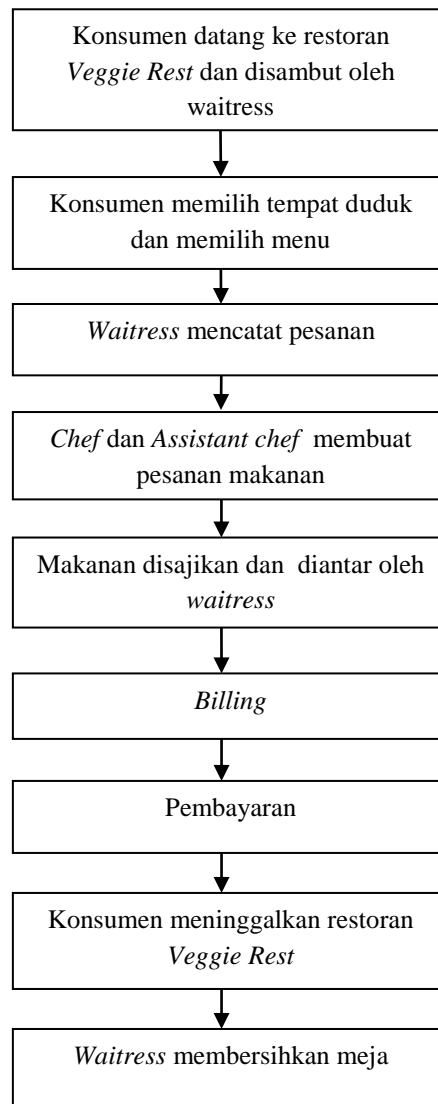
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### C. Alur Jasa

Proses pelayanan jasa yang diberikan oleh *Veggie Rest* sama dengan kebanyakan restoran pada umumnya. Alur jasa proses pelayanan dan pemesanan makanan terhadap konsumen *Veggie Rest* dapat dilihat pada gambar berikut :

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 4.3**  
***Veggie Rest***  
**Alur jasa Proses Pelayanan**



Sumber : Veggie Rest

Keterangan :

1. Konsumen yang datang disambut oleh *waitress* dengan ucapan “*welcome to Veggie Rest*” dengan tujuan menciptakan kedekatan dengan konsumen.

© 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.



2. Konsumen diantar oleh *waitress* ketempat duduk yang diinginkan. Kemudian *waitress* akan memberikan buku menu kepada konsumen dan membantu konsumen dalam memilih menu.
3. *Waitress* mencatat menu yang dipesan oleh konsumen. Sebelum meninggalkan konsumen, *waitress* harus terlebih dahulu membaca kembali pesanan tersebut untuk memastikan bahwa pesanan tersebut benar.
4. *Chef* dan asisten *chef* membuat pesanan makanan sesuai yang dipesan oleh konsumen.
5. *Waitress* mengambil pesanan yang sudah siap dan mengantarnya ke meja konsumen dengan disertai ucapan “selamat menikmati”.
6. Bila konsumen hendak meminta *billing* atau tagihan, dapat langsung di kasir atau dapat memanggil *waitress* untuk membawakan tagihan tersebut.
7. Untuk mempermudah proses pembayaran, *Veggie Rest* menyediakan mesin EDC yang dapat membantu konsumen jika ingin membayar menggunakan *debit card* atau *credit card*.
8. Setelah proses pembayaran selesai, konsumen meninggalkan restoran *Veggie Rest* dengan dibukakan pintunya oleh *waitress* sambil mengucapkan “terima kasih, sampai berjumpa kembali”.
9. *Waitress* membersihkan meja setelah konsumen meninggalkan restoran *Veggie Rest*.

**© 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.





## D. Nama Pemasok

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pemasok membentuk hubungan penting dalam keseluruhan sistem penghantar nilai perusahaan karena menyediakan sumber daya yang diperlukan bagi perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa. Perkembangan pemasok dapat secara serius mempengaruhi perkembangan pemasaran.

Akan sangat menguntungkan bila pemasok memiliki kriteria menawarkan harga yang masuk akal yang merupakan pertimbangan secara finansial, memberikan kualitas yang baik, pengiriman tepat waktu sehingga tidak menghambat kegiatan operasional usaha. Berikut ini pemasok-pemasok yang dipilih *Veggie Rest*.

#### 1. Pemasok susu sapi

Nama perusahaan : PT Gis Indoserasi

Alamat perusahaan : Jl. Kalibata KAV 1, No.1 Jakarta 175211

Telepon : 02189562111

Alasan memilih PT Gis Indoserasi karena merupakan perusahaan terkemuka di Indonesia sebagai distributor susu, sehingga kualitas produknya sudah tidak diragukan lagi.

#### 2. Pemasok susu kedelai

Nama perusahaan : Susu Kedelai Fresh Hj Lela

Alamat perusahaan : Jl. Wedana No.2 Balimester, Jatinegara, Jakarta Timur.

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.



Telepon : 081311634551

Alasan memilih Susu Kedelai Fresh Hj Lela karena telah mendapatkan sertifikat layak dikonsumsi dari Dinas Kesehatan sehingga kualitasnya sudah tidak diragukan lagi. Selain itu Susu Kedelai Fresh Hj Lela juga menyediakan jasa pengiriman barang.

Pemasok bahan-bahan dapur

Nama perusahaan : Bluebell

Alamat perusahaan : Jl. Kelapa Nias Raya Blok GNI-35 Kelapa Gading  
Permai, Jakarta Utara

Alasan memilih Bluebell karena memiliki variasi dan kelengkapan dari bahan-bahan yang diperlukan oleh *Veggie Rest.*

Pemasok bahan-bahan dapur

Nama perusahaan : Toko Titan

Alamat perusahaan : Kelapa Gading Square B17, Jakarta Utara 14320

Telepon : 02145869850

Alasan memilih Toko Titan karena harga yang ditawarkan relatif lebih murah.

Pemasok peralatan ruang restoran dan dapur

Nama perusahaan : Carrefour Mall of Indonesia

Alamat perusahaan : Mall of Indonesia, Jl. Boulevard Barat Raya, Kelapa  
Gading, Jakarta Utara

**3. 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.



Telepon : 02145866908

Alasan memilih Carrefour karena memiliki variasi dan kelengkapan produk yang ditawarkan dengan harga yang terjangkau.

Pemasok peralatan ruang restoran dan dapur

Nama perusahaan : Ace Hardware Mall Artha Gading

Alamat perusahaan : Mall Artha Gading, Lt Dasar - Lt I, Jl. Artha Gading Selatan No. 1 Kelapa Gading, Jakarta Utara

Telepon : 02145864400

Alasan memilih Ace Hardware karena mempunyai kelengkapan produk yang ditawarkan, harga yang terjangkau, dan memiliki pelayanan yang memuaskan, serta dapat dipercaya.

Pemasok buah-buahan dan sayur

Nama perusahaan : Pasar Induk Kramat Jati

Alamat perusahaan : Jl. Raya Bogor, Kramat Jati, Jakarta Timur

Telepon : 0218400859

Alasan memilih Pasar Induk Kramat Jati karena memiliki kelengkapan produk yang ditawarkan dan harga yang terjangkau.

**9. 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.



## E. Alur Pemesanan Barang

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

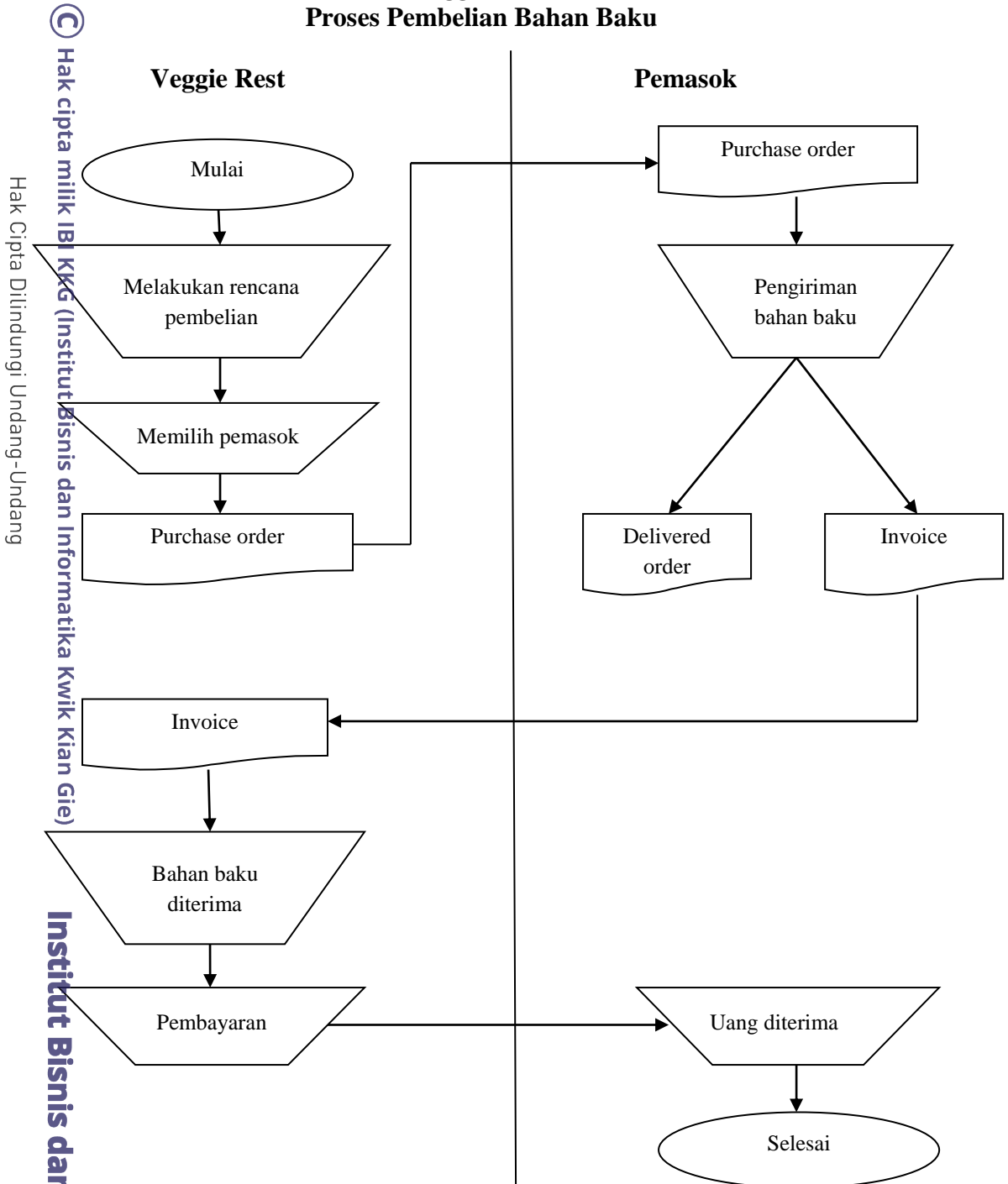
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Aktivitas perusahaan berupa transaksi pembelian dengan pemasok merupakan aktivitas pendukung lainnya selain aktivitas utama yaitu transaksi penjualan. Aktivitas ini merupakan aktivitas penting yang sangat mempengaruhi aktivitas utama. Hubungan baik dengan pemasok dapat berpengaruh signifikan dengan harga rendah yang akan ditawarkan oleh pemasok. Dengan demikian sangat perlu menjalin hubungan baik dengan setiap pemasok yang ada. Dalam pencarian pemasok, *Veggie Rest* memiliki standar kriteria yang dilihat dari segi biaya, ketersediaan barang, dan layanan yang diberikan. Dalam proses pemesanan barang dengan pemasok, *Veggie Rest* melakukan transaksi pembayaran secara tunai ataupun melalui kredit. Proses alur pemesanan barang yang dipasok oleh pemasok untuk *Veggie Rest* yang kemudian akan dijual kembali dapat dilihat pada gambar berikut ini.

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**  
**Veggie Rest**  
**Proses Pembelian Bahan Baku**



Sumber : Veggie Rest

- 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.



Dalam tahap rencana pembelian terdapat *purchase form* yang diisi oleh karyawan kemudian diserahkan kepada pemilik sebagai permintaan untuk persediaan bahan baku, peralatan, dan perlengkapan. Setelah form terisi kemudian barang yang terdapat di dalam form akan dipesan pada pemasok. *Veggie Rest* kemudian menunggu barang yang dipesan sampai pada waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Setibanya barang yang dipesan, pihak *Veggie Rest* bagian kasir melakukan pembayaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## F. Teknologi

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

Beberapa penggunaan alat berdasarkan teknologi yang digunakan oleh pemilik dalam berjalannya bisnis *Veggie Rest* ini, antara lain:

### 1. *Cash register*

*Cash register* berguna untuk mempermudah dalam menginput data pesanan dan pembayaran, mengecek stok, membuat faktur penjualan. Mesin ini dapat sangat membantu dalam keseharian berlangsungnya operasional perusahaan, juga dapat diketahui jumlah omzet setiap harinya

### 2. Telepon dan internet

Teknologi pemesanan barang, yaitu dengan menggunakan telepon, dan *website* dalam melakukan pemesanan barang ke pemasok. Pemasaran juga dengan menggunakan *website* dan *facebook*.



### 3. Komputer

Komputer digunakan untuk mempermudah dalam menginput data, mengecek stok, membuat faktur penjualan, membuat faktur pembelian, mengecek website, dan sebagainya.

### 4. **© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

#### 4. *Sound system*

*Sound system* yang digunakan sebagai sarana hiburan dan menciptakan atmosfer ruangan yang nyaman bagi pelanggan.

#### 5. Mesin EDC

Mesin EDC berguna untuk membantu proses transaksi yang dilakukan konsumen dalam hal pembayaran via *debit card* atau *credit card*.

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.