



BAB IV

RENCANA JASA DAN OPERASI



Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Proses Jasa

Usaha sub agen perjalanan *Going Travel* merupakan usaha yang berada pada bidang jasa, melayani pemesanan tiket pesawat baik secara langsung maupun online, bekerja sama dengan hampir seluruh maskapai untuk melayani pemesanan tiket pesawat domestik maupun internasional. Di antaranya adalah Garuda, Lion Air, Sriwijaya Air, Citilink, Express Air, Air Asia, dll.

Jadi untuk pemesanan, anda harus melakukan reservasi (*booking*) terlebih dahulu.

Ini lah bisnis utama di usaha sub agen perjalanan *Going Travel* sudah menggunakan teknologi terkini dengan mengembangkan *all-in-one reservation sistem* bernama IBE (*internet booking engine*) yang fasilitas utamanya yakni satu akses untuk reservasi secara online ke hampir semua maskapai. Dengan IBE, tidak perlu lagi mengakses ke sistem maskapai satu persatu untuk melakukan reservasi.

Usaha sub agen perjalanan *Going Travel* beroperasi hari Senin sampai dengan

Minggu dengan jam operasional sebagai berikut :

Senin - Minggu, 09.00 - 17.00 WIB

Akan terus di tingkatkan dengan meningkatkan sistem agar bisa berjalan 24 jam.

Proses aktifitas jasa sub agen perjalanan *Going Travel* adalah :

1. Konsumen menghubungi *customer service* dengan SMS/BBM/YM/menelepon/datang langsung ke usaha sub agen perjalanan *Going Travel*.
2. Konsumen menginformasikan kebutuhan tiket kepada *customer service*.
3. * Pilih jadwal penerbangan PILIH JADWAL PENERBANGAN.

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. * Booking penerbangan pada *customer service* kami.
5. Pembayaran melalui internet banking atau transfer.
6. E ticket bisa di terima melalui email atau di print dan diberikan kepada konsumen.

B. Alur Jasa

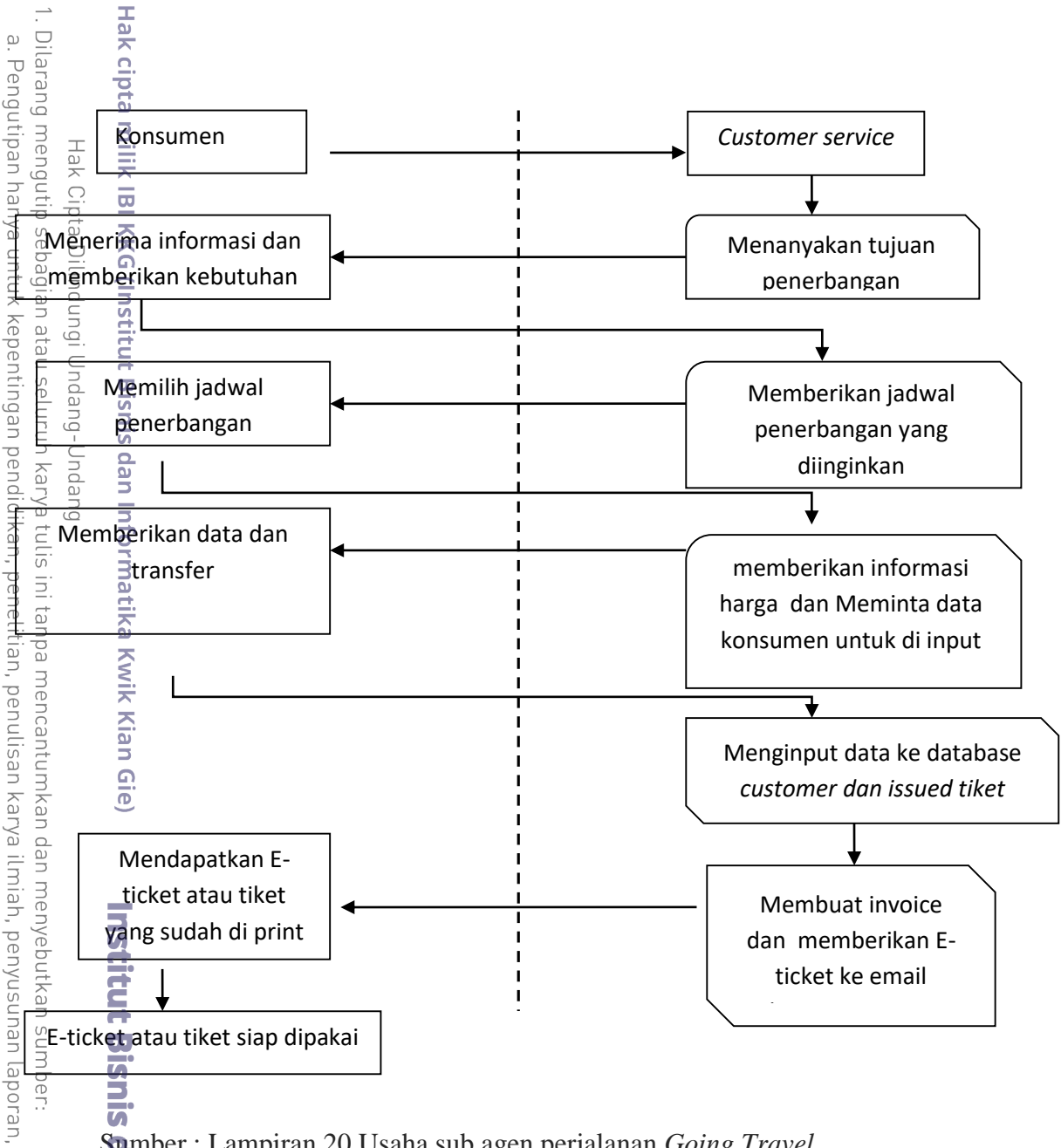
Berikut adalah gambaran detail mengenai alur jasa pemesanan tiket pesawat pada usaha sub agen perjalanan *Going Travel* :

Ha 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.

Tabel 4.1

Alur Proses pembelian Tiket di Usaha Sub Agen Perjalanan *Going Travel*



Sumber : Lampiran 20 Usaha sub agen perjalanan *Going Travel*

C. Peralatan dan Perlengkapan

Berikut adalah daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk usaha sub agen perjalanan *Going Travel* beserta dengan keterangan fungsinya :

Tabel 4.2
Fungsi Peralatan

| Peralatan | Fungsi |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Honda Revo STD ABS 2011 | Untuk keperluan mengantar dan membeli barang ke luar |
| Laptop Asus Slimbook X401U-WX108D | Untuk keperluan operasional (cek harga tiket pesawat dan print tiket) |
| Printer Canon PIXMA IP2770 | |
| Telepon Panasonic KX-TS 505 Single Line | Alat untuk komunikasi dengan konsumen |
| Rak buku | Penyimpanan berkas-berkas |
| Rak file | |
| Internet First Media | Fasilitas untuk menunjang jalannya operasional |
| Air Conditioner | |
| Water Dispenser | |
| Sony 32” LED TV – Bravia KDL-32R300B | |

Sumber : Lampiran 22 Usaha sub agen perjalanan *Going Travel*

© 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.



Tabel 4.3
Fungsi Perlengkapan

| Perlengkapan | Fungsi |
|------------------------|--------------------------------------------|
| Kertas Hvs (rim) | Alat untuk menunjang kegiatan administrasi |
| Pulpen snowman (lusin) | |
| Tinta Printer | |
| Teh | Perlengkapan untuk menjamu customer |
| Kopi | |
| Air Mineral (Box) | |
| Gula | |

Sumber : Lampiran 23 Usaha sub agen perjalanan *Going Travel*

D. Bangunan Fisik

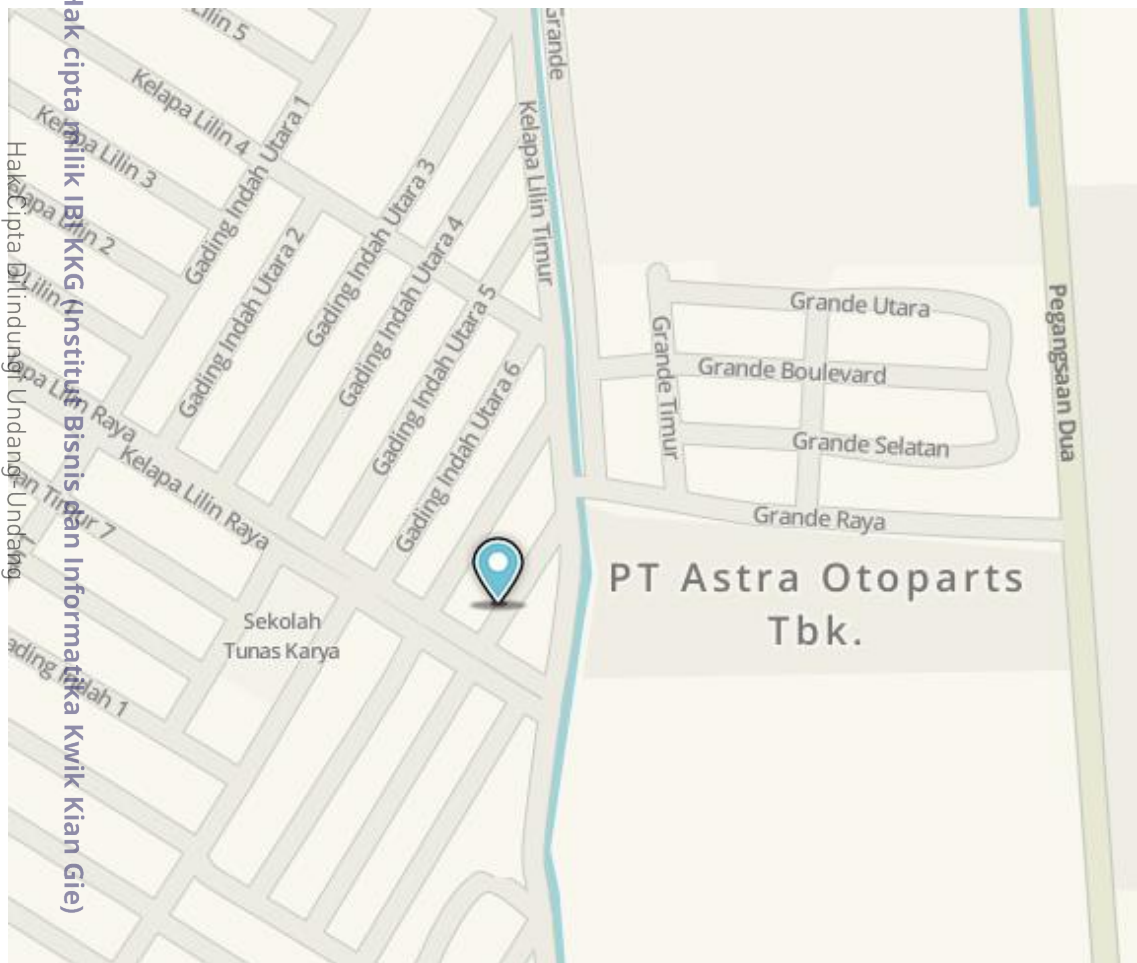
Usaha sub agen perjalanan *Going Travel* direncanakan akan berada di Jl. Gading Indah Utara 8 blok NH 14 No. 15A dengan ruangan berukuran 48m². Berikut adalah gambaran mengenai bangunan fisik usaha sub agen perjalanan *Going Travel*

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 4.1

Lokasi Usaha Sub Agen Perjalanan *Going Travel*



© Hak cipta milik IBIKKG (Institute 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.

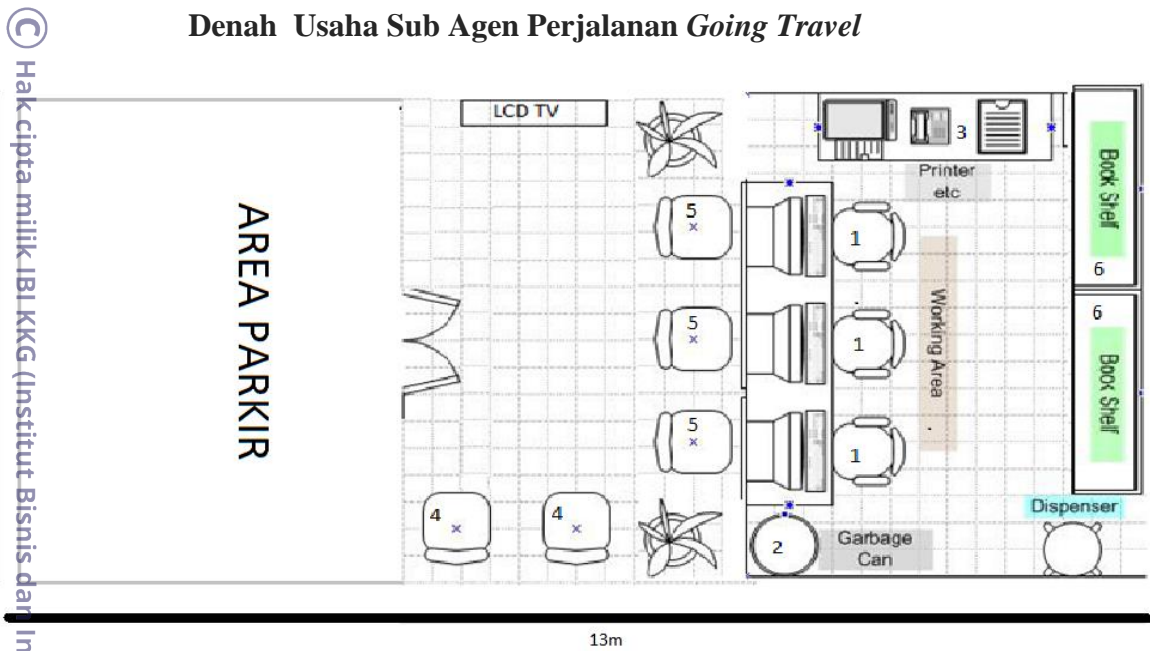
Sumber : Waze

Sub agen perjalanan *Going Travel* memilih lokasi di JL. Gading Indah Utara 8 NH 14 No.15A karena biaya sewa yang murah dan juga disekitarnya terdapat perumahan yang besar. Di depan lokasi yang kami pilih juga terdapat PT Astra Otoparts Tbk. sehingga lokasi ini bisa dibilang lokasi yang strategis.

Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 4.2

Denah Usaha Sub Agen Perjalanan *Going Travel*



Sumber: Lampiran 21 Usaha sub agen perjalanan *Going Travel*

Berikut adalah penjelasan Gambar 4.2 Denah usaha sub agen perjalanan *Going Travel* :

1. Tempat duduk *Customer Services* untuk melayani tamu
2. Tong sampah untuk membuang segala sesuatu yang sudah tidak digunakan
3. Printer untuk mengeprint tiket yang telah dibeli oleh *customer*
4. Tempat duduk untuk tamu yang sedang menunggu giliran pemesanan tiket
5. Tempat duduk untuk tamu yang sedang memesan tiket kepada *customer service*
6. Rak buku untuk menyimpan berkas-berkas

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

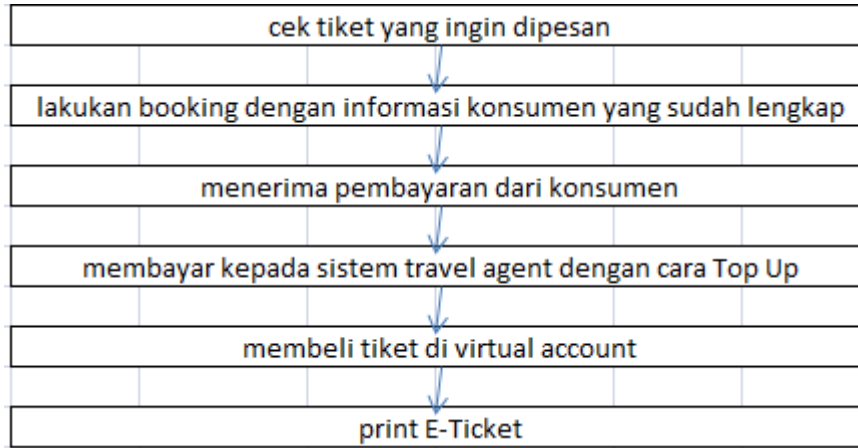
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



E. Alur Pemesanan Tiket pesawat oleh Customer Service:

Tabel 4.3

Alur Pemesanan Tiket Pesawat oleh Customer Service



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.

F. Teknologi yang Digunakan

Teknologi yang akan digunakan usaha sub agen perjalanan *Going Travel* adalah teknologi standar yang umumnya digunakan masyarakat dan bisnis menengah lainnya, yaitu

1) Telepon dan Telepon Genggam

Telepon digunakan untuk berhubungan dengan pihak konsumen dan pihak-pihak lain, dan berkomunikasi dengan pemegang usaha. Telepon genggam pun dapat dimanfaatkan untuk melakukan promosi lewat media sosial.

2) Komputer

Komputer akan difungsikan sebagai alat untuk mengecek harga tiket pesawat dan penyimpanan dokumen-dokumen penting, hingga pencatatan akuntansi keuangan. Selain itu, komputer juga dapat difungsikan sebagai media promosi tambahan dengan menggunakan internet pula.

3) Printer

Printer akan difungsikan sebagai alat untuk print E-ticket untuk diserahkan kepada konsumen jika diperlukan.