



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

Menurut Robert G. Schroeder (2008 : 4), perbedaan antara apa yang pembeli rela untuk bayar dan biaya adalah profit. Jadi perusahaan harus memberikan nilai dengan biaya yang serendah mungkin untuk memaksimalkan keuntungan. Ini merupakan tujuan dari operasi, untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dengan biaya yang serendah mungkin.

Menurut Jeff Madura (2007 : 315), entah apakah sebuah perusahaan memproduksi barang ataupun jasa, perusahaan tersebut membutuhkan proses produksi, atau serangkaian kegiatan dimana sumber daya yang tersedia digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa. Sebuah proses yang mencirikan percampuran dari sumber daya yang dialokasikan untuk produksi, pembagian tugas, dan urutan dari penugasan tersebut.

Sumber daya utama yang digunakan oleh suatu usaha dalam proses produksi adalah sumber daya manusia, bahan mentah, dan sumber daya pendukung (bangunan, peralatan, dan perlengkapan). Perusahaan yang memproduksi barang cenderung untuk menggunakan lebih banyak bahan mentah dan peralatan di dalam proses produksi mereka. Perusahaan yang memproduksi jasa, lebih banyak menggunakan sumber daya manusia dan teknologi informasi.

1. Perencanaan jasa

Penulis telah memiliki pengalaman melatih selama 2 tahun, dan mendapati bahwa para murid menginginkan sesuatu yang bersifat praktis dan tidak membosankan dalam berlatih bela diri. Oleh karena itu, kurikulum yang dimiliki oleh *Tatema School of Martial Arts* dibuat dengan komprehensif.

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.



Yaitu melatih tubuh, pikiran, jiwa, dan sikap mental dari peserta latihan dan memiliki aspek praktikal.

2. Perencanaan kapasitas

Kapasitas merupakan kemampuan produksi dari fasilitas yang biasanya dinyatakan dalam volume output dibandingkan dengan waktu. Tujuan dari perencanaan kapasitas adalah sebagai usaha perusahaan untuk mengatasi perubahan permintaan. Melalui perencanaan kapasitas yang baik, perusahaan dapat beroperasi dengan optimal.

Penulis telah melakukan ramalan penjualan yang akan dibahas lebih lanjut di bab 5. Melalui ramalan penjualan tersebut, penulis dapat mengetahui kapan waktunya untuk menambah tenaga kerja pelatih, karyawan administrasi. Melalui ramalan tersebut juga penulis dapat mengetahui kapan harus menambah ruangan yang disewa serta kapan harus pindah ke tempat yang lebih luas agar dapat menampung jumlah murid yang bertambah, serta mengatur jadwal kelas sesuai dengan jumlah murid agar kegiatan pelatihan dapat berjalan dengan optimal.

Berdasarkan pengalaman penulis, dan menyesuaikan dengan luas ruangan yang disewa maka diperkirakan jumlah murid dalam 1 jadwal kelas yang paling optimal adalah 10 orang dan paling banyak adalah 15 orang.

Pada tahun pertama, kegiatan pelatihan dapat berjalan dengan masing-masing 2 kelas untuk bela diri Karate dan Aikido. Pada tahun kedua, diperkirakan harus dibuka 5 kelas untuk masing-masing Karate dan Aikido agar kegiatan pelatihan dapat berjalan secara optimal. Menurut perkiraan, setiap

© 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.



tahun masing-masing bela diri harus menambah jadwal kelas agar kegiatan pelatihan tetap optimal.

3. Perencanaan proses

Proses operasi *Tatema School of Martial Arts* akan berlangsung dari pukul 18.00 - 22.00, dengan pertimbangan pada jam itu baik mereka yang bekerja ataupun masih bersekolah tidak lagi sibuk beraktivitas. Dimana masing-masing kelas berdurasi 90 menit. Pada awal pendiriannya, direncanakan akan mengadakan kelas pada hari Senin dan Jumat dan seperti yang telah dikatakan sebelumnya, akan menambah jadwal kelas setiap tahunnya atau secara lebih spesifiknya jika jumlah murid tidak dapat ditampung lagi di jadwal kelas yang ada. Jadwal Kelas dapat dilihat di lampiran.

Sementara itu, fasilitas yang dibutuhkan oleh *Tatema School of Martial Arts* adalah tempat untuk kegiatan pelatihan, peralatan latihan seperti matras, boken, dan lain sebagainya. Dan kendaraan bermotor yang akan dibeli untuk mendukung kegiatan operasional. Pada bagian ini juga akan dilakukan perencanaan tata ruang.

4. Penentuan lokasi

Tatema School of Martial Arts berada di apartemen Gading Nias Residences di kawasan Kelapa Gading. Seperti yang telah disebutkan pada bab 2, kawasan Kelapa Gading merupakan kawasan yang potensial untuk bisnis sekolah bela diri. Dan direncanakan mulai tahun 2021 akan membuka cabang di apartemen Mall of Indonesia.

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

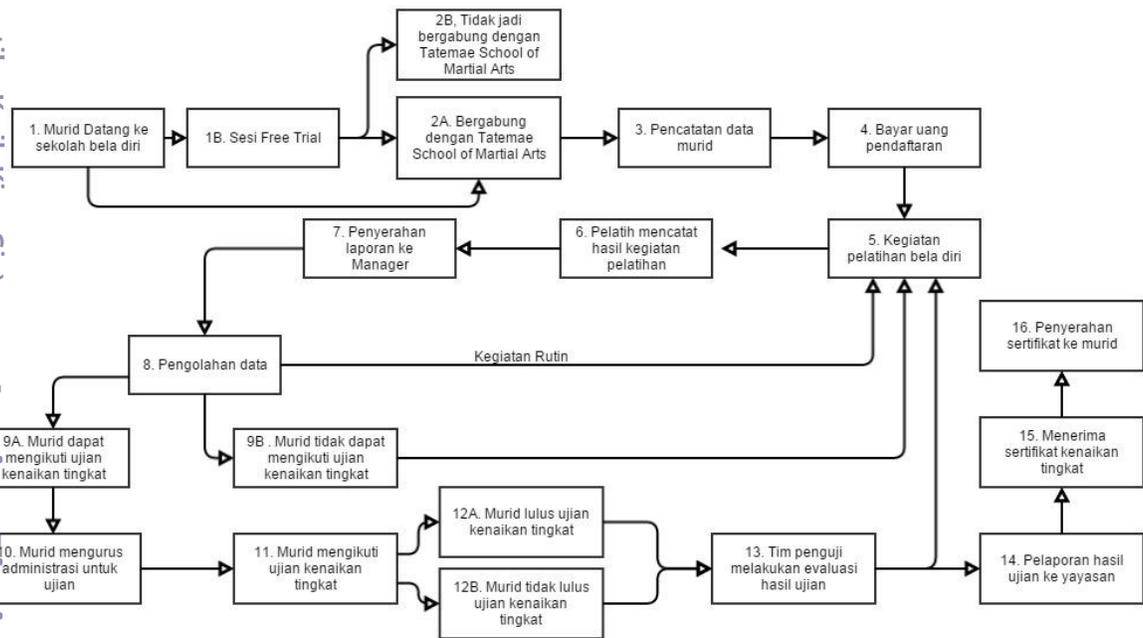
B. Alur Jasa

Menurut Robert G. Schoreder (2008 :55), dalam industri manufaktur, alur produk sama dengan alur dari bahan mentah, karena bahan mentah akan diubah menjadi produk. Dalam industri jasa, mungkin tidak akan ada alur produk, tetapi akan ada alur dari pelanggan atau informasi. Alur dari kedua hal tersebutlah yang dianggap sebagai alur produk bagi jasa.

Dalam menjalankan kegiatan rutin, *Tatema School of Martial Arts* melibatkan para pelanggan di dalam alur jasa. Berikut ini adalah alur jasa dari *Tatema School of Martial Arts* :

Gambar 4.1

Alur Jasa *Tatema School of Martial Arts*



Sumber : Data diolah penulis

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.

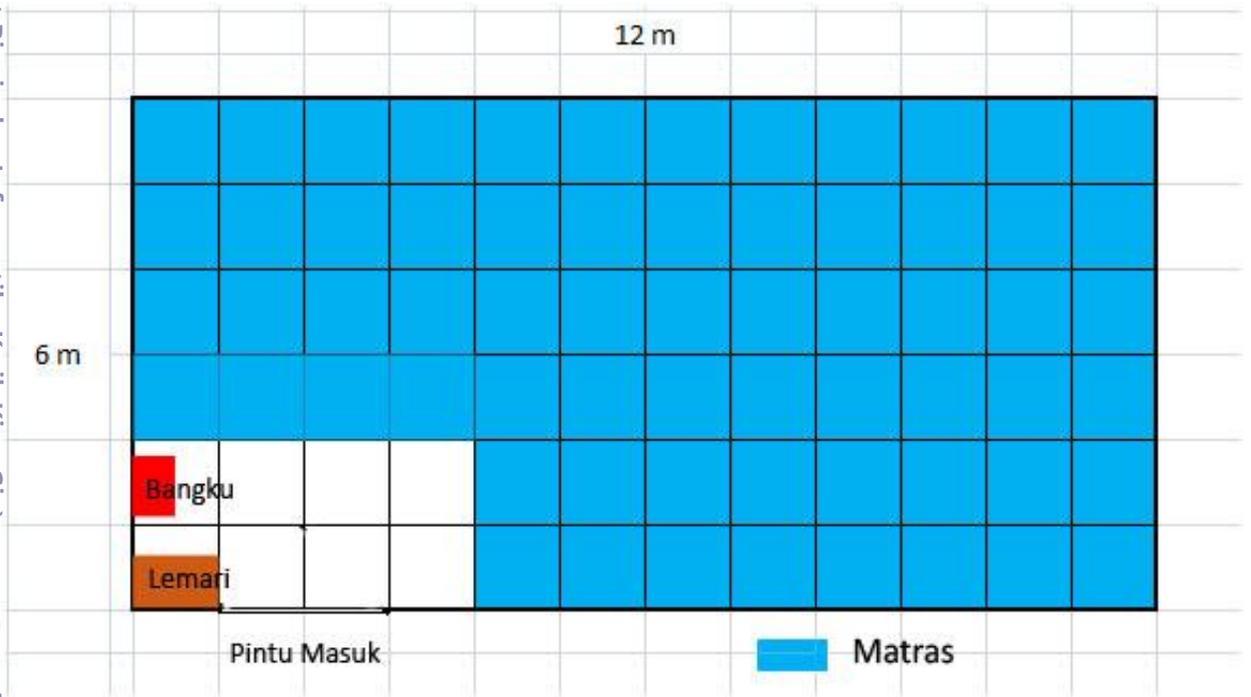


C. Bangunan Fisik

Di dalam menunjang kegiatan pelatihan, *Tatema School of Martial Arts* tentunya akan membutuhkan tempat untuk menjalankan kegiatannya. Kegiatan pelatihan akan berlangsung di Lantai 1 Tower Emerald dan Lantai dasar Tower Alamanda.

Gambar 4.2

Skema Ruang Kelas - Lantai 1 Tower Emerald



Sumber : Data diolah penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

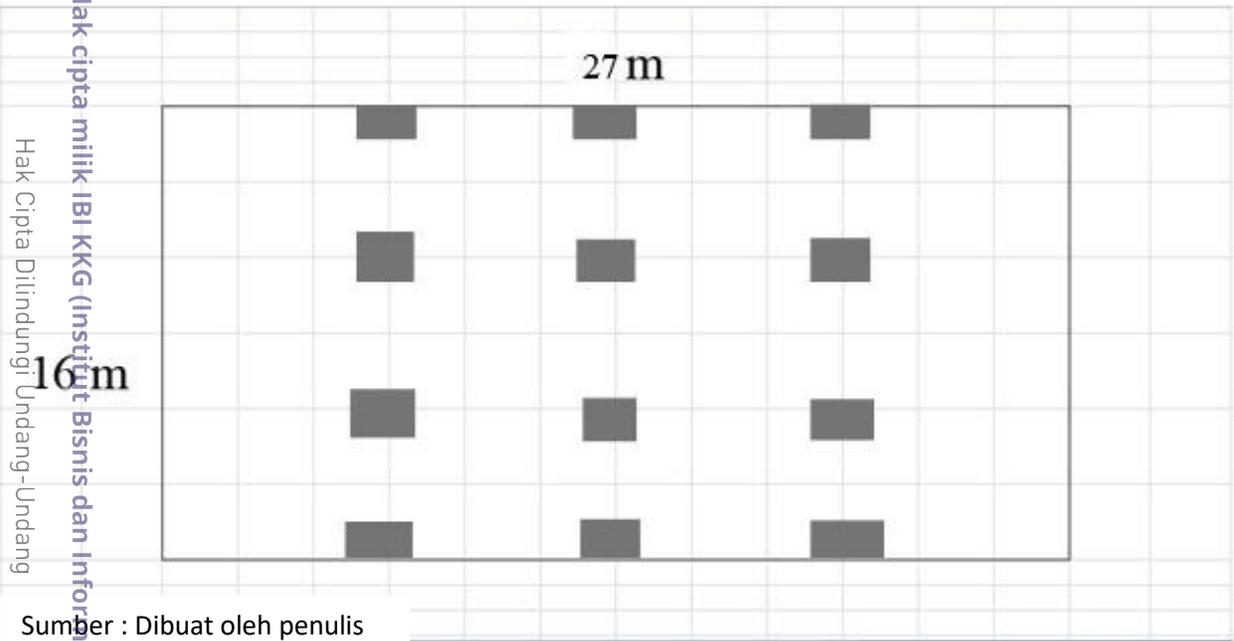
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Gambar 4.3

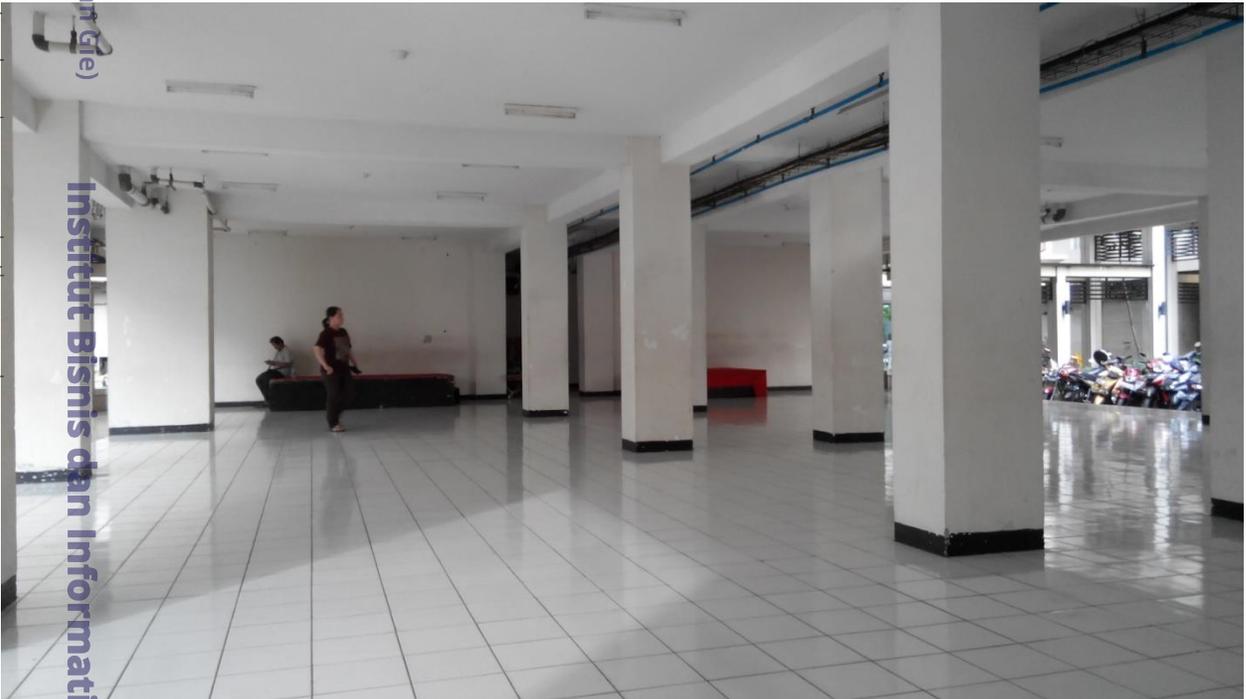
Layout Lantai Dasar Tower Alamanda



Sumber : Dibuat oleh penulis

Gambar 4.4

Lantai Dasar Tower Alamanda



Sumber : Dokumentasi penulis

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Gambar 4.5

Lantai Dasar Tower Alamanda



Sumber : Dokumentasi Penulis

Tabel 4.1

Harga Sewa Tempat

Tempat	Luas Tempat	Harga/Tahun
Lantai 1 Tower Emerald	12m x 6m	Rp 12.000.000
Lantai Dasar Tower	15m x 6m	Rp 12.000.000

Sumber : Customer Service Apartemen Gading Nias

Berdasarkan keterangan dari Customer Service Apartemen Gading Nias, apabila menyewa 2 tempat sekaligus akan diberikan rate khusus berupa diskon sebesar 25%. Sehingga biaya sewa pertahun yang didapat adalah $Rp\ 24,000,000 \times 0.75 = Rp\ 18,000,000$.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



D. Nama Pemasok

Di dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan peralatannya, *Tatema School of Martial Arts* membutuhkan supplier-supplier. Peralatan yang akan dibutuhkan oleh *Tatema School of Martial Arts* adalah matras latihan. Berikut ini adalah daftar pemasok yang akan memenuhi kebutuhan dan mendukung kegiatan *Tatema School of Martial Arts* :

Tabel 4.2

Daftar Nama Pemasok Peralatan *Tatema School of Martial Arts*

Barang	Nama Pemasok
Matras	Toko Makmur
Furniture	Informa
Boken	Ramala Seiko Mansur
Target Pad	Taekwondo Supplies
Tempat sampah	Informa
Laptop	Toko Bintang Raya
Ponsel	iCon ITC Cempaka Mas

Sumber : Data diolah penulis

Tabel 4.3

Peralatan *Tatema School of Martial Arts*

Peralatan	Harga	Qt	Total
Matras	Rp 200,000.00	64	Rp 12,800,000.00
Kursi tunggu	Rp 45,000.00	2	Rp 90,000.00
Lemari	Rp 500,000.00	1	Rp 500,000.00
Boken	Rp 200,000.00	1	Rp 200,000.00
Target Pad	Rp 120,000.00	3	Rp 360,000.00
Tempat sampah	Rp 40,000.00	1	Rp 40,000.00
Laptop	Rp 4,000,000.00	1	Rp 4,000,000.00
Ponsel	Rp 250,000.00	1	Rp 250,000.00
			<u>Rp 18,240,000.00</u>

Sumber : www.tokoperabotan.com (diakses 24 Maret 2015), www.taekwondosupplies.org (diakses 24 Maret 2015), iCon ITC Cempaka Mas, Furnimart

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



Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan para murid-nya, *Tatema School of*

Martial Arts harus menyediakan kelengkapan latihan. Berikut ini adalah supplier untuk inventory *Tatema School of Martial Arts* :

Tabel 4.3

Daftar Nama Pemasok Inventory *Tatema School of Martial Arts*

Barang	Nama Pemasok
Keiko-gi	Wimbledon Sports
Obi	Wimbledon Sports
Boken	Ramala Seiko Mansur

Sumber : Data diolah penulis

Tabel 4.4

Stok Barang Dagang *Tatema School of Martial Arts*

	Harga Supplier	Profit Margin	Harga Jual	Total Stok Barang
Keiko-gi	Rp 220,000	30%	Rp 286,000	Rp 55,000,000
Obi	Rp 30,000	30%	Rp 39,000	Rp 7,500,000
Boken	Rp 280,000	30%	Rp 364,000	Rp 70,000,000
Total				Rp 132,500,000

Sumber : Data diolah penulis

E. Pendukung Pemasaran

Menurut Fred R. David (2011 : 101), teknologi merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan di dalam menyusun strategi. Kemajuan teknologi dapat memberi pengaruh yang besar terhadap produk, jasa, pasar, supplier, distributor, kompetitor, pelanggan dan kegiatan pemasaran.

Dalam hal ini disebut sebagai pendukung pemasaran karena walaupun merupakan Teknologi, tetapi tidak memberikan dampak langsung terhadap produk atau jasa yang diberikan. Penerapan teknologi dalam hal ini lebih bersifat sebagai pendukung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.

Tatemaes School of Martial Arts menggunakan teknologi internet untuk

menunjang kegiatan operasional perusahaannya melalui *facebook page*, *official website*, dan e-mail.

1. E-mail : digunakan untuk beragam kepentingan, seperti untuk menerima revisi kurikulum terbaru dari ketua dewan pelatih afiliasi
2. *facebook page* : *Tatemaes School of Martial Arts* akan membuat laman facebook yang berisi beragam informasi yang berhubungan dengan sekolah bela diri ini. Laman facebook ini akan berfungsi sebagai sarana promosi dan untuk menampung beragam pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung laman.
3. *official website* : website resmi *Tatemaes School of Martial Arts* akan berisikan beragam informasi yang berhubungan dengan sekolah bela diri ini. Laman facebook ini akan berfungsi sebagai sarana promosi dan untuk menampung beragam pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung laman.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.