



BAB IV

PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

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

Hak Cipta, Dilindungi Undang-Undang

A Deskripsi Rencana Operasi

Setiap perusahaan dalam melakukan perencanaan bisnis tentu harus memiliki rencana operasional. Hal ini dibutuhkan untuk mendeskripsikan langkah – langkah apa saja yang harus dilaksanakan dari sebuah bisnis dan bertujuan agar setiap proses kegiatan yang berlangsung dapat dipahami dan dapat dijelaskan kepada pihak – pihak yang bersangkutan.

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

1. Survei lokasi

Sebelum memilih lokasi toko yang tepat, pemilik melakukan survei ke beberapa lokasi di Pasar Tanah Abang Lantai 3 Los A, Los B, Los C, Los D, Los E, Los F, Los G, Los H. Hasilnya lantai 3 Blok A Los G no 19 dipilih sebagai lokasi toko yang tepat.

Letak toko yang berdekatan dengan *escalator*, *elevator* dan beberapa toko-toko besar seperti Toko Sepatu Belita, Toko Accesoris Mita & Zara, serta Dnd *Shop* dianggap adalah pilihan terbaik karena beberapa toko diatas adalah toko yang selalu ramai dikunjungi konsumen, akses yang mudah di jangkau oleh konsumen dan pedagang *re-seller* baik lokal maupun luar jakarta.

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. Sewa lokasi

Langkah selanjutnya adalah penyewaan lokasi. Sebelum menyewa lokasi untuk di jadikan tempat usaha, tentunya pemilik harus melakukan survei lokasi terlebih dahulu setelah melakukan survei baru dapat menentukan lokasi yang ingin di gunakan. Setelah melakukan survei lalu di lakukan proses negoisasi, hal ini tidak akan terlepas dari adanya negosiasi atau tawar menawar harga dengan pemilik lokasi. Bukti perjanjian sewa menyewa akan menjadi alat bukti hukum yang sah bagi pemilik untuk menjalankan bisnis penjualan tas *Sun Victory*. Langkah survei dan sewa lokasi ini direncanakan akan berlangsung selama dua bulan.

3. Pembuatan dokumen sehubungan dengan usaha

Pembuatan dokumen yang berhubungan dengan usaha sangat diperlukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dokumen yang akan dibuat meliputi perjanjian sewa menyewa antara pemilik toko dan penyewa toko.

4. Renovasi Toko

Renovasi Toko dilakukan setelah semua perjanjian dengan pemberi sewa telah selesai. Toko direnovasi oleh pihak yang di berikan wewenang oleh Pusat Grosir Blok A Tanah Abang melalui surat ijin yang diberikan oleh pihak pengembang Pusat Grosir Blok A Tanah Abang sesuai dengan *design* yang telah disepakati. Renovasi toko ini direncanakan akan berlangsung selama satu minggu. Di mulai dari pemasangan papan nama, pemasangan etalase, meja, dan lain-lain.

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.



5. Membeli peralatan dan perlengkapan

Peralatan dan perlengkapan dibeli sesuai dengan kebutuhan yang berguna dalam menjalankan kegiatan operasional. Aktivitas pembelian ini dijadwalkan setelah renovasi toko selesai.

6. Membeli tas yang dibutuhkan kepada pemasok

Proses pembelian tas dilakukan selama dua minggu bersamaan saat melakukan renovasi toko untuk menghemat waktu dan untuk melakukan perjanjian kerja sama dengan pemasok serta memberi waktu bagi pemasok menyiapkan pembelian.

7. Membuat *website* dan sarana promosi lainnya

Proses pembuatan sarana promosi seperti *website*, akun *facebook*, akun *twitter*, akun *instagram* dimulai dengan menjelaskan *design* yang diinginkan beserta perincian syarat dan ketentuan. Media sosial yang di gunakan merupakan sarana yang tergolong gratis dalam mem-*posting* kecuali *website*. Setelah itu akan dilanjutkan dengan negosiasi harga antara penulis dan pembuat *website* atau sarana promosi lainnya. Apabila *design* sudah sesuai keinginan langsung akan diperkenalkan kepada konsumen. Proses ini direncanakan selama beberapa minggu.

8. Rekrutmen Sumber Daya Manusia

Dalam rencana operasi ini, pemilik akan melakukan seleksi terhadap Sumber Daya Manusia, baik secara wawancara langsung dan memberikan *fotocopy* KTP pelamar sebagai arsip penulis untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di masa mendatang. Setelah melakukan seleksi, maka akan dilakukan pelatihan tenaga kerja. Perekrutan Sumber Daya Manusia ini direncanakan akan berlangsung dua minggu.

© 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 IBKKG.

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



9. Merapikan dan menyusun peralatan dan perlengkapan toko

Penyusunan peralatan dan perlengkapan yang telah dibeli disusun sesuai dengan *layout* yang telah dibuat sebelumnya. Penataan yang baik sangat diperlukan untuk mempermudah pekerjaan juga menampilkan kerapian sehingga konsumen juga akan merasa kebersihan produk terjamin.

10. Pembukaan toko

Setelah semua tahap persiapan telah selesai, toko siap dibuka untuk melakukan penjualan. Pada saat pembukaan toko pertama kali akan dilakukan promosi berupa diskon sebagai bentuk dari *soft opening* dari *Sun Victory* selama satu bulan. Pada bulan selanjutnya, baru akan dilakukan peresmian atau *grand opening*. Hal ini dilakukan untuk menarik minat konsumen melakukan pembelian.

11. Evaluasi

Setelah data menjalankan toko selama tiga bulan maka akan dilakukan evaluasi sebagai dasar pertimbangan strategi yang akan diterapkan selanjutnya untuk meningkatkan kinerja dan penjualan *Sun Victory*. Saran dan kritik dari konsumen dan berbagai pihak akan ditanggapi oleh pemilik dengan berusaha mencari jalan keluar terbaik untuk memperbaiki kinerja, pelayanan, dan penjualan *Sun Victory*.

Waktu operasional *Sun Victory* dilaksanakan dari hari Senin hingga hari Minggu dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00. Jam kerja disesuaikan dengan jam operasional Pusat Grosir Blok A Tanah Abang. Dengan adanya waktu operasional yang cukup lama diharapkan dapat meningkatkan jumlah penjualan.

Berikut ini akan disajikan *time table* untuk memperlihatkan waktu-waktu untuk deskripsi operasi *Sun Victory*.

© 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.



Tabel 4.1

Jadwal Kegiatan Rencana Operasi Tahun 2013-2014

Bulan / Keterangan	OKT 2013	NOV 2013	DES 2013	JAN 2014	FEB 2014	MAR 2014	APR 2014	MEI 2014
Survey lokasi	✓	✓						
Sewa lokasi	✓	✓						
Pembuatan dokumen			✓					
Renovasi Toko			✓					
Membeli Peralatan dan Perlengkapan Toko			✓					
Pembelian tas			✓					
Rekrutmen SDM			✓					
Merapikan peralatan, perlengkapan, tas				✓				
Pembukaan toko <i>Soft Opening</i>				✓				
Pembukaan toko <i>Grand Opening</i>					✓			
Evaluasi						✓	✓	✓

Sumber : Sun Victory, 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.



B. Proses Produksi

Produk yang ditawarkan oleh *Sun Victory* dibagi menjadi 3 kriteria yaitu :

1. Tas kualitas KW
2. Tas kualitas Semi Super
3. Tas kualitas Super

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Berikut ini merupakan daftar produk yang ditawarkan yang ditawarkan *Sun Victory*:

Tabel 4.2
Produk Tas *Sun Victory* dan harga

Jenis Tas	Harga (Rp.)
Coach #8101	300.000
Furla semor #8779	320.000
Hermes Purple #22568	245.000
LV Super #40188	310.000
Gucci #247285	250.000
Dior #3721	230.000
Gucci Jeans (Super) #874166	650.000
Chloe Speedy #1566	230.000
Coach (Super) #41542	650.000
Gucci Kanvas (Semi Super) #247205	280.000
Gucci Speedy (Semi Super) #8008	350.000
Hermes Birkin #13345	230.000
Channel Jeans #1508	230.000
Bottega Gradasi #311	230.000

Sumber : *Sun Victory*, 2013

C. Air 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

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.



yang diperlukan seseorang (Kamus Besar, Deskripsi dari pelayanan, <http://www.kamusbesar.com/22692/pelayanan>).

Setiap usaha harus memiliki perencanaan jasa dan operasional agar saat usaha dijalankan para pelaku bisnis yang berkepentingan memiliki langkah-langkah yang harus dilakukan sehingga semua aktivitas dapat berjalan dengan efektif.

Proses pelayanan jasa yang di berikan oleh *Sun Victory* sendiri pada umumnya sama dengan yang lainnya. *Sun Victory* merupakan usaha yang berbenuk toko sehingga seluruh proses di mulai dari pembelian barang dari pemasok barang. Setelah itu barang tersebut sampai di rumah pemilik maka pemilik akan memilih tas mana saja yang akan dipajang di toko. Proses pelayanan secara langsung pada konsumen dimulai dari saat konsumen berjalan di depan toko sampai masuk ke toko kemudian melakukan pemilihan dan pembelian barang yang diinginkan melalui kepala toko. Kepala toko dan pramuniaga harus melayani konsumen dengan baik dan ramah dan memberi penjelasan yang dibutuhkan konsumen bila diperlukan. Kepala toko akan menulis pembelian pada buku pencatatan penjualan, konsumen membayar sejumlah uang yang tertera pada nota penjualan. Selengkapnya alur *Sun Victory* dapat dilihat pada gambar 4.3 dibawah ini.

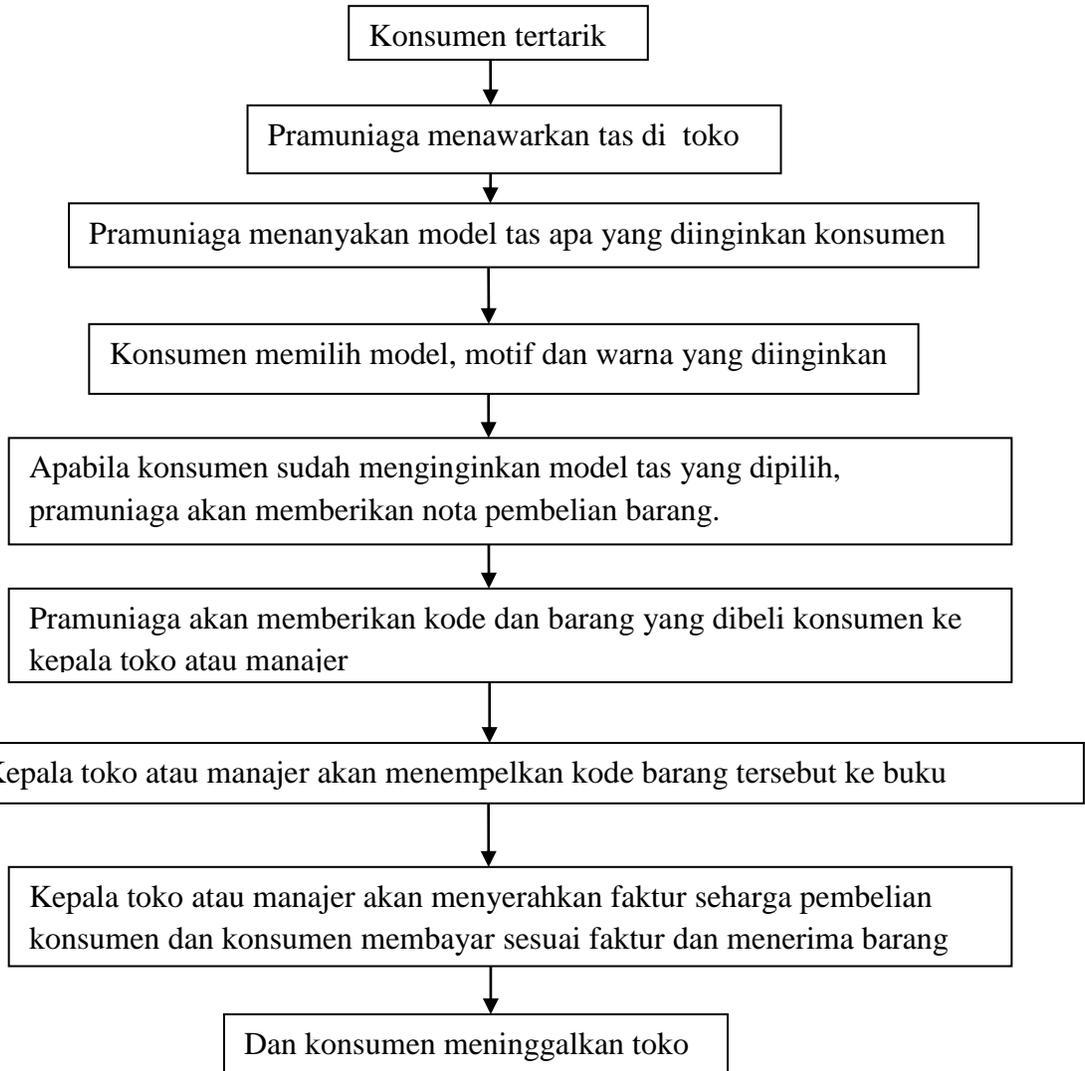
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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

Alur Pelayanan *Sun Victory* terhadap Konsumen



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Sumber : *Sun Victory*, 2013



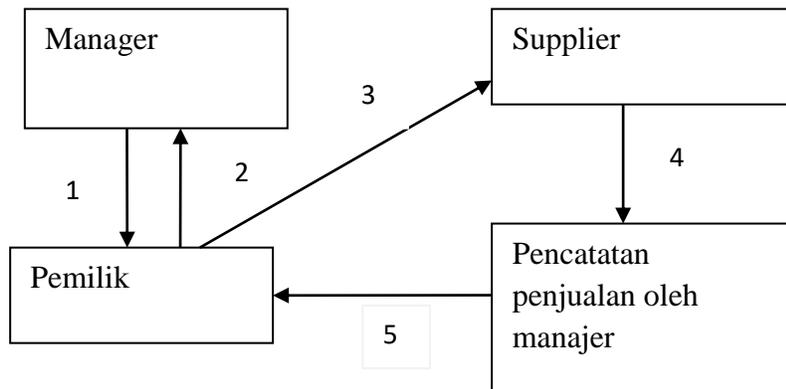
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



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 *Sun Victory* digambarkan dalam gambar 4.4 di bawah ini:

Gambar 4.4

Proses Distribusi *Sun Victory*



Sumber : *Sun Victory*, 2013

Keterangan :

1. Manajer akan melaporkan persediaan tas yang telah habis atau yang hampir habis kepada pemilik.
2. Pemilik akan mengeluarkan model tas baru.
3. Setelah pemilik merasa tas persediaan nya sudah menipis dan harus melakukan pemesanan ulang maka pemilik akan membuat *form* daftar pembelian dan kemudian akan melakukan pemesanan kepada pemasok.
4. Pemilik akan menghubungi pemasok untuk memesan barang dan mengambilnya di toko pemasok.
5. Manajer kemudian melaporkan kepada pemilik.

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.



D. Nama Pemasok

Pemasok atau *supplier* merupakan salah satu penunjang bisnis yang penting dalam rantai bisnis. Supplier memberikan input dalam rangka menunjang kelancaran operasional suatu perusahaan. Sehingga, penting bagi perusahaan untuk memilih pemasok yang kooperatif dan sesuai dengan *standard* kriteria produk yang akan menunjang pencapaian jasa yang akan disediakan.

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 beberapa nama pemasok *Sun Victory* :

1. Toko *Zahara*

Alamat : Pertokoan Harco Mangga Dua Blok B No 21 Pasar Pagi

Alasan pemilihan: Toko *Zahara* sudah berpengalaman bergerak di bidang memasok tas dan dompet ke para pedagang luar daerah di Indonesia. Memiliki model tas dan dompet yang cukup disukai konsumen dan adanya kemudahan pembayaran dengan jangka waktu pembayaran dua minggu.

2. Toko Tas Laris

Alamat : Pusat Grosir Blok A Tanah Abang Lantai 3 Los C no 6 dan 7

Alasan Pemilihan: Toko Tas Laris memiliki model tas dan dompet yang mampu menarik minat konsumen dengan harga yang kompetitif dan kualitas yang baik.

3. *Fenny Collection*

Alamat : Pusat Grosir Blok B Tanah Abang Lantai 3A Los D no 75

Hak cipta milik IBI BKG (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 IBKKG.

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



Alasan Pemilihan: *Fenny Collection* merupakan toko tas yang dikenal dengan penjualan tas dan dompet untuk kualitas super. Dan harga yang ditawarkan *Fenny Collection* dapat dikategorikan murah sehingga dapat dijual kembali dengan harga yang bersaing dengan *competitor*.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Teknologi

Penggunaan teknologi berguna untuk membantu mempermudah pekerjaan, sehingga beban 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 *Sun Victory* antara lain :

1. *BlackBerry Messenger*

BlackBerry Messenger berguna untuk mempermudah penjualan tas karena melalui *BlackBerry Messenger*, penjual dapat langsung menerima pesanan dari konsumen. Apalagi didukung dengan penggunaan *BlackBerry* yang semakin banyak.

2. Telepon dan internet

Teknologi pemesanan dan pembelian tas, yaitu dengan menggunakan telepon, *email*, *yahoo messenger* kepada pemasok. Pemasaran juga menggunakan *email*, *facebook*, *instagram*, *twitter*.

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.