

## BAB IV

### PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

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

#### A. Deskripsi Rencana Operasional

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

##### 1. Survei lokasi

*Eureka Laundry* melakukan survei guna mencari lokasi yang strategis dan sesuai dengan jenis usaha yang akan dijalankan. Lokasi yang diharapkan adalah berada di dekat perumahan penduduk, dekat dengan pusat perbelanjaan, dan terletak di tepi jalan raya. Pertimbangan pemilihan lokasi ini dilakukan agar posisi tempat usaha perusahaan diketahui konsumen dan juga memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menjangkau lokasi perusahaan.

##### 2. Sewa tempat

Setelah memilih lokasi yang sesuai dengan kriteria, langkah selanjutnya adalah penyewaan tempat. Tempat yang diinginkan perusahaan berupa rumah dua lantai yang memiliki tempat parkir yang memadai, dan jika memungkinkan memiliki lapangan kosong sebagai tempat penjemuran pakaian. Penyewaan tempat dilakukan selama lima tahun dan perusahaan melakukan pembayaran sewa per tahun. Bukti perjanjian sewa menyewa akan menjadi alat bukti hukum yang sah bagi pemilik untuk menggunakan tempat untuk kegiatan 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.





3. Renovasi bangunan

Bentuk bangunan yang kurang sesuai dengan kebutuhan jalannya usaha perusahaan akan memerlukan renovasi terutama pada ruang depan atau penerima tamu, kamar mandi, dan ruangan belakang. Renovasi bangunan dilakukan jika terjadi kesepakatan antara perusahaan dengan pemilik bangunan. Renovasi ini dilakukan agar tata letak ruangan dan peralatan perusahaan menjadi teratur dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) bagi perusahaan

Setiap warga negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan secara elektronik, yaitu melalui internet di situs Direktorat Jendral Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id>. Dengan mengklik *e-registration*. Selanjutnya dapat mengirimkan *print-out*-nya melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak. Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk Wajib Pajak orang pribadi usahawan menurut Goenawan (2008:36), antara lain:

- a. Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.
- b. Surat keterangan tempat kegiatan usaha di instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.

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. Mendaftarkan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)

Hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendaftarkan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) bagi Perusahaan Perseorangan menurut Goenawan (2008:45), antara lain:

1. Mengisi formulir
2. Fotokopi KTP penanggung jawab
3. Domisili perusahaan/SIT/UUG
4. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
5. Nomor telepon dan stempel perusahaan
6. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) bagi penanggung jawab wanita. Izin teknis dari instansi terkait bila diperlukan.

6. Pemesanan dan pembelian peralatan, perlengkapan yang dibutuhkan

Peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan dipesan dari pemasok yang telah ditentukan perusahaan. Untuk mendatangkan peralatan, perusahaan akan menggunakan jasa ekspedisi atau jasa angkut untuk membawa peralatan ke *Eureka Laundry*. Adapun pemasok yang telah ditentukan oleh perusahaan berada di dua lokasi yaitu Palembang dan Jakarta. Peralatan dan perlengkapan dipersiapkan oleh perusahaan guna berjalannya kegiatan operasional.

7. Merekrut karyawan

Perusahaan merekrut *supervisor* dan instruktur berdasarkan rekomendasi dari sahabat atau kenalan pemilik, selain itu perusahaan akan menempatkan iklan lowongan pekerjaan di surat kabar atau di internet. Dan untuk mencari resepsionis, karyawan administrasi dan keuangan, karyawan kebersihan, dan keamanan perusahaan akan menempatkan iklan lowongan pekerjaan di surat



kabar setempat. Setelah mendapatkan calon karyawan, kemudian melakukan wawancara dan ujian agar dapat memperoleh karyawan yang profesional dan mandiri. Setelah menerima karyawan, perusahaan akan memberikan pelatihan khusus bagi karyawan.

#### Promosi

Promosi yang dilakukan perusahaan berupa pembagian brosur, pemasangan spanduk di beberapa ruas jalan di Kelapa Gading dan daerah sekitarnya seperti Sunter, dan melalui media sosial. Promosi dilakukan untuk memperkenalkan *Eureka Laundry* yang akan mulai beroperasi pada awal tahun 2014.

#### Opening (pembukaan)

Setelah semua persiapan sudah matang, maka *Eureka Laundry* resmi dibuka. Perusahaan akan mengadakan pesta kecil sebagai tanda dibukanya usaha baru.

Bangunan fisik dari *Eureka Laundry* berlokasi di Jalan *Boulevard Raya*

Blok RA 19 nomor 12, Jakarta Utara Kelapa Gading. *Eureka Laundry* akan didirikan di sebuah ruko yang terdiri dari tiga lantai.

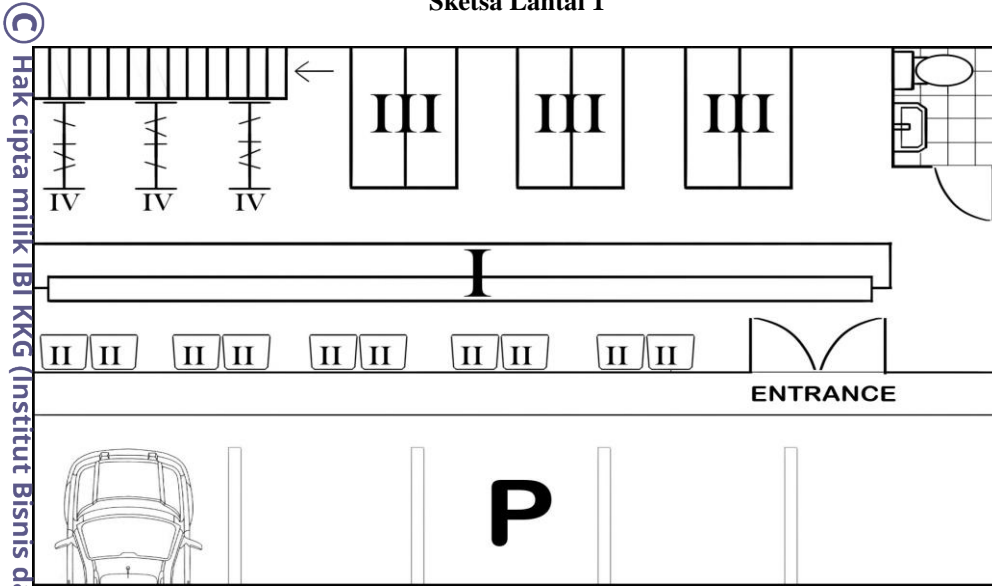
### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



Gambar 4.1  
Eureka Laundry  
Sketsa Lantai 1



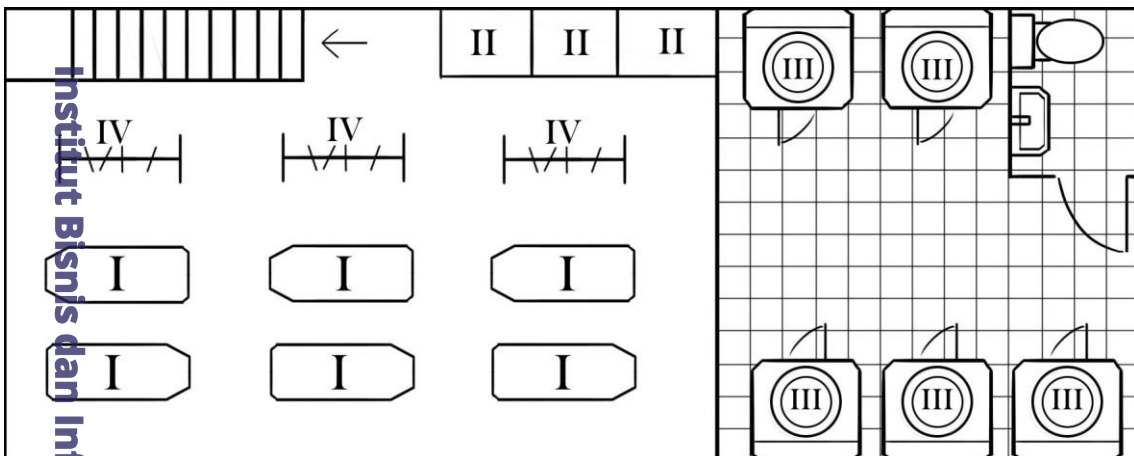
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LANTAI 1

- I - meja customer
- II - bangku customer
- III - rak baju
- IV - gantungan baju

Gambar 4.2  
Eureka Laundry  
Sketsa Lantai 2



LANTAI 2

- I - setrika
- II - rak perlengkapan laundry
- III - mesin cuci
- IV - gantungan baju

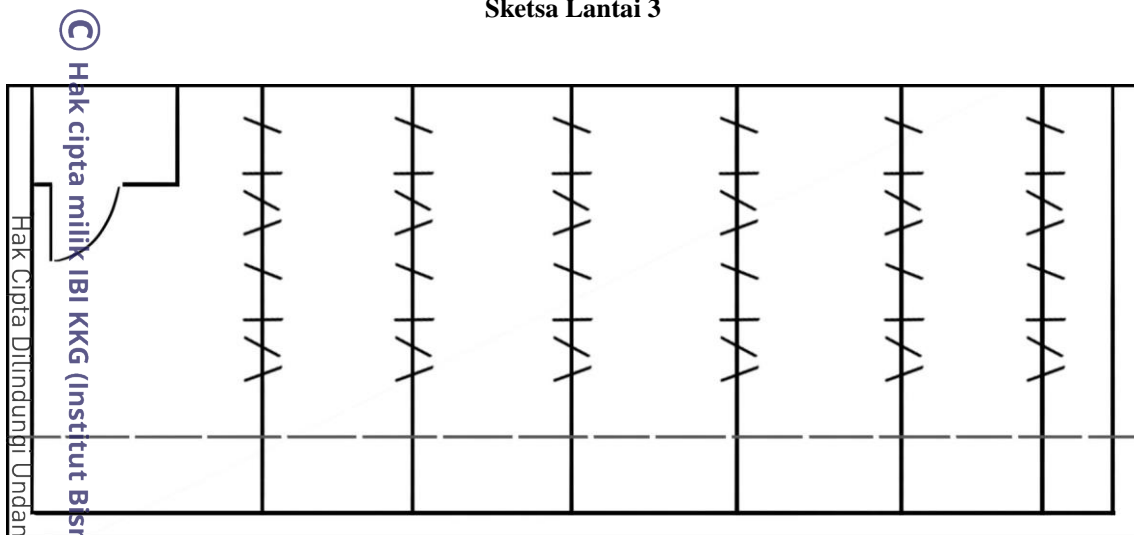
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



Gambar 4.3  
Eureka Laundry  
Sketsa Lantai 3



LANTAI 3 - tempat jemur

**B. Alur Jasa**

Pelayanan jasa merupakan kegiatan utama yang dijalankan oleh *Eureka Laundry*. Kualitas layanan yang baik tidak dilihat berdasarkan sudut pandang perusahaan penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen. Sudut pandang konsumen terhadap kualitas jasa perusahaan berpengaruh besar terhadap keberlangsungan jalannya bisnis perusahaan dimasa yang akan datang.

Proses pelayanan jasa cucian yang diberikan oleh *Eureka Laundry* ada 2, yaitu pakaian yang diambil oleh kurir dan pakaian yang diantar sendiri oleh konsumen ke tempat kami.

**I. Proses Pelayanan I**

Proses pelayanan jasa cucian bagi pengunjung *Eureka Laundry* yang diantar sendiri diawali dengan kedatangan konsumen ke *Eureka Laundry*. Konsumen akan diberikan penjelasan mengenai tipe jasa yang ditawarkan beserta harga yang diberikan. Dimulai dari

© 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.



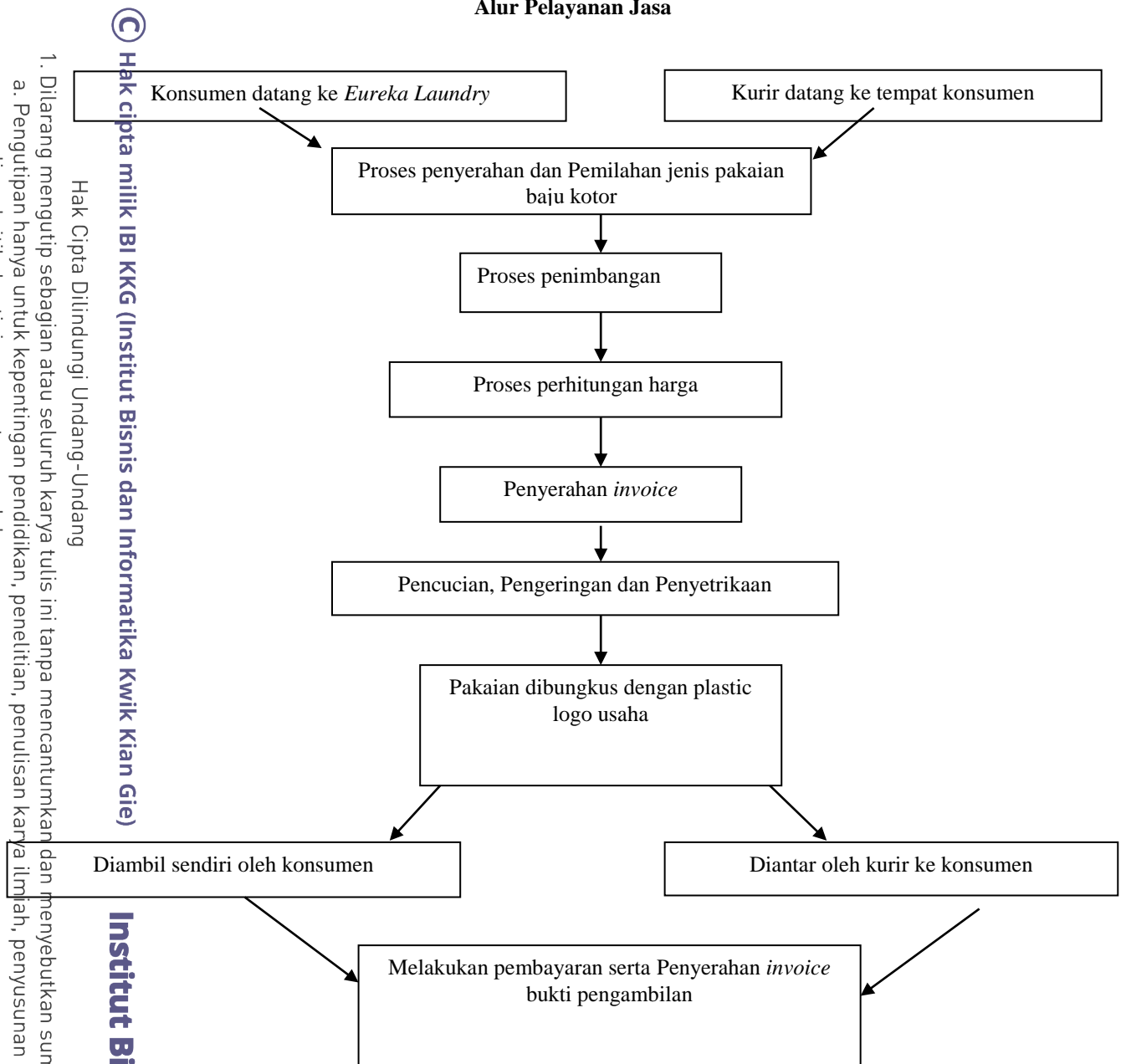
para konsumen yang datang, memberikan pakaian kotor untuk dipilih ingin dicuci secara kiloan atau satuan, pengecekan kondisi pakaian sebelum dicuci di hadapan konsumen sebagai bukti, pengiloan baju kotor, kemudian penyerahan *invoice Laundry* yang telah berisi perjanjian-perjanjian tertentu, pencucian pakaian, pemberian wewangi pakaian, pengecekan, penyetricaan hingga pakaian tersebut diambil sendiri oleh konsumen setelah menyerahkan *invoice* pengambilan, melakukan pembayaran dan menyerahkan pakaian yang telah dibungkus oleh plastik dengan logo usaha kami dalam keadaan rapi, harum dan bersih.

## H. Proses Pelayanan II

Pakaian kotor yang diambil oleh kurir *laundry*. Pertama kurir mengambil baju kotor dari tangan konsumen, pengecekan kondisi pakaian sebelum dicuci di hadapan konsumen sebagai bukti, pengiloan baju kotor, kemudian penyerahan *invoice Laundry* yang telah berisi perjanjian-perjanjian tertentu, setelah itu dengan menggunakan motor kami membawa baju kotor tersebut ke tempat usaha kami untuk mulai melakukan proses pencucian. Setelah dicuci dengan bersih dengan mesin cuci, ditambah dengan pewangi dan pelendut pakaian, pakaian itu akan kami jemur. Setelah kering akan kami setrika, lalu setelah itu kami bungkus dengan plastik logo usaha kami, barulah dengan menggunakan motor kami mengembalikan baju tersebut ke tangan konsumen tersebut dalam keadaan rapi, harum dan bersih serta menerima pembayaran.

Alur pelayanan pada konsumen dapat dilihat pada Gambar 4.1.

**Gambar 4.4**  
**Eureka Laundry**  
**Alur Pelayanan Jasa**



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Sumber: Eureka Laundry, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





### C. 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 *standard* kriteria produk yang akan menunjang kelengkapan jasa yang akan disediakan. Perusahaan harus memantau kualitas produk yang diberikan oleh pemasok, agar produk yang dibeli perusahaan dapat menjadi produk yang memuaskan bagi pelanggan. Berikut adalah daftar pemasok dari *Eureka Laundry*:

1. Inti Permata pemasok untuk peralatan mesin dan elektronik

Alamat : Jalan Meruya Ilir nomor 10-D

Kebun Jeruk, Jakarta Barat

Telepon : 021-5872567

2. Asri Jaya Sejahtera Abadi pemasok untuk perlengkapan laundry

Alamat : Jalan Danau Sunter Utara

Blok B-1B No. 28

Telepon : 021-6410254

Fax : 021-64717766

3. Subur Furniture pemasok untuk furniture

Alamat : Jalan KH Ashari No.71-71AB, Roxy Jakarta Pusat

Telepon : 021-6338288

Fax : 021-6338289

4. Toko Prapatan pemasok alat tulis kantor

Alamat : Jl. RS. Fatmawati No. 5B Cilandak, Jakarta Selatan

Telepon : 021-7506027, 75908408

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. Toko Aladin sebagai pemasok untuk penyablonan seragam dan logo usaha

Alamat : Jl. Jembatan Lima no.3, Jakarta Utara

Telepon : 021-95125880

## D. Teknologi

Teknologi digunakan untuk mempermudah pekerjaan sehingga kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan lebih efisien. Penggunaan teknologi tidak harus yang baru, namun disesuaikan dengan keperluan dari bidang usaha yang dijalankan.

Usaha *Eureka Laundry* didukung oleh kemajuan teknologi dan komputerisasi, agar pemesanan, pencatatan *invoice*, dan laporan keuangan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Adapun teknologi yang digunakan oleh *Eureka Laundry* adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan teknologi proses pencucian “*Dry Cleaning*”. Mesin cuci yang digunakan adalah Mesin Cuci *Ariston* dan menggunakan *Dry Clean Electrolux* sebagai alat pengeringan.
2. *Eureka Laundry* menggunakan sistem komputerisasi dalam semua kegiatan bisnisnya dari keuangan hingga pemasaran, sehingga dapat meminimalisir biaya dan kesalahan yang mungkin terjadi. Alat yang digunakan adalah komputer. Selain itu, semua sistem komputer ini terhubung satu sama lain agar mempermudah proses komunikasi dan penyaluran data.

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.



3. *Eureka Laundry* menggunakan teknologi komunikasi dan internet dalam proses promosi yaitu *e-commerce*. Teknologi ini juga dapat digunakan untuk mencari ide-ide inovasi, mencari informasi, menambah wawasan, menganalisis pesaing, dan lain-lain.
4. *Eureka Laundry* menggunakan teknologi komunikasi dengan menggunakan media telepon dan internet yang merupakan sarana untuk mengetahui informasi tentang *Eureka Laundry* bagi pelanggan.
5. Menggunakan alat mesin *Electronic Data Capture* yang berguna untuk membantu proses transaksi yang dilakukan konsumen dalam hal pembayaran via *debit card* atau *credit card*.

**© 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.