



BAB IV

PERENCANAAN OPERASIONAL DAN JASA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hala cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Proses Jasa

GadgetGShop merupakan unit usaha yang bergerak dalam bidang penjualan produk-produk aksesoris *gadget*. *GadgetGShop* berkedudukan sebagai retailer yang menjual barang kepada konsumen akhir.

GadgetGShop beroperasi selama 24 jam berupa website dan 8 jam berupa toko fisik maupun pengantaran, system kerja yang digunakan menjadi 1 shift dalam 1 hari. Yaitu dari Pukul 10.00 WIB sampai Pukul 18.00 WIB.

B. Bangunan Fisik

GadgetGShop memiliki toko yang disewa yang berada di Harco mas mangga dua lantai 2 nomor 1 dan 2. Dengan ukuran 3 m x 5 m, dengan harga sewa Rp 25.000.000,00 yang akan dirancang sebagaimana terlihat pada gambar 4.1.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

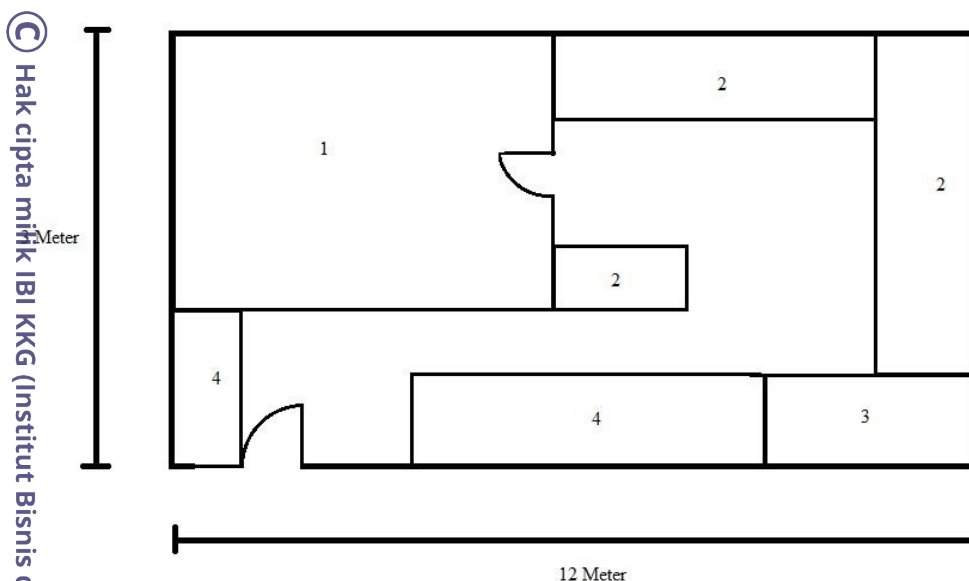
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 IBIKGG.

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

Gambar 4.1



1. Gudang
2. Meja
3. Showcase
4. Etalase

C. Nama Pemasok

Pemasok merupakan sebuah mata rantai penting dalam system “penyerahan nilai” kepada keseluruhan pelanggan dari sebuah pelanggan. Pemasok menyediakan sumber daya yang diperlukan bagi perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa. Perkembangan pemasok dapat secara serius mempengaruhi perkembangan pemasaran. Pemilik toko harus mengawasi ketersediaan pasokan, kekurangan atau penundaan pengiriman pasokan, pemogokan tenaga kerja dan peristiwa lain yang dapat mengurangi penjualan dalam jangka pendek dan merusak kepuasan pelanggan dalam jangka panjang. Pemilik juga harus memantau kecenderungan harga dari sumber pemasok utama mereka. Kenaikan harga dari pemasok bisa memaksa toko untuk menaikkan harga yang dapat menurunkan volume penjualan.

© 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.





Berikut ini pemasok-pemasok yang ada di *GadgetGShop*:

Pemasok untuk peralatan:

1. FMK

Jl. Tomang Tinggi IX No.20, Tomang, Jakarta Barat

No. Telp: (021) 94946564

Alasan pemilihan: harga bersaing, kualitas baik, ongkos pengiriman ditanggung pemasok, banyak pilihan.

2. Mandegani Nandangi Ardhi

Jl. Cempaka Putih Raya 102, Jakarta Pusat

No. Telp. (021) 46836097

Alasan Pemilihan: banyak pilihan, kualitas baik.

3. HyperMart MEGA GLODOK KEMAYORAN

Jl. Angkasa Kav. B 6 - Jak Pusat

No Telp. (021) 6570157

Alasan Pemilihan: Lokasi dekat dengan kediaman manager toko, barang yang dijual lengkap, dan harga bersaing.

Pemasok untuk perlengkapan:

1. Nama Perusahaan : Bintang Timur Stationery

Alamat: ITC Mangga dua lantai dasar blok E1 no 67

2. Nama Perusahaan : Elaine Sukses Mandiri

- 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.



Alamat : Harcomas Mangga Dua LT 2. No 12B

Pemasok barang penjualan:

1. Nama Perusahaan : PT VIVAN Teletama

Alamat: Puri Delta Mas, Bandengan Selatan

Blok I-42 Jakarta Utara

2. Nama Perusahaan : Sandisk

Alamat : Jl. Gunung Sahari Raya No.78 Lt.3A

3. Nama Perusahaan : LOGITECH ASIA PACIFIC LTD.

Alamat : Wisma 46 Kota BNI, #12-10

Jl. Jend. Sudirman Kav. 1

Jakarta, 10220

4. Nama Perusahaan : Enterkomputer

Alamat : Mangga Dua Mall Lt.5 Blok C No. 95-96

Jakarta Pusat 10730

D. Gambaran Operasi Perusahaan

Barang dagangan diperoleh *GadgetGShop* melalui dua cara. Pertama, yakni membeli langsung dari tangan pemasok atau istilahnya *purchasing*, dan kedua, dengan cara konsinyasi. Untuk menjaga persediaan, *gadgetGShop* memberikan syarat untuk pemasok, yakni: pertama kualitas barang harus memenuhi standard dan bergaransi, dan barang bisa dijual dengan mudah. Artinya, ada konsumen yang membutuhkan barang

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.



tersebut. Kedua, produk yang ditawarkan pemasok harus sudah memiliki distributor resmi atau customer service di wilayah Jakarta.

1. Rencana operasi pembukaan *GadgetGShop* adalah:

1. Mencari pemasok
2. Menyewa kios usaha

Lokasi usaha merupakan unsur yang penting bagi perusahaan, maka lokasi dan tempat harus ada sebelum usaha berjalan.

3. Pendaftaran NPWP

Setiap warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan di 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-outnya* melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak.

4. Mendapatkan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)

Menurut PERDA No.12 tahun 2002, hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi usaha perorangan melampirkan:

- a. Fotokopi Surat Akta Pendirian Perusahaan / Akta Notaris Copy KTP Pemilik
- b. Fotokopi NPWP



- c. Fotokopi Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA Perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan Undang-Undang Gangguan
- d. Neraca Perusahaan

5. Mendaftarkan perusahaan

Pendaftaran perusahaan (Kian Goenawan, 2009:32) dilakukan setiap perusahaan di suku dinas perindustrian dan perdagangan tingkat II selaku kantor pendaftaran perusahaan (KPP) tingkat II ditempat kedudukan perusahaan, dengan cara mengisi formulir pendaftaran, melampirkan fotokopi surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Syarat pendaftaran Tanda Daftar Perusahaan untuk perusahaan perorangan (Kian Goenawan, 2009: 35), yaitu:

- a. Formulir isian (diisi lengkap)
- b. Fotokopi domisili perusahaan
- c. SIUP / Izin Teknis lainnya
- d. Fotokopi KTP penanggung jawab/ paspor
- e. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

6. Merenovasi kios tempat usaha

Merenovasi toko tempat usaha sangat penting agar tata letak menjadi teratur dan kegiatan operasional dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

7. Membeli perlengkapan dan peralatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



8. Merekrut Karyawan

9. Membuat *Job Desc* untuk setiap karyawan

10. Membeli barang dari pemasok

11. Membuat daftar harga

12. Membuat rencana promosi

13. Memasang Internet

GadgetGShop mencari, menghubungkan dan juga mendaftarkan diri ke provider internet yang ada yaitu speedy. Perusahaan ini menyediakan kebutuhan internet untuk perusahaan. Internet digunakan untuk mengupdate situs-situs

GadgetGShop.

14. Menginstal program-program yang dibutuhkan

15. Merencanakan jam operasional toko

GadgetGShop akan beroperasi selama 12 jam untuk toko fisik dan 24 jam untuk toko online.

16. Membuka toko

17. Melakukan interaksi dengan konsumen untuk memperoleh kritik dan saran

18. Melakukan perbaikan serta meningkatkan jasa dan prouksi.



E. Alur Jasa

Diagram alur jasa *GadgetGShop* terdiri dari alur pemesanan barang ke toko dan supplier, alur pelayanan jasa penagihan hutang, dan alur pelayanan jasa penjualan yang dapat dilihat pada **Gambar 4.2, 4.3, dan 4.4**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

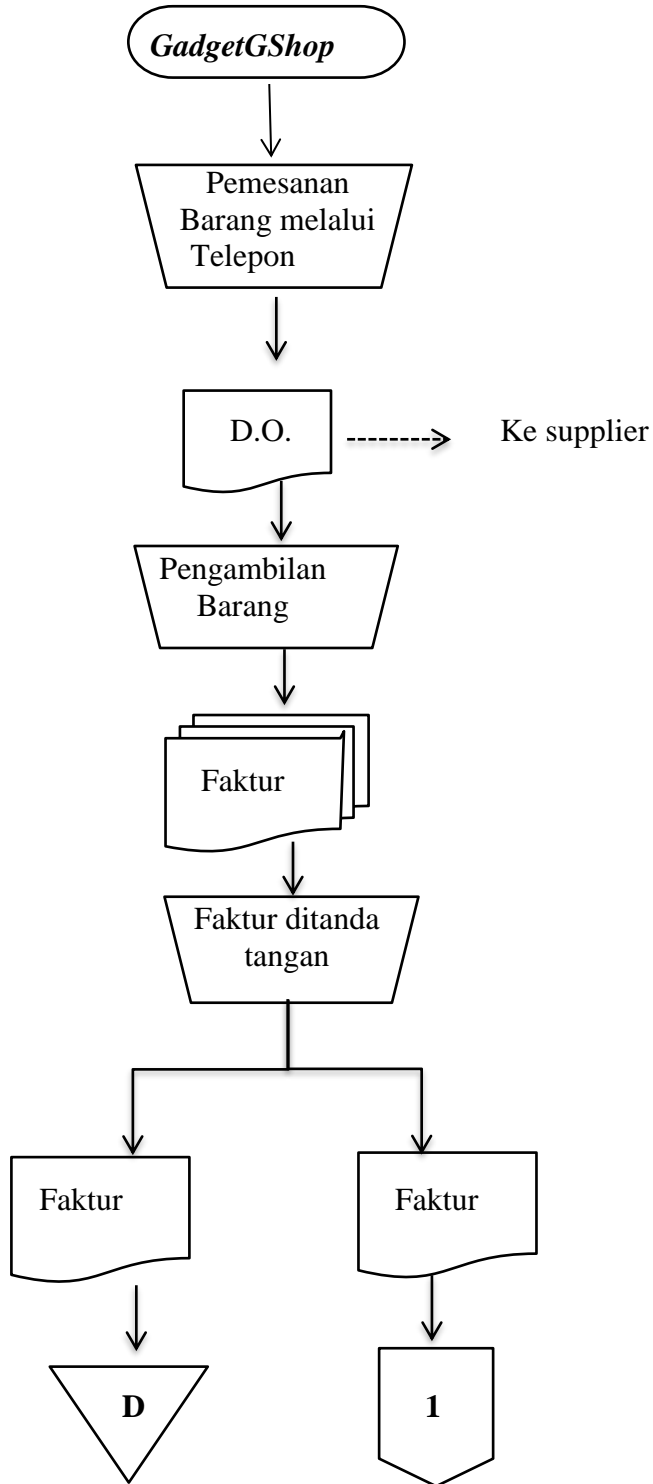
Hak Cipta Dilindungi IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Ditarang 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 4.2
Bagan Alur Pemesanan Barang ke Toko



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

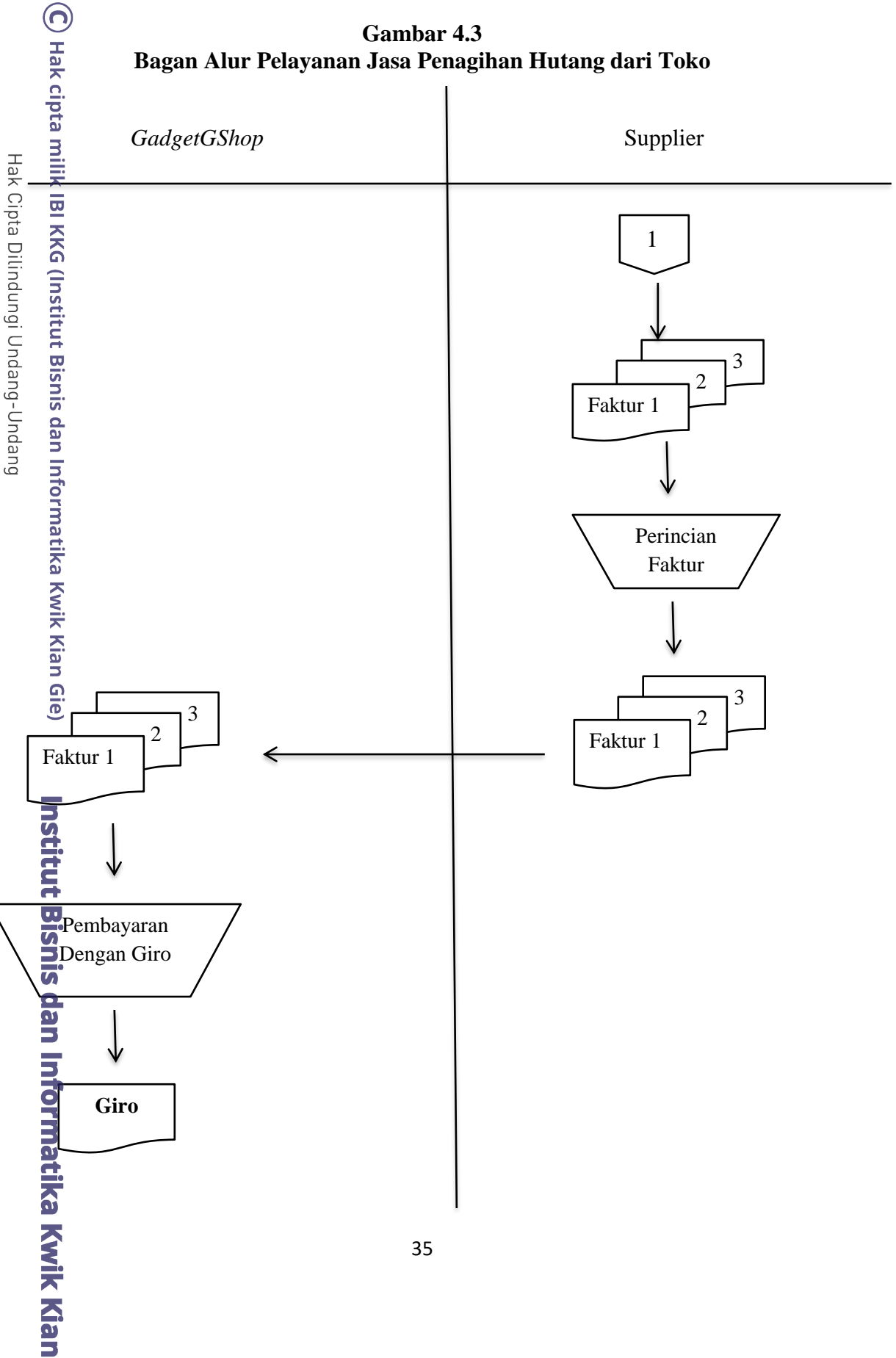
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Sumber: Hasil penelitian penulis

Gambar 4.3
Bagan Alur Pelayanan Jasa Penagihan Hutang dari Toko



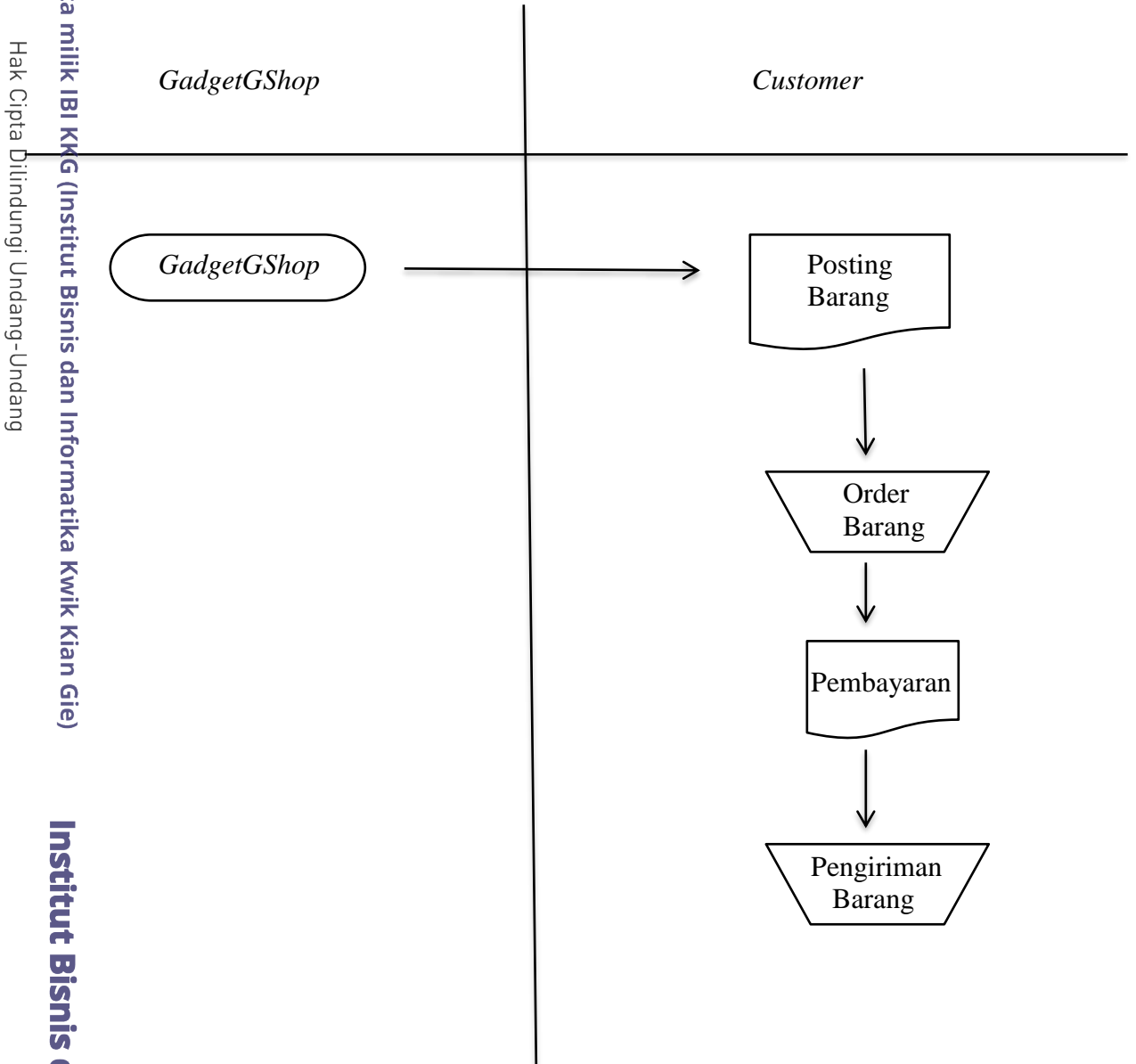
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Gambar 4.4

Bagan Alur Pelayanan Jasa Penjualan Tunai



Sumber: Hasil penelitian penulis

© 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.



Pemesanan barang ke toko sedikit berbeda dengan pemesanan barang ke pabrik. Pemesanan barang ke toko menggunakan **D.O** (*Delivery Order* atau *order Pemesanan*) sedangkan pemesanan barang ke pabrik menggunakan P.O. (*purchase Order* atau *Order Pembelian*). Pada Order Pemesanan dan Order Pembelian biasanya tidak menggunakan harga.

Hak Cipta milik IBKKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.