

BAB IV

PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Deskripsi Rencana Operasi

Setiap perusahaan tentunya harus memiliki perencanaan operasional sebagai bagian dalam perencanaan bisnis. Hal ini dibutuhkan untuk menjelaskan langkah yang harus diambil dari sebuah transaksi bisnis, dan memiliki tujuan agar setiap proses kegiatan yang berlangsung dapat dengan mudah dipahami dan dapat dijelaskan kepada pihak-pihak yang bersangkutan.

Berikut ini merupakan rencana operasi yang dilakukan oleh *T-zone Reflexology*:

1. Mensurvei lokasi dan tempat

Tujuan melakukan survei untuk mencari lokasi dan tempat yang sesuai dengan konsep yang akan dijalankan. Survei akan dilakukan memakan waktu kurang lebih dua minggu dan keputusan untuk menyewa akan diambil pada lokasi tempat yang paling strategis. Seperti lokasi yang dipilih yaitu Ruko Hybrida, dimana daerah tersebut merupakan potensi pasar yang baik.

2. Pendaftaran NPWP

Setiap warga negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

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.



juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan 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. Membuat, menyiapkan, dan membeli *list* peralatan dan perlengkapan

Dalam hal ini, *T-zone Reflexology* membuat dan menyiapkan *list* peralatan dan perlengkapan kemudian membelinya sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung kegiatan operasional.

5. Mencari *supplier* bahan baku

T-zone Reflexology membuat *list* bahan yang dibutuhkan seperti *minyak pijat dan minyak aroma terapi* lalu dipesan ke pemasok untuk kemudian dikirimkan ke kantor *T-zone Reflexology* yang berada di Ruko Hybrida. Dengan memilih *supplier* bahan baku juga harus memiliki kualitas yang baik berikut dengan harga yang kompetitif. Hal ini bertujuan supaya *T-zone Reflexology* dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas serta harga yang ditawarkan terjangkau kepada konsumen.

6. Merekrut tenaga kerja

Merekrut tenaga kerja berdasarkan rekomendasi dari sahabat atau kenalan yang akan ditempatkan di kantor. Selain itu *T-zone Reflexology* juga mencoba mencari lowongan pekerja di surat kabar setempat. Kemudian melakukan *interview* dan ujian-ujian untuk posisi karyawan yang dicari.

© 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.



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.

Selain itu, juga memberikan pelatihan khusus bagi karyawan yang baru di terima kerja.

7. Membuat rincian kerja karyawan

Membuat dan merumuskan perincian kerja untuk menjelaskan posisi, tanggung jawab serta tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan dan kemudian dibagikan kepada masing-masing karyawan dengan memberikan pengarahan.

10. Melakukan kegiatan operasional

Setelah itu, *T-zone Reflexology* akan beroperasi pada bulan Januari 2014. Jadwal operasi ini dapat berubah, hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi yang ada. Jadwal operasi kantor *T-zone Reflexology* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Waktu Operasional *T-zone Reflexology*

Hari	Waktu Operasi
Senin – Minggu	09.00 – 21.00

Sumber : *T-zone Reflexology*

Waktu operasional T-zone Reflexology antara lain pada jam 9 pagi – jam 9 malam, termasuk pada hari weekdays.



B. Proses Produksi

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada tahap proses produksi, penulis membagi ke dalam 2 tahap, yaitu :

1. Proses pengadaan perlengkapan pijat

Berikut ini akan dijelaskan proses pengadaan bahan baku yang dilakukan oleh T-zone Reflexology :

- a. Membuat *list* kebutuhan yang diperlukan dalam satu periodik.
- b. Menghitung jumlah kebutuhan yang dibutuhkan, tersedia dan berapa jumlah kebutuhan yang ingin dibeli, lalu melakukan pembelian.

C. Alur Jasa

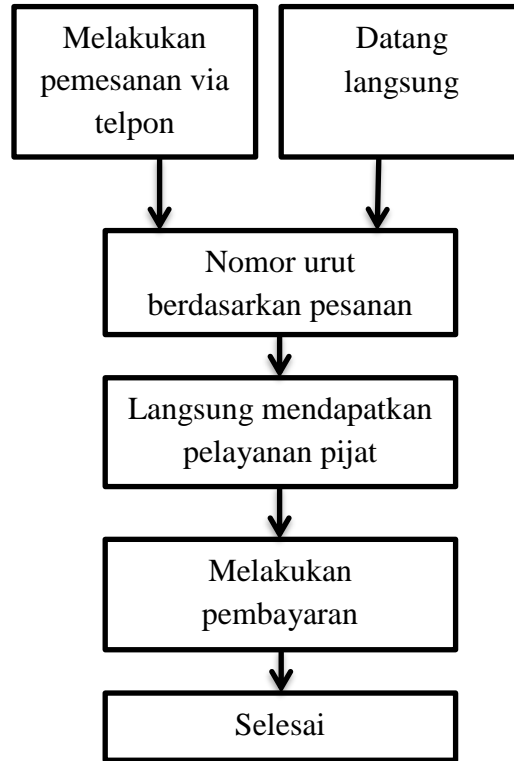
Proses pelayanan kepada konsumen dimulai dari saat konsumen datang ke tempat atau bisa juga dalam website *online*, konsumen dapat mengisi kuesioner secara *online* apakah tingkat kepuasan mereka terhadap servis T-zone Reflexology memuaskan atau tidak. Di dalam kuesioner *online* tersebut juga terdapat kolom kritik dan saran, serta pendapat kolom pelayanan favorit yang diisi secara sukarela oleh konsumen. Setelah itu, mereka dapat *submit* kuesioner tersebut kepada T-zone Reflexology. Hal ini berguna untuk menjadi masukan T-zone Reflexology sekaligus mengetahui kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah gambaran mengenai alur pemesanan *via online* yang digunakan T-zone Reflexology.

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 4.1

Diagram Alur Pemesanan (Via Online)



Sumber: T-zone Reflexology

Berdasarkan gambar 4.1 maka dapat dijelaskan diagram alur transaksi *via online* atau telepon yang dimulai dari tahap awal yaitu, pemilihan waktu kapan konsumen akan datang ke tempat, bisa juga konsumen langsung datang ke tempat, kemudian mendapatkan nomor antrian, langsung mendapatkan pelayanan pijat reflexology, setelah pemijatan selesai dilakukan konsumen dapat langsung melakukan pembayaran.

© 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.



D. Nama Pemasok

Supplier merupakan pihak yang berkaitan dengan pemberian *input* dalam rangka menunjang kelancaran operasional suatu perusahaan. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memilih pemasok yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Berikut ini adalah daftar para pemasok bagi T-zone Reflexology :

Tabel 4.2

Daftar Pemasok T-zone Reflexology

No	Alamat Pemasok	Contacts	Kategori Produk
1	Jl. Raya Pulo Gebang No. 36 Cakung – JakTim	Telp. 02170942036 HP. 085697654250	Minyak Aroma Terapi
2	Jl. By Pass Ngurah Rai, Segitiga Emas No. 43 Kuta Badung 80361, Bali Indonesia.	Hp. +62-81558888999 Telp. +62-361-8556969 Fax. +62-361-766924 Web. www.dekadibali.co.id	Minyak pijat aroma terapi

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, maka dapat dijelaskan beberapa pemasok yang dipakai oleh *T-zone Reflexology* antara lain, Berada pada daerah cakung jakarta timur yang memasok minyak aroma terapi, dan kami melakukan pemesanan minyak pijat aroma terapi langsung dari daerah bali.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

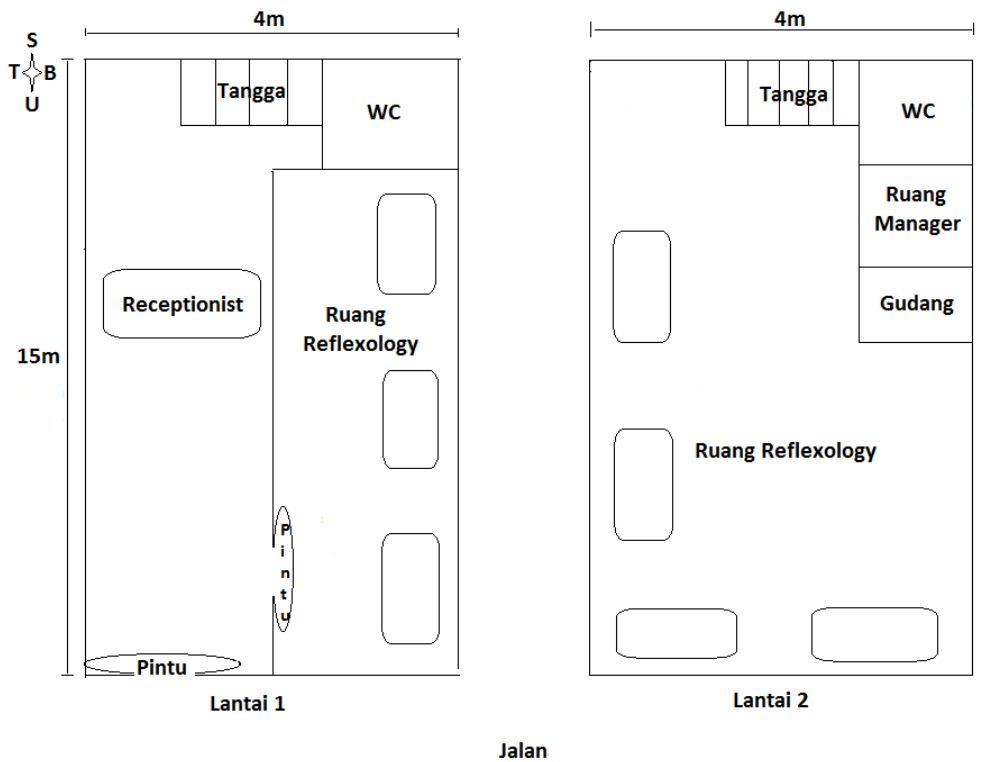
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) E. Layout Ruang Usaha

Kantor yang dimiliki oleh *T-zone Reflexology* berlokasi di Ruko Hybrida, Jakarta Utara. Dengan panjang 15 meter dan lebar 4 meter, dirancang memiliki bangunan fisik sebagaimana terlihat pada Gambar

Gambar 4.2
Layout T-zone Reflexology



Sumber : T-zone reflexology

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.



Berdasarkan gambar 4.4 di halaman sebelumnya, maka dapat dijelaskan denah bangunan yang dimiliki oleh *T-zone Reflexology*, *T-zone Reflexology* memiliki ruang sebanyak dua lantai, untuk bagian lantai satu, terdapat meja receptionist untuk menerima tamu yang datang, sekaligus ruang untuk pijat reflexology. Untuk lantai dua juga terdapat ruang *Manager/ Supervisor* dan gudang ditempatkan di dalam satu lantai yang sama, yaitu lantai dua dan ditempatkan di satu ruangan khusus.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

F. Teknologi

Usaha *T-zone Reflexology* didukung dengan komputerisasi, agar proses pengerjaan dan pelayanan serta sistem keuangan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Selain itu, dapat mengurangi resiko kesalahan yang dikerjakan secara manual sehingga dapat menekan biaya yang relatif rendah dan waktu yang singkat.

Teknologi yang digunakan oleh pemilik dalam membantu berjalannya bisnis *T-zone Reflexology* ini tidak ada kecuali alat-alat yang dipergunakan, antara lain:

1. *Software*, komputer, dan alat bantu lainnya

Dalam menjalankan bisnis ini, penulis membutuhkan komputer, karena diperlukan untuk penggunaan *software* yang mendukung keuangan perusahaan dan memiliki sistem untuk mengurangi resiko kesalahan.

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. Komunikasi

Teknologi komunikasi untuk pemasaran yang dilakukan dengan menggunakan *official website* untuk mendukung kegiatan bisnisnya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Rencana Awal Pendirian Usaha

Rencana operasi T-zone Reflexology dapat dilihat dari tahap-tahap yang bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3

Jadwal Kegiatan Rencana Operasi Tahun 2013-2014

Bulan / Keterangan	SEP 2013	OKT 2013	NOV 2013	DES 2013	JAN 2014	FEB 2014	MAR 2014
Survey lokasi dan tempat							
Pendaftaran NPWP							
Pembelian peralatan dan perlengkapan							
Merekrut tenaga kerja							
Membuat rincian tenaga kerja							
Pembukaan kantor							
Kegiatan operasional							
Review							

Sumber : T-zone Reflexology

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.

Berdasarkan tabel 4.3 jadwal kegiatan rencana operasi tahun 2014 - 2015 mempunyai tahap antara lain, pada tahap awal rencana, di bulan September 2014, T-zone Reflexology mensurvey lokasi dan tempat, setelah mendapatkan tempat, T-zne Reflexology dapat melakukan pendekorasian tempat, pada bulan berikutnya melakukan pendaftaran NPWP, setelah itu dalam bulan November 2014, persiapan yang direncanakan tergolong lumayan padat, yaitu membeli peralatan dan perlengkapan, merekrut tenaga kerja, membuat rincian kerja. Pada beberapa bulan berikutnya yaitu bulan Januari 2015, T-zone Reflexology sudah dapat beroperasi. Perusahaan melakukan *review* terhadap karyawan untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi dan melakukan evaluasi terhadap T-zone Reflexology.

© 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.