**BAB V**

**RENCANA JASA, KEBUTUHAN OPERASIONAL, DAN MANAJEMEN**

Bisnis dan perusahaan merupakan bentuk dari sebuah organisasi yang memerlukan sebuah sistem yang berjalan dengan baik. Sistem ini tentunya perlu dikaji dan diteliti apakah sudah sesuai dengan perusahaan dan bisnis yang dijalankan. Oleh karena itu perlu adanya sebuah perencanaan yang matang terlebih dahulu.

Perencanaan diartikan oleh Fred R David (2015 : 194) sebagai gambaran yang menunjukkan keadaan masa sekarang dan masa depan terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai yang bertujuan untuk meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan tersebut. Sedangkan pengertian manajemen menurut Robbins dan Coulter (2014:33) adalah sebuah rangkaian kegaiatan yang dimaksudkan untuk mengawasi, menuntun, dan mempertahankan kegiatan operasional perusahaan agar berjalan dengan baik. Pada Bab ini akan dibahas mengenai perencanaan jasa, kebutuhan operasional usaha, dan manajemen usaha yang akan dilakukan oleh AutoRelianz.

1. **Proses Operasi Jasa**

Sebuah perusahaan atau usaha pasti memiliki struktur atau skema kegiatan operasional yang dijalankan. Tujuan dari skema ini adalah agar terjadinya efektivitas dan runtutan proses kegiatan secara rapih dan tersusun. Skema kegiatan operasi ini biasanya dimulai dari proseqs pemesanan barang atau jasa sampai dengan proses penerimaan barang atau jasa oleh konsumen. Menurut Heizer dan Render (2014:40), manajemen operasi merupakan rangkaian suatu kegiatan yang disusun secara teratur guna untuk menghasilkan suatu produk dengan melalui pemasukan (Input) bahan baku menjadi bahan jadi (Output).

AutoRelianz merupakan sebuah jasa pelayanan penyewaan mobil yang menyediakan paket – paket sewa mobil dengan harga yang terjangkau namun tetap mengedepankan kualitas. Pada awal pembukaan AutoRelianz akan berfokus pada penyewaan transportasi sehari – hari khususnya mobil pribadi. Dalam proses produksi jasa di AutoRelianz lokasi yang strategis, kualitas pelayanan, dan harga yang terjangkau menjadi faktor utama untuk mempromosikan jasa sewa mobil. Dalam proses produksi jasa kualitas dan varian dari mobil serta fasilitas yang diberikan memiliki peran yang sangat penting untuk menarik pihak konsumen.

Berikut adalah proses operasi AutoRelianz secara umum:

**Gambar 5.1**

**Proses Operasi Umum**

Registrasi

Pemilihan Produk Atas Jasa

Pemilihan Jadwal

Pengembalian dan pengecekan

Penggunaan

Pembayaran

Sumber: AutoRelianz, 2018

Berdasarkan **Gambar 5.1**, proses kegiatan operasi AutoRelianz memiliki 6 tahap secara umum yang harus dilewati. Tahap pertama adalah registrasi biodata diri konsumen data penting lain yang dibutuhkan AutoRelianz. Tahap kedua adalah pemilihan produk dan fasilitas yang sesuai dengan keinginan konsumen. Tahap ketiga, menyesuaikan jadwal peminjaman dengan ketersediaan produk AutoRelianz yang ada di showroom. Tahap keempat, konsumen melakukan pembayaran dan pelunasan terhadap jasa yang diberikan. Tahap kelima adalah penggunaan mobil oleh konsumen sesuai dengan kesepakatan dan perjanjian. Tahap keenam, konsumen mengembalikan mobil langsung ke showroom dan dilakukan pengecekkan kondisi mobil.

Proses operasi AutoRelianz memiliki dua sistem pemesanan yang memberikan pilihan kepada konsumen apakah ingin memesan secara online atau langsung datang ke *showroom*.

**Gambar 5.2**

**Proses Registrasi Pelanggan secara *Offline***

 Calon Pelanggan Karyawan Administrasi

2. Menyambut konsumen datang

1. Datang ke Showroom *AutoRelianz*

4. Menginformasikan pertanyaan konsumen

3. Mengisi Buku Tamu

6. Mengimput data pelanggan

5. Mengisi Formulir Penyewaan

8. Menjelaskan Ketentuan dan Syarat serta Mencetak Bukti Pembayaran

7. Memilih paket yang disediakan dan melakukan pembayaran

Sumber : AutoRelianz, 2018

**Gambar 5.2**, menunjukkan proses registrasi calon pelanggan yang akan melakukan pemesanan atas jasa sewa AutoRelianz secara *offline*. Proses tersebut terdiri dari 8 tahap yang harus dilalui secara berurutan. Apabila pelanggan tidak jadi menggunakan jasa penyewaan mobil maka proses ini akan terhenti pada tahap yang keempat. Namun apabila pelanggan telah melakukan pembayaran dalam bentuk DP atau pembayaran *full*, dan ingin melakukan pembatalan maka administrasi akan memproses permintaan pelanggan dan akan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Untuk kejelasan syarat dan ketentuan akan dibahas pada alur jasa pemesanan.

**Gambar 5.3**

**Proses Registrasi Pelanggan secara *Online***

Calon Pelanggan Karyawan Administrasi

3. Menerima dan mengkonfirmasi ulang pesanan pelanggan via email ke calon pelanggan

1. Masuk ke Website yang tersedia dan mengisi biodata diri

2. Memilih Fasilitas yang dibutuhkan dan melakukan pembayaran

5. Mencetak bukti pembayaran Mengirimkan syarat dan ketentuan yang berlaku

4. Memeriksa dan menyimpan pesanan yang dibuat telah sesuai

Sumber : AutoRelianz, 2018

**Gambar 5.3**, menunjukkan proses registrasi calon pelanggan yang akan melakukan pemesanan atas jasa sewa AutoRelianz secara online. Proses tersebut terdiri dari 5 tahap yang harus dilalui secara berurutan. Apabila pelanggan tidak jadi menggunakan jasa penyewaan mobil maka proses ini akan terhenti pada tahap kedua saat memilih fasilitas. Namun apabila pelanggan telah melakukan pembayaran dalam bentuk DP atau pembayaran *full*, dan ingin melakukan pembatalan maka administrasi akan memproses permintaan pelanggan dan akan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Untuk kejelasan syarat dan ketentuan akan dibahas pada alur jasa pemesanan.

**Gambar 5.4**

**Proses *Test Drive* Pelanggan**

3. Datang ke showroom AutoRelianz

2. Pihak AutoRelianz menyepakati dan mencari *staff* untuk menemani konsumen

1. Pelanggan mengatur jadwal *test drive*

6. Pelanggan melakukan test dirve selama 30- 45 menit

5. *Staff* AutoRelianz Menjelaskan fitur mobil dan syarat dari *test drive*

4. AutoRelianz menyiapkan mobil *test drive* dan *staff*

7. mengembalikan mobil *test drive* ke showroom AutoRelainz

Sumber : AutoRelianz, 2018

**Gambar 5.4**, menunjukkan proses fasilitas test drive yang dimiliki oleh AutoRelianz. Fasilitas ini bersifat tidak wajib dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Proses ini terdiri dari 7 tahap, mulai dari tahap pencocokan jadwal sampai dengan pengembalian fasilitas *test drive*. Apabila konsumen tidak ingin menggunakan fasilitas ini maka tahap *test drive* ini dapat dilewati.

**Gambar 5.5**

**Proses Evaluasi Kinerja AutoRelianz**

1. Manajer Mengumpulkan semua *staff* AutoRelianz

4. Manajer dan semua staff mencari dan menerapkan solusi serta strategi untuk mencapai tujuan pelanggan dan AutoRelianz

2. Manajer melihat laporan penjualan dan *feedback* konsumen

3. Manajer dan semua Staff menganalisis keluhan dan keinginan konsumen

 Sumber : AutoRelianz, 2018

**Gambar 5.5**, menunjukkan proses evaluasi yang akan dilakukan oleh AutoRelianz bersama semua *staff*nya guna untuk melihat kepuasan pelanggan dan mencari strategi dan solusi terbaru untuk diterapkan demi tujuan bersama. Proses ini terdiri dari 4 tahap dimana manajer mengharapakan bahwa semua *staff* ikut berkontribusi terhadap evaluasi yang dilakukan.

Berdasarkan alur dan proses kerja AutoRelianz maka manajer menentukan bahwa beroperasi dengan jam operasional sebagai berikut:

Hari Kerja : Senin – Minggu

Jam Kerja : Pukul 08.00 – 20.00 WIB

Waktu Libur : Tanggal merah dan libur nasional

**Tabel 5.1**

**Rincian Waktu Kerja Karyawan Tetap**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hari** | **Shift 1** | **Istirahat Pertama** | **Shift 2** | **Istirahat Kedua** |
| Senin | 08.00 - 14.00 | 11.30 - 12.30 | 14.00 - 20.00  | 17.00 - 18.30 |
| Selasa | 08.00 - 14.00 | 11.30 - 12.30 | 14.00 - 20.00  | 17.00 - 18.30 |
| Rabu | 08.00 - 14.00 | 11.30 - 12.30 | 14.00 - 20.00  | 17.00 - 18.30 |
| Kamis | 08.00 - 14.00 | 11.30 - 12.30 | 14.00 - 20.00  | 17.00 - 18.30 |
| Jumat | 08.00 - 14.00 | 11.30 - 12.30 | 14.00 - 20.00  | 17.00 - 18.30 |
| Sabtu | 08.00 - 14.00 | 11.30 - 12.30 | 14.00 - 20.00  | 17.00 - 18.30 |
| Minggu | 08.00 - 14.00 | 11.30 - 12.30 | 14.00 - 20.06 | 17.00 - 18.30 |

 Sumber : *AutoRelianz*, 2018

 **Tabel 5.1** di atas menjelaskan tentang jadwal waktu operasional AutoRelianz setiap harinya. Jadwal waktu operasional tersebut hanya berlaku untuk karyawan tetatp, yaitu administrasi dan *customer service*, serta *staff* showroom. Sementara untuk supir jadwal kerja berdasarkan sistem panggilan kerja sesuai permintaan konsumen. Waktu kerja yang diterapkan di AutoRelianz 12 Jam dengan 2 *shift* kerja.

1. **Nama Pemasok**

Dalam menjalankan sebuah bisnis sangat penting untuk menjaga hubungan dengan pemasok bahan baku maupun barang operasional. Hubungan yang baik dapat membawakan keuntungan bagi kedua belah pihak. Pemasok merupakan sebuah badan atau perusahaan yang menyediakan bahan baku atau pelengakap untuk kegiatan operasional suatu perusahaan yang telah terjadi kesepakatan untuk bekerja sama, Kotler and Gary Amstrong (2014 : 122). Untuk memilih seorang pemasok yang cocok perlu dilihat dari beberapa faktor seperti kualitas produk, kecepatan dan mutu pengiriman, layanan konsumen, serta performa finansial. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi kerugian dan ancaman yang mungkin ditimbulkan dari salahnya memilih pemasok karena kecocokan yang tidak sama antar kedua belah pihak.

Tujuan dari dilakukannya pemilihan pemasok ini adalah untuk terjadinya kesepakatan dalam jangka panjang antara kedua belah pihak. Perlu adanya saling pemahaman dan kesepakatan mengenai beberapa hal yang akan terjadi pada ke depannya.

Berikut ini adalah nama-nama pemasok yang akan menyediakan bahan baku, peralatan, dan perlengkapan yang menunjang jalannya kegiatan usaha *AutoRelianz*:

1. Nama Pemasok : Montur.id

Alamat : Online

Nama Barang : *Service* Mobil

1. Nama Pemasok : Indotrading.com

Alamat : Online seluruh Indonesia

Nama Barang : Perkakas Bengkel, Peralatan Kantor dan ATK

1. Nama Pemasok : Indogrosir

Alamat : Jl. Terusan Angkasa B-2, Gn. Sahari Sel., Kemayoran, Kota

 Jakarta Pusat

 Nama Barang : Perlengkapan dan peralatan sehari – hari

1. Nama Pemasok : PT. Namalo Persada

Alamat : Jl. Boulevard Raya Blok WE-2 No.8 B Kelapa Gading-

 Jakarta Utara

Nama Barang : Outsourcing SDM *Driver*

1. Nama Pemasok : Toyota.astra.co.id, daihatsu.co.id, suzuki.co.id, priceprice,

 oto.com, carmudi.co.id.

Alamat : Online

Nama Barang : Bahan dasar dan informasi mengenai harga mobil

1. **Deskripsi Rencana Operasi**

Dalam memulai sebuah bisnis pastinya memerlukan sebuah pemetaan atau gambaran secara rinci proses – proses kegiatan apa saja yang harus dilakukan dan dikerjakan. Rincian proses ini biasa dikenal dengan nama rencana operasi. Tujuan dari rencana operasi adalah memberikan target kepada pelaku bisnis untuk melaksanakan sebuah kegiatan dalam tempo waktu yang telah ditentukan agar semua kegiatan yang akan dilakukan dalam berjalan dengna lancar dan rapih.

Berikut adalah gambaran rencana operasi *AutoRelianz*:

1. Menentukan modal usaha yang diperlukan

Tentu bagian awal ini bukanlah penentu total dari kesuksesan sebuah bisnis atau perusahaan, namun kebutuhan modal tetap harus dipertimbangkan karena berkaitan apakah suatu bisnis tersebut dapat didirikan atau tidak dengan jumlah dana yang tersedia. Oleh karena itu, kebutuhan modal perlu dianalisa dan ditentukan dengan baik yang meliputi kegiatan: perhitungan modal, cara memperoleh modal, dan biaya-biaya yang akan dikeluarkan dalam mendirikan usaha tersebut.

1. Menentukan Lokasi Bisnis

Lokasi menjadi salah satu penentu terbesar keberhasilan sebuah bisnis. Hal ini dikarenakan lokasi yang baik dapat mendorong kemungkinan akses untuk konsumen datang menjadi lebih mudah. Oleh karena itu faktor ini harus diperhatikan dengan benar dengan cara melakukan observasi terhadap lokasi – lokasi yang sering dilalui oleh masyarakat dan ramai untuk dikunjungi, serta memiliki tata letak yang strategis bagi usaha.

*AutoRelianz* memilih lokasi perumahan Poris Paradise sebagai lokasi usaha karena dianggap cocok dengan pemukiman masyarakat, pusat bisnis dan usaha, serta lokasi mudah untuk diakses. Harga sewa gedung yang masih murah juga menjadi faktor yang memperkecil beban *AutoRelianz*. Lokasi *AutoRelianz* dapat dilihat pada **Gambar 5.6**

**Gambar 5.6**

**Lokasi AutoRelianz**

Sumber : Google Maps

1. Melakukan *Survey* Pasar

*Survey* pasar dimaksudkan agar pelaku bisnis mengerti situasi dan kondisi yang ada disekitar lingkungan usaha. Hal ini guna untuk menunjang pemahaman kondisi masyarakat yang ada. *AutoRelianz* melakukan survey kondisi pangsa pasar di area Poris Paradise dan area JABODEBEK, serta dengan menganalisa kinerja yang akan menjadi pesaing ANGELICA RENT CAR dan Artica Rent A Car.

1. *Survey* Penyewaan Gedung

Tahap selanjutnya adalah melakukan *survey* terhadap gedung yang akan disewa. Pihak *AutoRelianz* akan menghubungi pemilik bangunan sewa untuk bernegosiasi terhadap biaya sewa gedung dan perjanjian yang berlaku.

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan dipenuhi sebelum menandatangin perjanjian sewa; yaitu:

a. Perjanjian sewa tempat

Perjanjian sewa ini biasanya dibuat dengan tertulis diatas materai hitam putih. Dasar hukum mengenai sewa menyewa tempat dalam hal usaha menurut Pasal 15544 dan Pasal 1560 KUHPer, menjelaskan “bahwa seorang penyewa hanya bisa menggunakan apa yang disewa sesuai dengan tujuan dan perjanjian yang sudah dibuat dan tidak diperbolehkan merusak atau merubah bentuk tempat yang disewa”. Apabila terjadi sebuah pelanggaran pemilik gedung bisa mencabut perjanjiannya.

b. Memastikan gedung tersebut sudah memiliki izin berdiri (IMB)

Agar mencegah masalah perizinan ke depannya, maka gedung yang disewakan harus memiliki surat izin yang resmi. Pasal 2 Kepgud 76/2000, mengatur tentang izin mendirikan bangunan “dimana setiap kegiatan yang akan membangun atau mendirikan sebuah bangunan harus memiliki atau mengantongi izin mendirikan bangunan dari pemerintah sekitar”.

1. *Survey* Pemasok

Survey pemasok dilakukan untuk meyakinkan kembali bahwa pemasok tesebut sepakat untuk menjadi pemasok *AutoRelianz*. Survey ini mencangkup ketersedian bahan, perjanjian yang disepakati, harga yang diberikan, dan selang waktu yang akan diambil dalam kerja sama ini. *AutoRelianz* dalam mencari pemasok menggunakan jasa lebih dari satu pemasok, hal ini bertujuan untuk menghindari ketergantungan antar satu pemasok dan memperkecil daya tawar pemasok terhadap *AutoRelianz*.

1. Membuat Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Surat izin yang lain yang harus diurus oleh pelaku usaha adalah surat izin tempat usaha. Surat ini berguna sebagai bukti bahwa usaha tersebut telah mendapatkan izin beroperasi disekitar daerah tersebut dan tidak menimbulkan kerusakan terhadap lingkungan dan fasilitas tertentu.

1. Membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

NPWP adalah nomor pokok wajib pajak. Setiap warga negara Indonesia yang memiliki penghasilan, usaha, perusahaan, wajib untuk mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak baik individu atau kelompok. Berikut persyaratan pengajuan pembuatan NPWP untuk wajib pajak badan usaha:

a) Fotokopi akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahan bagi Wajib Pajak badan dalam negeri, atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap;

b) Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak salah satu pengurus, atau fotokopi paspor dan surat keterangan tempat tinggal dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa dalam hal penanggung jawab adalah Warga Negara Asing; dan

c) Fotokopi dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa atau lembar tagihan listrik dari Perusahaan Listrik/bukti pembayaran listrik.

Sumber : www.online.pajak.com

1. Membuat Akte Perusahaan

Akte perusahaan dapat didapatkan dengan mendatangin sejumlah notaris yang menawarkan jasa untuk pembuatan akte perusahaan. Akte yang dibuat berisi informasi mengenai nama perusahaan, bidang usaha yang akan dijalankan, nama pemilik modal, pengurus perusahaan.

1. Membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

SIUP merupakan surat izin perdangan yang dimaksudkan bagi setiap pengusaha yang mendirikan usaha perdagangan untuk membuat surat izin agar usahanya terdaftar dan menunjang kegiatan perizinan. Berikut adalah syarat yang harus dipenuhi untuk dapat membuat SIUP Menurut Peraturan Mentri Perdagangan Republik Indonesia (Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013) :

* 1. Fotocopy akta notaris pendirian perusahaan
	2. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
	3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik
	4. Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
	5. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
	6. Fotocopy surat keterangan domisili perusahaan
	7. Fotocopy surat kontrak atau sewa
	8. Foto direktur utama atau pimpinan perusahaan ukuran 3 x 4
	9. Neraca perusahaan
1. Membuat Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

Tanda Daftar Perusahaan (TDP) adalah ketentuan yang dibuat berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 yang berisikan daftar catatan resmi sebagai bukti bahwa perusahaan atau badan usaha telah melakukan wajib.

1. Renovasi gedung usaha

Setelah mendapatkan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) maka dapat dilakukan renovasi gedung usaha. Renovasi ini berguna untuk membuat tata letak dekorasi peralatan dan perlengkapan kantor agar sesuai dengan yang diinginkan.

1. Mengurus dan Mendapatkan Surat Keterangan Domisili Usaha

Untuk mendapatkan Surat Keterangan Domisili Usaha maka pelaku usaha wajib mengurusnya di kantor kelurahan atau kantor kepala desa tempat perusahaan berdomisili dan akan dikenakan biaya administrasi yang bervariasi antara satu kelurahan dengan kelurahan lainnya.

1. Menghubungi Pihak Pemasok untuk Menyepakati Perjanjian

Setelah membuat list mengenai mana saja pemasok yang akan dihubungi, maka langkah selanjutnya adalah menghubungi pemasok tersebut. Langkah ini bertujuan untuk menyepakati perjanjian mengenai harga, ketentuan, dan kerja sama dalam jangka panjang yang akan ditulis diperjanjian hitam di atas putih.

1. Melakukan perekrutan dan pelatihan karyawan

*AutoRelianz* tidak dapat beroperasi sendiri sehingga memerlukan karyawan untuk membantu menjalankan kegiatan operasional. Oleh karena itu dilakukan proses perekrutan karyawan yang akan dimulai dari proses seleksi *curriculum vitae* (CV), wawancara, dan pemilihan karyawan yang berhasil lolos. Setelah karyawan diterima maka akan dilakukan pelatihan selama 1 minggu mengenai tugas yang akan dikerjakan.

1. Promosi Usaha

Promosi usaha beguna untuk memperkenalakan produk barang atau jasa kepada masyarakat sekitar agar menciptakan *brand awarness* yang baik. *AutoRelianz* akan melakukan promosi dengan memasang iklan di media sosial (*Line, Facebook, Instagram, Whatshaap)*, membagikan brosur, serta menyebarkan secara lisan kepada orang sekitar.

1. Pembukaan Usaha

Setelah melalui rangakai rencana operasi yang cukup panjang, maka *AutoRelianz* siap untuk dibuka. Pembukaan perdana *AutoRelianz* ini direncanakan akan dilakukan pada awal bulan Januari 2020.

Berikut ringkasan jadwal rencana operasi jasa sewa mobil *AutoRelianz* yang disajikan pada **Tabel 5.2**

**Tabel 5.2**

**Rencana Operasi *AutoRelia******nz***

Sumber : *AutoRelianz*, 2018

1. **Rencana Alur Jasa**

Proses alur suatu kegiatan atau skema bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai proses yang akan berlangsung selama pemakaian jasa atau barang. Alur skema ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau standard untuk memberikan pelayanan yan gbaik bagi konsumen. Berikut adalah alur jasa dari *AutoRelianz* yang diilustrasikan pada **Gambar 5.7**

**Gambar 5.7**

**Proses Alur Jasa**

 Sumber: AutoRelianz, 2018

Berdasarkan **Gambar 5.7**, berikut ini adalah rincian penjelasan mengenai proses operasi jasa AutoRelianz, yaitu:

1. Proses *Order / Booking*

Konsumen yang ingin menggunakan jasa sewa mobil AutoRelianz dapat menghubungi AutoRelianz melalui Line, Blackberry Messenger, dan Whatsapp. Atau konsumen dapat langsung mendatangi *showroom* sewa mobil AutoRelianz yang bertempat di Jl. Poris Indah Raya Blok A2 No.17, Cipondoh Indah, Cipondoh, Kota Tangerang, Banten. Pada proses ini, konsumen akan memesan menggunakan jasa dari AutoRelianz sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Pemesanan paling lambat dilakukan 1 hari sebelum penyewaan mobil.

1. Proses Konfirmasi Ulang

Pihak AutoRelianz akan melakukan konfirmasi ulang pesanan yang telah dibuat oleh konsumen melalui via email dalam waktu 1 x 24 jam, Line, atau Whatsapp. Proses ini juga dilakukan untuk memberi tahu konsumen apakah mobil yang dipesan tersedia atau tidak. Apabila konsumen merasa ada kesalahan dan kekeliruan terhadap pesanan yang dilakukan maka konsumen dapat menghubungi pihak AutoRelianz kembali untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi.

1. Proses Penjelasan Ketentuan dan Syarat

Pada tahap ini konsumen akan dijelaskan mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku selama proses penyewaan mobil berlangsung, baik pada saat pembayaran DP awal sampai dengan proses pengembalian mobil. Bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa sewa AutoRelianz wajib mengikuti syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Berikut beberapa ketentuan dan syarat yang diterapkan oleh AutoRelianz:

1. **Ketentuan**
2. Harga yang dicantumkan dalam paket belum termasuk dengan biaya BBM, Uang makan *driver*, dan uang tol
3. Waktu penyewaan 24 Jam dihitung dari jam 08.00 – 20.00 WIB
4. Kelebihan waktu peminjaman akan dikenakan biaya tambahan sebesar 10% dari harga sewa
5. Waktu penjemputan konsumen paling pagi adalah jam 06.00 WIB
6. Lokasi penjemputan hanya dapat dilakukan disekitar Area JakartaBarat dan Tangerang, Poris Paradise
7. Harga yang tercantum dalam paket belum termasuk biaya penjemputan
8. Biaya penjemputan adalah sebesar Rp 50.000,-
9. Luar Kota : Diluar Kota Tangerang dan Tangerang Selatan
10. Dalam Kota : Kota Tangerang dan Tangerang Selatan
11. Untuk penggunaan sewa mobil di luar kota tidak dapat menggunakan supir
12. **Syarat yang berlaku**
13. Penyewa mengisi biodata diri secara lengkap dan jujur
14. Fotokopi KTP atau tanda pengenal lainnya
15. Melakukan pembayaran DP awal untuk memesan mobil yang diinginkan
16. Melunasi pembayaran uang sewa sebelum menggunakan mobil
17. Bersedia untuk foto bersama dengan mobil yang dipinjam
18. Menandatangani surat perjanjian penyewaan dengan AutoRelianz
19. Bersedia untuk membayar deposit sebesar Rp 300.000 yang akan dikembalikan setelah masa peminjaman mobil berakhir
20. **Syarat dan perjanjian kerusakan**
21. Semua kendaraan yang dicantumkan dan harga yang tertulis di dalam paket, belum termasuk dengan uang asuransi kecelakaan.
22. Kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan kecil pada kendaraan, seperti mobil lecet atau penyok karena kesalahan dari penyewa baik sengaja maupun tidak sengaja, maka akan dikenakan biaya sebesar Rp. 300.000 untuk biaya klaim asuransi.
23. Kecelakan besar atau parah yang mengakibatkan mobil berlubang, mobil tidak bisa jalan, terbakar atau kaca pecah yang disebabkan oleh kelalaian penyewa, baik sengaja maupun tidak sengaja, maka akan dikenakankan biaya klaim asuransi sebesar Rp. 2.000.000 dan biaya rental selama waktu perbaikan kendaraan, yang dihitung sesuai dengan harga rental perhari dari kendaraan yang mengalami perbaikan.
24. Jika mobil digunakan pada jalan yang tidak sepantasnya, seperti pada medan *extreme* untuk *off road*, medan yang berlumpur, berbatu atau daerah perbukitan terjal. Maka segala kerusakan akibat pengunaan diatas, sepenuhnya ditanggung oleh penyewa kendaraan.
25. **Pembatalan Pesanan**
26. Jika pelanggan membatalkan pesanan rental mobil kurang dari 1 x 24 jam sebelum tanggal pemesanan, maka akan dikenakan biaya pembatalan sebesar 50 % dari harga sewa kendaraan per hari.
27. Pembatalan pemesanan kendaraan rental kurang dari 2 x 24 jam sebelum tanggal pemesanan, tidak dikenakan biaya pembatalan
28. Pembayaran DP awal

Bagi konsumen yang telah menyetujui syarat dan ketentuan yang diberikan, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah memberikan uang muka sebagai pembayaran di awal. Pembayaran DP ini berguna untuk mengamankan ketersediaan mobil yang akan digunakan nantinya pada saat hari peminjaman.

1. Proses *Test Drive*

Proses ini merupakan salah satu kelebihan yang ditawarkan oleh AutoRelianz untuk memberikan pelayanan pengalaman baru bagi konsumen. Tujuan dibuatnya *Test Drive* ini adalah untuk memberikan kesan pertama bagi driver dalam menggunakan mobil yang nantinya akan digunakan pada masa peminjaman. Hal ini berguna agar driver dapat menyesuaikan diri terlebih dahulu terhadap mobil yang akan dikendarainya dan mengenal semua sistem yang ada di mobil. Proses ini berlangsung selama 30 – 45 menit yang akan ditemani oleh salah satu staff AutoRelianz. Layanan ini tersedia selama mobil yang ingin disewa masih tersedia dan dalam kondisi siap *Test Drive*. Proses ini bersifat tidak wajib, apabila konsumen tidak merasa perlu maka dapat dilewati saja tahap ini.

1. Proses Pelunasan Sewa

Tahap ini merupakan proses pelunasan sewa yang akan ditentukan pada jatuh tempo. Pelunasan ini dimaksudkan untuk mendapat pembayaran secara penuh atas jasa sewa yang akan digunakan sebagai dana operasional dan dana cadangan apabila terjadi hal – hal yang tidak diinginkan dan menganggu selama proses penyewaan.

1. Proses Pemeriksaan dan Penyerahan Kunci Mobil

Sebelum konsumen menggunakan mobil, maka pihak AutoRelianz akan melakukan pemeriksaan kembali secara cepat untuk memastikan kondisi mobil aman dan sehat untuk digunakan. Pihak AutoRelianz juga akan menghimbau kembali agar pengemudi mengingat syarat dan ketentuan yang sudah disepakati. Setelah semua pemeriksaan selesai maka akan diberikan kunci mobil kepada konsumen.

1. Proses Pemakaian Mobil

Konsumen sudah dapat menggunakan layanan mobil secara penuh dan tanggung jawab ada di penyewa berdasarkan ketentuan yang telah disepakati. Namun apabila dalam selang peminjaman mobil, konsumen merasa kesulitan atau kebingungan terhadap penggunaan mobil maka konsumen dapat menghubungi pihak AutoRelianz untuk konfirmasi dan meminta saran atau bantuan secara *chatting*.

1. Proses Pengembalian

Tiba pada saatnya konsumen mengembalikan mobil yang disewa berdasarkan durasi peminjaman mobil. Konsumen mengembalikan mobil langsung ke showroom AutoRelianz yang bertempat di Poris Paradise.

1. Proses pengecekan kembali

Sebelum konsumen meninggalkan *showroom*, mobil akan diperiksa untuk terakhir kali untuk memastikan tidak terjadi kecacatan dan kerusakan yang permanen selama masih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika dirasa semua sudah sesuai, maka konsumen dapat pulang dan proses peminjaman berakhir.

1. **Rencana Alur Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan**

Seorang pelaku usaha harus memperhatikan alur persediaan bahan baku dan pendukungnya. Hal ini dilakukan untuk memantau jalan penggunaan bahan yang telah dibeli sampai dengan penjualan barang atau jasa. Alur bahan baku dan pendukung yang baik akan memudahkan pelaku usaha pada saat perhitungan keuangan usaha. Berikut adalah alur pembelian dan penggunaan bahan pendukung AutoRelianz:

**Gambar 5.8**

**Alur Pembelian dan Penggunaan Bahan Pendukung**

Bagian Pemesanan Membuat Laporan Stok Barang dan Pesanan yang akan dibeli

Pemasok mengirimkan daftar pesanan dan tagihan

manajerdan Bagian Operasional melakukan pemeriksaan terhadap barang yang dipesan

Laporan Pesanan ditindaklanjuti oleh manjaer untuk dilakukan pemesanan

Pemasok mengirimkan barang yang dipesan

Manajer Melakukan Pembayaran terhadap Pemasok

Sumber : AutoRelianz, 2018

Berdasarkan **Gambar 5.8**, berikut adalah penjelasan dari alur pembelian dan penggunaan bahan baku yang dilakukan :

1. Administrasi akan membuat laporan mengenai bahan pendukung yang terpakai setiap harinya yang akan langsung diserahkan ke manajer. Administrasi juga membuat daftar pesanan bahan dasar dan pendukung yang akan dibeli nantinya.
2. Manajer akan melihat daftar yang telah dibuat oleh divisi administrasi untuk nantinya ditindaklanjuti dan disetujui untuk pembelian bahan – bahan tersebut. Pemesenan akan dilakukan paling lambat dalam waktu 30 hari sebelum stok barang habis total.
3. Pemasok menerima pesanan dan segera melakukan pengecekan terhadap stok barang. Apabila stok barang yang dipesan tersedia maka akan dikirimkan konfirmasi ulang berupa daftar total biaya yang harus dibayarkan oleh AutoRelianz.
4. Setelah AutoRelianz mengkonfirmasi pesanan tersebut, maka pemasok akan mengirimkan barang yang telah dipesan langsung menuju AutoRelianz.
5. Barang yang telah diterima oleh AutoRelianz akan dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu oleh manajer dan divisi operasional untuk melihat kualitas barang dan jumlah barang yang dikirimkan apakah telah sesuai dengan pesanan.
6. Setelah semua pemeriksaan selesai maka manajer akan melakukan pembayaran terhadap pemasok.
7. **Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan Usaha**

Mendirikan bisnis pada era globalisasi ini, diperlukan penggunaan teknologi dalam kegiatan operasional dan pendukung usaha agar terciptanya efesiensi dan efektifitas usaha. Teknologi yang digunakan tentunya harus sesuai dengan tipe usaha dan dapat bertahan lama untuk mendukung proses bisnis tersebut lancar.

Walaupun AutoRelianz adalah bisnis disektor jasa, namun tetap menggunakan teknologi dalam menunjang kegiatan operasionalnya. Teknologi ini digunakan untuk mempermudah pengerjaan proses usaha AutoRelianz. Berikut adalah teknoligi yang dibutuhkan oleh AutoRelianz:

1. Laptop

Laptop digunakan untuk merekap data – data pesanan dari konsumen dan menjalankan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan penggunaan laptop seperti pembuatan website, pemesanan bahan dasar ke pemasok, dan pembuatan laporan keuangan perusahaan, dan lain – lain.

1. *Printer*, *Scanner*, dan Alat *Fotocopy*

AutoRelianz membutuhkan teknologi printer untuk mencetak beberapa dokumen penting yang dibutuhkan oleh konsumen, pemasok, maupun staff AutoRelianz sendiri. *Scanner* dan alat *fotocopy* merupakan penunjang untuk melengkapi kegiatan proses operasi.

1. Internet dan *Router Wifi*

Jasa layanan internet pada zaman sekarang sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat dan perusahaan termasuk *AutoRelianz*. Jasa layanan internet ini akan digunakan untuk menunjang proses pemesanan konsumen melalui website dan proses promosi. Sementara *Router Wifi* berguna untuk menangkap sinyal internet dan dapat digunakan untuk membagi kuota internet melalui layanan internet.

4. *CCTV*

Salah satu teknologi yang sangat berguna karena manfaatnya adalah *CCTV* atau kamera pengawas. *CCTV* berguna untuk memantau kegiatan yang berlangsung di AutoRelianz pada saat waktu operasional maupun diluar waktu operasional. *CCTV* juga berguna untuk mengawasi kinerja dari para karyawan AutoRelianz.

Peralatan adalah suatu alat ataupun bisa berbentuk tempat yang gunanya adalah untuk mendukung pekerjaan sehari-hari agar berjalan dengan lancar. Berikut adalah peralatan yang dibutuhkan oleh AutoRelianz :

1. Air Conditioner

Air Conditioner yang terpasang di kantor AutoRelianz dimaksudkan agar suasana menjadi lebih sejuk dan pelanggan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

**Gambar 5.9**

**Contoh AC AutoRelianz**

1. Sofa

Sofa digunakan bagi konsumen yang ingin menunggu jasa pelayanan sewa mobil sehingga merasakan kenyamanan di kantor AutoRelianz.

**Gambar 5.10**

**Contoh Sofa AutoRelianz**

1. Meja dan Kursi Kantor

Meja dan kursi kantor diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional dan pelayanan yang diberikan AutoRelianz kepada konsumen dan staff AutoRelianz.

**Gambar 5.11**

**Contoh Meja dan Kursi Kantor AutoRelianz**

****

1. Dispenser

Merupakan salah satu fasilitas yang diberikan kepada karyawan di kantor agar merasakan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan utama para karyawan.

**Gambar 5.12**

**Contoh Dispenser AutoRelianz**

1. Tempat Sampah

Tempat sampah berguna untuk membuang sampah agar sampah tidak berceceran di kawasan kantor AutoRelianz.

1. Sapu lantai, Pengki, alat Pel

Peralatan ini dimaksudkan sebagai alat untuk membersihkan kantor AutoRelianz agar tampak selalu bersih. Dengan bersihnya kantor maka konsumen dan karyawan akan menjadi nyaman.

1. *Tool-Kit* kendaraan

*Tool-kit* digunakan untuk kegiatan operasional dalam memeriksa kondisi mobil agar selalu dalam kondisi layak pakai dan terawat. Dengan terawatnya mobil maka umur ekonomis mobil akan terjaga dan mengurangi biaya *maintenance* mobil.

**Gambar 5.13**

**Contoh *Tool-Kit* AutoRelianz**



1. ***Lay Out* Bangunan Tempat Usaha**

*Lay Out* bangunan merupakan sebuah proses penentuan tata letak sebuah peralatan dan perlengkapan pendukung guna menunjang kegiatan dekorasi sebuah ruangan usaha. Penentuan *lay out* yang baik berguna untuk menunjang kegiatan operasional menjadi lebih efisisen dan efektif. Penyusunan lay out bertujuan untuk memanfaatkan semua ruangan yang tersedia dalam suatu bangunan secara efektif demi membantu proses kegiatan operasional yang baik.

Bangunan fisik yang digunakan oleh *AutoRelianz* adalah sebuah kantor yang memiliki luas tanah 180m2. Bangunan ini memiliki dua lantai, dimana lantai pertama digunakan untuk kegiatan operasional dan lantai dua untuk ruang manajer. Berikut adalah *lay out* bangunan fisik AutoRelianz pada **Gambar 5.14 dan 5.15**

**Gambar 5.14**

***Lay Out* Kantor Lantai 1**



 Sumber : AutoRelianz, 2018

**Gambar 5.15**

***Lay Out* Kantor Lantai 2**



 Sumber : AutoRelianz, 2018

Berdasarkan **Gambar 5.14** dan **Gambar 5.15**, kantor AutoRelianz memiliki panjang gedung 10 meter dan lebar 12 meter, jadi total luas bangunan dari AutoRelianz adalah 120 m2. Sedangkan luas tanah dari Auto Relianz adalah 180 m2, yang terdiri dari panjan 15 meter dan lebar 12 meter. Pada lantai 1 terdapat lahan parkir mobil, pos jaga *staff showroom*, toilet, serta tangga menuju lantai 2. Sedangkan pada lantai 2 terdiri dari tangga menuju lantai 1, pantry, toilet, ruangan tunggu, ruangan manajer, meja administrasi, dan gudang.