**BAB V**

**RENCANA PRODUKSI DAN KEBUTUHAN OPERASIONAL**

1. **Proses Operasi Jasa**

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2017:42) manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa di semua organisasi. Dimana sebuah proses operasi berperan penting dalam berjalannya kegiatan operasional dalam menghasilkan produk maupun jasa. Proses operasi merupakan proses penciptaan barang atau jasa dengan mengubah *input* menjadi *output* yang kemudian didistribusikan kepada konsumen.

Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa pendidikan informal, dimana program bahasa yang di tawarkan adalah bahasa mandarin. Jasa pengajaran diberikan langsung pada anak-anak dibawah usia 18 tahun sesuai dengan jadwal belajar mereka. Masing-masing kelas ditangani oleh guru *professional* yang sesuai dengan latar belakang dan kemampuannya, dengan jumlah maksimal murid di dalam 1 kelas sebanyak 20 orang.

Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* sangat memperhatikan kenyamanan bagi para peserta didik dalam proses belajar mengajar, oleh karena itu para staf pekerja di Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* selalu memberikan perlakuan terbaik seperti selalu mengajar dengan cara yang *fun,* penuh keceriaan, dan juga informatif.

Proses jasa pada Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* terdapat pada pelayanan calon konsumen, kemudian pada saat belajar mengajar, dan selanjutnya pada saat evaluasi hasil belajar di Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* yaitu dengan pengambilan hasil belajar kepada guru masing-masing murid yang diadakan setiap 6 bulan sekali.

Proses Operasi usaha Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* dipaparkan sebagai berikut :

**Gambar 5.1**

**Proses Operasi**

Kelulusan

Pembelajaran

Registrasi

Sumber: Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

Berdasarkan Gambar 5.1, proses kegiatan operasi pada Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* meliputi 3 tahap: antara lain tahap registrasi atau pendaftaran peserta didik baru, tahap pembelajaran, dan tahap kelulusan dimana hasil perkembangan anak dalam belajar akan ditinjau dan disampaikan kepada orangtua murid.

**Gambar 5.2**

**Proses Penerimaan Murid Baru di Tempat Kursus Bahasa Mandarin**

***Jago Mandarin***

**Calon Murid *Jago Mandarin***

1. Datang ke Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

2. Disambut oleh bagian administrasi dan memberikan buku tamu

4. Memberikan Informasi yang dibutuhkan oleh calon konsumen

3. Mengisi buku daftar tamu dan inquiry list

6. Memberikan *form* pendaftaran

Dan data data yang harus di lengkapi

5a. Tidak mendaftar

5b. Mendaftar esok hari

5c. Mendaftar langsung

8. Menginput *form* pendaftaran

7. Mengisi *form* pendaftaran dan juga jadwal pilihan hari

10. Mengisi form *placement test*

9. Memberitahukan jadwal untuk *placement test*

12. Memproses hasil dari *placement test*

11. Mengikuti *placement test*

14. Melakukan Pembayaran

13. Memberitahukan kelas yang didapat dan juga jadwal les.

16. Menerima bukti pembayaran dan buku di Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

15. Mencetak bukti pembayaran dan memberikan buku

17. Resmi menjadi siswa di Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

Sumber : Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

Keterangan tentang proses penerimaan calon konsumen baru yang datang ke Tempat kursus Bahasa Mandarin *Jago mandarin* terdiri dari 17 tahapan, yaitu:

1) Calon konsumen datang ke Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin.*

2) Calon konsumen yang datang ke Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* akan disambut dengan ramah oleh bagian administrasi dan memberikan buku tamu..

3) Calon konsumen mengisi buku daftar tamu dan *inquiry list.*

4) Bagian administrasi memberikan Informasi yang dibutuhkan oleh calon konsumen.

5) Calon konsumen yang datang dan mendapatkan informasi dari bagian administrasi Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* mempunyai tiga kemungkinan, yaitu tidak mendaftar, mendaftar di kemudian hari atau langsung mendaftar.

6) Calon konsumen yang mendaftar akan diberikan *form* pendaftaran dan mengisi data-data yang harus di lengkapi.

7) Calon komsumen mengisi *form* pendaftaran dan juga jadwal pilihan hari sesuai dengan jadwal kesibukan masing-masing.

8) Bagian administrasi akan menginput data mengenai konsumen.

9) Setelah menginput data maka admin Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* akan memberitahukan jadwal *placement test* yang serentak dengan calon murid lainnya.

10) Calon konsumen mengisi form *placement test*

11) Calon konsumen mengikuti *placement test* agar diketahui tingkat yang sesuai dengan kemampuannya.

12) Guru koordinator akan memeriksa hasil dari *placement test,* kemudian hasil tingkat murid akan diberikan ke bagian administrasi.

13) Setelah mengoreksi hasil *placement test* maka bagian administrasi akan menelfon konsumen untuk memberitahu kelas apa yang didapat dan juga jadwal murid tersebut masuk les.

14) Setelah mengetahui kelas dan hari yang didapat sang konsumen akan melakukan pembayaran secara tunai.

15) Bagian keuangan akan mencetak bukti pembayaran yang akan diberikan kepada konsumen dan bagian admisnistrasi dan juga memberikan buku sesuai dengan level sang anak.

16) Konsumen menerima bukti pembayaran dan juga buku.

17) Setelah tahapan admisnistrasi selesai, murid dapat mengikuti pembelajaran sesuai dengan kelas yang mereka pilih.

**Gambar 5.3**

**Proses Belajar dan Mengajar di Tempat Kursus Bahasa Mandarin**

***Jago Mandarin***

**Siswa Didik Guru**

1. Datang ke Tempat Kursus Bahasa *Jago Mandarin,* kemudian murid masuk kelas secara teratur dan masuk kedalam kelas sesuai jadwal kelas masing-masing.

2. Mengarahkan murid-murid untuk masuk kelas, kemudian guru mengabsensi murid sambil menunggu kehadiran murid yang lain.

3. Kemudian murid dapat memahami dan menjawab pertanyaan dari guru

4. Guru memberikan materi dan membimbing murid,jika murid bisa menjawab pertanyaan maka akan diberikan point / tambahan nilai.

Sumber : Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

Terdapat empat proses dalam pemberian jasa belajar mengajar di Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin,* yaitu:

1.) Murid datang ke tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* dengan membawa materi atau buku yang diberikan oleh tempat Kursus Bahasa *Mandarin yaitu* tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin,* para murid dapat masuk dengan tertib kedalam kelas sesuai jam yang telah ditentukan.

2.) Para guru akan mengarahkan murid-murid untuk masuk kelas dengan tertib sambil menunggu murid lain yang belum hadir, dan kemudian melakukan absensi.

3.) Murid dapat mengerti dan memahami serta menjawab pertanyaan dari guru.

4.) Dimulai proses belajar mengajar sesuai dengan materi yang telah ditentukan dan murid diberikan pertanyaan jika dapat menjawab maka akan diberikan tambahan nilai atau point.

Proses jasa terakhir yang diberikan oleh tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* yaitu Proses Kelulusan dan Pemberian Sertifikat pada setiap dua kali kenaikan level, 1 level yang diajarkan di tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* selama 6 bulan. Pada setiap kenaikan level juga orang tua murid diminta datang untuk diberikan informasi mengenai perkembangan sang anak selama mengikuti pembelajaran di tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin.* Muridyang belum menyelesaikan semua program yang ada dapat melanjutkan ke program selanjutnya. Bagi yang sudah mengikuti sampai level terakhir akan berpisah dengan tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* *.*

**Gambar 5.4**

**Proses Kelulusan di Tempat Kursus Bahasa Mandarin**

***Jago*** Mandarin

1. Proses penerimaan murid

2. Proses belajar mengajar

3. Proses evaluasi para murid oleh guru-guru Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

4. Pengambilan sertifikat oleh orang tua murid serta berkonsultasi dengan guru.

5. Proses Kelulusan

Sumber : Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

1. **Nama Pemasok**

Pemasok, atau sering disebut *supplier*, menyediakan sumber-sumber daya yang diperlukan bagi perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa. Pemasok membentuk hubungan penting dalam keseluruhan sistem suatu perusahaan.

Perusahaan harus memantau kecenderungan harga dari pemasok utama perusahaan. Kenaikan harga dari pemasok dapat berdampak negatif bagi perusahaan. Perusahaan harus memantau kualitas barang yang diberikan pemasok, agar barang yang dipasok dapat menjadi produk yang memuaskan bagi pelanggan.

Berikut ini adalah pemasok-pemasok yang memasok kebutuhan bisnis Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*:

**Tabel 5.1**

**Daftar Pemasok**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Pemasok** | **Data Alamat dan Telepon** | **Barang** |
| **1** | Bina Mandiri Stationery | Jalan Pangeran Jayakarta Komplek 141 Blok A No. 17 Jakarta Pusat 10730  Telepon : (021) 6252421 | Alat tulis/ *stationery* |
| **2.** | Toko Buku UD.Saudara | Jl Kramat Raya No 30 B, RT 5/ RW 7, Kwitang Senen, Jakarta Pusat 0812-9996-024 | Buku Bahasa Mandarin |
| **3** | Pasar Cikini | Jalan Pengangsaan timur no 2002 ,RT 1/RW 1. Pegangsaan, Menteng, Kota Jakarta pusat 10310 [Telepon](https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b-ab&q=courts+megastore+kota+harapan+indah+telepon&ludocid=4500070729450330040&sa=X&ved=2ahUKEwj25q3LuIPfAhUJT30KHZV0A20Q6BMwF3oECAYQEg): 0852-2230-8405 | Laptop, Wifi, Printer, Mouse, Telepon, Sapu, Kain pel, Ember, Kain lap, Pengki, Tempat sampah, Sabun, dan lain sebagainya. |
| **4** | Apix Printing | Jl. Biak No 3, RT 2/RW 6, Cideng, Gambir, RT 11/RW 4, Cideng, Gambir, Jakarta pusat.  [Telepon](https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b-ab&q=primagraphia+bekasi+telepon&ludocid=8156259737152970394&sa=X&ved=2ahUKEwiii6_RuYPfAhUQfSsKHXL4BmEQ6BMwF3oECAsQEg) (021) 3808038 | Spanduk, Brosur, Kartu nama, Kaos |
| **5** | Toko Sinar Baru Mandiri | Jl. Dr. Saharjo No.51, RT.17/RW.8, Manggarai, Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12850  Telepon: 0812-1386-0999 | Kursi, Meja Guru, Meja Administrasi, Lemari Arsip |

Sumber : Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

**C***.* **Deskripsi Rencana Operasi**

Rencana operasi adalah proses yang dilakukan untuk membuka atau menjalankan suatu bisnis agar tertata rapi untuk mendapatkan hasil yang efektif dan efisien. Proses ini dilakukan sebelum usaha itu resmi dibuka. Ada 10 proses yang dilakukan Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* untuk menjalankan bisnisnya sebagai berikut.

**Tabel 5.2**

**Jadwal atau *Timetable* Pendirian Usaha Tempat Kursus Bahasa Mandarin**

 ***Jago Mandarin* Tahun 2020-2021**

1. Survei Lokasi

Untuk mencari lokasi yang strategis dan sesuai dengan jenis usaha yang akan dijalankan. Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* melakukan survei lokasi yang sesuai yaitu dekat dengan perumahan penduduk, dengan sekolah formal Sekolah dasar (SD) juga sekolah menengah pertama (SMP), dan terletak di tepi jalan raya. Pertimbangan pemilihan lokasi ini dilakukan agar posisi tempat usaha perusahaan

diketahui oleh konsumen dan juga memberikan kemudahan bagi komsumen untuk menjangkau lokasi Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*.

2. Sewa Tempat

Setelah memilih lokasi yang sesuai dengan kriteria, langkah berikutnya ialah penyewaan tempat. 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. Penyewaan tempat juga sambil diambil kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai renovasi bangunan yang ingin dilakukan.

3. Merekrut Tenaga Kerja

Untuk dapat menjalankan kegiatan operasional, perusahaan akan merekrut karyawan-karyawan yang berkompeten dalam bidangnya. Untuk pengajar perusahaan akan merekrut lulusan S1 Sastra Mandarin atau Pendidikan Bahasa Mandarin, serta kami merekrut orang China asli yang jago berbahasa mandarin, selain tenaga pengajar, dibutuhkan pula sumber daya manusia untuk membantu di bagian administrasi, manajer, keamanan, dan kebersihan.

4. Melakukan Renovasi Bangunan dan Desain Tempat

Tempat usaha akan didesain sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan proses pembelajaran. Penataan ruang direncanakan dengan efektif dan efisien sehingga seluruh ruangan dapat dimanfaatkan secara optimal. Ruang yang akan direnovasi terdiri dari 8 ruang kelas, 1 ruang guru, dan 3 toilet, 1 ruang kecil untuk bermain, 1 ruang auditorium.

5. Menemukan dan Memilih pemasok

Hal prioritas bagi suatu bisnis adalah pemasok, karena jalannya suatu bisnis ditentukan oleh pemasok untuk *supply* bahan baku yang digunakan untuk produksi. Pemasok yang dipilih tentunya harus mempunyai komunikasi yang baik dan hubungan yang baik dengan pebisnis.

6. Pembelian Peralatan dan Perlengkapan yang dibutuhkan

Pembelian peralatan dan perlengkapan nantinya sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Peralatan dan perlengkapan yang dibeli dari pihak pemasok untuk mendukung kegiatan operasional bisnis.

7. Membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

NPWP adalah Nomor Pokok Wajib Pajak. Setiap warga negara yang sudah memiliki penghasilan wajib mempunyai NPWP untuk melaporkan pajak penghasilan yang dimiliki. Berikut persyaratan pengajuan pembuatan NPWP untuk wajib pajak badan:

1. Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak badan dalam negeri.
2. Fotokopi akta pendirian bagi wajib pajak badan dalam negeri.
3. Fotokopi dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha dari Lurah/ Kepala Desa.

8. Mengurus SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan)

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2013, tempat bimbingan belajar *Jago Mandarin* termasuk sebagai satuan pendidikan non-formal dan dapat didirikan oleh perseorangan.

Persyaratan pendirian satuan pendidikan non-formal terdiri dari syarat administrative sebagai berikut :

1. Fotokopi Kartu Tanda penduduk (KTP)
2. Susunan pengurus dan rincian tugas
3. Surat keterangan domisili dan Kepala Desa/Lurah
4. Keterangan kepemilikan atau kuasa penggunaan tempat pembelajaran selama 5 tahun.
5. Dokumen Rencana Pengembangan Satuan Pendidikan dengan mengacu kepada Standar Nasional Pendidikan.

Pendiri Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* akan mengajukan surat permohonan pendirian Satuan Pendidikan Non-Formal kepada Kepala Dinas Pendidikan. Berkas-berkas persyaratan akan diverifikasi selama paling lama 30 hari kerja sejak permohonan diterima. Apabila diterima, Kepala Dinas Pendidikan akan menerbitkan Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non-Formal.

Sumber : (<http://www.infokursus.net/perijinan.php>) diakses pada 29 april. 2019.

9. Melakukan Promosi

Promosi yang dilakukan oleh tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* berupa hubungan *partnership* dengan cara presentasi di sekolah-sekolah , pembagian brosur di sekolah sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), dan sekolah

menengah atas (SMA), pemasangan spanduk agar orang sekitar mengetahui keberadaan Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*, dan pada media sosial seperti facebook, instagram.

10. *Opening*

Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* akan mengadakan *grand opening* dan mulai menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

**D. Rencana Alur Jasa**

Usaha tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* menawarkan jasa yang berupa pemberian pengajaran dan bimbingan terhadap peserta duduk yang duduk pada jenjang pendidikan sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), dan sekolah menengah atas (SMA).

Dalam memberikan pelayanan jasa, rencana alur bertahap yang akan dijalankan oleh tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* terdapat pada Gambar 5.3.

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

Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago mandarin* mempunyai pemasok yang sekaligus sebagai rekan bisnis. Bisnis jasa tentunya memerlukan persediaan perlengkapan yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan operasional. Pembelian akan dilakukan dari pihak pemasok dengan alur sebagai berikut :

**Gambar 5.5**

**Rencana Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan**

Tempat Kursus Jago Mandarin Pemasok

Sumber: Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*

**F. Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan Usaha**

Penggunaan teknologi sangat diperlukan dalam usaha pendirian usaha tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*. Penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas dan efiensi kegiatan operasional bisnis. Berikut merupakan kebutuhan teknologi dan peralatan usaha yang akan digunakan oleh *Jago Mandarin:*

1. PC/Notebook/Laptop

Laptop diperlukan untuk mempermudah proses pengolahan dan interpretasi data dan informasi yang menunjang bagian administrasi seperti penyimpanan data, pembuatan dokumen, dan lain sebagainya.

2*. Wifi*

Wifi diperlukan ketika bagian pemasaran ingin melakukan promosi di berbagai media sosial atau menyampaikan informasi-informasi terkait usaha agar tetap terjalin hubungan dengan para konsumen.

3. Telepon/ *Smartphone*

Telepon dan *Smartphone* digunakan untuk menunjang aktivitas bisnis Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* untuk berhubungan dengan pemasok, konsumen, dan untuk pemasaran bisnis tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* di internet dan media sosial.

*4. Printer*

Alat pencetak atau *Printer* digunakan untuk mencetak dokumen yang berhubungan dengan kegiatan operasional tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin.*

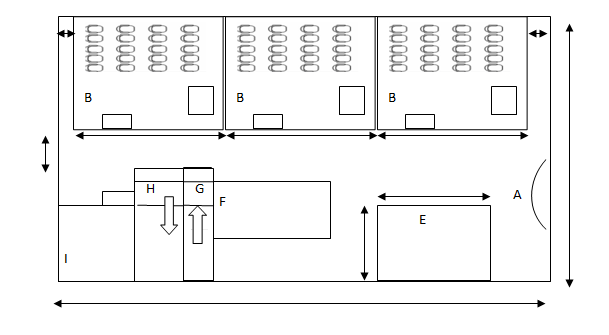
*5. Proyektor*

*Proyektor* digunakan untuk menampilkan gambar, video atau pun menonton film bersama untuk menunjang salah satu aktivitas yang ada di tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*.

**G. *Lay Out* Bangunan Tempat Usaha**

Setiap usaha mempunyai bangunan fisik untuk menjalankan aktivitas bisnisnya. Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin* menggunakan ruko untuk aktivitas bisnisnya yang beralamat di Menteng Raya no 10, Jakarta Pusat, dengan luas bangunan tiap lantainya 91 m2. Berikut *lay-out* bangunan fisik dari Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin.*

**Gambar 5.6**

***Layout* Bangunan Lantai 1 Tempat Kursus *Jago Mandarin***

D

C

7m

1m

3m

4m

4m

4m

0,5m

0,5m

3m

3m

3mm

13m

2m

Sumber: Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin,* 2019

Keterangan gambar 5.6

A= Pintu masuk

B, C, dan D= Ruang kelas

E= Tempat tunggu dan anak bermain

F= Meja administrasi

G= Tangga naik

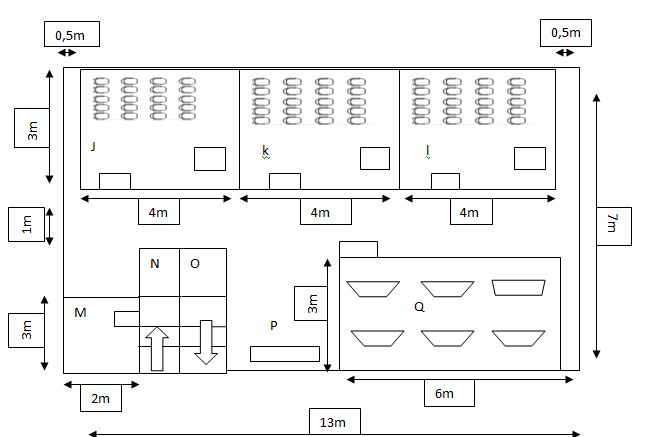
H= Tangga turun

I= Toilet

**Gambar 5.7**

***Layout* Bangunan Lantai 2 Tempat Kursus Bahasa Mandarin**

***Jago Mandarin***

****

Sumber: Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*, 2019

Keterangan gambar 5.7

J, K, dan L = Ruang kelas

M= Toilet

N= Tangga naik

O= Tangga turun

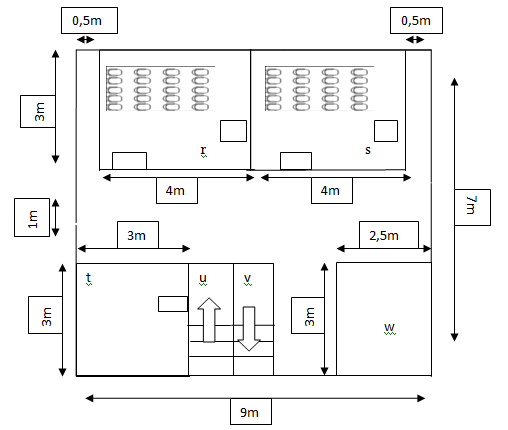
P= Mading dan tempat istirahat

Q= Ruang guru

**Gambar 5.8**

***Layout* Bangunan Lantai 3 Tempat Kursus Bahasa Mandarin**

***Jago Mandarin***

****

Sumber: Tempat Kursus Bahasa Mandarin *Jago Mandarin*, 2019

Keterangan gambar 5.8

R, S= Ruang Kelas

T= Toilet

U= Tangga naik

V= Tangga turun

W= Ruang auditorium