



## BAB V

### RENCANA OPERASIONAL DAN KEBUTUHAN OPERASIONAL

#### 5.1 Proses Operasi Jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut Heizer (2021:36), “*Operation Management (OM) activities that relate to the creation of goods and service through the transformation of inputs to outputs*”. Proses Operasi merupakan serangkaian aktivitas perusahaan yang menciptakan nilai dari suatu barang/jasa yang nantinya akan ditawarkan kepada konsumen. Proses operasi berperan penting dalam berjalannya kegiatan operasional perusahaan untuk menghasilkan jasa.

Proses operasi jasa pada tempat pemandian anjing (*grooming*) dan tempat penitipan anjing (*hotel*) di April Dog House akan disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Proses kegiatan operasional usaha pada April Dog House sebagai berikut:

- a. Standar Operasional Prosedur bagian *Grooming*
  - 1) Operasional pukul 09:00 – 13.00
  - 2) Pada saat pelanggan datang, pelanggan akan disambut dan diarahkan ke daerah resepsionis, bagi pelanggan baru akan diarahkan untuk mengisi formulir/data pribadi
  - 3) Proses memandikan anjing terakhir pukul 13:00
  - 4) *Grooming* harus langsung dilakukan selesai mandi
  - 5) Pelanggan dapat menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan. Apabila anabul ditinggal, ADH akan memberikan informasi via WA.
  - 6) Pembayaran hanya dapat dilakukan secara cashless dengan QR, debit, credit card dll.

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.



b. Standar Operasional Prosedur bagian *Hotel*

- 1) Operasional 09:00 s/d 17:00
- 2) Anabul yang akan diinapkan akan dicek terlebih dahulu secara visual: kutu dan penyakit kulit
- 3) Pada saat pelanggan datang, pelanggan akan disambut dan diarahkan ke daerah resepsionis, bagi pelanggan baru akan diarahkan untuk mengisi formulir/data pribadi.
- 4) Pelanggan dapat membayar uang muka (*down payment, minimal 50%*) atau langsung membayar penuh (*full payment*).
- 5) Setelah pembayaran selesai pemilik bisa langsung menitipkan sesuai dengan jadwal yang sudah disetujui.
- 6) Anabul akan diberi makan sesuai jadwal dari pemilik/kebiasaan
- 7) Anabul akan dikeluarkan dari kandang untuk bermain 2x sehari, pagi hari pukul 09:00 -10:00 dan sore hari pukul 15:00 -16:00
- 8) Apabila diijinkan, anabul akan diajak bermain air bersama anjing-anjing lainnya.
- 9) Untuk pelanggan yang memilih layanan premium akan mendapatkan akses CCTV 24 jam untuk melihat anabulnya, tanpa ada pungutan biaya tambahan.

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

## 5.2 Nama Pemasok

Pemasok merupakan pihak perorangan atau badan usaha yang menyediakan atau menjual barang yang diperlukan oleh perusahaan agar usaha yang dimiliki dapat berjalan. Penulis membeli barang dari pemasok yang dipilih langsung oleh penulis



yang merupakan penjual yang sudah terpercaya (*trusted*), yaitu sudah mendapat Rencana PRO dari Tokopedia.

**Tabel 5.1 Daftar Pemasok April Dog House**

Nama Pemasok	Kontak	Alamat	Jenis Barang
SunnyPaws Store	Tokopedia	Kota Tangerang	Snack
Klik Hewan	Tokopedia	Kota Bekasi	Shampoo dan Parfum

Sumber: April Dog House

### 5.3 Deskripsi Rencana Operasi

Rencana Operasi merupakan rincian kegiatan yang harus dilakukan pengusaha sebelum usaha didirikan. Rencana Operasi ini dibutuhkan agar bisnis bisa berjalan sesuai dengan rencana yang terarah dan mendapatkan hasil secara efisien.

#### a. Membuat Perencanaan bisnis

Langkah pertama dalam memulai perencanaan bisnis adalah mempertimbangkan atau menentukan konsep bisnis, ukuran bisnis yang ingin dibangun atau dijalankan, target pasar, dan pihak-pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung.

#### b. Menentukan Lokasi Tempat Usaha

Langkah kedua, seorang pengusaha harus dapat memilih lokasi yang strategis untuk usahanya. April Dog House akan beroperasi di daerah Kelapa Gading, daerah padat penduduk, sehingga menyediakan banyak calon pelanggan dan mudah dijangkau untuk pelanggan yang tinggal di Kelapa Gading dan sekitarnya. Lokasi yang tepat, artinya mudah dicapai, merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan kesuksesan sebuah bisnis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



c. Melakukan Survei Pasar

Survei pasar penting dilaksanakan untuk mengukur besarnya potensi calon pelanggan yang akan menjadi target pasar April Dog House.

d. Membuat Design Layout & Renovasi

Membuat design tempatnya yang menarik akan memberikan kesan pertama atau *first impression* kepada pelanggan. Renovasi akan dilakukan selama 6 minggu.

e. Pendaftaran NPWP

Setiap warga negara yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) ke kantor pelayanan pajak. NPWP sebagai unsur legalitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban dalam membayar pajak.

f. Pendaftaran NIB

ADH akan memproses NIB (Nomor Induk Berusaha) secara online melalui OSS (One Single Submission), yaitu akses langsung melalui situs resmi <https://oss.go.id/>. Berikut data-data yang diperlukan untuk pembuatan:

- 1) NIK
- 2) NPWP
- 3) Email
- 4) No Telefon

g. Membeli Peralatan dan Perlengkapan

Langkah selanjutnya adalah membeli peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan usaha ADH.

© 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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

h. Merekrut dan Melatih Tenaga Kerja

April Dog House akan memposting lowongan pekerjaan di media sosial. Kandidat akan diwawancara untuk mengetahui sikap, minat dan ketrampilannya. ADH akan memberikan pelatihan agar pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan cara yang profesional.

i. Melakukan Promosi

April Dog House melakukan promosi dengan menggunakan saluran digital marketing dari Instragram. April Dog House juga akan mengundang *pet enthusiasts* untuk membantu mempromosikan ADH.

j. Pembukaan Operasi Usaha

ADH akan memulai operasional usahanya setelah semua persiapan selesai, dimana rencananya ADH akan mulai melayani pelanggan pada bulan Februari 2023.

**Tabel 5.2 Rincian Rencana Operasi Usaha April Dog House**

KEGIATAN	2022 - 2023																							
	Sep-22				Oct-22				Nov-23				Dec-22				Jan-23				Feb-23			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
a. Membuat Rencana Bisnis	■	■	■	■																				
b. Menentukan Lokasi Tempat Usaha					■	■	■	■																
c. Melakukan Survey Pasar									■	■	■	■												
d. Mendesign Layout & Renovasi										■	■	■	■	■	■	■								
e. Memilih Pemasok											■	■	■	■	■	■								
f. Pendaftaran NPWP													■	■	■	■								
g. Pendaftaran NIB															■	■	■	■	■	■				
h. Membeli Peralatan dan Perlengkapan																	■	■	■	■	■	■	■	
j. Merekrut dan Melatih Tenaga Kerja																					■	■	■	■
k. Melakukan Promosi dan Iklan																							■	■
l. Memulai Operasi Usaha																							■	■

Sumber: April Dog House

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.



## 5.4 Rencana Alur Jasa

**Gambar 5.1 Rencana Alur Jasa April Dog House**



Sumber: April Dog House

- a. Grooming: pelanggan dapat langsung datang tanpa harus membuat janji terlebih dahulu. Tetapi disarankan untuk membuat janji untuk menghindari kemungkinan layanan Grooming sudah penuh.  
  
Hotel: pelanggan sebaiknya membuat janji untuk menghindari kemungkinan layanan Hotel sudah penuh.
- b. Pelanggan baru mengisi form untuk melengkapi data pemilik dan anabulnya.  
Data pribadi pemilik: email, no telpon, alamat dll dan data anabul: tanggal lahir, jenis anjing, alergi dll.
- c. Anabul dapat dititipkan sesuai pilihan jasa yang dipilih, Grooming atau Hotel
- d. Jika masih ada anjing lain alias mengantri, maka anjing akan disimpan di ruang tunggu khusus anjing. Jika sudah ada slot, anjing akan langsung di Grooming.
- e. Ketika anjing sedang di Grooming, pelanggan dapat menunggu di ruang tunggu tamu atau kembali ketika sudah selesai. Tim akan memberikan pesan lewat WA jika anabul sudah hampir selesai di Grooming dan dapat segera di *pickup*.

© 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.

- f. Untuk pembayaran, pelanggan dapat membayar secara non tunai dengan kartu debit, kredit, QR dll.

**C**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**5.5 Rencana Alur Pembelian dan Penggunaan Bahan**

**Gambar 5.2 Rencana Alur Pembelian Bahan April Dog House**



Sumber: April Dog House

**5.6 Rencana Kebutuhan Teknologi dan Peralatan Usaha**

Teknologi di masa sekarang ini sangat penting untuk mempermudah usaha dan kegiatan-kegiatan lainnya. ADH akan memanfaatkan kemajuan teknologi di era 4.0 ini untuk meningkatkan layanan dan produktivitas di April Dog House.

Berikut ini adalah peralatan yang dibutuhkan oleh April Dog House:

**Tabel 5.3 Kebutuhan Teknologi dan Peralatan April Dog House**

<b>Kebutuhan Peralatan Usaha</b>
PC Computer
CCTV
Air Conditioner (AC)
Smart TV 40 inch

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Aplikasi dan Kegunaan
Microsoft Excel (mencatat keuangan)
Instagram (melakukan iklan)

**Tabel 5.4 Biaya Peralatan April Dog House**

No	Keterangan	Satuan	Unit	Nilai	Total
1	Kandang	Unit	6	Rp 2,500,000	Rp 15,000,000
2	Peralatan Grooming	Set	1	Rp 25,000,000	Rp 25,000,000
3	AC	Unit	3	Rp 4,000,000	Rp 12,000,000
4	CCTV	Unit	1	Rp 5,000,000	Rp 5,000,000
5	CCTV Wireless Dahua	Unit	5	Rp 400,000	Rp 2,000,000
6	Vacum Cleaner	Unit	2	Rp 3,000,000	Rp 6,000,000
7	Kolam Renang	Set	1	Rp 15,000,000	Rp 15,000,000
8	PC Computer	Set	1	Rp 12,000,000	Rp 12,000,000
9	Sofa 3 seaters + meja	Set	1	Rp 3,000,000	Rp 3,000,000
10	Smart TV 40"	Unit	1	Rp 5,000,000	Rp 5,000,000
<b>Total</b>					<b>Rp 100,000,000</b>

Sumber: April Dog House

**Tabel 5.5 Peralatan Grooming**

No	Peralatan Grooming	Unit	Nilai	Total
1	Meja	2	Rp 3,000,000	Rp 6,000,000
2	Gunting Cukur Elektrik	3	Rp 2,000,000	Rp 6,000,000
3	Bak Mandi	2	Rp 2,500,000	Rp 5,000,000
4	Blower	2	Rp 1,600,000	Rp 3,200,000
5	Shower	2	Rp 350,000	Rp 700,000
6	Handuk	8	Rp 100,000	Rp 800,000
7	Sisir Pengering	2	Rp 400,000	Rp 800,000
8	Lain - lain	2	Rp 1,250,000	Rp 2,500,000
<b>Total</b>				<b>Rp 25,000,000</b>

Sumber: April Dog House

## 5.7 Layout Bangunan Tempat Usaha

Berikut penjelasan Layout untuk **Gambar 5.3:**

- Grooming* (Panjang 2,5m x Lebar 3m)

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





Dibagi 2 bagian yaitu wet area (A) dan dry area (B). Artinya bagian A khusus daerah mandi dan bagian B khusus daerah mengeringkan. Lalu di bagian B ada kandang yang dapat digunakan sebagai tempat mengantri jika meja grooming penuh.

b. *Hotel* (Panjang 5,5m x Lebar 3m)

Bagian hotel memiliki 9 kandang dan terdiri dari 2 ukuran (lihat **Gambar 5.3**) berukuran kecil dan besar. Kandang kecil dikhususkan untuk anjing berukuran s/d 7kg dan kandang besar dikhususkan untuk anjing berukuran >7kg. Kandang ini tersusun 2 lantai seperti rak, untuk memaksimalkan penggunaan ruang.

c. *Backyard for Pool and Garden* (Panjang 6m x Lebar 3m)

Halaman belakang digunakan sebagai tempat bermain anabul selama berada di ADH. ADH juga menyediakan kolam renang dan taman sebagai tempat untuk bermain atau berkumpul bersama anjing lainnya.

d. *Waiting Room* (Panjang 2m x Lebar 3m)

Digunakan sebagai tempat menunggu untuk para pemilik anabul ketika anabul sedang di Grooming. Di ruang tunggu tersedia sofa yang nyaman, ac yang dingin dan tv untuk entertain. Semua fasilitas disiapkan agar pemilik yang ingin menunggu tidak bosan.

e. *Toilet* (Panjang 1,5m x Lebar 1m)

Toilet ditempatkan berdekatan dengan ruang tunggu untuk mempermudah pelanggan menggunakannya. Kebersihan dan kenyamanan selalu diutamakan.

f. *Cashier and Receptionist* (Panjang 2m x Lebar 3m)

Kasir akan merangkap sebagai receptionist.

g. *Waiting and Transit Area* (Panjang 3m x Lebar 3m)

© 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.



1. *Waiting Area*, tempat menunggu ketika anabul sedang di grooming
2. *Transit Area*, tempat pengecekan anabul sebelum di grooming atau masuk hotel, untuk melihat apakah ada masalah kesehatan (kutu dan sakit kulit).

h. *Storage* (Panjang 2m x Lebar 0,6m)

Dikhususkan sebagai gudang atau tempat penyimpanan barang-barang.

i. *Place to Stay for Staff* (Panjang 2m x Lebar 2,4 m)

Tempat tinggal atau tempat istirahat untuk karyawan, karena mereka akan tinggal di sana.

j. *Ventilation* (Panjang 1m x Lebar 6m)

Ventilasi dibuat sebagai sarana pertukaran udara di dalam ruangan agar tidak pengap dan lembab.

k. *Parking Lot* (Panjang 4m x Lebar 6m)

Area parkir disediakan demi kenyamanan pelanggan.

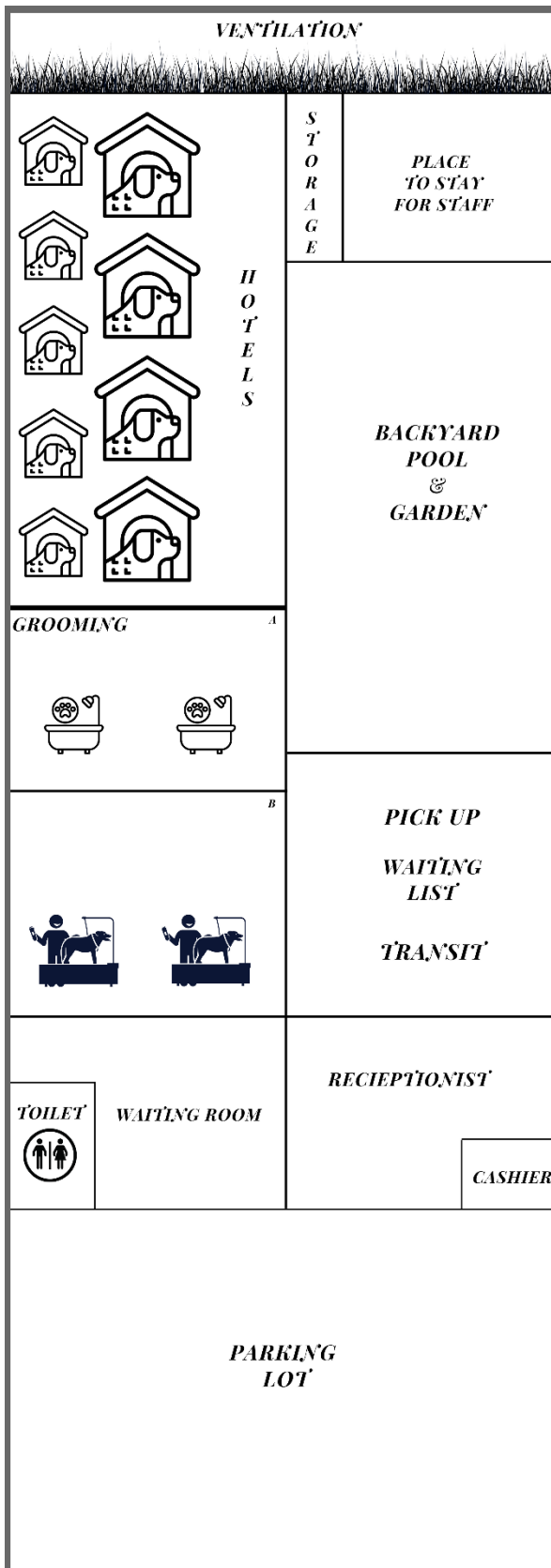
**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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.

**Gambar 5.3 Layout April Dog House**



**© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.