**BAB V**

**RENCANA PRODUKSI DAN KEBUTUHAN OPERASIONAL**

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

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2017: 42) manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa di semua organisasi. Proses operasi berperan penting dalam berjalannya kegiatan operasional dalam menghasilkan produk maupun jasa. Pada Bab ini akan dibahas mengenai perencanaan jasa, kebutuhan operasional usaha, dan manajemen usaha yang akan dilakukan oleh *Mandarin Learning Center*.

1. **Proses Operasi Jasa**

Struktur atau skema kegiatan operasional merupakan hal yang krusial untuk menjalankan suatu bisnis. Skema berfungsi sebagai panduan untuk melakukan kegiatan secara sistematis, rapi dan berurutan agar efektivitas pengelolaan usaha dapat tercapai. Skema kegiatan operasi umumnya dimulai dari proses pemesanan barang atau jasa hingga proses penerimaan oleh konsumen. Menurut Ronald J. Ebert dan Ricky W. Griffin (2015: 232) “*the term operations (or production) refers to all the activities involved in making products, goods and services, for costumers*”.

*Mandarin Learning Center* merupakan sebuah usaha yang menawarkan jasa edukasi bahasa Mandarin, ujian HSK dan HSKK, serta pengurusan studi ke China dengan harga yang terjangkau namun tetap mengutamakan kualitas. Dalam proses penyediaan jasa, kualitas tenaga pengajar, pelayanan yang ramah dan cepat, serta harga yang ekonomis menjadi faktor utama untuk mempromosikan usaha ini. Faktor-faktor diatas merupakan kekuatan utama dari *Mandarin Learning Center* untuk menarik target pasar yang potensial. Dibawah ini adalah alur proses operasi utama yang terjadi *Mandarin Learning Center* :

**Gambar 5.1**

**Proses Operasi Jasa *Mandarin Learning Center***

Sumber : *Mandarin Learning Center*, 2019

Berdasarkan **Gambar 5.1**,proses kegiatan operasi di *Mandarin Learning Center* memiliki 4 tahap yang dijalankan. Tahap pertama adalah pemilihan jenis jasa serta penentuan jadwal yang tersedia untuk kursus bahasa Mandarin, pengurusan studi ke China dan ujian HSK maupun HSKK disertai pemberian informasi dan penjelasan oleh *staff* administrasi terkait pertanyaan seputar jenis jasa yang dipilih. Tahap kedua adalah pendaftaran dan registrasi biodata diri serta data konsumen lainnya yang diperlukan *Mandarin Learning Center*. Tahap ketiga adalah pembayaran sesuai dengan jenis jasa yang dipilih. Sedangkan untuk tahap terakhir yaitu tahap keempat adalah penggunaan jasa yang telah dipilih oleh konsumen.

1. **Daftar Peralatan Operasional**

Peralatan adalah suatu alat ataupun dapat berbentuk tempat yang berfungsi untuk mendukung jalannya pekerjaan. Peralatan pada umumnya lebih tahan lama dan masa pemakaiannya lebih dari 1 tahun. Ciri-ciri peralatan lainnya adalah adanya biaya penyusutan, dapat dijual kembali dan akan terdapat *gain* atau *loss* pada saat dijual, harganya cenderung mahal dan bertujuan sebagai pendukung jalannya usaha. Daftar peralatan operasional dari *Mandarin Learning Center* akan diuraikan pada **Tabel 5.1** :

**Tabel 5.1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **Harga** | **Jumlah** | **Total** |
| Meja dan Kursi Belajar | Rp. 700.000 | 72 | Rp. 50.400.000 |
| Meja dan Kursi Guru | Rp. 2.430.000 | 9 | Rp. 21.870.000 |
| *Air Conditioner* (AC) | Rp. 2.289.000 | 12 | Rp. 27.468.000 |
| Meja dan Kursi Resepsionis | Rp. 2.894.100 | 1 | Rp. 2.894.100 |
| Meja dan Kursi Kantor 3 *Seater* | Rp. 4.200.000 | 3 | Rp. 12.600.000 |
| Meja dan Kursi Kantor | Rp. 2.999.000 | 1 | Rp. 2.999.000 |
| Komputer | Rp. 4.800.000 | 2 | Rp. 9.600.000 |
| Sofa 3 *Seater* | Rp. 1.500.000 | 3 | Rp. 4.500.000 |
| Papan Tulis Kaca | Rp. 1.750.000 | 9 | Rp. 15.750.000 |
| Telepon Kantor | Rp. 149.000 | 2 | Rp. 298.000 |
| *Printer* Multifungsi | Rp. 590.000 | 1 | Rp. 590.000 |
| Buku Mandarin Jilid 1 - 3 | Rp. 250.000 | 9 | Rp. 2.250.000 |
| HP Xiaomi Redmi 6A | Rp. 1.088.000 | 1 | Rp. 1.088.000 |
| **Total** | | | **Rp. 152.307.100** |

**Daftar Peralatan Operasional *Mandarin Learning Center***

Sumber : Caturkarya, Catur Sukses, Sarana *Project*, *Mandarin Book Store*

1. **Daftar Perlengkapan Operasional**

Perlengkapan adalah barang-barang milik perusahaan yang bentuknya relatif kecil dan bersifat habis dipakai ataupun dapat dipakai berulang-ulang. Pada umumnya, perlengkapan bertujuan sebagai pelengkap bisnis perusahaan. Ciri-ciri perlengkapan adalah tidak adanya biaya penyusutan, tidak dapat dijual kembali, masa pemakaian kurang dari 1 tahun, dan relatif lebih murah. Berikut ini adalah daftar perlengkapan operasional dari *Mandarin Learning Center* yang akan ditunjukkan pada **Tabel 5.2** :

**Tabel 5.2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **Harga** | **Jumlah** | **Total** |
| Spidol Papan Tulis | Rp. 6.500 | 15 | Rp. 97.500 |
| Penghapus Papan Tulis | Rp. 2.500 | 15 | Rp. 37.500 |
| 1 Kotak Pulpen (12 buah) | Rp. 15.000 | 1 | Rp. 15.000 |
| Tipp-ex | Rp. 4.500 | 5 | Rp. 22.500 |
| 1 Kotak Pensil (12 buah) | Rp. 8.500 | 1 | Rp. 8.500 |
| Penghapus Pensil | Rp. 900 | 5 | Rp. 4.500 |
| **Total / Bulan** | | | **Rp. 185.500** |

**Daftar Perlengkapan Operasional *Mandarin Learning Center***

Sumber : Bina Mandiri *Stationery*

1. **Nama *Supplier***

Pemasok atau *supplier* adalah seseorang atau sesuatu yang menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk membuat suatu produk. Karena pemasok memiliki peranan yang cukup penting dalam suatu bisnis, perlu dilakukan pertimbangan khusus dalam memilih pemasok, terutama jika akan dilakukan kerjasama dalam jangka panjang. Selain itu, pertimbangan-pertimbangan tersebut juga berfungsi untuk mengantisipasi kerugian serta ancaman yang mungkin ditimbulkan dari kesalahan dalam memilih *supplier*.

Terdapat beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam memilih pemasok. Faktor-faktor tersebut adalah kualitas, harga, lokasi, durasi pengiriman, bantuan *supplier* setelah pembelian, hingga keandalan dari *supplier*. Berikut adalah nama-nama *supplier* yang akan menyediakan tenaga pengajar, peralatan serta perlengkapan untuk menunjang keberlangsungan bisnis Learning Center :

1. ***Supplier* Tenaga Pengajar**

CV. CTF Indonesia Makmur adalah perusahaan yang bertindak sebagai agen Mandarin penyedia guru bahasa Mandarin *native* dari China yang akan bekerjasama dengan *Mandarin Learning Center*. Perusahaan ini dipilih karena kualitas tenaga pengajar yang terjamin serta banyaknya keunggulan yang ditawarkan jika merekrut edukator melalui CTF Indonesia. Kantor CTF Indonesia berlokasi di Ruko Karang Anyar Permai Blok C-1 No. 7, Mangga Besar, Jakarta Pusat.

1. ***Supplier* Peralatan dan Perlengkapan**
2. **PT. Caturkarya Gemaswadaya**

PT. Caturkarya Gemaswadaya merupakan *supplier* yang menyediakan meja dan kursi belajar, meja dan kursi guru, meja dan kursi resepsionis, meja dan kursi kantor, serta sofa untuk *Mandarin Learning Center*. *Supplier* ini dipilih karena kualitas barangnya yang baik dan tahan lama, namun harga yang ditawarkan cukup terjangkau. Perusahaan ini beralamat di Jl. Kyai Caringin No. 16 A, Jakarta Pusat.

1. **PT. Catur Sukses Internasional**

PT. Catur Sukses Internasional adalah perusahaan penyedia AC (*Air* *Conditioner*), komputer, telepon kantor, *printer*, HP serta keperluan elektonik lainnya yang diperlukan oleh *Mandarin Learning Center*. Pemasok dipilih karena kecepatan pengurusan dan pengiriman barang, serta banyaknya variasi produk yang tersedia dengan harga yang murah. Kantor dari perusahaan ini terletak di Komplek Harco Elektronik Mangga Dua Blok P-28/29, Jakarta Pusat.

1. **Toko Sarana *Project***

Toko Sarana *Project* adalah *supplier* papan tulis kaca untuk *Mandarin Learning Center*. Toko ini dipilih karena adanya penawaran menarik seperti gratis pemasangan papan tulis dan tempat spidol serta diskon untuk pembelian produk. Lokasi dari Sarana *Project* berada di Jl. Lautze Raya No. 44 C, Jakarta.

1. ***Mandarin Book Store***

*Mandarin Book Store* merupakan penyedia buku pelajaran bahasa Mandarin untuk seluruh tingkatan di *Mandarin Learning Center*. Toko buku ini dipilih karena produknya yang variatif serta adanya kelebihan-kelebihan seperti pelayanan yang ramah serta diskon untuk pembelian buku. *Mandarin Book Store* berlokasi di Gedung Chandra Pancoran, RT. 8/ RW. 2, Glodok, Jakarta Barat.

1. **Bina Mandiri *Stationery***

Bina Mandiri *Stationery* adalah pemasok untuk alat tulis dan peralatan belajar mengajar lainnya untuk *Mandarin Learning Center*. Toko ini dipilih karena pelayanannya yang cepat dan ramah, serta harga yang ditawarkan juga terjangkau. Toko alat tulis dan peralatan kantor ini beralamat di Jl. Pangeran Jayakarta Komplek Ruko 141 Blok A No. 17, RT. 8/ RW. 10, Jakarta Pusat.

1. **Deskripsi Rencana Operasi**

Rencana operasi merupakan rincian kegiatan yang akan dilakukan pebisnis sebelum membuka suatu usaha. Rencana operasi berfungsi untuk memberikan target bagi pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan dalam tempo waktu yang telah ditentukan agar seluruh kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan rapi. Berikut adalah gambaran rencana operasi dari *Mandarin Learning Center* :

1. **Menentukan Modal Usaha**

Modal usaha bukanlah penentu utama dari kesuksesan suatu bisnis, namun kebutuhan modal tetap harus dipertimbangkan. Hal ini perlu diperhatikan karena modal berkaitan erat dengan apakah usaha dapat didirikan atau tidak dengan dana yang tersedia. Oleh karena itu, kebutuhan modal perlu dianalisa dan ditentukan dengan baik melalui kegiatan perhitungan modal, cara memperoleh modal serta biaya-biaya lain yang akan dikeluarkan dalam mendirikan usaha tersebut.

1. **Melakukan Survei Pasar dan Pesaing**

Survei pasar dimaksudkan agar pelaku usaha dapat memahami keadaan dan kebutuhan pasar, serta mengenali pangsa pasar yang akan dimasuki. Sedangkan survei pesaing berguna untuk membandingkan beberapa faktor seperti merk, harga, pelayanan, fasilitas, kualitas produk, serta lokasi guna menyusun strategi dalam menghadapi kompetitor dan menciptakan keunggulan bisnis. Penulis melakukan survei kondisi pangsa pasar disekitar kawasan Kelapa Gading, serta menganalisa kinerja dua pesaing utama *Mandarin Learning Center*, yaitu *Mandarin Bridge* dan *Happy Learning Mandarin*.

1. **Menentukan Lokasi Bisnis**

Lokasi menjadi salah satu penentu utama keberhasilan sebuah bisnis. Hal ini dikarenakan lokasi yang tepat dapat mendorong konsumen untuk datang. Oleh karena itu, faktor ini perlu diperhatikan dengan cermat melalui observasi lokasi untuk melihat apakah kawasan tersebut ramai dan sering dilalui masyarakat, serta memiliki tata letak yang strategis bagi usaha. Penulis memilih Ruko The Kensington Commercial, Kelapa Gading sebagai tempat untuk mendirikan usaha karena lokasi ini memenuhi kriteria diatas, serta banyaknya sekolah serta perumahan yang berada di lingkungan sekitar tempat usaha.

1. **Survei dan Menyewa Bangunan Usaha**

Tahap selanjutnya adalah melakukan survei terhadap gedung yang akan disewa. Pihak *Mandarin Learning Center* akan menghubungi pemilik bangunan untuk bernegosiasi mengenai biaya sewa gedung serta membicarakan perjanjian sewa, yaitu klausul hak dan kewajiban dan klausul jangka waktu sewa. Selain itu, akan dilakukan pengecekan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk mencegah masalah perizinan kedepannya.

1. **Melakukan Survei Pemasok**

Pemasok yang dipilih tentu harus terpercaya, memiliki kualitas yang baik, harga yang sesuai, serta dapat diandalkan selama bekerjasama dengan pemilik usaha. Penulis melakukan survei terhadap beberapa pemasok yang menyediakan tenaga edukator bahasa Mandarin serta peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis. Setelah mengumpulkan data tersebut, barulah diperoleh beberapa *supplier* serta agen penyalur edukator terbaik dan berkualitas.

1. **Mengurus dan Mendapatkan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)**

Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) adalah surat yang menyatakan domisili seseorang atau suatu badan usaha. Surat ini dibutuhkan untuk mengurus berbagai dokumen legal lainnya seperti Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), serta dokumen-dokumen usaha lainnya. SKDU bisa dibuat di kantor kelurahan atau kantor kecamatan tanpa dipungut biaya / gratis. Syarat untuk membuat SKDU adalah KTP dan KK asli dan fotokopi pemilik serta surat perjanjian sewa bangunan.

1. **Membuat Akta Perusahaan**

Seluruh jenis badan usaha membutuhkan akta untuk mengesahkan usaha yang ingin didirikan. Akta perusahaan dapat dibuat dan dikeluarkan oleh Notaris berdasarkan UU No. 30 Tahun 2004 Pasal 1. Akta perusahaan berisi segala informasi mengenai perusahaan yang didirikan, mulai dari nama dan lokasi perusahaan, pengurus dan pemegang saham, modal perusahaan, serta sistem pengelolaan perusahaan. Persyaratan untuk membuat Akta perusahaan adalah fotokopi KTP, KK dan pemilik, fotokopi PBB tahun terakhir, SKDU, fotokopi surat perjanjian sewa bangunan, dan foto bangunan.

1. **Membuat Surat Izin Tempat Usaha (SITU)**

SITU adalah izin yang diberikan kepada perorangan, perusahaan dan badan usaha untuk memperoleh tempat usaha sesuai dengan tata ruang wilayah yang diperlukan dalam rangka penanaman modal. Pengurusan SITU dapat dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) tingkat kabupaten/kota. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan adalah surat permohonan, fotokopi KTP pemilik, fotokopi IMB, fotokopi perjanjian sewa bangunan, fotokopi Akta Perusahaan, fotokopi PBB tahun terakhir, dan SKDU.

1. **Membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah suatu kewajiban bagi setiap warga negara yang memiliki penghasilan wajib, dimana mereka wajib untuk mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak. Selain di kantor pelayanan pajak, pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan secara online dengan mendaftarkan diri melalui situs Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Persyaratan pengajuan pembuatan NPWP untuk wajib pajak badan adalah fotokopi Akta Perusahaan dan fotokopi SITU.

1. **Membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan surat izin perdagangan yang dimaksudkan bagi setiap pengusaha yang mendirikan usaha agar usahanya terdaftar dan memiliki izin. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan. Persyaratan untuk pembuatan SIUP adalah fotokopi akta perusahaan, fotokopi KTP pemilik, Surat Pernyataan, pas foto pemilik, dan fotokopi NPWP. SIUP dapat diurus di Kantor Dinas Perdagangan di tingkat kabupaten dan kotamadya atau di Kantor Pelayanan Perizinan setempat.

1. **Membuat Tanda Daftar Perusahaan (TDP)**

Tanda Daftar Perusahaan (TDP) adalah daftar catatan resmi yang diadakan berdasarkan ketentuan UU atau peraturan pelaksanaan dan memuat hal-hal yang wajib didaftarkan oleh setiap perusahaan serta disahkan oleh pejabat yang berwenang. Dasar hukum TDP dimuat dalam UU Republik Indonesia No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan dan Surat Keputusan Menperindag No:596/MPP/Kep/9/2004 tentang Standar Penyelenggaraan Wajib Daftar Perusahaan. Pengurusan TDP dapat dilakukan di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota/Kabupaten. Persyaratan untuk membuat TDP adalah formulir isian yang sudah diisi lengkap, fotokopi SKDU atau SITU, fotokopi SIUP, serta fotokopi NPWP.

1. **Mengurus Izin Operasional Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)**

Izin Operasional LKP merupakan surat izin yang wajib dimiliki untuk mendirikan LPNF secara legal. Pengurusan perizinan ini dapat dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DKI Jakarta. Persyaratan yang dibutuhkan adalah fotokopi KTP pemilik usaha, SKDU, serta Akta Perusahaan.

1. **Renovasi Bangunan Usaha**

Setelah mengurus dokumen legalitas yang dibutuhkan, barulah dilakukan renovasi bangunan usaha. Renovasi dilakukan setelah mencari dan menentukan jasa renovasi untuk interior dan eksterior bangunan dengan hasil berkualitas, terpercaya dan memiliki harga terjangkau. Renovasi berguna untuk membuat *layout* dan desain bangunan sesuai dengan kebutuhan tempat kursus yang dapat menunjang kenyamanan *staff* serta pengguna jasa kursus *Mandarin Learning Center*.

1. **Merekrut dan Melakukan Pelatihan Tenaga Kerja**

Merekrut *staff* serta tenaga pengajar bukanlah hal sepele, karena hal ini merupakan penunjang dari sebuah usaha. Oleh karena itu, dilakukan perekrutan *staff* administrasi melalui proses seleksi *Curriculum Vitae* (CV), wawancara, dan pemilihan *staff* yang berhasil lolos. Untuk tenaga pengajar, *Mandarin Learning Center* bekerjasama dengan pihak *supplier* atau agen penyalur guru bahasa Mandarin *native* berlisensi untuk kemudian dilakukan seleksi berdasarkan pengalaman mengajar, etos kerja, kedisplinan guru, dll. Setelah itu, barulah dilakukan pelatihan *staff* serta tenaga pengajar yang berasal dari agen selama 1 minggu mengenai tugas yang akan dikerjakan di *Mandarin Learning Center*.

1. **Promosi Usaha dan Pembukaan Pendaftaran**

Promosi usaha berguna untuk memperkenalkan bisnis kepada masyarakat luas untuk menciptakan *brand awareness*. *Mandarin Learning Center* akan melakukan promosi usaha di media sosial seperti *Line*, *Facebook*, *Whatsapp*, dan *Instagram*. Selain itu, penulis akan mempromosikan bisnis ini melalui *videotron* di jalan utama kawasan Kelapa Gading, yaitu di Jl. Boulevard Barat Raya yang berada tepat di depan *Mall of Indonesia* (MOI). Promosi usaha ini akan diiringi dengan pembukaan pendaftaran kursus bahasa Mandarin, ujian HSK dan HSKK, serta pengurusan studi ke Tiongkok yang akan berlangsung selama 1 bulan sebelum tanggal pembukaan usaha yang telah ditetapkan.

1. **Pembukaan Usaha**

Setelah melalui rangkaian rencana operasi diatas, maka bisnis *Mandarin Learning Center* siap untuk menjalankan kegiatan operasionalnya. Pembukaan perdana *Mandarin Learning Center* rencananya akan dilakukan pada bulan Januari 2020. Dalam rangka pembukaan *Mandarin Learning Center*, akan diberikan diskon 50% untuk penggunaan jasa yang disediakan dalam jangka waktu 1 bulan pertama.

Berikut ini adalah ringkasan jadwal rencana operasi *Mandarin Learning Center* yang disajikan pada **Tabel 5.3** :

**Tabel 5.3**

**Rencana Operasi *Mandarin Learning Center***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Kegiatan | Rencana Operasi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ags-2019 | | | | Sep-19 | | | | Okt-19 | | | | Nov-19 | | | | Des-19 | | | | Jan-20 | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Menentukan Modal Usaha |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Melakukan Survei Pasar dan Pesaing |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Menentukan Lokasi Bisnis |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Survei dan Sewa Bangunan Usaha |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Melakukan Survei Pemasok |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Mengurus SKDU |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. | Membuat Akta Perusahaan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. | Membuat SITU |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. | Membuat NPWP |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. | Membuat SIUP |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. | Membuat TDP |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. | Mengurus Izin Operasional LKP |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. | Renovasi Bangunan Usaha |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14. | Rekrut dan Pelatihan *Staff* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15. | Promosi Usaha dan Pembukaan Pendaftaran |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16. | Pembukaan Usaha |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Sumber : *Mandarin Learning Center*, 2019

1. **Rencana Alur Jasa**

Proses alur suatu kegiatan atau skema bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai proses yang akan berlangsung selama pemakaian jasa atau produk. Alur proses ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau standar untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa. Berikut ini adalah alur jasa dari *Mandarin Learning Center* yang diilustrasikan pada **Gambar 5.2**, **Gambar 5.3**, **dan Gambar 5.4** :

**Gambar 5.2**

**Rencana Alur Jasa Kursus Bahasa Mandarin**

Sumber : *Mandarin Learning Center*, 2019

1. **Proses Registrasi**

Konsumen yang ingin menggunakan jasa kursus bahasa dapat menghubungi *Mandarin Learning Center* melalui nomor telepon serta media sosial yang tersedia, atau datang secara langsung ke *Mandarin Learning Center* yang berlokasi di Ruko The Kensington Commercial, Kelapa Gading, Jakarta Utara. Pendaftaran untuk kursus dibuka setiap 4 bulan sekali dan akan dimulai pada bulan Januari, Mei dan September, dan akan naik ke tingkatan selanjutnya jika lulus kelas yang saat ini diikuti. Pada proses ini, calon konsumen dapat bertanya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kursus bahasa dan mendapat informasi serta penjelasan dari *staff* administrasi yang bertugas. Pendaftar akan dites kemampuan bahasanya untuk menentukan tingkatan yang akan dimasuki, yaitu *beginner*, *intermediate*, atau *advanced*. Setelah itu, dapat dilakukan pendaftaran diri untuk mengikuti kelas yang dipilih.

1. **Penentuan Jadwal**

Setelah proses registrasi selesai dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah proses penentuan jadwal. Konsumen yang telah mendaftar akan diberikan informasi oleh *staff* administrasi mengenai jadwal kursus yang tersedia sesuai kelas yang telah ditentukan. Jadwal kursus yang dapat dipilih adalah hari senin dan kamis, selasa dan jumat serta rabu dan sabtu, dengan jam untuk kelas anak pukul 13.00 – 14.30, kelas pelajar pukul 17.00 – 18.30, dan kelas dewasa pukul 19.00 – 20.30. Konsumen dapat memilih jadwal kursus yang diinginkan, kemudian *staff* akan menginput data tersebut ke dalam sistem.

1. **Pembayaran**

Pada tahap ini, konsumen yang telah menyelesaikan prosedur diatas dapat melakukan pembayaran kursus sesuai dengan kelas yang ditentukan. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai, kredit, debit, maupun transfer. Konsumen membayar tarif kursus sesuai dengan kelas yang telah dipilih dan pembayaran dilakukan 1 bulan sekali. Untuk kelas anak, tarif kursus yang ditetapkan adalah Rp. 1.000.000,- / bulan, kelas pelajar Rp. 2.000.000,- / bulan, dan kelas dewasa Rp. 3.000.000,- / bulan.

1. **Penggunaan Jasa**

Setelah melalui tahap registrasi, penentuan jadwal, serta pembayaran, konsumen sudah dapat menggunakan jasa kursus dimulai pada tanggal yang telah ditentukan. Kursus bahasa Mandarin dilakukan sebanyak 8 kali sebulan dan 2 kali per minggu, dengan jadwal senin-kamis, selasa-jumat, dan rabu-sabtu. Kursus bahasa Mandarin berdurasi selama 90 menit untuk 1 jadwal kursus.

**Gambar 5.3**

**Rencana Alur Jasa Pengurusan Studi Ke Tiongkok**

Keberangkatan

*Pre Departure Briefing*

Pengurusan Visa

Pemesanan Tiket Pesawat

Pelunasan Pembayaran

Pengurusan Dokumen dan Pengajuan Aplikasi

Pembayaran DP

Konsultasi

Sumber : Mandarin Learning Center, 2019

1. **Konsultasi**

Pelajar yang ingin melanjutkan pendidikan ke Tiongkok dapat berkonsultasi terlebih dahulu dengan konsultan bersertifikasi dari *Mandarin Learning Center*. Konsultasi dilakukan untuk membantu pelajar dalam mengenal dan memilih universitas atau sekolah yang dirasa tepat dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan. Selain itu, konsultan dapat memberikan informasi serta panduan untuk semua hal yang mungkin akan dihadapi sewaktu menempuh pendidikan di China.

1. **Pembayaran DP**

Setelah konsultasi dilakukan, pelajar dapat melakukan pembayaran DP atau uang muka untuk proses pengurusan studi. Uang muka yang dibayarkan sebesar 30% dari total biaya pengurusan sebesar Rp. 1.500.000,-, dan dapat dibayar secara tunai, kredit, debit, maupun transfer. Uang muka tersebut akan menjadi tanda jadi dari pihak pelajar untuk menggunakan jasa *Mandarin Learning Center*, dan akan dikembalikan apabila siswa yang bersangkutan tidak diterima di institusi pendidikan yang telah dipilih.

1. **Pengurusan Dokumen dan Pengajuan Aplikasi**

Untuk mendaftar di sekolah atau universitas pilihan, dibutuhkan beberapa dokumen, seperti dokumen penerimaan dari pemerintah yang berisikan status pelajar, catatan kriminal, dan nilai-nilai yang memenuhi syarat untuk mendaftar ke jurusan pilihan, serta dokumen hasil tes HSK atau tes kemampuan bahasa Mandarin. Umumnya, diperlukan juga kualifikasi tambahan yang diminta oleh sekolah, universitas atau program kuliah pilihan yang perlu dikonfirmasi dengan institusi pendidikan terkait. *Mandarin Learning Center* akan membantu pelajar untuk mengajukan aplikasi pendaftaran serta mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai syarat untuk mendaftar.

1. **Pelunasan Pembayaran**

Jika pelajar diterima di sekolah atau universitas yang telah dipilih, maka institusi pendidikan terkait akan mengirimkan *admission notice* atau pemberitahuan diterima, beserta formulir JW201 atau JW202 yang berfungsi sebagai dokumen pelengkap untuk mengajukan visa pelajar ke Tiongkok. *Mandarin Learning Center* akan mengabari langsung pihak pelajar mengenai hasil diterima atau tidaknya, serta keperluan untuk pelunasan sisa pembayaran. Setelah itu, akan dilakukan pengurusan untuk orang tua asuh selama menempuh pendidikan di Tiongkok serta pemesanan asrama dan jenis kamar.

1. **Pemesanan Tiket Pesawat**

Seluruh siswa yang diterima akan didata dan dipesankan tiket pesawat untuk keberangkatan ke China. Pengaturan keberangkatan meliputi transportasi di bandara transit serta penjemputan saat tiba di bandara Tiongkok hingga ke asrama sekolah atau universitas. Siswa akan diberangkatkan dalam rombongan dan didampingi oleh pihak *Mandarin Learning Center*.

1. **Pengurusan Visa**

Untuk mengurus visa pelajar ke China, dibutuhkan beberapa persyaratan seperti paspor asli dan fotokopi, formulir pendaftaran visa yang telah diisi dan di*print*, 1 buah pas foto, formulir JW201 atau JW202 asli dan fotokopi, pemberitahuan diterima oleh institusi pendidikan terkait, bukti pembayaran biaya pendaftaran visa, fotokopi tiket pesawat dan akomodasi, dan hasil pemeriksaan fisik terbaru. Ada 2 jenis visa pelajar yang dapat dibuat, yaitu visa X1 yang berlaku selama 6 bulan dan visa X2 yang berlaku selama 5 tahun dan diperuntukan bagi pelajar yang mengambil program studi lebih dari 6 bulan. *Mandarin Learning Center* akan membantu pengurusan visa pelajar dengan mengabarkan kebutuhan dokumen lampiran kepada pihak siswa.

1. ***Pre Departure Briefing***

Sebelum keberangkatan, *Mandarin Learning Center* akan memberikan penjelasan mengenai budaya dan kehidupan selama menempuh pendidikan di Tiongkok. Selain itu, akan diberikan juga informasi mengenai tata cara keberangkatan rombongan pelajar, barang-barang yang harus dibawa dan tidak, penjelasan mengenai peraturan visa dan ijin tinggal, serta segala persiapan saat tiba di sekolah atau universitas. Dengan pengarahan yang diberikan, pelajar diharapkan lebih siap secara mental dan fisik serta kelengkapannya untuk menuntut ilmu di China.

1. **Keberangkatan**

Rombongan pelajar yang didampingi pihak *Mandarin Learning Center* akan berangkat bersama dari bandara Soekarno Hatta, Jakarta hingga tiba di asrama sekolah atau universitas di Tiongkok pada tanggal yang telah ditentukan. Pihak *Mandarin Learning Center* yang dibantu institusi terkait akan membantu mengurus dan membimbing pelajar selama beberapa hari agar siswa terbiasa dengan kehidupan di China. Dengan demikian, pelajar tidak perlu khawatir karena ada pendamping yang dapat memberikan informasi dan bantuan yang dibutuhkan.

**Gambar 5.4**

**Rencana Alur Jasa Ujian HSK dan HSKK**

Sumber : *Mandarin Learning Center*, 2019

1. **Registrasi**

Pendaftaran untuk mengikuti ujian HSK (tertulis) dan HSKK (lisan) dapat dilakukan secara *online* dengan men*download* formulir yang tersedia di *web* *Mandarin Learning Center* atau konsumen dapat mendaftar secara langsung di *Mandarin Learning Center* yang beralamat di Ruko The Kensington Commercial, Kelapa Gading, Jakarta Utara. Registrasi *online* dilakukan dengan mengirimkan *file* formulir yang telah diisi serta melampirkan *scan* atau foto KTP/Paspor dan pas foto pendaftar ke *email* yang tertera di *web* *Mandarin Learning Center*. Sedangkan untuk pendaftaran secara langsung, pendaftar dapat datang ke *Mandarin Learning Center* dan mengisi formulir yang diberikan oleh *staff* administrasi dengan membawa fotokopi KTP/Paspor dan pas foto pendaftar.

Formulir pendaftaran berisikan nama pendaftar yang sesuai dengan tanda pengenal, nama Mandarin (jika ada), kewarganegaraan, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, jenis tanda pengenal, no. tanda pengenal, no. telepon, *email*, alamat, kode pos, lama waktu mempelajari bahasa Mandarin, dan tingkat ujian HSK atau HSKK yang dipilih. Pendaftaran dilakukan paling lambat 1 minggu sebelum tanggal ujian HSK dan HSKK diadakan. *Staff* akan memberitahukan tata tertib ujian serta waktu pengambilan Kartu Peserta Ujian kepada pendaftar *online* melalui *email*, dan secara langsung kepada pendaftar di tempat. Adapun tata tertib ujian HSK dan HSKK adalah sebagai berikut :

1. Peserta ujian wajib datang minimal 1 jam sebelum ujian berlangsung untuk pendaftaran ulang, dan wajib berada di ruang ujian paling lambat 30 menit sebelum waktu ujian yang ditetapkan.
2. Peserta wajib membawa Kartu Peserta Ujian (*Admission Ticket*) dan kartu identitas asli (KTP, SIM, atau Kartu Pelajar untuk pendaftar dengan usia dibawah 17 tahun) pada saat pendaftaran ulang. Apabila peserta tidak membawa kelengkapan di atas, maka peserta tidak diperkenankan mengikuti ujian dengan alasan apapun dan uang ujian yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan.
3. Peserta hanya diperkenankan membawa Kartu Peserta Ujian (*Admission Ticket*), kartu identitas asli, dan alat tulis (pensil 2B dan penghapus)ke dalam ruang ujian.
4. Peserta ujian wajib menggunakan pakaian rapi dan sepatu saat mengikuti ujian.
5. **Pembayaran**

Setelah mengisi dan menyerahkan formulir beserta kelengkapannya, pendaftar dapat melakukan pembayaran untuk mengikuti ujian HSK dan HSKK. Untuk ujian HSK *level* 1, dikenakan biaya pendaftaran sebesar Rp. 200.000,-, *level* 2 sebesar Rp. 250.000,-, *level* 3 sebesar Rp. 350.000,-, *level* 4 sebesar Rp. 450.000,-, level 5 sebesar Rp. 500.000,-, dan *level* 6 sebesar Rp. 550.000,-. Sedangkan untuk ujian HSKK *level* dasar dikenakan biaya sebesar Rp. 200.000,-, *level* menengah sebesar Rp. 250.000,-, dan *level* lanjutan sebesar Rp. 300.000,-. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai, debit, kredit, atau transfer, dan bukti pembayaran dapat diserahkan kepada *staff* administrasi melalui *email* (daftar *online*) atau secara langsung (daftar di tempat).

1. **Pengunaan Jasa**

Peserta dapat mengikuti ujian HSK dan HSKK sesuai tanggal dan waktu yang telah ditentukan dan diinformasikan oleh *staff* . Ujian HSK *level* 1 berlangsung selama 35 menit, HSK *level* 2 50 menit, HSK *level* 3 85 menit, HSK *level* 4 100 menit, HSK *level* 5 120 menit, dan HSK *level* 6 135 menit. Sedangkan untuk HSKK *level* dasar, ujian berlangsung selama 17 menit, HSKK *level* menengah 21 menit, dan HSKK *level* lanjutan 24 menit. Hasil ujian dapat dilihat oleh peserta melalui *website* *Mandarin Learning Center* 30 hari setelah ujian diadakan, dan pengambilan hasil ujian tertulis akan diumumkan melalui *email* paling cepat 2 bulan setelah ujian.

1. **Rencana Alur Pembelian**

Seorang pelaku usaha harus memperhatikan alur persediaan bahan baku dan pendukungnya. Hal ini dilakukan untuk memantau jalannya penggunaan bahan-bahan yang telah dibeli sampai dengan penjualan barang atau jasa. Selain itu, persediaan bahan baku serta bahan pendukung yang terkendali dan terawasi memungkinkan terjadinya efisiensi dalam penggunaan bahan-bahan tersebut.

Alur pembelian dilakukan dengan pembuatan laporan bahan-bahan yang terpakai setiap harinya, serta daftar bahan-bahan yang akan dibeli oleh *staff* administrasi. Setelah itu, pemilik sekaligus manajer akan melihat daftar tersebut untuk ditindaklanjuti dan disetujui, kemudian akan dilakukan pemesanan kepada *supplier* paling lambat 30 hari setelah bahan-bahan habis total. Pemasok yang telah menerima pesanan akan segera melakukan pengecekan stok barang, dan total biaya yang harus dibayarkan akan diinformasikan kepada pihak *Mandarin Learning Center* jika stok barang tersedia.

Setelah pesanan dikonfirmasi oleh pihak *Mandarin Learning Center*, maka pemasok akan mengirimkan barang yang telah dipesan ke alamat *Mandarin Learning Center.* Bahan-bahan yang telah sampai akan langsung dicek dan diperiksa keadaannya untuk memastikan kualitas dan kuantitas barang sesuai dengan pesanan. Jika barang yang diterima sesuai dengan pesanan, maka akan dilakukan pembayaran oleh pihak *Mandarin Learning Center* kepada pemasok.

1. ***Layout* Bangunan Tempat Usaha**

Setiap usaha dengan bangunan fisik yang akan didirikan, membutuhkan tata letak atau *layout* dari tempat usaha. *Layout* bangunan suatu usaha dapat mempengaruhi berbagai faktor, misalnya keadaan bisnis dan kenyamanan pelanggan. Berikut adalah *layout* bangunan fisik dari *Mandarin Learning Center* pada **Gambar 5.5** :

**Gambar 5.5**

***Layout* Bangunan *Mandarin Learning Center***

5 m

4 m

6 m

Ruang Guru

WC

Tangga

Ruang Konsultasi

Resepsionis

2 m

1,5 m

3,5 m

Sofa

Sofa

Sofa

5 m

**Lantai 1**

17 m mmmmmmmm mm

1,5 m

3,5 m

5 m

Tangga

2 m

5 m

5 m

5 m

Ruang Kelas

Ruang Kelas

Ruang Kelas

**Lantai 2 dan 3**

3,5 m

1,5 m

Ruang Kelas

Tangga

WC

Ruang Kelas

2 m

5 m

5 m

5 m

5 m

5 m

Ruang Kelas

17 m mmmmmmmm mm

**Lantai 4**