**BAB V**

**RENCANA JASA 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 apakah sudah sesuai dengan perusahaan dan bisnis yang dijalankan. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah 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. Dimana sebuah proses operasi berperan penting dalam berjalannya kegiatan operasional dalam menghasilkan produk maupun jasa. Pada bab ini akan dibahas mengenai rencana jasa dan kebutuhan operasional usaha yang akan dilakukan oleh Randori.

1. **Proses Operasi Jasa**

Setiap kegiatan usaha yang dijalankan seseorang atau kelompok tidak akan luput dari sebuah proses operasi. Baik usaha tersebut bergerak untuk menghasilkan produk maupun jasa, proses operasi pasti melekat dalam kegiatan operasionalnya. Proses operasi sendiri merupakan proses penciptaan barang atau jasa dengan mengubah *input* menjadi *output* yang kemudian didistribusikan kepada konsumen. Operasi sendiri terdiri dari 3 tahapan, yaitu tahapan masukan atau *input*, tahapan proses, dan tahapan *output*.

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*”. Sebuah proses operasi juga membutuhkan strategi untuk dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan harapan pelanggan. Strategi proses operasi bertujuan untuk menemukan cara yang efektif untuk memproduksi barang yang juga memenuhi persyaratan dari pelanggan dan spesifikasi produk yang ada dalam batasan biaya dan batasan manajerial lainnya. Tentunya Randori mempunyai alur proses produksi hingga produk tersebut sampai di tangan konsumen. **Gambar 5.1** menjelaskan alur proses penerimaan layanan jasa dari awal penerimaan pakaian pelanggan hingga selesai dan kembali lagi ke tangan pelanggan :

**Gambar 5.1**

**Alur Operasi Jasa Randori**

Pelanggan datang dan memilih paket jasa

*Staff* Randori menerima pakaian pelanggan dengan paket yang dipilih

*Staff* Randori mengerjakan pakaian titipan pelanggan

*Staff* Randori mengantarkan pakaian titipan pelanggan

*Staff* Randori menumpuk pakaian yang sudah selesai dikerjakan

Pelanggan membayar dan menerima pakaiannya

Pelanggan datang, membayar dan menerima pakaiannya

Sumber : Randori

Berdasarkan **Gambar 5.1** diatas dapat dijelaskan alur proses penerimaan jasa di Randori sebagai berikut :

1. Pelanggan datang ke *outlet* Randori untuk menitipkan pakaian kotornya untuk dikerjakan menggunakan jasa Randori. Kemudian, pelanggan memilih paket pengerjaan yang ditawarkan oleh Randori seperti pengerjaan *express* atau beberapa hari. *Staff* Randori menimbang berat pakaian yang dititipkan oleh pelanggan untuk mengetahui seberapa berat pakaian titipan pelanggan untuk mengetahui harganya dan memberikan kopi bon (warna merah) sebagai bukti dari titipan pakaian kotornya.
2. *Staff* Randori mengerjakan dan memproses pakaian titipan pelanggan. Proses tersebut meliputi pencucian, pengeringan, penyetrikaan dan pembungkusan pakaian yang sudah selesai. Pencucian dan pembungkusan pakaian sesuai dengan titipan masing-masing pelanggan dan tidak dicampur dengan pakaian lain. Pakaian tersebut sudah harus selesai dikerjakan sesuai dengan pilihan paket jasa pelanggan.
3. Setelah selesai dikerjakan maka, pakaian tersebut akan diletakkan di rak pakaian yang sudah disediakan untuk seluruh pakaian yang selesai dikerjakan dan menunggu penjemputan pakaian oleh pelanggan itu sendiri. Pada saat pelanggan datang, maka mereka akan memberikan kopi bon (warna merah) yang telah diterima pada saat memberikan pakaian kotornya diawal dan membayar senilai dengan paket yang dipilihnya. Kemudian, pelanggan akan menerima pakaian bersihnya beserta dengan bonnya (warna putih).
4. Apabila pelanggan mendapatkan paket yang menyediakan pengiriman, maka *staff* Randori akan menelpon ke nomor yang telah diberikan pelanggan pada saat pemberian pakaian kotornya dan mengkonfirmasi untuk melakukan pengiriman pakaian bersihnya yang telah selesai dikerjakan. Pelanggan akan membayar dan menerima pakaian kotornya dirumah sesuai dengan pakaian yang dititipkannya.
5. **Daftar Peralatan Operasional**

Peralatan adalah suatu benda yang berfungsi sebagai pendukung utama berjalannya perkerjaan, bila tidak ada peralatan tersebut maka pekerjaan tidak dapat berlangsung, Nilai peralatan mengalami penyusutan dari waktu ke waktu dan mempunyai umur ekonomis. Berikut adalah daftar peralatan yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan operasional Randori.

**Tabel 5.1**

**Daftar Peralatan Randori**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Keterangan** | **Jumlah** | **No.** | **Keterangan** | **Jumlah** |
| **1** | Mesin cuci *front loading* | 4 | **10** | Timbangan digital | 5 |
| **2** | Mesin pengering | 2 | **11** | *Hanger* (lusin) | 2 |
| **3** | Setrika *boiler* set | 1 | **12** | Tiang *hanger* | 4 |
| **4** | Setrika uap berdiri | 1 | **13** | Keranjang pakaian | 1 |
| **5** | Meja setrika persegi panjang | 2 | **14** | *Tag gun* set | 2 |
| **6** | *Front desk* | 1 | **15** | Kipas angin gantung | 1 |
| **7** | *Smartphone* | 1 | **16** | Kalkulator | 1 |
| **8** | Kursi plastik | 5 | **17** | Stampel lunas | 1 |
| **9** | Rak pakaian (1,2 x 2,1 x 4,3 m) | 2 | **18** | Gunting | 1 |

Sumber : Randori

1. **Daftar Perlengkapan Operasional**

Perlengkapan adalah segala benda yang berfungsi sebagai pendukung tambahan dari kegiatan operasional usaha. Perlengkapan tidak mengalami penyusutan karena akan habis ketika selesai dipakai, dan tidak dapat dijual kembali. Berikut adalah daftar kebutuhan perlengkapan Randori.

**Tabel 5.2**

**Daftar Perlengkapan Randori**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Keterangan** | **Jumlah** | **No.** | **Keterangan** | **Jumlah** |
| **1** | Parfum *sprayer* | 2 | **11** | Tinta stampel | 2 |
| **2** | Pewangi dan pelembut 5 liter | 2 | **12** | Plastik bungkus (per-kg) | 10 |
| **3** | Deterjen cair 5 liter | 2 | **13** | Kantong plastik ukuran besar | 10 |
| **4** | Pemutih 5 liter | 2 | **14** | Kantong plastik ukuran sedang | 10 |
| **5** | Parfum pakaian 2 liter | 2 | **15** | Lakban bening | 2 |
| **6** | *Chemical spotting* | 2 | **16** | Tabung gas 3kg | 2 |
| **7** | Nota *custom*2 rangkap | 10 | **17** | *Pita tag (roll)* | 1 |
| **8** | Pulpen *(pack)* | 1 | **18** | *Tag pin (pack)* | 1 |
| **9** | Spidol | 2 | **19** | Sikat pakaian | 2 |
| **10** | Tipp-ex | 1 | **20** | *Laundry Bag* | 4 |

Sumber : Randori

1. **Nama Pemasok**

Pemasok atau juga dikenal sebagai *supplier* adalah seseorang atau suatu perusahaanyang menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk membuat produk. Perlu adanya pertimbangan khusus dalam memilih pemasok, terutama pemasok yang akan bekerja sama secara jangka panjang. Hal ini karena pemasok memiliki peran yang sangat besar terhadap suatu bisnis. Pertimbangan-pertimbangan tersebut sangat perlu dilakukan untuk mengantisipasi kerugian dan ancaman yang mungkin ditimbulkan dari kesalahan yang ditimbulkan karena salah memilih pemasok. Oleh karena itu, diperlukan ketelitian dalam memilih pemasok.

Terdapat beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam memilih pemasok, yaitu faktor kualitas, harga, lokasi, durasi pengiriman, bantuan pemasok setelah pembelian, hingga keandalan dari pemasok. Berikut ini adalah nama-nama dari pemasok yang akan menyediakan barang-barang yang diperlukan untuk menjamin kegiatan operasional Randori :

1. Nama Pemasok : Sumber Karya Elektronik

Alamat : Ruko Glodok Plaza blok.B no.2, RT.8/RW.5

Nama Barang : Mesin Cuci, Mesin Pengering

1. Nama Pemasok : Carefour

Alamat : ITC Cempaka Mas

Nama Barang : Alat Tulis, Meja, Peralatan *Packaging*, Rak, Kursi

1. Nama Pemasok : 52 Laundry (*e-commerce*)

Alamat : Jalan penggilingan elok no.52, Cakung

Nama Barang : Deterjen, Pewangi, Pemutih

1. Nama Pemasok : Sahabat MGS Laundry (*e-commerce*)

Alamat : Jakarta Selatan

Nama Barang : Set Setrika Boiler

1. Nama Pemasok : OLX (*e-commerce)*

Alamat : DKI Jakarta (Penjual)

Nama Barang : Motor Kendaraan Operasional

1. Nama Pemasok : E7 Toko Plastik

Alamat : Jl. Agung Niaga IV Blok. G5, No.25, RT. 14/13, Sunter Agung

Nama Barang : Plastik *Packaging*

1. **Deskripsi Rencana Operasi**

Rencana operasi merupakan rincian kegiatan yang akan dilakukan pebisnis sebelum pebisnis membuka suatu usaha. Rencana operasi ini memberikan target bagi pebisnis terhadap pencapaian kegiatan apa saja yang akan dilakukan hingga bisnis dapat dibuka dengan tepat waktu. Berikut ini adalah gambaran rencana operasi Randori :

1. Melakukan Perencanaan Bisnis

Sebelum membuka suatu usaha, ada baiknya pebisnis melakukan dan mencari bisnis apa yang sesuai dan cocok untuk digeluti. Perencanaan bisnis merupakan awal dari berjalannya suatu bisnis. Setelah melakukan perencanaan, barulah kita melakukan survey tentang apa yang dapat berdampak langsung terhadap bisnis.

1. Melakukan Survei Pasar

Melakukan survei pasar adalah langkah yang harus dilakukan agar dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen. Survei pasar dilakukan agar mengetahui pangsa pasar apa yang akan dimasuki oleh suatu usaha.

1. Melakukan Survei Lokasi

Pemilihan lokasi adalah hal yang terpenting dalam membuat suatu bisnis. Lokasi yang dipilih diharuskan strategis, ramai dilewati oleh calon konsumen, dan lokasi juga harus mudah untuk dicapai. Maka, dalam proses ini penulis melakukan survei terhadap lokasi usaha yang akan berada dirumah penulis yaitu di Garuda, Kemayoran, dimana lokasi tersebut berada di tengah-tengah tempat tinggal warga dan banyak rumah kos sehingga dapat dikatakan bahwa lokasi tersebut sangatlah strategis.

1. Melakukan Survei Pesaing

Survei pesaing dilakukan agar mengetahui strategi yang akan digunakan. Tidak hanya itu, dalam survei pesaing kita dapat membandingkan beberapa faktor seperti merek, harga, fasilitas, kualitas produk, lokasi, dan lainnya.

1. Melakukan Survei Pemasok

Pemasok yang dipilih tentu harus terpercaya, memiliki barang dengan kualitas yang baik, harga yang sesuai, serta dapat diandalkan selama bekerja sama dengan pemilik usaha. Penulis melakukan survei terlebih dahulu dalam memilih pemasok yang dekat dengan lokasi usaha ataupun yang dekat dengan rumah pemilik. Penulis melakukan survei pemasok perlengkapan, peralatan, dan juga bahan untuk mencuci. Untuk pemasok deterjen dan pewangi, Randori membuat sebuah daftar *supplier* dengan kualitas produk diatas nilai atau *grade* yang telah ditentukan sehingga disaat *supplier* utama sudah tidak mencapai kualitas yang ditentukan maka Randori dapat menggantinya dengan *supplier* yang baru.

1. Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

Nomor Pokok Wajib Pajak atau 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 yaitu dengan mendaftarkan diri melalui situs Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Berikut persyaratan pengajuan pembuatan NPWP untuk wajib pajak :

1. 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.
2. 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 (WNA).
3. Fotokopi dokumen izin 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.
4. Pendaftaran SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan, hal-hal yang harus dipersiapkan dalam mendapatkan SIUP bagi usaha perseorangan adalah dengan melampirkan :

1. *Fotocopy* surat Akta Pendirian Perusahaan.
2. *Fotocopy* KTP pemilik atau penanggung jawab perusahaan.
3. Surat Pernyataan dari pemohon tentang lokasi usaha.
4. Foto pemilik atau penanggung jawab perusahaan berukuran 3x4cm.
5. *Fotocopy* Nomor Pokok Wajib Pajak.
6. Membeli Peralatan dan Perlengkapan

Setelah mengetahui pemasok dan mendapatkan lokasi, langkah selanjutnya adalah melakukan pembelian peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan untuk menjalankan usaha.

1. Men-*design* *Layout* Usaha

Mendesain layout toko adalah salah satu hal yang penting bagi suatu usaha, terutama untuk menarik perhatian calon pelanggan. dalam hal ini penulis mendesain *interior* atau *layout* dari toko sesuai dengan konsep penulis dan konsep toko usaha *laundry.*

1. Merekrut dan Melatih Tenaga Kerja

Merekrut karyawan bukan merupakan suatu hal yang mudah, hal ini karena karyawan merupakan penunjang dari berjalannya sebuah usaha. Pemilihan karyawan harus dilakukan, yaitu dengan memberikan syarat minimal bagi setiap calon tenaga kerja. Setelah itu, tenaga kerja akan diberikan pelatihan agat bisa memberikan pelayanan dan bekerja secara maksimal di Randori.

1. Pembukaan Toko dan Promosi

Setelah semua proses telah dilakukan, maka hal selanjutnya yang akan dilakukan adalah membuka Randori. Randori akan mulai melakukan promosi berupa diskon pada bulan pertama untuk menarik pelanggan baru yang akan menggunakan jasa *laundry* ataupun pengguna jasa *laundry* dari toko lainnya.

Berikut ini adalah rencana operasi Randori yang dimulai dari bulan Oktober 2019 hingga pembukaan usaha di bulan Januari 2020 pada **Tabel 5.1**.

**Tabel 5.3**

**Rencana Operasi Randori**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Kegiatan | Rencana Operasi Randori |
| Oct-19 | Nov-19 | Dec-19 | Jan-19 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Melakukan Survei Pasar |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | Melakukan Survei Lokasi |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | Melakukan Survei Pesaing |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | Melakukan Survei Pemasok |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | Pendaftaran NPWP |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 | Pendaftaran SIUP |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 | Membeli Peralatan dan Perlengkapan |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 | Men-*desain Layout* dan Renovasi |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 | Merekrut dan Melatih Tenaga Kerja |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | Pembukaan Toko dan Promosi |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Sumber : Randori

1. **Rencana Alur Jasa**

Setiap perusahaan mempunyai proses dalam bisnisnya, mulai dari produk diproses hingga produk tersebut sampai di tangan konsumen akhir. Randori merupakan bisnis jasa yang ditawarkan untuk berbagai rumah tangga di sekitar dalam hal mencuci atau *laundry*. Para pelanggan yang menitipkan cuciannya kepada Randori harus dikerjakan dengan sangat hari-hati agar cucian pelanggan tidak rusak dan tetap bagus seperti sebelum dititipkan di Randori. Berikut adalah alur produksi Randori dari datangnya pelanggan, proses pengolahan cucian kotor hingga menjadi bersih, dan diterima lagi oleh pemiliknya.

**Gambar 5.2**

**Alur Proses Jasa Randori**

Pelanggan datang ke Randori

Pelanggan menentukan pilihan paket jasa yang tersedia

*Staff* Randori menunjukkan penawaran jasa yang dapat dipilih

*Staff* Randori mencuci pakaian kotor pelanggan

*Staff* Randori memberikan bon untuk pengambilan pakaian

*Staff* Randori menimbang pakaian kotor pelanggan

Pelanggan menerima pakaian bersihnya

Pelanggan datang dan membayar jasa yang digunakan

*Staff* Randori meletakkan pakaian bersih di rak

*Staff* Randori membungkus pakaian bersih pelanggan

*Staff* Randori menyetrika dan melipat pakaian bersih pelanggan

*Staff* Randori mengeringkan pakaian bersih pelanggan

Sumber : Randori

Pada gambar di atas, dapat dilihat bagaimana alur proses jasa di Randori. Dari gambar di atas, dapat dijelaskan beberapa hal, yaitu :

1. Pelanggan datang dan dapat langsung melihat karyawan.
2. *Staff* Randori menunjukan beberapa penawaran yang disediakan di Randori.
3. Pelanggan menentukan pilihannya untuk penawaran jasa Randori (1 hari, 2 hari, 3 hari, atau 4 hari).
4. Setelah pelanggan menentukan pilihannya, *staff* Randori menimbang pakaian kotor pelanggan untuk menentukan harga.
5. Kemudian, *staff* Randori memberikan bon yang berisikan nama, berat pakaian, dan harga, sebagai tanda bukti.
6. *Staff* Randori mengerjakan pakaian kotor pelanggan hingga menjadi pakaian bersih dengan melalui proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, melipat, dan membungkus pakaian pelanggan yang sudah bersih.
7. *Staff* Randori menumpukkan bungkus pakaian bersih pelanggan pada rak yang telah disediakan agar mudah untuk diambil.
8. Pelanggan datang atau dilakukan pengiriman oleh *staff* Randori. Kemudian pelanggan memberikan bon dan membayar harga yang sesuai dengan ketentuan.
9. Pelanggan menerima pakaian bersihnya.
10. **Rencana Alur Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan**

Persedian bahan untuk proses pencucian sampai kepada tahap akhir perlu dilakukan pengawasan agar dapat memungkinkan terjadinya efisiensi dalam penggunaannya dan mengurangi jumlah bahan yang terbuang dengan sia-sia. Dengan adanya pengawasan bahan dengan baik, Randori dapat menghindar dari kehabisan bahan saat sedang menjalankan usaha tersebut.

Pengendalian bahan tersebut dilakukan dengan adanya pencatatan stok barang setiap harinya, yaitu saat sebelum buka dan pada saat tutup. Selain itu, pengendalian yang dilakukan adalah dengan memiliki lebih dari satu pemasok untuk setiap bahan. Dengan jumlah pemasok yang lebih dari satu, Randori dapat meminimalisir keadaan dimana Randori tidak dapat melakukan pemesanan bahan yang dikarenakan ketidakmampuan pemasok dalam memenuhi pesanan. Saat stok bahan untuk mencuci sudah tersisa sedikit, maka Randori akan melakukan pemesanan bahan terhadap pemasok.

Randori menggunakan metode FIFO dalam mengatur pengggunaan bahan cuci yang dimiliki. Metode FIFO atau *First In First Out* adalah metode dimana bahan baku yang digunakan terlebih dahulu adalah bahan baku yang datang pertama kali. Metode ini digunakan untuk meminimalisir bahan baku yang rusak atau *expired*, yang dimana efisiensi perusahaan akan meningkat apabila bahan baku yang rusak dapat terminimalisir. Bahan baku yang sudah dipesan akan disimpan di dalam tempat penyimpanan di outlet Randori.

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

Setiap usaha dengan bangunan fisik yang akan didirikan membutuhkan tata letak atau *layout* dari usaha tersebut. *Layout* bangunan dari sebuah usaha dapat mempengaruhi keadaan dari toko atau outlet tersebut. Berikut adalah *layout* bangunan fisik dari Randori pada **Gambar 5.9**

**Gambar 5.3**

***Layout* Randori**

Keterangan :

 Kursi

 Timbangan

 Setrika Boiler

Ruang Packing

Meja Setrika

Meja Setrika

Mesin Pengering

Mesin Cuci

3,8 Meter

Rolling Door

Meja

Rak Pakaian

Rank Gantung

4,3 Meter