**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.

*Bright English Course* merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa pendidikan informal, dimana program bahasa yang di tawarkan adalah bahasa inggris. Jasa pengajaran diberikan langsung pada anak-anak dibawah usia enam belas 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 10 orang.

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

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

Proses Operasi usaha tempat kursus bahasa inggris Bright English Course secara umum dipaparkan sebagai berikut :

**Gambar 5.1**

**Proses Operasi**

Kelulusan

Pembelajaran

Registrasi

*Sumber : Bright English Course, 2018*

Berdasarkan Gambar 5.1, proses kegiatan operasi pada tempat kursus bahasa inggris *Bright English Course* 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 *Bright English Course***

**Calon Murid *Bright English Course***

1. Datang ke *Bright English Course*

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 *Bright English Course*

15. Mencetak bukti pembayaran dan memberikan buku

17. Resmi menjadi siswa di *Bright English Course*

Sumber : *Bright English Course*

Keterangan tentang proses penerimaan calon konsumen baru yang datang ke Tempat kursus bahasa Inggris *Bright English Course* terdiri dari 17 tahapan, yaitu:

1. Calon konsumen datang ke *Bright English Course.*
2. Calon konsumen yang datang ke *Bright English Course* 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 *Bright English Course* 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 *Bright English Course* 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 sesaui 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 Inggris**

***Bright English Course***

**Siswa Didik Guru**

2. Mengarahkan murid-murid untuk baris dan bernyanyi bersama selama 5-10 menit. Dan yang bisa menjawab pertanyaan boleh masuk ke kelas.

1. Datang ke *Bright English Course,* dan berbaris di depan ruangan bersamamurid yang lain untuk menyanyi dan test *spelling* bersama

4. Memberikan materi dan membimbing murid.

3. Murid yang menjawab dengan benar masuk ke kelas dan belajar.

Sumber : *Bright English Course*

Terdapat empat proses dalam pemberian jasa belajar mengajar di Tempat Kursus Bahasa Inggris *Bright English Course,* yaitu:

1. Murid datang ke Tempat Kursus Bahasa Inggris *Bright English Course* dengan membawa materi atau buku yang diberikan oleh Tempat Kursus Bahasa Inggris *Bright English Course,* namun sebelum masuk kelas anak-anak akan dibariskan di depan ruangan bersamamurid yang lain untuk menyanyi dan test *spelling* bersama.
2. Para guru akan mengarahkan murid-murid untuk baris dan bernyanyi bersama selama 5-10 menit dan yang bisa menjawab pertanyaan boleh masuk ke kelas.
3. Murid yang menjawab dengan benar masuk ke kelas dan mulai belajar.
4. Guru akan mengajarkan materi yang telah disiapkan dan membahasnya pada sesi utama, kemudian guru akan mengajar sambil bermain dengan menerapkan materi yang sudah diajarkan di sesi pertama kepada murid-murid *Bright English Course.*

Proses jasa terakhir yang diberikan oleh Tempat Kursus Bahasa Inggris

*Bright English Course* yaitu Proses Kelulusan dan Pemberian Sertifikat pada setiap dua kali kenaikan level, 1 level yang diajarkan di Bright English Course selama 6 bulan. Pada setiap kenaikan level juga orang tua murid diminta datang untuk diberikan informasi mengenai perkembangan sang anak selama mengikuti pembelajaran di *Bright English Course.* 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 Ingris *Bright English Course.*

**Gambar 5.4**

**Proses Kelulusan di Tempat Kursus Bahasa Inggris**

***Bright English Course***

2. Proses belajar mengajar

1. Proses penerimaan murid

3. Proses evaluasi para murid oleh guru-guru *Bright English Course*

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

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

5. Proses Kelulusan

Sumber : *Bright English Course*

1. **Nama Pemasok**

Pemasok, atau sering disebut *supplier*, menyediakan sumber daya - 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 negative 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 inggris *Bright English Course*:

**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.** | Mentari Bookstore - Bekasi | Ruko Suncity Square Jl.Mayor Madmuin Hasibuan Blok A No.28, Bekasi Barat, Marga Jaya, Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17148  (021) 8852131 | Buku Bahasa Inggris |
| **3** | Courts Megastore | Jalan Harapan Indah Boulevard Kav. 9, Medan Satria, Kota Bks, Jawa Barat 17132[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): [(021) 29810555](https://www.google.com/search?q=courts+harapan+indah+kota+bks+jawa+barat&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab) | Laptop, Wifi, Printer, Mouse, Telepon, Sapu, Kain pel, Ember, Kain lap, Pengki, Tempat sampah, Sabun, dan lain sebagainya. |
| **4** | Primagraphia Bekasi | Jl. Ir. H. Juanda No.18, Marga Jaya, Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17141  [Telepon](https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b-ab&q=primagraphia+bekasi+telepon&ludocid=8156259737152970394&sa=X&ved=2ahUKEwiii6_RuYPfAhUQfSsKHXL4BmEQ6BMwF3oECAsQEg): [(021) 8843330](https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b-ab&ei=IwUFXO2eG5Om9QOzyIxY&q=primagraphia+bekasi&oq=primagraphia+BE&gs_l=psy-ab.1.0.0l3j0i22i30l7.2699.4731..7394...0.0..0.163.325.2j1......0....1..gws-wiz.......0i71j0i67.uCZTaWBmygE) | 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 : *Bright English Course*

1. **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 *Bright English Course* untuk menjalankan bisnisnya sebagai berikut.

1. Survei Lokasi

Untuk mencari lokasi yang strategis dan sesuai dengan jenis usaha yang akan dijalankan. Tempat kursus bahasa inggris *Bright English Course* melakukan survei lokasi yang sesuai yaitu dekat dengan perumahan penduduk, dengan dengan sekolah formal taman kanak-kanak (TK) dan juga sekolah dasar (SD), 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 inggris *Bright English Course*.

1. 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 hokum 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.

1. 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 6 ruang kelas, 1 ruang guru, dan 2 toilet, 1 ruang kecil untuk bermain.

1. 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.

1. 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.

1. 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 Inggris atau Pendidikan Bahasa Inggris, selain tenaga pengajar, dibutuhkan pula sumber daya manusia untuk membantu di bagian administrasi, manajer, keamanan, dan kebersihan.

1. 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.
4. Memperoleh izin pendirian usaha

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2013, tempat bimbingan belajar *Bright English Course* 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 Bright English Course akan mengajukan surat permohonan pendirian Satuan Pendidikan Non-Formal kepada Kepala Dinas. Berkas-berkas persyaratan akan diverifikasi selama paling lama 30 hari kerja sejak permohonan diterima. Apabila diterima, Kepala Dinas akan menerbitkan Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non-Formal.

Sumber (<http://www.infokursus.net/perijinan.php>) diakses pada 4 Januari 2019.

1. Melakukan Promosi

Promosi yang dilakukan oleh tempat kursus bahasa inggris *Bright English Course* berupa hubungan *partnership* dengan cara presentasi di sekolah-sekolah , pembagian brosur di sekolah taman kanak-kanak (TK) dan juga sekolah dasar (SD), pemasangan spanduk agar orang sekitar mengetahui keberadaan Bright English Course, dan pada media sosial seperti facebook, instagram.

1. Opening

Tempat kursus bahasa inggris *Bright English Course* akan mengadakan grand opening dan mulai menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

Tabel 5.6 di bawah ini menunjukan jadwal atau timeline bagi pendirian usaha tempat kursus bahasa inggris *Bright English Course* yang akan berlangsung selama 3 bulan.

**Tabel 5.2**

**Jadwal Kegiatan Kerja**



*Sumber : Bright English Course, 2018*

1. **Rencana Alur Jasa**

Usaha tempat kursus bahasa inggris *Bright English Course* menawarkan jasa yang berupa pemberian pengajaran dan bimbingan terhadap peserta didik yang duduk pada jenjang pendidikan taman kanak-kanak (TK) maupun sekolah dasar (SD)..

Dalam memberikan pelayanan jasa, rencana alur bertahap yang akan dijalankan oleh *Bright English Course*  terdapat pada Gambar 5.3.

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

*Bright English Course* mempunyai pemasok yang sekaligus sebagai rekan bisnis. Bisnis jasa tentunya memerlukan persediaan perlengkapan yang dibutuhksn untuk mendukung kegiatan operasional. Pembelian akan dilakukan dari pihak pemasok dengan alur sebagai berikut :

**Gambar 5.5**

**Rencana Pembelian dan Penggunaan Bahan Persediaan**

*Bright English Course* Pemasok

Sumber : *Bright English Course*

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

Penggunaan teknologi sangat diperlukan dalam usaha pendirian usaha *Bright English Course*. Penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas dan efiensi kegiatan operasional bisnis. Berikut merupakan kebutuhan teknologi dan peralatan usaha yang akan digunakan oleh *Bright English Course:*

PC/Notebook/Laptop

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

* + - 1. *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.

* + - 1. Telepon/ *Smartphone*

Telepon dan *Smartphone* digunakan untuk menunjang aktivitas bisnis *Bright English Course* untuk berhubungan dengan pemasok, konsumen,dan untuk pemasaran bisnis *Bright English Course* di internet dan media sosial.

* + - 1. *Printer*

Alat pencetak atau *Printer* digunakan untuk mencetak dokumen yang berhubungan dengan kegiatan operasional *Bright English Course.*

* + - 1. *Proyektor*

*Proyektor* digunakan untuk menampilkan gambar, video atau pun menonton film bersama untuk menunjang salah satu aktivitas yang ada di Bright English Course.

1. **Lay Out Bangunan Tempat Usaha**

Setiap usaha mempunyai bangunan fisik untuk menjalankan aktivitas bisnisnya. *Bright English Course* menggunakan ruko untuk aktivitas bisnisnya yang beralamat di Taman Harapan Baru Blok C1 no 10, Pejuang, Medan Satria Bekasi Utara dengan luas bangunan tiap lantainya 55m2. Berikut *lay-out* bangunan fisik dari *Bright English Course.*

**Gambar 5.6**

**Layout Bangunan lantai 1 *Bright English Course***

B

C

D

A

E

G

H

I

F

Sumber: *Bright English Course*

Keterangan *Lay-out:*

A=Pintu masuk G=Tangga naik

B,C,dan D= Ruang kelas H=Tangga turun

E=Tempat tunggu dan anak bermain I=Toilet

F=Meja administrasi

Ruang kelas : P=4m, L=4 m

Toilet : P=2m, L=2m

**Gambar 5.7**

**Layout Bangunan lantai 2 *Bright English Course***

P

j

L

K

J

O

N

Q

M

Sumber: *Bright English Course*

Keterangan *Lay-out:*

J,K, dan L = Ruang kelas O=Tangga turun

M=Toilet P=Mading dan tempat istirahat

N=Tangga naik Q=Ruang guru

Ruang kelas : P=4m, L=4 m

Toilet : P=2m, L=2m

Ruang Guru : P=6m, L=4m