

## ABSTRAK

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan yang sekarang ada di Toko Bangunan Sinar Mas Jaya dapat dikatakan masih dianggap kurang memuaskan, karena pegawai tidak berfokus untuk melayani konsumen. Kenyamanan untuk konsumen dalam berbelanja juga kurang nyaman karena toko yang sekarang masih berantakan. Kebutuhan konsumen akan barang bangunan belum dapat penulis penuhi semua.

Toko Bangunan Sinar Mas Jaya ingin mengembangkan pelayanannya dengan *One Stop Shopping*. Pengembangan pelayanan ini dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada, supaya pegawai lebih berfokus dalam melayani konsumen yang datang. Kebutuhan konsumen akan barang bangunan juga dapat terpenuhi dengan satu kali berbelanja di satu tempat.

Pengembangan pelayanan dengan *One Stop Shopping* ini dilakukan dengan harapan konsumen akan puas dengan pelayanan yang akan diberikan dan dapat meningkatkan jumlah konsumen.

Kata Kunci: *One Stop Shopping*



## ABSTRACT

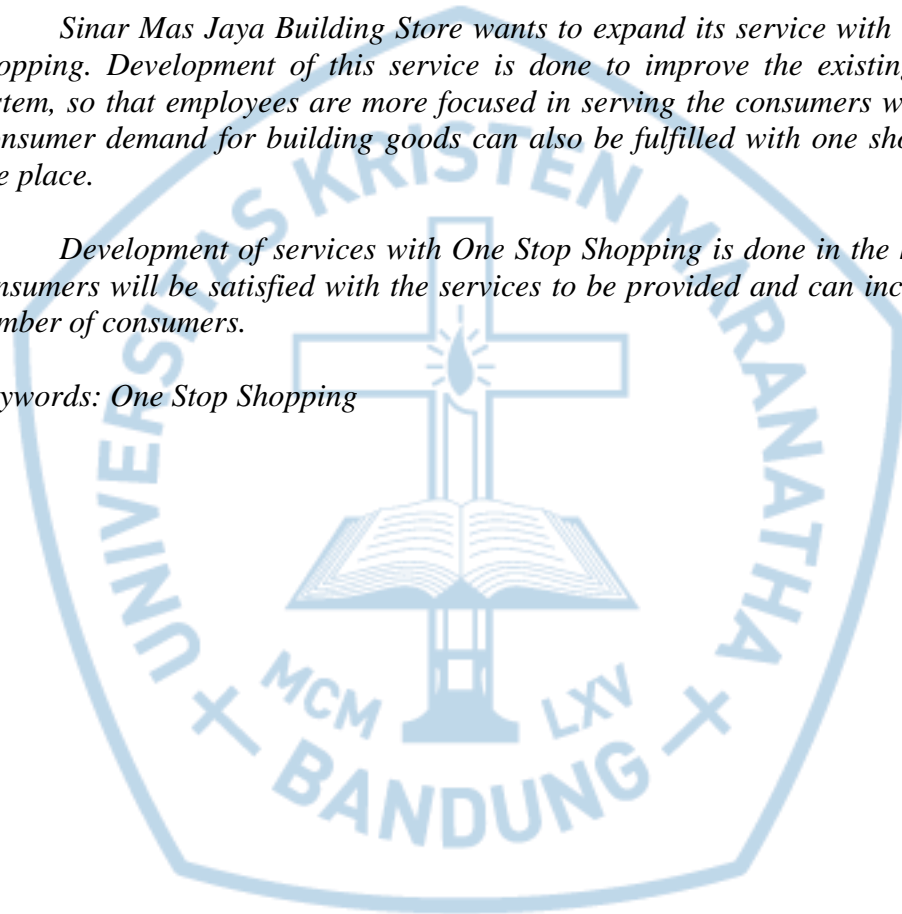
*Service is an activity undertaken by a person or group of persons in an attempt to fulfill the interests of others in accordance with their rights.*

*Services that are now in the Sinar Mas Jaya Building Shop can be said still considered less satisfactory, because employees are not focused to serve consumers. Convenience for consumers in shopping is also less convenient because the store is now still a mess. Consumer needs for building goods have not been able to fill authors all.*

*Sinar Mas Jaya Building Store wants to expand its service with One Stop Shopping. Development of this service is done to improve the existing service system, so that employees are more focused in serving the consumers who come. Consumer demand for building goods can also be fulfilled with one shopping in one place.*

*Development of services with One Stop Shopping is done in the hope that consumers will be satisfied with the services to be provided and can increase the number of consumers.*

*Keywords: One Stop Shopping*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I RINGKASAN EKSEKUTIF.....	1
1.1 Deskripsi Konsep Bisnis .....	1
1.2 Deskripsi Bisnis .....	9
BAB II ANALISIS PELUANG BISNIS DAN IDE PRODUK.....	11
2.1 Analisis Peluang.....	11
2.2 Analisis Ide Produk dan Pasar.....	15
2.2.1 Proyeksi Peningkatan Kebutuhan.....	15
2.2.2 Proyeksi Peningkatan Konsumen Potensial.....	20
BAB III ASPEK PEMASARAN .....	24
3.1 Strategi Pemasaran .....	24
3.2 Bauran Pemasaran.....	28
3.3 Perkiraan Penjualan.....	36
BAB IV ASPEK OPERASIONAL.....	39
4.1 Peralatan dan Kapasitas Operasi .....	39
4.1.1 Peralatan Operasi .....	39
4.1.2 Kapasitas Operasi.....	42
4.2 Proses Operasi.....	44
4.3 Lokasi dan Tata Letak .....	48
BAB V ASPEK SUMBER DAYA INSANI DAN MANAJEMEN.....	62
5.1 Struktur Organisasi.....	62
5.2 Waktu Kerja dan Kompensasi.....	67
5.3 <i>Standart Operating Procedure</i> .....	68
BAB VI ASPEK KEUANGAN .....	74
6.1 Kebutuhan Dana.....	74
6.2 Sumber Dana.....	77
6.3 Proyeksi Neraca .....	77
6.4 Proyeksi Laba Rugi .....	79

6.5 Proyeksi Arus Kas.....	82
6.6 Penilaian Kelayakan Investasi.....	83
6.6.1 Perhitungan <i>Net Present Value</i> .....	83
6.6.2 Perhitungan <i>Payback Period</i> .....	85
6.6.3 Perhitungan <i>Profitability Index</i> .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	94



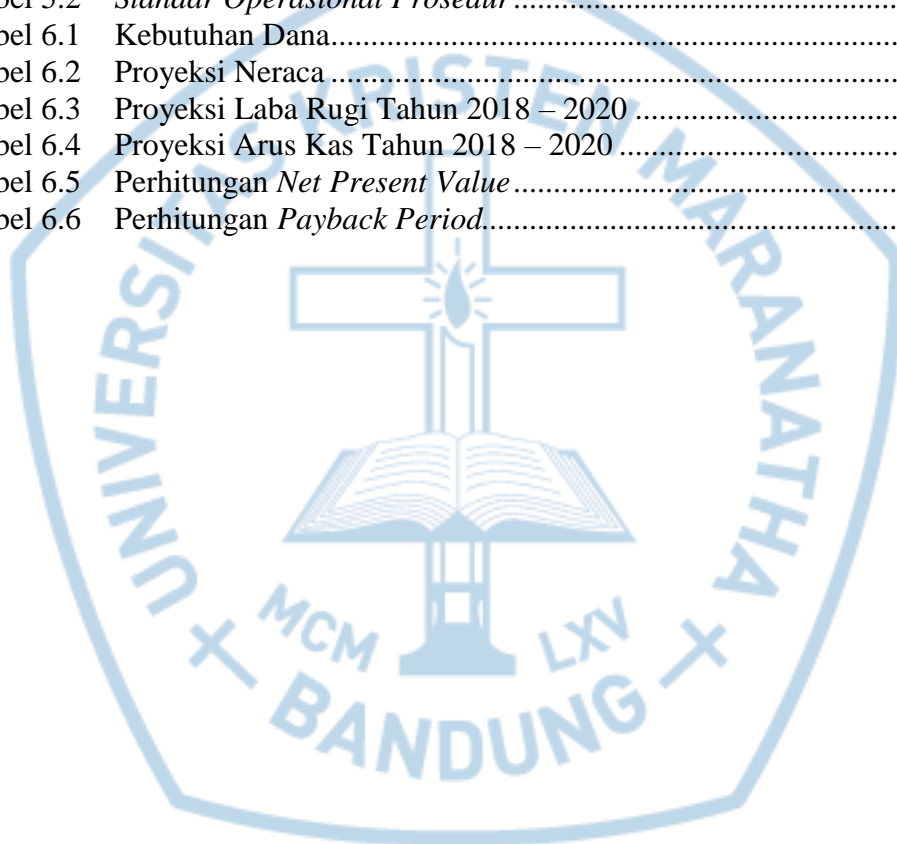
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Daftar Toko Distribusi Bangunan di Bandung.....	6
Gambar 1.2	Logo Sinar Mas Jaya .....	9
Gambar 2.1	Perumahan La'Margas .....	16
Gambar 2.2	Perumahan SBTN Regency.....	17
Gambar 2.3	Perumahan MargaAsih.....	19
Gambar 3.1	Peta Pasar Toko Bangunan Sinar Mas Jaya .....	25
Gambar 4.1	Blue Print Operasi Toko Bangunan Sinar Mas Jaya .....	45
Gambar 4.2	Lantai 1 Toko .....	49
Gambar 4.3	Gudang Toko Lantai 1.....	52
Gambar 4.4	Gudang Toko Lantai 2.....	54
Gambar 4.5	Gudang Belakang Lantai 1.....	57
Gambar 4.6	Gudang Belakang Lantai 2.....	59
Gambar 5.1	Struktur Organisasi Toko Bangunan Sinar Mas Jaya.....	62
Gambar 5.2	Proses Rekrutmen dan Seleksi .....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Penjualan Bulan September .....	4
Tabel 2.1	Analisis SWOT .....	12
Tabel 2.2	Daftar Harga Produk .....	23
Tabel 3.1	Perhitungan <i>Cost Plus Percentage of Cost Pricing</i> .....	33
Tabel 3.2	Perhitungan <i>Market Pricing</i> .....	33
Tabel 3.3	Aktifitas Penjualan Bulan Agustus sampai Oktober 2017 .....	37
Tabel 3.4	Data Penjualan 3 Bulanan Tahun 2018 – 2020.....	37
Tabel 4.1	Peralatan Operasi .....	40
Tabel 4.2	Biaya Barang Bangunan.....	42
Tabel 4.3	Daftar Supplier Barang .....	43
Tabel 5.1	Waktu Kerja dan Kompensasi .....	68
Tabel 5.2	<i>Standar Operasional Prosedur</i> .....	69
Tabel 6.1	Kebutuhan Dana.....	74
Tabel 6.2	Proyeksi Neraca .....	78
Tabel 6.3	Proyeksi Laba Rugi Tahun 2018 – 2020 .....	80
Tabel 6.4	Proyeksi Arus Kas Tahun 2018 – 2020 .....	82
Tabel 6.5	Perhitungan <i>Net Present Value</i> .....	84
Tabel 6.6	Perhitungan <i>Payback Period</i> .....	85



## DAFTAR TABEL

Grafik I	Proyeksi Peningkatan Kebutuhan.....	20
Grafik II	Proyeksi Peningkatan Konsumen Potensial .....	21



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	92
Lampiran B	Tanda Daftar Perusahaan (TDP) .....	93

