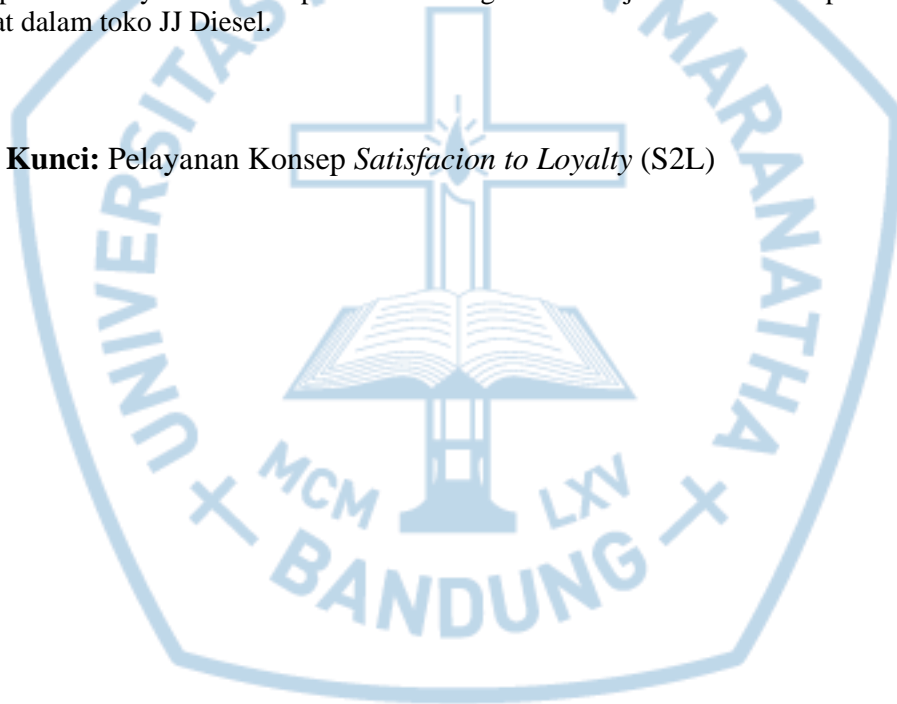


ABSTRAK

Toko JJ Diesel adalah toko yang menjual barang-barang diesel untuk memenuhi kebutuhan konsumen di bidang pertanian, seperti alat traktor untuk membajak sawah, mesin penggiling padi, dan lainnya. Perencanaan bisnis ini bertujuan untuk membenahi pelayanan toko JJ Diesel menggunakan konsep *Satisfaction to Loyalty (S2L)*, di mana konsep ini merupakan suatu bentuk layanan yang lebih terstruktur, yang diharapkan dapat memuaskan pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan. Konsep pembenahan layanan ini membuat karyawan dapat melayani pelanggan dengan baik, cepat, sepenuh hati, dan peduli pada pelanggan. Pembenahan layanan yang dilakukan meliputi pembenahan sumber daya manusia, struktur organisasi dan SOP, dan sistem komputerisasi. Adanya pembenahan sumber daya manusia diharapkan semua personil toko memiliki pengetahuan tentang standar layanan yang memuaskan pelanggan dan karyawan memiliki pengetahuan tentang produk yang ditawarkan. Struktur organisasi dan SOP yang sekarang dibuat dan diberlakukan diharapkan karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas dan lebih teratur. Penerapan sistem komputerisasi diharapkan dapat mempercepat proses transaksi, mencatat data penjualan dengan mudah dan sistematis. Keberhasilan jalannya konsep ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama seluruh personil yang terlibat dalam toko JJ Diesel.

Kata Kunci: Pelayanan Konsep *Satisfaction to Loyalty (S2L)*



ABSTRACT

JJ Diesel Store is a store that sells diesel goods to meet the needs of consumers in agriculture, such as tractors to plow rice fields, rice grinding machines, and others. This business plan aims to improve JJ Diesel's store service using Satisfaction to Loyalty (S2L) concept, where this concept is a more structured service form, which is expected to satisfy the customers and in the end can increase sales. This service improvement concept enables employees to serve customers well, quickly, wholeheartedly, and care for customers. Improvements to services performed include improvements in human resources, organizational structure and SOPs, and computerized systems. The existence of human resources improvement is expected all store personnel have knowledge of service standards that satisfy customers and employees have knowledge about the products offered. Organizational structure and SOPs that are now created and enforced are expected to have clearer and more regular duties and responsibilities. Implementation of computerized system is expected to accelerate the transaction process, record sales data easily and systematically. The success of this concept is certainly not free from the support and cooperation of all personnel involved in JJ Diesel store.

Keywords: *Satisfaction to Loyalty Concept Service*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I RINGKASAN EKSEKUTIF	1
1.1 Deskripsi Konsep Bisnis	1
1.2 Deskripsi Bisnis	5
BAB II ANALISA PELUANG BISNIS DAN IDE PRODUK	7
2.1 Analisis Peluang	7
2.2 Analisis Ide Produk & Pasar	10
BAB III ASPEK PEMASARAN	15
3.1 Strategi Pemasaran	15
3.2 Baruran Pemasaran	17
3.3 Perkiraan Penjualan	35
BAB IV ASPEK OPERASIONAL	37
4.1 Peralatan & Kapasitas Operasi	37
4.2 Proses Produksi/Operasi	40
4.3 Lokasi & Tata Letak	42
BAB V ASPEK SUMBER DAYA INSANI DAN MANAJEMEN.....	50
5.1 Struktur Organisasi	50
5.2 Waktu Kerja & Kompensasi.....	54
5.3 <i>Standard Operating Procedure</i>	55
BAB VI ASPEK KEUANGAN	65
6.1 Kebutuhan Dana	65
6.2 Sumber Dana	65
6.3 Proyeksi Neraca	66
6.4 Proyeksi Laba Rugi	67
6.5 Proyeksi Arus Kas	69
6.6 Penilaian Kelayakan Investasi.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Logo Toko JJ Diesel 5
Gambar 2.1	Lahan Pertanian 10
Gambar 2.2	Grafik Tingkat Produksi Tanaman Pangan..... 11
Gambar 2.3	Lokasi Daerah Industri di Sukabumi..... 13
Gambar 3.1	Peta Pasar 16
Gambar 3.2	Saluran Distribusi..... 26
Gambar 3.3	Saluran Distirbusi Tingkat Nol 26
Gambar 3.4	Saluran Distirbusi Tingkat Satu..... 27
Gambar 3.5	Pakaian Seragam Toko JJ Diesel 29
Gambar 3.6	<i>Layout</i> Proses Sistem Pelayanan Toko JJ Diesel Saat Ini 30
Gambar 3.7	<i>Layout</i> Proses Sistem Pelayanan Toko JJ Diesel (S2L) 33
Gambar 4.1	<i>Blue Print</i> Toko JJ Diesel 41
Gambar 4.2	Lokasi Toko 43
Gambar 4.3	Lokasi Gudang 43
Gambar 4.4	Tata Letak Toko Lantai 1 44
Gambar 4.5	Tata Letak Toko Lantai 2 45
Gambar 4.6	<i>Layout</i> Lantai 1 Toko JJ Diesel 46
Gambar 4.7	<i>Layout</i> Lantai 2 Toko JJ Diesel 47
Gambar 4.8	Tata Letak Gudang 48
Gambar 4.9	<i>Layout</i> Gudang 49
Gambar 5.1	Bagan Struktur Organisasi Toko JJ Diesel 51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Nama dan Alamat Toko Pesaing 2
Tabel 1.2	Daftar Nama Produk-Produk 3
Tabel 2.1	Analisis SWOT 8
Tabel 3.1	Daftar Nama Produk-Produk 18
Tabel 3.2	Penetapan Harga Berbasis Pesaing 23
Tabel 3.3	Perhitungan <i>Cost Plus Percentage of Cost Pricing</i> 23
Tabel 3.4	Daftar Harga Produk-Produk 24
Tabel 3.5	Data Penjualan Bulan 1-3 35
Tabel 3.6	Perkiraan Penjualan 3 Tahun 35
Tabel 4.1	Peralatan Operasi 37
Tabel 5.1	Kompensasi Kerja 55
Tabel 5.2	Jadwal Pelatihan 61
Tabel 6.1	Kebutuhan Dana 65
Tabel 6.2	Proyeksi Neraca 66
Tabel 6.3	Proyeksi Laba Rugi 68
Tabel 6.4	Proyeksi Arus Kas 70
Tabel 6.5	<i>Net Present Value</i> 71
Tabel 6.6	<i>Payback Period</i> 72



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik I	Proyeksi Peningkatan Kebutuhan 12
Grafik II	Proyeksi Peningkatan Jumlah Konsumen Potensial 14

