## Jenis Bisnis dan layanan Bisnis

Customer service atau layanan pelanggan dalam perkembangannya mengalami perubahan yang signifikan. Departemen customer service yang dulunya dilakukan melalui perjumpaan secara fisik sekarang sudah berubah menjadi layanan hot line number dan layanan secara online.

##### Jenis layanan Bisnis.

Menurut Hendra Mahyudi dalam tulisannya di laman Weefer menyebutkan bahwa jenis layanan pelanggan/customer service meliputi:

* + 1. Layanan pelanggan berjalan.

Jenis layanan berjalan merupakan pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan bertemu langsung secara fisik dengan pelanggan. Customer/pelanggan harus datang ke kantor customer service(CS) dan menyampaikan keluhannya atau kebutuhannya. Kadang terjadi antrian panjang untuk mendapatkan layanan. Jenis layanan ini cukup menyita waktu.

* + 1. Layanan pelanggan melalui email dan telepon.

Perkembangan bisnis sekarang ini sudah masuk dalam era digitalisasi. Untuk menghemat biaya dan menerapkan layanan pelanggan virtual, tren yang sekarang ini digunakan untuk layanan pelanggan adalah dengan menggunakan layanan call service dan email untuk memudahkan penyampaian keluhan. Seperti contoh layanan pelanggan PLN, Telkom dan layanan pembelian online.

* + 1. Layanan pelanggan melalui livechat.

Livechat merupakan jenis layanan yang secara langsung dapat dilakukan berupa obrolan yang telah dipersonalisasi antara customer dan departemen layanan (CS). Livechat bisa membuat percakapan dan keterlibatan secara langsung atau real-time. Pelanggan dengan zona waktu berbeda tidak perlu menunggu jam kerja untuk menyampaiakan keluhan, sebab livechat menwarkan aksesibilitas

sepanjang waktu. Tools livechat cukup modern dan lebih akurat karena memiliki kemampuan dalam memahami konteks pelanggan, baik melalui audio ataupun visual.

Kemampuan livechat dalam bisnis adalah:

* + - 1. Bisnis akan selalu bergerak secara online.
      2. Dapat menjaga kedekatan dengan pelanggan setiap saat
      3. Biaya akan lebih hemat.
      4. Tren layanan akan terlihat lebih berkelas.
    1. Layanan self-service.

Jasa layanan mandiri merupakan departemen customer service yang memberikan pelayanan lebih instan, ramah dan akurat, pelanggan mampu menyelesaikan masalahnya sendiri. Keunggulan dari jenis layanan seperti ini dilihat dari pelanggan adalah solusi terhadap masalah yang dihadapi dapat ditentukan oleh pelanggan itu sendiri. Jenis layanan seperti ini dapat diperoleh pada kanal chatbots, FAQ, artikel berbasis pengetahuan, panduan produk, tutorial video dan sebagainya. Jenis layanan ini cocok digunakan perusahaan yang mendapatkan permintaan yang bersifat umum seperti refund, reture produk, atau invoice.

* + 1. Layanan pelanggan melalui komunitas dan forum.

Komunitas dan forum adalah kanal layanan pelanggan yang dibangun oleh pengguna jasa layanan/produk. Untuk penggunaan layanan ini sebuah bisnis/usaha harus mampu menciptakan pengikut dan komunitas yang lebih besar berdasarkan brand yang mereka miliki. Kecepatan respon terhadap layanan pelanggan terkadang arbitner, tergantung pada keaktifan anggotanya

##### Jenis bisnis

* + 1. berdasarkan jenis aktivitasnya bisnis dibedakan menjadi,
       1. Bisnis Ekstraktif adalah aktivitas bisnis yang pergerakkanya dibidang pertambangan dengan melakukan penggalian bahan- bahan tambang yang ada didalam dan terkandung di perut bumi. Seperti batu bara, emas, besi, intan, alumunium, tembaga semen, minyak dan gas bumi.
       2. Bisnis Agraris adalah kegiatan bisnis yang pergerakannya pada bidang pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan dan kehutanan.
       3. Bisnis Industri merupakan usaha dalam bidang industry manufaktur yang memproduksi barang.
       4. Bisnis Jasa adalah aktivitas usaha yang menghasilkan produk tidak dalam bentuk fisik.

Pengertian jasa menurut Zeithaml dan Bitner adalah aktivitas ekonomi dengan adanya pengeluaran(output) selain produk yang dikonsumsi serta diproduksi saat waktu yang bersamaan yang memberikan nilai positif serta tidak berwujud untuk pembelinya.

Menurut Adrian Payne jasa merupakan aktivitas ekonomi yang memiliki beberapa elemen (manfaat atau nilai) intangible yang saling berkaitan, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, namun tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Djaslim Saladin menyebutkan bahwa jasa diartikan sebagai suatu manfaat atau kegiatan yang tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan yang ditawarkan oleh suatu pihak terhadap pihak yang lain.

Dari pendapat diatas maka yang dimaksud layanan bisnis bidang jasa merupakan jenis layanan yang diberikan kepada pelanggan yang berupa manfaat atau kegiatan yang tidak berwujud dan hanya dapat dirasakan atau dinikmati dari suatu barang.

Jenis jasa dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

* + - * 1. Jasa perumahan meliputi; sewa kamar, hotel, usaha tani atau jasa pembangunan.
        2. Jasa usaha rumah tangga meliputi PDAM, perbaikan rumah, reparasi alat rumah tanggan, perawaatan kebun, pembersihan dan lain-lain.
        3. Jasa usaha rekreasi dan kesukaan melliputi penyewaan, peralatan pesta, perjalanan wisata, panggung hiburan dan liannya.
        4. Jasa usaha perawatan pribadi seperti binatu pakaian, perawatan kecantikan/salon.
        5. Jasa usaha pendidikan seperti kursus ketrampilan, sekolah formal/informal.
        6. Jasa bisnis profesi seperti jasa layanan hukum, akuntan, konsultan manajemen, jasa layanan kesehatan (dokter)
        7. Jasa layanan keuangan seperti asuransi(perlindungan), kredit, investasi dan pajak.
        8. Jasa tranportasi seperti pengiriman dokumen atau barang, angkutan penumpang, penyewaan mobil, sopir dan lainnya.
        9. Jasa bidang komunikasi seperti layanan telepon, customer service, call center, telepram dan layanan kantor virtual.
    1. Berdasarkan Kegunaannya jenis bisnis dibedakan menjadi:
       1. Form Utility (kegunaan bentuk), adalah bisnis yang berupaya mengubah suatu benda menjadi benda lain dengan bentuk yang tidak sama sehingga lebih bermanfaat untuk manusia, seperti meubel, genteng, garment dan lain sebagainya.
       2. Place utility ( kegunaan Tempat ) merupakan bisnis yang menjalankan pemindahan suatu barang dari satu tempat ke tempat lain sehigga memeiliki manfaat lebih.
       3. Time Utility (kegunaan waktu) adalah bisang bisnis yang memeberikan manfaat waktu terhadap keberadaan suatu barang. Seperti peti kemas, kotak pos dan lainnya.
       4. Posisesion Utility (keguanaan pemilikan) merupakan jenis usaha untuk membuat atau memenuhi keguanaan pemilikan pada suatu barang atau jasa. Seperti pertokoan, perdagangan atau jual beli.
    2. Jenis bisnis berdasarkan motifnya dapat dikalsifikasikan menjadi dua yakni bisnis berorientasi yang merupakan bidang bisnis yang berorientasi pada keuntungan/profit dan bisnis tidak berorientasi merupakan bidang bisnis yang berorientasi pada nirlaba seperti contoh yayasan, organisasi social, lembaga swadaya masyarakat dan lainnya.
    3. Menurut bentuknya jenis bandan usaha dapat dibedakan menjadi
       1. Badan Usaha berbentuk Badan Hukum.

Badan usaha yang berbadan hukum memiliki karakteristik dalam pemisahan kekayaan pemilik dengan kekayaan badan usaha, sehingga pemilik hanya bertanggungjawab sebatas harta yang dimilikinya. Jenis badan usaha berbentuk badan hokum meliputi:

* + - * 1. PT (Perseroan Terbatas)

Sebuah badan usaha yang berbentuk PT menurut Yahya Harahap dalam bukunya “Hukum Perseroan Terbatas (33-36) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

Merupakan persekutuan modal, sehingga pemegang saham hanya bertanggungjawab sebatas sahamnya yang dimilikinya dan tidak termasuk harta pribadi. Modal dasar PT ditentukan oleh kesepakatan para pendiri PT dan disetor minimal 25 % dengan bukti penyetoran yang sah.

Didirikan berdasarkan perjanjian

Melakukan kegiatan usaha

Lahirnya perseran melalui proses hokum dalam bentuk pengesahan oleh Pemerintah.

* + - * 1. Yayasan

Yayasan merupakan badan hokum yang yang terdiri atas kekeayaan yang dipisahkan dan diperuntukan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang social, keagamaan, dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota. Yayasan dapat melakukan kegiatan usaha untuk menunjang ketercapaian maksud dan tujuannya dengan cara mendirikan badan usaha dan/atau ikut dalam badan usaha.

* + - * 1. Koperasi

Koperasi merupakan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hokum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rankyat berdasarkan asas kekeluargaan. Sifat keanggotaan koperasi secara sukarela dan terbuka bahwa tidak ada pengecualian untuk menjadi anggota koperasi. Modal usaha koperasi terbentuk dari simpanan pokok dan simpanan wajib anggota yang ditentukan dalam rapat anggota. Ketentuan yang berlaku dalam usaha yang berbentuk koperasi ini dilakukan dalam rapat anggota koperasi. Jadi rapat anggota koperasi ini merupakan kekuasaan tertinggi. Rapat anggota dilakukan secara rutin dalam setiap tahunnya yang kemudian di sebut dengan RAT.

* + - 1. Badan Usaha Bukan berbentuk badan hukum.

Jenis badan usaha yang bukan berbentuk badan hokum memiliki karakteristik dalam kepemilikan kekayaan. Dalam hal ini antara kekayaan badan usaha dan kekayaan pribadi tidak ada pemisahannya. Jenis badan usaha yang bukan badan hokum ini meliputi:

* + - * 1. Persekutuan Perdata (maatschap).

Merupakan perjanjian yang dilakukan oleh dua oran atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu de dalam pesekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya. Karena badan usaha ini bukan badan hokum maka tanggungjawab secara pribadi ditentukan oleh kesepakatan kedua belah pihak atau ketentuan undang-undang.

* + - * 1. Firma.

Firma merupakan perseroan yang didirikan untuk melakukan suatu usaha dibawah satu nama bersama. Para anggota memiliki tanggungjawab terhadap firma yang didirikan.

* + - * 1. Persekutuan Komanditer (CV)

CV tediri dari pesero aktif dan pesero pasif/komanditer. Pesero aktif bertanggungjawab sampai dengan harta pribadi, sedangkan pesero pasif hanya bertanggungjawab sebatas modal yang telah disetor ke dalam CV saja.

##### Tujuan Bisnis

Dari artikel https://belajargiat.id yang diunduh pada tanggal 30 mei 2021 lalu ditemukan bahwa tujuan bisnis tentunya mendapatkan keuntungan atau laba, namu tujuan yang lain dapat dilihat sebagai berikut:

* + 1. Ingin memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup.
    2. Untuk menambah kesejahteraan dan kemakmuran keluarga.
    3. Untuk memenuhi kebutuhan pencitraan diri maupun usahanya agar semakin dikenal dimasyarakat.
    4. Untuk mempertahankan kelansungan usaha sehingga mampu terus berdiri/berjalan.
    5. Dengan bertambahnya pengalaman dalam menjalankan usaha, maka akan muncul kreatifitas atau gagasan baru untuk memajukan usaha yang sudah ada.
    6. Adanya operasional dalam kegiatan bisnis maka tujuan dari bisnis juga dapat dijadikan sebagai upaya mengisi waktu atau memanfaatkan waktu.
    7. Usaha yang dijalankan secara mandiri mampu menopang kebutuhan sendiri dan tidak tergantung dari orang lain.
    8. Tujuan lain dari penyelenggaraan bisnis untuk memperoleh simpati atau pencitraan.

##### Manfaat Bisnis

* + 1. Memperoleh penghargaan atau pengkuan.

Penghargaan ataupun pengakuan dapat diperoleh dengan berbisnis. Dengan adanya suatu bisnis yang berhasil dan tumbuh serta berkembang eyang dapat memberikan dampak positif kepada masyarakat yang akan memberikan anda pengakuan positif dari masyakat itu sendiri

* + 1. Kesempatan untuk menjadi Bos bagi diri sendiri

Dengan berbisnis juga akan menjadi seorang penentu dan pemimpin dari bisnis anda. Besar kecilnya bisnis yang dijalankan ditentukan oleh kemampuan diri sendiri, dengan kata lainmenjadi bos.

* + 1. Menggaji diri sendiri.

Dengan usaha yang dilakukan sendiri maka besar kecilnya gaji atau pendapatan dapat ditentukan sendiri.

* + 1. Atur waktu diri sendiri

Demikian juga dengan waktu yang yang lebih flesibel, usaha yang dijalankan sendiri akan membutuhkan waktu sesuai dengan kemampuan dan kesempatan diri sendiri

* + 1. Masa depan lebih cerah.

Dengan pengelolaan usaha secara mandiri, maka dapat dikatakan masa depan diri kita ditentukan olaeh usaha yang kita lakukan.

##### Karakteristik Bisnis

* + 1. Lembaga atau institusi atau organisasi sosial dan ekonomi.

Sebuah usaha atau bisnis merupakan lembaga, instansi atau organisasi social dan ekonimi berarti bahwa bisnis itu lakukan oleh jenis organisasi baik yang berbentuk badan hukum maupun berbentuk bukan berbadan hokum. Didalam organisasi tersebut memeiliki aturan dan ketentuan yang berlaku sesuai demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

* + 1. Berhubungan dengan berbagai barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan manusia.

Pada prinsipnya bisnis itu menjual barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.

* + 1. Mencari laba, profit atau keuntungan.

Mencari laba, profit, atau keuntungan merupakan tujuan bisnis yang sebenarnya.

* + 1. Menetukan harga yang sesuai.
    2. Akan ada kemungkinan mengalami kerugian.

##### Pihak Pihak Yang Berkepentingan Dalam Bisnis

* + 1. Pemilik atau owner
    2. Kreditor, pihak yang memberikan pinjaman pendanaan kepada entitas bisnis anda.
    3. Karyawan atau employee, baik itu karyawan operasional maupun karyawan manajerial guna membantu mencapai tujuan yang ditetapkan entitas bisnis anda.
    4. Pemasok atau supplier, berperan dalam menyediakan bahan baku guna memperlancar proses produksi.
    5. Pelanggan, merupakan nyawa dari adanya kegiatan berbisnis. Loyalitas dari pelanggan akan menjaga kelangsungan bisnis perusahaan. Maka dari itu, untuk tetap menarik minat pelanggan atau konsumen, maka pelaku bisnis harus terus meningkatkan kualitas dan keterjangkauan harga dari produk yang dijualnya.



Tugas 2 Observasi Layanan Bisnis

Tujuan Tugas 2 adalah memahami jenis bisnis dan layanan bisnis yang ada disekitar sekolah/ tempat tinggal

Langkah kerja:

1. Bentuk kelompok kerja terdiri dari 4 orang
2. Lakukan koordinasi untuk menentukan rencana dan pembagian tugas pelaksanaan project. Hal yang dikoordinasikan meliputi:
   1. Pembagian tugas menjadi ketua, sekretaris, dan 2 anggota.
   2. Diskusikan rencana observasi dengan memilih tempat

/kantor / unit kerja sebagai object observasi .

* 1. Membuat daftar pertanyaan atau caklis yang akan digunakan untuk observasi untuk mengetahui
     + Identitas keberadaan kantor/ unit kerja
     + Kerangka kepengurusan kantor (struktur Organisasi)
     + Prosedur layanan bisnis

1. Lakukan observasi sesuai rencana kerja kelompok
2. Diskusikan hasil observasi.

Dari hasil diskusi akan dapat menyimpulkan jenis layanan apa yang diberikan klasikasikan menurut jenisnya, bagaimana prosedurnya, tindakan apa yang menjadi ukuran dari kepuasan pelanggan.

1. Presentasikan hasil observasi di depan kelas/secara online

Soal:

1. Apa saja tujuan bisnis?

2. Sebutkan apa saja manfaat bisnis!

3. Siapa saja yang berperan penting dalam bisnis?

4. Berdasarkan jenis aktivitasnya bisnis di bedakan menjadi 4 bagian yaitu?

5. Apa saja jenis layanan pelanggan/custumer service?

Jawaban:

1. Tujuan bisnis tentunya mendapatkan keuntungan atau laba,namun ada juga tujuan yang lain: A. Ingin memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup. B. Untuk menambah kesejahteraan dan kemakmuran keluarga. C. Untuk memenuhi kebutuhan pencitraan diri maupun usahanya agar semakin di kenal di masyarakat. D. Untuk mempertahankan kelangsungan usaha sehingga mampu terus berdiri/berjalan. E. Dengan bertambahnya pengalaman dalam menjalankan usaha,maka akan muncul kreativitas atau gagasan baru untuk memajukan usaha yang sudah ada. F. Adanya operasional dalam kegiatan bisnis maka tujuan dari bisnis juga dapat di jadikan sebagai upaya mengisi waktu atau memanfaatkan waktu. G. Usaha yang di jalankan secara mandiri mampu menopang kebutuhan sendiri dan tidak tergantung dari orang lain. H. Tujuan lain dari penyelenggaraan bisnis untuk memperoleh simpati atau pencitraan.

2. A. Memperoleh penghargaan atau pengakuan. B. Kesempatan untuk menjadi bos bagi diri

sendiri. C. Menggaji diri sendiri. 2 D. Atur waktu diri sendiri. E. Masa depan lebih cerah.

3. A. Pemilik atau owner. B. Kreditor. C. Karyawan atau employee. D. Pemasok atau supplier.

E. Pelanggan.

4. 1. Bisnis ekstraktif. 2. Bisnis agraris. 3. Bisnis industri. 4. Bisnis jasa.

5. A. Layanan pelanggan berjalan. B. Layanan pelanggan melalui email dan telepon.

C.Layanan pelanggan melalui livechat. D. Layanan self-service. E. Layanan pelanggan

melalui komunitas dan forum.

SOAL :

1. Apa saja fungsi manajemen perkantoran?

2. Apaarti asas sentralisasi pada manajemen perkantoran?

3. Apa yang di maksud dengan bisnis?Jelaskan dan berikan contohnya!

4.Jelaskan fungsi layanan bisnis!

5.Jelaskan hal apa saja yang termasuk dalam manajemen perkantoran!

JAWABAN :

1. Fungsi manajemen perkantoran sangat erat kaitannya dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Ruang lingkup manajamen perkantoran mencakup seluruh aktivitas kantor dan sarana serta prasarana kantor.

2. Sentralisasi adalah penyerahan kekuasaan serta wewenang pemerintahan sepenuhnya kepada pemerintah pusat. Pemerintah pusat dimaksud adalah Presiden dan Dewan Kabinet.Kewenangan yang dimaksud adalah kewenangan politik dan kewenangan administrasi.

3. Secara sederhana, bisnis adalah kegiatan menjual barang atau jasa kepada konsumen dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Bisnis umumnya dijalankan sebuah perusahaan dalam bentuk badan usaha tertentu, seperti misalnya perusahaan perseorangan, persekutuan ataupun perseroan.

4. Untuk pengadaan barang ataupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mencapai kesejahteraan pemilik faktor produksi dan masyarakat.Menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.Untuk menunjukkan eksistensi suatu perusahaan dalam jangka panjang.

5. Manajemen perkantoran melingkupi aktivitas kantor dan sarana atau fasilitas perkantoran. Aktivitas kantor terdiri atas berbagai aktivitas yang berhubungan dengan seluruh pekerjaan kantor mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan perkantoran.