

1. PENGERTIAN LAYANAN BISNIS

Pelanggan merupakan factor utama dalam layanan bisnis, sehingga dalam bentuk apapun layanan pelanggan merupakan hal yang sangat penting baik untuk skala kecil maupun besar. Pengertian Layanan menurut Suparlan (2003:35) adalah pemberian pertolongan atau bantuan pada orang lain, baik berupa materi maupun non materi supaya orang tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri. Menurut Barata (2003:9) menyebutkan bahwa pelayanan akan terbentuk karena ada suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Pengertian Pelayanan menurut Moenir (1992:16) merupakan suatu proses penenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna memperoleh kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

DARI KETIGA PENDAPAT TERSEBUT DAPAT DISIMPULKAN BAHWA LAYANAN BISNIS MERUPAKAN PROSES PEMBERIAN LAYANAN KEPADA PELANGGAN/KONSUMEN BAIK YANG BERSIFAT MATERIMAUPUN NON MATERI UNTUK PEMENUHAN KEPUASAN PELANGGAN.

JADI DAPAT DISIMPULKAN BAHWA PENGERTIAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANANBISNIS ADALAH PENERAPANFUNGSI MANAJEMEN DALAM PROSES PEMBERIANLAYANAN KEPADA PELANGGAN/KOLEGA UNTUK MENCAPAIKEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMENUHI KEBUTUHANNYA.

A. Jenis Bisnis dan layanan Bisnis

1. Jenis layanan Bisnis.

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

- a. Layanan pelangganberjalan.
- b. Layanan pelanggan melaluiemail dan telepon.

c. Layanan pelanggan melalui live chat.

Kemampuan live chat 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 berkkelas.



d. Layanan self-service

e. Layanan pelanggan melalui komunitas dan forum



2. JENIS BISNIS

a. berdasarkan jenis aktivitasnya bisnis dibedakan menjadi,

- 1) Bisnis Ekstraktif adalah aktivitas bisnis yang pergerakannya di bidang pertambangan dengan melakukan penggalian bahan-bahan tambang yang ada di dalam dan terkandung di perut bumi. Seperti batu bara, emas, besi, intan, aluminium, 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:

A) JASA PERUMAHAN MELIPUTI; SEWA KAMAR, HOTEL, USAHA TANI ATAU JASA PEMBANGUNAN.

B) JASA USAHA RUMAH TANGGA MELIPUTI PDAM, PERBAIKAN RUMAH, REPARASI ALAT RUMAH TANGGA, PERAWAATAN KEBUN, PEMBERSIHAN DAN LAIN-LAIN.

C) JASA USAHA REKREASI DAN KESUKAAN MELIPUTI PENYEWAAN, PERALATAN PESTA, PERJALANAN WISATA, PANGGUNG HIBURAN DAN LAINNNYA.

D) JASA USAHA PERAWATAN PRIBADI SEPERTI BINATU PAKAIAN, PERAWATAN KECANTIKAN/SALON.

E) JASA USAHA PENDIDIKAN SEPERTI KURSUS KETRAMPILAN, SEKOLAH FORMAL/INFORMAL.

F) JASA BISNIS PROFESI SEPERTI JASA LAYANAN HUKUM, AKUNTAN, KONSULTAN MANAJEMEN, JASA LAYANAN KESEHATAN (DOKTER)

G) JASA LAYANAN KEUANGAN SEPERTI ASURANSI (PERLINDUNGAN), KREDIT, INVESTASI DAN PAJAK.

H) JASA TRANSPORTASI SEPERTI PENGIRIMAN DOKUMEN ATAU BARANG, ANGKUTAN PENUMPANG, PENYEWAAN MOBIL, SOPIR DAN LAINNYA.

I) JASA BIDANG KOMUNIKASI SEPERTI LAYANAN TELEPON, CUSTOMER SERVICE, CALL CENTER, TELEGRAM DAN LAYANAN KANTOR VIRTUAL.



B. 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, GARMEN DAN LAIN SEBAGAINYA.
- 2) PLACE UTILITY (KEGUNAAN TEMPAT) MERUPAKAN BISNIS YANG MENJALANKAN PEMINDAHAN SUATU BARANG DARI SATU TEMPAT KE TEMPAT LAIN SEHINGGA MEMILIKI MANFAAT LEBIH.
- 3) TIME UTILITY (KEGUNAAN WAKTU) ADALAH BISNIS YANG MEMEBERIKAN MANFAAT WAKTU TERHADAP KEBERADAAN SUATU BARANG. SEPERTI PETI KEMAS, KOTAK POS DAN LAINNYA.
- 4) POSSESSION UTILITY (KEGUNAAN PEMILIKAN) MERUPAKAN JENIS USAHA UNTUK MEMBUAT ATAU MEMENUHI KEGUNAAN PEMILIKAN PADA SUATU BARANG ATAU JASA. SEPERTI PERTOKOAN, PERDAGANGAN ATAU JUAL BELI.

C. 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.



D. MENURUT BENTUKNYA JENIS BANDAN USAHA DAPAT DIBEDAKAN MENJADI

1) Badan Usaha berbentuk Badan Hukum.

a) 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 bertanggung jawab 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 perseroan melalui proses hukum dalam bentuk pengesahan oleh Pemerintah.

b) Yayasan

Yayasan merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan 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.

C) 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 ANGGOTAKOPERASI. MODAL USAHA KOPERASI TERBENTUKDARI SIMPANAN POKOK DAN SIMPANANWAJIB ANGGOTA YANG DITENTUKAN DALAMRAPAT ANGGOTA. KETENTUAN YANG BERLAKU DALAM USAHA YANG BERBENTUK KOPERASI INI DILAKUKAN DALAM RAPAT ANGGOTA KOPERASI. JADI RAPAT ANGGOTAKOPERASI INI MERUPAKANKEKUASAAN TERTINGGI. RAPAT ANGGOTA DILAKUKAN SECARA RUTIN DALAM SETIAP TAHUNNYA YANG KEMUDIAN DI SEBUT DENGAN RAT.



2. BADAN USAHA BUKAN BERBENTUK BADAN HUKUM

Jenis badan usaha yang bukan badan hukum ini meliputi:

- a. Persekutuan Perdata (maatschap).
- b. Firma.
- c. Persekutuan Komanditer (CV)



3. Tujuan Bisnis

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

- a. Ingin memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup.
- b. Untuk menambah kesejahteraan dan kemakmuran keluarga.
- c. Untuk memenuhi kebutuhan pencitraan diri maupun usahanya agar semakin dikenal dimasyarakat.
- d. Untuk mempertahankan kelangsungan usaha sehingga mampu terus berdiri/berjalan.
- e. Dengan bertambahnya pengalaman dalam menjalankan usaha, maka akan muncul kreatifitas atau gagasan baru untuk memajukan usaha yang sudah ada.
- f. Adanya operasional dalam kegiatan bisnis maka tujuan dari bisnis juga dapat dijadikan sebagai upaya mengisi waktu atau memanfaatkan waktu.
- g. Usaha yang dijalankan secara mandiri mampu menopang kebutuhan sendiri dan tidak tergantung dari orang lain.
- h. Tujuan lain dari penyelenggaraan bisnis untuk memperoleh simpati atau pencitraan.

4. MANFAAT BISNIS

- a. Memperoleh penghargaan atau pengakuan
- b. 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 lain menjadi bos.
- c. Masa depan lebih cerah.
- d. Menggaji diri sendiri.



5. Karakteristik Bisnis

- a. Lembaga atau institusi atau organisasi sosial dan ekonomi.
- b. Berhubungan dengan berbagai barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan manusia. Pada prinsipnya bisnis itu menjual barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.
- c. Mencari laba, profit atau keuntungan.

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

- d. Menentukan harga yang sesuai.
- e. Akan ada kemungkinan mengalami kerugian.



6. PIHAK PIHAK YANG BERKEPENTINGAN DALAM BISNIS

- a. Pemilik atau owner
- b. Kreditor, pihak yang memberikan pinjamanpendanaan kepada entitasbisnis anda.
- c.Karyawanatau employee, baik itu karyawan operasional maupun karyawan manajerial guna membantu mencapaitujuan yang ditetapkan entitas bisnis anda.
- d.Pemasok atau supplier, berperandalam menyediakan bahan baku guna memperlancar proses produksi.
- e.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.

