

❖ **Jenis Bisnis dan Layanan Bisnis**

1. **Jenis Bisnis**

Jenis bisnis yang dikenal saat ini banyak yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis atau pengusaha. Pemahaman terhadap jenis-jenis bisnis penting bagi pengusaha/pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

a. Berdasarkan jenis aktivitasnya, bisnis dibedakan menjadi empat, yaitu:

- 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 industri manufaktur yang memproduksi barang.
- 4) Bisnis jasa, adalah aktivitas usaha yang menghasilkan produk tidak dalam bentuk fisik.

Pengertian jasa menurut Zeithaml dan Bitner dalam Manullang dan Hutabarat (2016) adalah aktivitas ekonomi dengan adanya pengeluaran (output) selain produk yang dikonsumsi dan diproduksi saat waktu yang bersamaan yang memberikan nilai positif, serta tidak berwujud untuk pembelinya.

Jenis jasa dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a) Jasa perumahan, meliputi sewa kamar, hotel, usaha penyewaan lahan tani, dan jasa pembangunan rumah/ gedung.
- b) Jasa usaha rumah tangga, meliputi PDAM, perbaikan rumah, reparasi alat rumah tangga, perawatan kebun, pembersihan dan lain-lain.
- c) Jasa usaha rekreasi dan kesukaan, meliputi penyewaan, peralatan pesta, perjalanan wisata, panggung hiburan dan lainnya.

- d) Jasa usaha perawatan pribadi, seperti binatu pakaian dan perawatan kecantikan/salon.
- e) Jasa usaha pendidikan, seperti kursus keterampilan dan sekolah formal/informal.
- f) Jasa bisnis profesi, seperti jasa layanan hukum, akuntan, konsultan manajemen, dan jasa layanan kesehatan (dokter).
- g) Jasa layanan keuangan, seperti asuransi (perlindungan), kredit, dan 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, 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, garment 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 memberikan manfaat waktu terhadap keberadaan suatu barang, seperti peti kemas, kotak pos dan lainnya.
- 4) Possession utility (kegunaan kepemilikan) merupakan jenis usaha untuk membuat atau memenuhi kegunaan kepemilikan pada suatu barang atau jasa, seperti pertokoan, perdagangan atau jual beli.

c. Jenis bisnis berdasarkan motifnya dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

- 1) Bisnis berorientasi yang merupakan bidang bisnis berorientasi pada keuntungan/profit.
- 2) Bisnis tidak berorientasi yang merupakan bidang bisnis berorientasi pada nirlaba, seperti contoh yayasan, organisasi sosial, lembaga swadaya masyarakat dan lainnya.

d. Menurut bentuknya, jenis badan usaha dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 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 hukum meliputi:
 - 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 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 perseroan melalui proses hukum dalam bentuk pengesahan oleh Pemerintah.
 - b) Yayasan, merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, 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, merupakan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasarkan asas kekeluargaan.

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

a) Persekutuan Perdata (maatschap)

Merupakan perjanjian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu ke dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya. Karena badan usaha ini bukan badan hukum maka tanggung jawab secara pribadi ditentukan oleh kesepakatan kedua belah pihak atau ketentuan undang-undang.

b) Firma

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

c) Persekutuan Komanditer (CV)

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

2. Jenis Layanan Bisnis

Layanan pelanggan dalam penerapannya memiliki beberapa jenis. Setidaknya ada lima jenis layanan pelanggan yang dijelaskan sebagai berikut.

a. Layanan pelanggan berjalan

Jenis layanan berjalan merupakan pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan dengan cara bertemu langsung secara fisik dengan pelanggan. Pelanggan harus datang ke kantor layanan pelanggan dan menyampaikan keluhannya atau kebutuhannya.

b. Layanan pelanggan melalui email dan telepon

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.

c. Layanan pelanggan melalui livechat

Livechat merupakan jenis layanan yang secara langsung dapat dilakukan berupa obrolan yang telah dipersonalisasi antara pelanggan dan departemen layanan.

d. Layanan self-service

Jasa layanan mandiri merupakan departemen layanan pelanggan yang memberikan pelayanan lebih instan, ramah dan akurat, pelanggan mampu menyelesaikan masalahnya 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, return produk, atau invoice.

e. 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.

3. Tujuan Bisnis

- a. untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup;
- b. untuk menambah kesejahteraan dan kemakmuran keluarga;
- c. untuk memenuhi kebutuhan pencitraan diri maupun usahanya, agar semakin dikenal di masyarakat;
- d. untuk mempertahankan kelangsungan usaha sehingga mampu terus berdiri/berjalan;
- e. untuk meningkatkan kreatifitas atau memunculkan gagasan baru yang dapat memajukan usaha yang sudah ada, karena bertambahnya pengalaman dalam menjalankan usaha;
- f. untuk mengisi waktu atau memanfaatkan waktu, melalui operasional dalam kegiatan bisnis;
- g. untuk menopang kebutuhan sendiri dan tidak tergantung dari orang lain; dan
- h. untuk memperoleh simpati atau pencitraan.

4. Manfaat Bisnis

- a. untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup;
- b. untuk menambah kesejahteraan dan kemakmuran keluarga;
- c. untuk memenuhi kebutuhan pencitraan diri maupun usahanya, agar semakin dikenal di masyarakat;
- d. untuk mempertahankan kelangsungan usaha sehingga mampu terus berdiri/berjalan;
- e. untuk meningkatkan kreatifitas atau memunculkan gagasan baru yang dapat memajukan usaha yang sudah ada, karena bertambahnya pengalaman dalam menjalankan usaha;
- f. untuk mengisi waktu atau memanfaatkan waktu, melalui operasional dalam kegiatan bisnis;
- g. Untuk menopang kebutuhan sendiri dan tidak tergantung dari orang lain; dan
- h. untuk memperoleh simpati atau pencitraan.

5. **Karakteristik Bisni**

Setidaknya terdapat lima karakteristik yang bisa digunakan untuk mendefinisikan bisnis, antara lain:

- a. Lembaga atau institusi atau organisasi sosial dan ekonomi.
- b. Berhubungan dengan berbagai barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan manusia.
- c. Mencari laba, profit atau keuntungan.
- d. Menentukan harga yang sesuai.
- e. Akan ada kemungkinan mengalami kerugian.

6. **Pihak-Pihak yang Berkepentingan dalam Bisnis**

- a. Pemilik atau owner, adalah orang atau organisasi yang memiliki hak kepemilikan sebuah usaha.
- b. Kreditor, adalah pihak yang memberikan pinjaman pendanaan kepada pemilik usaha untuk kelangsungan bisnisnya.
- c. Karyawan atau employee, baik itu karyawan operasional maupun karyawan manajerial guna membantu mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kelangsungan bisnis yang dikelola.
- d. Pemasok atau supplier, berperan dalam 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.