

## ABSTRAK

Tingkat kebutuhan komunikasi dan kemajuan teknologi yang semakin tinggi menyebabkan pola hidup masyarakat berubah, sehingga timbul trend-trend baru dalam masyarakat. Disamping itu, kebutuhan masyarakat yang semakin beragam serta tingkat kepadatan dan kesibukan penduduk yang semakin tinggi menuntut masyarakat untuk berpikir dan bertindak serba *instant*. Oleh karena itu, usaha - usaha bisnis yang ada saling bersaing untuk memberikan mutu dan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Di Surabaya, banyak terdapat usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa dan bisnis seperti warpostel, ekspedisi, *foto copy*, perbankan, asuransi, biro perjalanan, *advertising*, dan lain sebagainya.

Namun, sebagian besar dari usaha-usaha bisnis yang ada tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Karena terbatasnya jumlah produk dan jasa yang ditawarkan, kurangnya kualitas produk dan jasa tersebut, dan pada umumnya usaha-usaha tersebut hanya bergerak dibidang layanan bisnis tertentu, misalnya: warnet, ekspedisi, asuransi, *foto copy* dan lain sebagainya. Selain itu, jarak antara lokasi pelayanan bisnis yang cukup berjauhan dapat menimbulkan kendala bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas karena memakan banyak waktu.

*Multiplus Business Services Center* menitikberatkan pada kecepatan, kelengkapan, kenyamanan, dan kualitas yang memungkinkan para pelanggannya dapat menjalankan bisnisnya dengan lebih efektif dan efisien. *Multiplus Business Service Center* menyelenggarakan bisnis jasa seperti ini, karena *Multiplus Business Service Center* melihat bahwa peluang tersebut belum tergarap secara maksimal, sehingga berusaha untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut.

*Multiplus Business Service Center* mengidentifikasi produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan tersebut dengan menyediakan pelayanan jasa dan bisnis secara lengkap dan terpadu, mulai dari pelayanan telekomunikasi (wartel dan fax), jasa internet (warnet), layanan foto copy (*copy center*), layanan cetak kilat (*quick printing*), pusat pengiriman barang (*shipping center*), pusat penjualan kartu telepon (*calling card center*), sampai ke alat tulis kantor (*stationery*). Selain itu, *Multiplus Business Service Center* berkomitmen untuk menghadirkan koleksi produk dan layanan yang berkualitas, serta menghadirkan kenyamanan.

Pada aspek pasar dilakukan survey awal dengan melakukan penyebaran kuesioner dan mengambil data jumlah penduduk melalui Badan Pusat Statistik untuk mengetahui prospek pendirian *Multiplus Business Service Center*. Pendirian *Multiplus* ini layak karena permintaan efektif yang didapatkan melalui perhitungan kapasitas berada jauh dibawah hasil perhitungan pasar potensial yang didapatkan melalui data Badan Pusat Statistik.

Pada aspek teknis dilakukan perencanaan kebutuhan peralatan dan perlengkapan usaha, penentuan lokasi, layout ruang usaha dan layout ruang kantor. Analisis aspek teknis memberikan gambaran bahwa pendirian usaha ini dapat diwujudkan dan tidak ada kesulitan dalam pelaksanaannya.

Pada aspek manajemen dibuat struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan, dan waktu kerja.

Pada aspek keuangan dilakukan perhitungan *total project cost*, penyusunan laporan rugi laba, dan penyusunan aliran kas. Kemudian dilakukan evaluasi kriteria investasi dengan memperoleh *NPV* yang menghasilkan nilai positif sebesar Rp 1,518,009,409, *Discounted PP* dengan waktu pengembalian cukup singkat, dan *IRR* sebesar 83.904% jauh lebih besar dari *MARR* 18%. Selain itu juga dilakukan perhitungan *BEP* selama proses perencanaan.

Selain membahas aspek-aspek diatas, analisa sensitivitas juga diperlukan dengan melihat tingkat keuntungan yang dapat dicapai bila kondisi-kondisi yang tidak diharapkan terjadi. Analisis sensitivitas dilakukan terhadap harga jual dan harga beli. Analisis secara keseluruhan dari analisis sensitivitas menunjukkan bahwa pendirian usaha layak untuk dilaksanakan apabila kenaikan harga beli tidak lebih dari 5.39% dari keadaan mula-mula. Selain itu pengembangan usaha ini layak untuk didirikan selama harga jual tidak lebih dari Rp18,484.367.

Dari hasil penelitian tugas akhir ini dapat disimpulkan bahwa pendirian *Multiplus Business Service Center* layak dilakukan.

