



BAB IV

PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A Proses Pelayanan dan Jasa

Proses pelayanan dan jasa yang diberikan oleh *Cafe Lava Cake* berbeda dengan beberapa cafe yang ada di Bekasi. Cafe ini sangat mementingkan keramahan dan kesopanan terhadap konsumen, agar konsumen dapat merasa puas dan nyaman. Dengan perkembangan jaman juga cafe ini memberikan layanan *Delivery order* kepada konsumen yang tinggal di sekitar cafe.

Proses pelayanan yang diberikan *Cafe Lava Cake* akan dimulai dengan datangnya konsumen ke *Cafe Lava Cake*, kemudian pelayan cafe menyambut konsumen dan mengantarkan mereka ke meja makan dan tempat duduk yang tersedia. Lalu, pelayan akan memberikan menu, memberikan penjelasan mengenai menu rekomendasi dan mencatat pesanan sesuai dengan keinginan konsumen. Kemudian waktu yang dibutuhkan untuk penyajian makanan ini kurang lebih 15 menit dihitung setelah pencatatan menu oleh pelayan.

Untuk penyajian minuman dibutuhkan waktu yang relatif singkat, yaitu sekitar 5 menit dan kemudian dalam waktu 15 menit makanan sudah disajikan pada tamu. Pelayan kami juga selalu siap jika sewaktu-waktu konsumen meminta tambahan menu atau minuman selagi menikmati hidangan. Pelayan kami dituntut untuk sigap dan cepat dalam merespon permintaan konsumen. Kemudian bon pembayaran akan diberikan ke konsumen jika mereka memintanya terlebih dahulu.

Waktu operasional dari *Cafe Lava Cake* adalah sebagai berikut:

Senin-Jumat : 11.00-21.00

Sabtu-Minggu : 12.00-23.00

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Deskripsi Rencana Operasi

Ⓒ Berikut ini adalah rencana operasi *Cafe Lava Cake*:

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Merenovasi Ruko (Rumah Toko) yang sudah ada
Ruko (Rumah toko) yang sudah tersedia perlu direnovasi sesuai dengan jenis makanan yang akan disajikan.
2. Pendaftaran NPWP
Setiap warga negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk WP orang pribadi usahawan yaitu:
 - a. Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari internal yang berwenang minimal Kelurahan dan Ketua RT RW
 - b. Surat keterangan tempat kegiatan usaha dari instansi yang berwenang Kelurahan dan Ketua RT RW
 - c. Mendapatkan SIUP (perizinan usaha perdagangan)
Menurut PERDA no.15 tahun 2002, hal-hal yang baru dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi usaha perorangan melampirkan:
 - 1) Fotocopy KTP pemilik
 - 2) Fotocopy NPWP
 - 3) Fotocopy Surat Ijin Usaha (SIU) dari PEMDA perdagangan bagi kegiatan SIU berdasarkan ketentuan undang-undang gangguan (HO)
3. Mendaftarkan Perusahaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pendaftaran oleh setiap perusahaan di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II selaku Kantor Pendaftaran Perusahaan (KPP) tingkat II ditempat kedudukan perusahaan, dengan cara mengisi formulir pendaftaran, melampirkan fotokopi surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Mencari Pemasok bahan makanan
Pemasok bahan makanan harus memiliki kualitas makan yang segar dan juga sehat. Hal ini bertujuan agar *Cafe Lava Cake* memiliki sajian makanan yang selalu segar untuk disajikan ke konsumen.
5. Mencari Sumber Daya Manusia
Karyawan yang ada bekerja di *Cafe Lava Cake* harus mempunyai kemampuan yang sesuai dengan bidangnya.
6. Mencari pemasok minuman dan bahan minuman
Pemasok minuman juga merupakan salah satu pemasok penting untuk kebutuhan minuman di *Cafe Lava Cake*.
7. Memastikan jumlah minimal stok bahan baku setiap harinya untuk mencukupi keperluan sehari-hari.
8. Menghubungi para pemasok tersebut dan membeli bahan-bahan yang dibutuhkan dari pemasok tersebut.
9. Melakukan *finishing* yang baik untuk peralatan yang ada ataupun dekorasi.
10. Opening

Setelah itu *Cafe Lava Cake* akan beroperasi pada awal tahun 2017. jadwal operasi dapat berubah sesuai dengan keadaan dan kondisi yang ada.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Bangunan Fisik

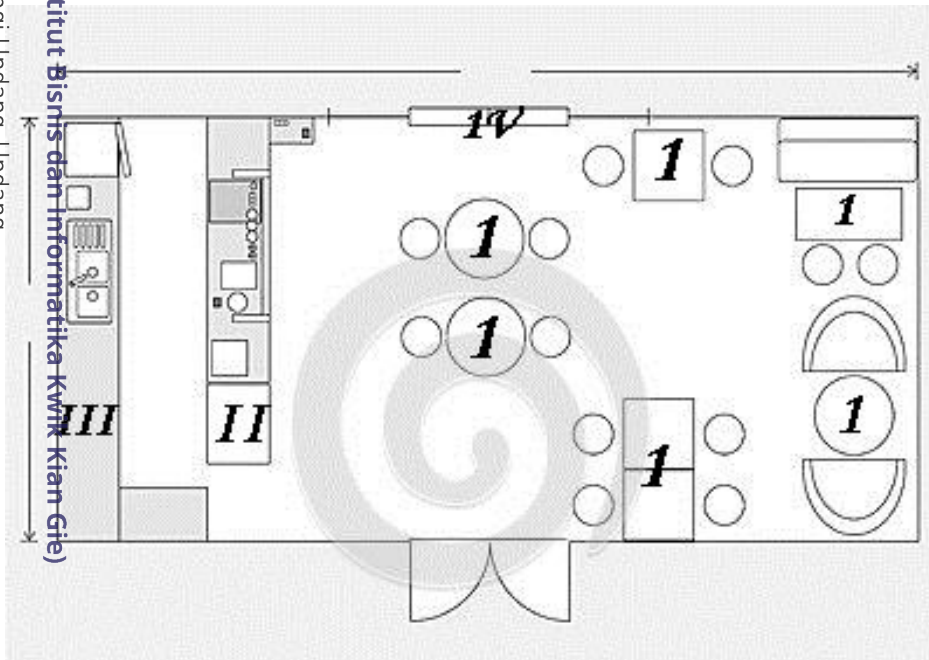
Ⓒ Bangunan fisik dari *Cafe Lava Cake* adalah berlokasi di Ruko Jl. Perjuangan Raya

No. 234, Bekasi Utara

Luas ruangan Lantai 1 : 45 M²

Gambar 4.1

Layout *Cafe Lava Cake*



Lebar 5cm

Panjang 9cm

Keterangan:

- I = Meja dan Kursi
- II = Meja Kasir
- III = Dapur
- IV = Pintu Masuk

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

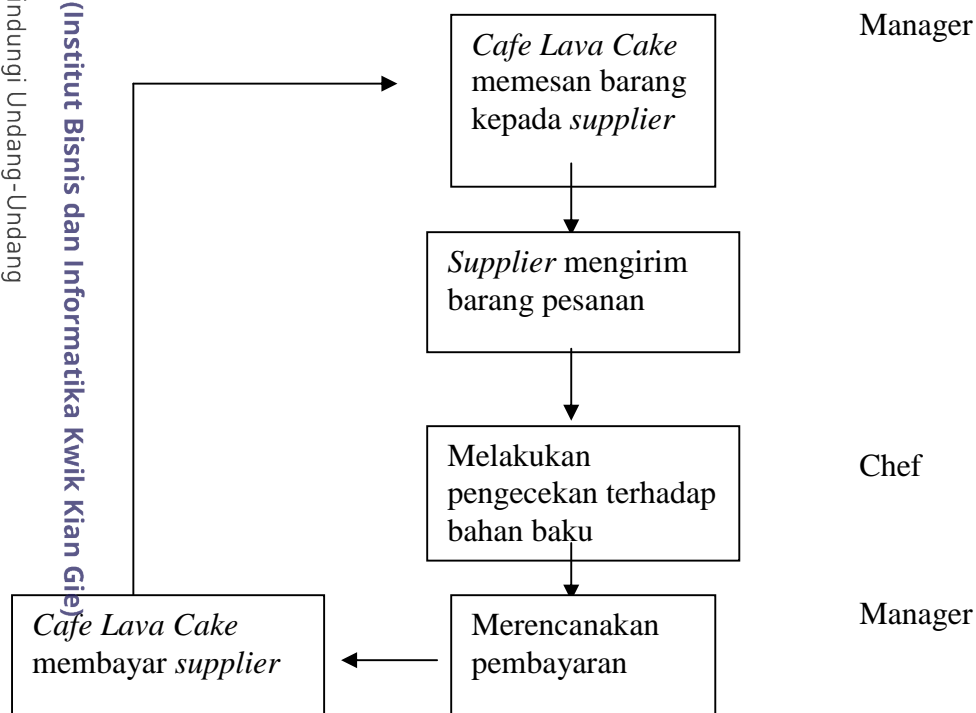


D. Alur Jasa

Alur jasa dan produk adalah proses dari pemesanan barang pada pemasok hingga pemberian jasa dan produk pada konsumen. Berikut ini adalah alur jasa dan produk dari *Cafe Lava Cake*:

Gambar 4.2

Alur jasa *Cafe Lava Cake* pada saat memesan kepada supplier



Penjelasan:

- Manager memesan bahan baku kepada *supplier*
- Supplier* mengirim barang pesanan yang sudah dipesan oleh manager *Cafe Lava Cake*
- Setelah barang pesanan sampai ke *Cafe Lava Cake*, Chef *Cafe Lava Cake* mengecek bahan baku tersebut.
- Apabila semua sudah dicek dan barang bagus maka Manager merencanakan pembayaran
- Lalu Manager *Cafe Lava Cake* membayar *supplier*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

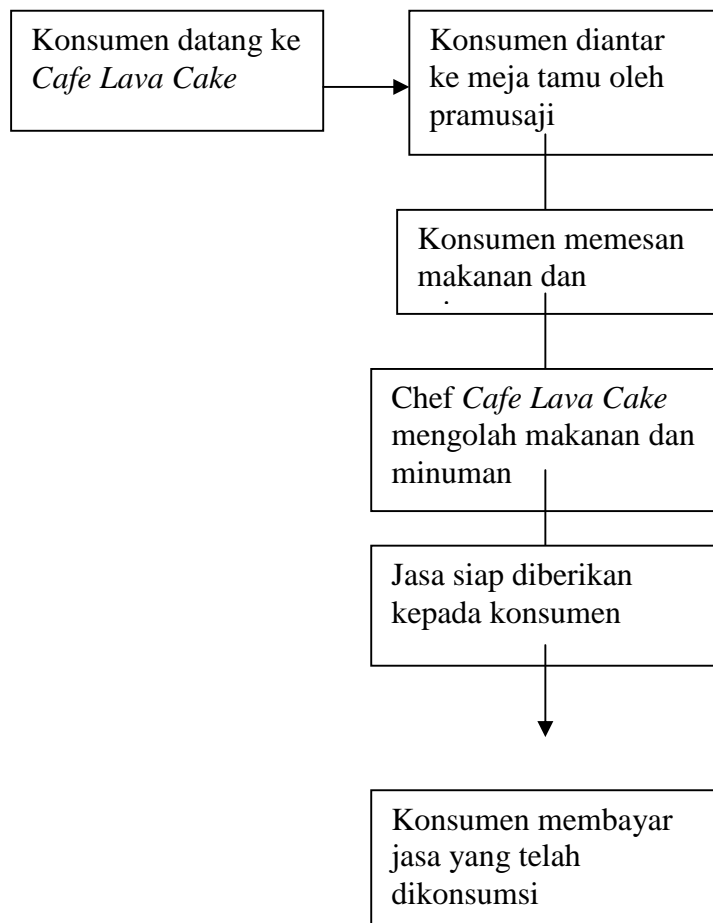
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 4.3

Alur jasa *Cafe Lava Cake* pada saat tamu datang



Penjelasan:

- a) Konsumen datang ke *Cafe Lava Cake*
- b) Konsumen disapa dengan ucapan selamat pagi, siang, sore, atau malam dan diantar ke meja tamu oleh pramusaji
- c) Lalu konsumen memesan makanan dan minuman
- d) Chef *Cafe Lava Cake* mengolah makanan dan minuman
- e) Kemudian makanan dan minuman yang telah siap disajikan diantar ke meja konsumen
- f) Setelah selesai makan dan nongkrong konsumen membayar jasa yang telah diterima.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

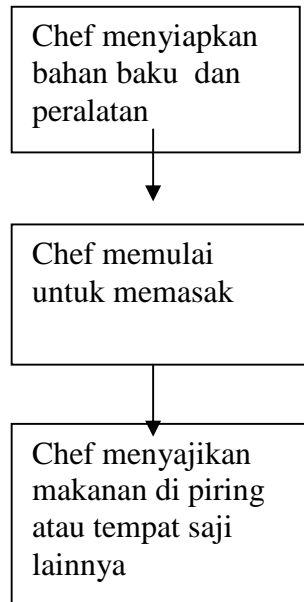
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.4

Alur Produksi *Cafe Lava Cake*



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penjelasan:

- a) Chef menyiapkan bahan baku dan peralatan untuk memasak
- b) Lalu chef memulai untuk memasak apa yang dipesan oleh konsumen
- c) Setelah selesai memasak chef menyajikan makanan tersebut di piring atau tempat saji lainnya

1. Nama Pemasok

Pemasok atau supplier merupakan pihak yang berkaitan dan sangat mempengaruhi dalam pemberian input dalam rangka menunjang kelancaran operasional suatu perusahaan. Beberapa nama pemasok untuk *Cafe Lava Cake* adalah sebagai berikut:

- a) Supplier ayam

Penjual ayam akan mengantarkan ayam jika mendapat kabar dari *Cafe Lava Cake*, sebelumnya Chef memeriksa dahulu Stock ayam apakah masih ada atau sudah habis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b) Toko kelontong Sederhana

Di toko kelontong sederhana ini Chef akan dapat memesan keperluan dapur seperti Sterofoam (untuk pembungkus makanan), Gelas minuman, sedotan, plastik pembungkus dll.

c) Pasar Tradisional

Dipasar tradisional ini Chef akan mendapatkan bahan-bahan makanan atau bumbu-bumbu tradisional yang akan dibeli dan menjadi Stock di *Cafe Lava Cake*

d) Supplier daging sapi

Penjual daging sapi tersebut merupakan penjual daging yang biasa mensuplai ke restoran-restoran. Sehingga penulis mendapatkan harga yang cukup murah dan mengantarnya selalu dengan tepat waktu.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.