



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

A. Perencanaan Produk

Proses perencanaan produk dilakukan sebelum suatu proyek pengembangan produk secara formal disetujui. Perencanaan produk pada Pawstry Deli adalah menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas dengan harga yang dapat bersaing dengan *bakery* dan *cafe* lainnya bagi para konsumen. Menu makanan dan minuman yang ditawarkan dibagi dalam dua jenis, yaitu menu untuk hewan (*pets*) dan menu untuk orang atau pelanggan itu sendiri (*human*). Menu makanan tersebut dibagi kembali dalam dua jenis, yaitu menu *Main Course* dan menu *bakery*.

Berikut ini daftar menu makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Pawstry Deli:

Tabel 4.1

Menu Bakery (*Pets*)

Menu Makanan	Harga (dalam rupiah)
Carrot and Banana cupcake	18.000
Frosty yogurt berries bone parfait	35.000
Blueberry apple doughnuts	9.000
Happy Birthday cupcake	20.000
Banana carob oat cake	125.000
Pet friendly loaf	40.000
Paw print cookies	8.000
Crunchy tuna (100 gr)	27.000
Chicken and cranberry	30.000
Salmon oat treats	25.000
Pumpkin cheese mutt cups	32.000
Sheperd's pie	20.000
Carob crunchers	12.000
Honey and peanut butter roll up cookies	32.000

Sumber: Pawstry Deli

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 4.2

Menu Main Course (Pets)

Menu Makanan	Harga (dalam rupiah)
Spaghetti Bolognese	40.000
Pawballs satay (2pcs)	30.000
Mini Pizza Chicken (2 pcs)	35.000
Mini Pizza Beef (2 pcs)	30.000
Chicken Sandwich (2pcs)	25.000
Beef Sandwich (2pcs)	30.000

Sumber : Pawstry Deli

Tabel 4.3

Menu Main Course (Human)

Menu Makanan	Harga (dalam rupiah)
Spaghetti Bolognese	40.000
Spaghetti Carbonara	40.000
French Fries	35.000
Fried Rice	25.000
Zuppa Soup	20.000

Sumber: Pawstry Deli

© 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.

Tabel 4.4

Menu Bakery (Human)

Menu Makanan	Harga (dalam rupiah)
1. Cake :	
Dutch Chocolate	140.000
Dutch Chocolate (slice)	40.000
Greentea cake	125.000
Greentea cake (slice)	32.000
Strawberry Shortcake	125.000
Strawberry Shortcake (slice)	25.000
Pudding Cheesecake	160.000
Pudding Cheesecake (slice)	32.000
Black forest	210.000
Black forest (slice)	40.000
Oreo cheesecake	140.000
Oreo cheesecake (slice)	30.000
Tiramisu	180.000
Tiramisu (slice)	35.000
Ganache Mousse Cake	160.000
Ganache Mousse Cake (slice)	30.000
2. Bread :	
Croissant	15.000
Blueberry Cornet Pie	16.000
Foliage Sausage Bread	17.000
Butter Cream Bread	12.000
Frank Roll	14.000
Milk Pan Bread	12.000
Macaroon	140.000
Cheese Pillow	9.000
Floss	10.000
Choco Muffin	13.000

Sumber: Pawstry Deli

© 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.



Tabel 4.5

Menu Minuman

Menu Minuman	Harga (dalam rupiah)
Mineral Water	10.000
Soft Drink (Coke,Fanta, Sprite)	15.000
Tea :	
1. Green Tea	25.000
2. Sweet Tea	12.000
3. Hot/ Iced Tea	10.000
Smoothies :	
1. The Merry Berry	35.000
2. Oh My Honey	35.000
3. Watta's Favourite	35.000
4. The O.C	35.000
5. The Red Crush	35.000
Coffee :	
1. Americano	26.000
2. Cappucino	30.000
Latte :	
1. Green Tea	30.000
2. Vanilla	30.000
3. Hazelnut	30.000
4. Red Velvet	30.000
Soy Bean Milk	10.000

Sumber : Pawstry Deli

© 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.

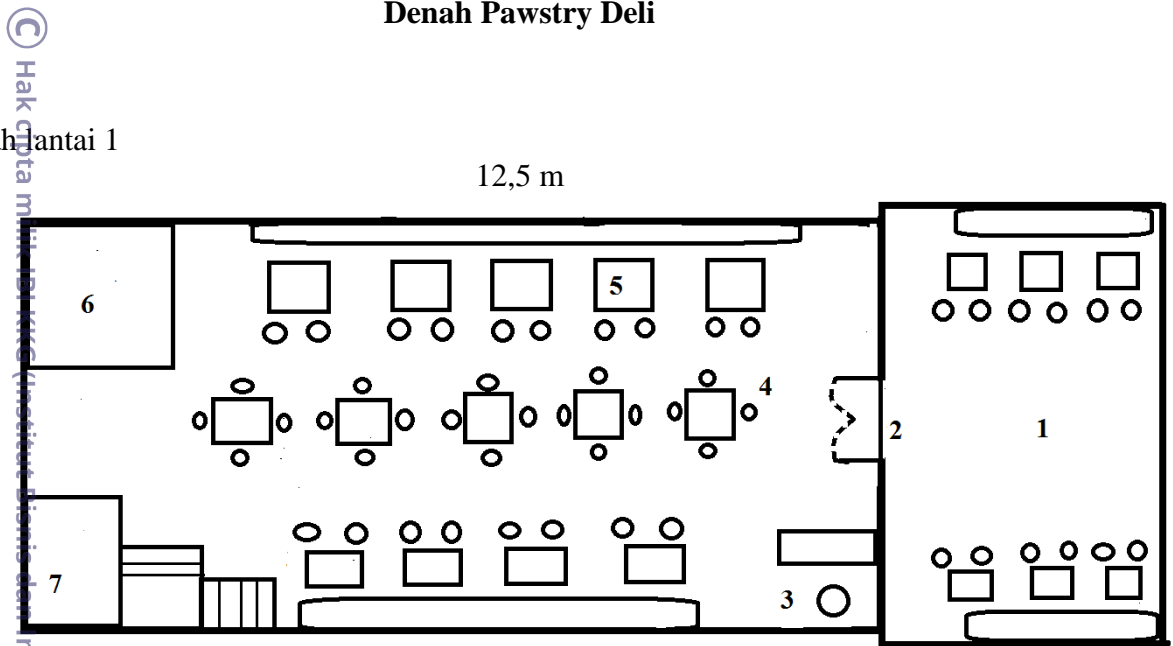
B. Bangunan Fisik

Bangunan fisik pada Pawstry Deli adalah berupa rukan yang terletak di Pantai Indah Kapuk dengan luas bangunan sebesar 189 m² dan luas tanah sebesar 5 x 12,5 m² terdiri dari tiga lantai yang akan dibuat sebagai berikut:



Gambar 4.1

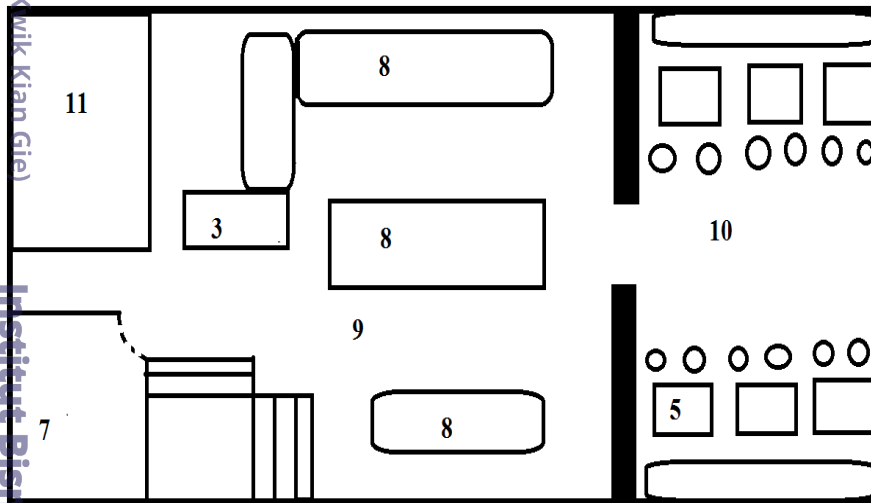
Denah Pawstry Deli



Denah Lantai 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Denah Lantai 2



Keterangan denah :

1. Area makan *outdoor/ smoking room*
2. Pintu Masuk
3. Kasir
4. Area makan pemilik hewan beserta hewan peliharaan
5. Meja makan



6. Area bermain anjing
7. Toilet
8. Etalase roti dan kue
9. Area pembelian roti dan kue
10. Area makan khusus yang tidak membawa hewan
11. Dapur

C Nama Pemasok

Pemasok berperan penting dalam menentukan mutu produk, biaya, pengembangan produk dan akses pembiayaan bagi suatu usaha. Mutu produk dan layanan, sebagai penentu kepuasan pelanggan, salah satunya bergantung kepada kualitas pemasok yang dipilih. Pasokan yang berkualitas tentu memudahkan perusahaan menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas pula. Pada gilirannya, hal ini berdampak positif pada kinerja dan daya saing perusahaan. Demikian pula sebaliknya. Maka tidak heran jika perusahaan-perusahaan besar sangat selektif dalam hal spesifikasi bahan baku. Hal ini demi menjaga standar mutu produk. Oleh sebab itu, penting bagi Pawstry Deli untuk memilih pemasok yang sesuai dengan kriteria bahan baku yang dibutuhkan untuk diolah menjadi makanan dan minuman yang baik dan berkualitas. Dibawah ini adalah nama-nama pemasok bagi Pawstry Deli. Lihat tabel 4.7



Tabel 4.6

Nama Pemasok

No.	Nama Pemasok	Alamat	No. Telpon	Kategori Produk
1	PT Illas Mahardika Frozen Meat	JL Kartini Raya no 12. Jakarta Pusat Gunung Sahari, Jakarta, Indonesia	(021) 71111772	Fresh Meat
2	Toko Ligo 8	Jl. Raya Danau Sunter Utara Blok F-20 Unit 8 Tanjung Priok, Jakarta Utara	(021) 6459944	Minuman ringan, minuman sachet, air mineral
3	PT Natura Niaga Nusantara	Jl. Ancol Barat III No. 1-2, Jakarta, Indonesia	(021) 29986282	Buah-buahan
4	Harvest Coffee	Jl. Asia Afrika STC Lvl 1 Unit 47-50 Jakarta	(021) 57931719	Kopi
5	PT Bogasari Flour Mills	Kompleks PT. ISM Bogasari Flour Mills. Jl. Raya Cilincing No.1 Tanjung Priok	(021) 29263800	Tepung terigu, Pasta
6	Carrefour Emporium Mall Pluit	Jalan Pluit Selatan Raya No. 10 Jakarta Utara	(021) 66 677256	Gula pasir, minyak, telur, teh, garam, susu
7	Healthy Ice	Jl. Kebon Jeruk Raya no.12 A Jakarta Barat	(021) 99352277	Es batu

Sumber: www.google.com

D. Deskripsi Rencana Operasi

Berikut ini merupakan rencana operasi yang dilakukan oleh Pawstry Deli:

1. Membuat media sosial

Pengenalan brand secara sosial, keterlibatan publik dan iklan sosial merupakan segelintir komponen yang perlu diperhatikan oleh sebuah brand atau ketika masuk ke ranah media sosial. Jejaring sosial yang menjadi tempat berinteraksi

© Hak di miliki IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



para klien atau konsumen bagi sebuah brand untuk mencapai audiensnya.

Ⓒ Dengan memanfaatkan kanal media sosial seperti Instagram, Twitter atau Facebook, sebuah brand menjadi relatif mudah melakukan promo atau menjangkau target pemasaran produknya.

Berpromosi lewat jejaring sosial memiliki sejumlah keuntungan bagi pemilik brand, antara lain lebih hemat biaya dan efektif. Selain itu, promosi bisa dilakukan secara viral marketing dan langsung dilihat oleh calon konsumennya. Namun demikian, sebuah brand tetap penting dengan memperhatikan pilar-pilar berbisnis di media sosial.

2. Pendaftaran NPWP

Setiap warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) juga dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui internet disitus Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan mengklik *e-registration*. Selanjutnya dapat mengirimkan print-out melalui pos ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak. Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk Wajib Pajak orang usahawan pribadi, yaitu:

- a. Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.
- b. Surat keterangan tempat kegiatan usaha dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Mendapatkan SIUP (Perizinan Usaha Perdagangan)

Menurut PERDA No. 15 Tahun 2002, hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP bagi perusahaan perseorangan yaitu:

- a. Mengisi formulir
- b. Fotokopi KTP pemilik
- c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Fotokopi Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dari PEMDA Perdagangan bagi kegiatan SITU berdasarkan ketentuan undang-undang gangguan.

4. Mendaftarkan Perusahaan

Pendaftaran perusahaan dilakukan oleh setiap perusahaan di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II selaku Kantor Pendaftaran Perusahaan (KPP) Tingkat II di tempat kedudukan perusahaan, dengan cara mengisi formulir pendaftaran, melampirkan fotokopi surat-surat yang diperlukan dan membayar biaya administrasi perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun syarat pendaftaran Tanda Daftar Perusahaan bagi Perseorangan yaitu:

- a. Formulir isian (diisi lengkap)
- b. Domisili perusahaan
- c. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Fotokopi SIUP
- e. Fotokopi KTP penanggung jawab

© 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.



5. Menyewa tempat usaha

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kesuksesan suatu usaha sangat dipengaruhi oleh letak usaha. Maka pemilihan lokasi usaha sangat penting bagi Pawstry Deli *Bakery and Cafe*. Karena ketika seorang pengusaha salah dalam memilih tempat usaha maka hal yang akan dihadapi adalah kebangkrutan. Sebab, tempat usaha yang ramai dan mudah dijangkau akan memudahkan konsumen. Sehingga akan lebih dekat dengan kesuksesan. Kemudian dalam hal ini Pawstry Deli memilih untuk menyewa tempat usaha.

Perjanjian sewa menyewa bangunan dapat dibuat secara sederhana. Bisa dibuat sendiri dan sering disebut akta bawah tangan. Sedangkan yang ditandatangani di hadapan notaris biasa disebut dengan akta otentik atau akta notariil. Klausul-klausul yang penting untuk dimasukkan dalam perjanjian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subjek perjanjian yaitu para pihak, yaitu pihak yang menyewakan dan pihak penyewa. (Pastikan bahwa pihak yang menyewakan adalah benar pemilik bangunan).
- b. Objek perjanjian yaitu bangunan yang disewakan (alamat jelas, besar aliran listrik, fasilitas dalam tempat)
- c. Jangka waktu sewa-menyewa. Kapan sewa mulai dan berakhir, apakah dapat diperpanjang dengan otomatis atau harus ada perjanjian tertulis dari pihak yang menyewakan, kewenangan pemilik bangunan untuk mengeluarkan pihak penyewa apabila tidak membayar sewa untuk jangka waktu tertentu dan biaya pengosongannya ditanggung pihak penyewa.
- d. Harga atau nilai sewa termasuk pula cara pembayarannya.

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.



- e. Rencananya tempat yang di gunakan untuk memulai Pawstry Deli adalah sebuah ruko atau rukan yang bertempat di Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara. Tempat ini disewa dengan harga Rp 135.000.000 per tahun.
- f. Tanggung jawab atas pembayaran listrik, telepon, internet dan air minum selama masa berlaku sewa. Jika dimungkinkan pihak penyewa menandatangani uang kepada pihak yang menyewakan, apabila dikemudian hari terjadi penunggakan, maka uang deposit dapat digunakan untuk melunasi rekening.
- g. Tanggung jawab para pihak jika terjadi kerusakan atau perbaikan di saat masa sewa. Perbaikan apa yang harus ditanggung oleh pihak yang menyewakan dan perbaikan dalam bentuk apa yang dapat dilakukan oleh pihak penyewa.
- h. Syarat-syarat yang membatalkan seperti terjadinya *force majeure* (gempa bumi, banjir, perang, dsb)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Mencari supplier bahan baku

Mencari supplier seperti yang diinginkan memang sangat sulit, terlebih jika baru memulai usaha. Tidak dipungkiri, supplier yang baik dan berkualitas akan meningkatkan kualitas produk pula sehingga hal tersebut akan sangat menguntungkan di mana menjadi tujuan Pawstry Deli dalam mencari supplier yang terbaik.

7. Mencari sumber daya manusia

Perkembangan dan pertumbuhan perusahaan perlu didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki kinerja yang unggul. Proses

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penyiapan sumber daya manusia yang kompeten dimulai melalui proses perencanaan sumber daya manusia yang sistematis.

Melalui perencanaan sumber daya manusia inilah yang dilakukan Pawstry Deli untuk penetapan strategi guna memperoleh, memanfaatkan, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan usaha sekarang dan pengembangannya di masa depan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

8. Merenovasi tempat usaha

Renovasi ruang usaha sangat diperlukan oleh Pawstry Deli karena Pawstry Deli membutuhkan tata ruang yang memiliki konsep desain yang unik, menarik untuk menimbulkan suasana yang dapat membuat para konsumen lebih nyaman dan meningkatkan loyalitas konsumen pula .

9. Instalasi internet

Pawstry Deli akan menyediakan layanan jasa internet / wifi untuk konsumen Pawstry Deli melalui Biznet Home (dulunya bernama max3) yang mempunyai kecepatan akses internet hingga 100mbps (*mega byte per second*) sehingga Pawstry Deli dapat memenuhi kebutuhan konsumen terhadap fasilitas internet.

10. Melakukan finishing untuk peralatan dan dekorasi yang ada

Setelah melakukan renovasi pada tempat usaha, Pawstry Deli akan melakukan finishing yaitu berupa menata peralatan dan perlengkapan sebelum melakukan kegiatan operasionalnya sehingga tata ruang lebih tertata secara rapi dan baik serta dapat menarik minat pengunjung.

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.



11. Pembukaan toko atau melakukan kegiatan operasional

Setelah itu, Pawstry Deli akan beroperasi pada awal tahun 2018. Namun jadwal operasi ini dapat sewaktu-waktu berubah, hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi yang ada.

Tabel 4.7

Waktu Operasional Pawstry Deli

Hari	Waktu Operasional
Senin – Jumat	11.00-21.00
Sabtu – Minggu	10.00-22.00

Sumber: Pawstry Deli

Gambar 4.2

Time Table Deskripsi Operasional

Keterangan	November'17				Desember'17				Januari'18			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Menyewa Tempat Usaha												
Pembuatan Media Sosial												
Pendaftaran NPWP												
Pembuatan SIUP												
Mendaftarkan Perusahaan												
Mencari Supplier Bahan Baku												
Merekrut SDM												
Merenovasi Tempat Usaha												
Instalasi Internet												
Finishing Dekorasi												
Pembukaan Toko												

Sumber: Data Olahan

E. Teknologi

Teknologi Informasi telah banyak digunakan untuk mendukung proses bisnis yang terjadi pada perusahaan, baik bidang ekonomi maupun perbankan, menyebabkan setiap pelaku bisnis merasa perlu menerapkan teknologi dalam lingkungan kerja. Bagi Pawstry Deli teknologi menjadi sarana utama dalam fasilitas untuk memuaskan konsumen. Adanya teknologi, kebutuhan efisiensi waktu dan biaya terpenuhi. Penerapan teknologi



juga mengakibatkan perubahan pada pola kebiasaan kerja. Peralatan teknologi yang digunakan oleh Pawstry Deli adalah sebagai berikut:

1. Komputer

Kehadiran komputer di dalam dunia bisnis juga sangat membantu di dalam penyimpanan data. Tanpa komputer, akan sangat sulit sekali untuk memeriksa banyaknya stok barang. Namun dengan adanya komputer dan aplikasinya, memeriksa kondisi stok barang dan juga keuangan akan dapat mudah dan praktis untuk dilakukan.

Di bidang bisnis baik perdagangan barang maupun jasa, komputer akan sangat penting untuk kegiatan transaksi baik rutin, periodik, maupun *incidental* dan menyediakan informasi dengan cepat dan tepat.

2. Telepon

Berguna untuk berkomunikasi dan mempermudah hubungan dengan supplier dan pelanggan, serta untuk fasilitas delivery daerah Pantai Indah Kapuk dan sekitarnya.

3. Sound system

Sebagai sarana hiburan dan juga fasilitas musik yang bisa *direquest* oleh pelanggan serta untuk menciptakan atmosfer yang nyaman.

4. Jaringan internet

Jaringan internet disediakan sebagai teknologi wifi untuk para pengunjung yang memiliki mobilitas tinggi. Konsumen dapat mengakses teknologi ini melalui *handphone, smart-phone, laptop, dan gadget* lainnya masing-masing.

5. Bagian dapur

Bagian dapur juga tak luput dari peralatan teknologi yang canggih untuk membantu proses produksi dan menghasilkan kualitas produk yang baik, seperti *blender* untuk membuat minuman seperti jus dan *milkshakes, mixer* untuk mengaduk adonan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

microwaves untuk menghangatkan makanan, serta *chest freezer* dan *chiller* untuk menyimpan makanan agar tahan lama.

F. Proses Produksi dan Jasa

Dalam perkembangan ekonomi dewasa ini dimana dunia usaha tumbuh dengan pesat di Indonesia, Pengusaha dituntut untuk bekerja dengan lebih efisien dalam menghadapi persaingan yang lebih ketat demi menjaga kelangsungan operasi usaha.

Kelangsungan proses produksi dan jasa didalam suatu usaha akan dilalui oleh 3 tahap, yaitu proses pengadaan bahan baku, proses pengolahan, dan proses pelayanan. Berikut tahap proses produksi dan jasa :

1. Proses pengadaan bahan baku

Proses pengadaan bahan baku merupakan kegiatan yang sangat penting mengingat hal tersebut berpengaruh langsung terhadap kelancaran dan mutu produk. Oleh karena itu, Pawstry Deli telah bekerja sama dengan *supplier* bahan baku yang telah dipilih sesuai dengan harga yang kompetitif, kualitas dan cara pengadaan bahan bakunya. Proses pengadaan bahan baku yang dilakukan oleh Pawstry Deli akan dilakukan sesuai dengan stok yang tersedia.

2. Proses produksi

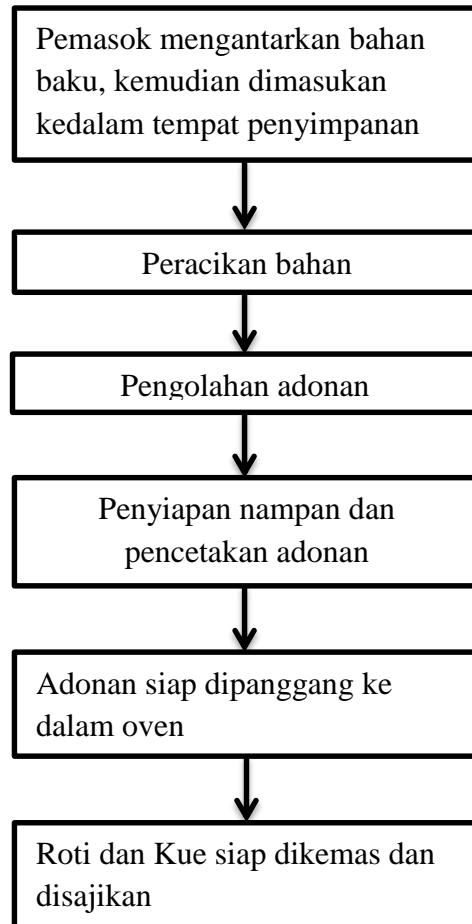
Untuk memproduksi suatu produk tertentu seringkali diperlukan kerja sama antara beberapa bidang produksi atau lapangan usaha. Hal ini tampak dengan jelas apabila kita mengikuti langkah-langkah proses produksi suatu barang. Langkah-langkah proses produksi yang dilakukan Pawstry Deli seperti saat bagian dapur menerima pesanan konsumen, bagian dapur akan segera mengolahnya sesuai dengan resep dari Pawstry



Deli, setelah selesai mengolah makanan makan pelayan atau *waiter* akan mengantarkan pesanan kepada konsumen.

Gambar 4.3

Proses Pengadaan Bahan Baku dan Produksi Pawstry Deli



Sumber : Pawstry Deli 2017

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

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Proses jasa

Semua organisasi atau perusahaan dan usaha mempunyai maksud dan tujuan. Mereka membuat dan menjual berbagai produk atau menawarkan jasa-jasa tertentu. Apabila pelayanan atau jasa yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen maka produk atau jasa yang ditawarkan akan dibeli. Sedangkan bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat dikatakan produk atau jasa tersebut kurang diminati oleh konsumen.



Proses pelayanan yang diberikan oleh Pawstry Deli dimulai dengan datangnya konsumen ke Pawstry Deli, kemudian akan disambut oleh *waiter/ waitress* dengan mengucapkan selamat datang dan senyum untuk memberi salam terhadap pelanggan. Setelah itu konsumen akan di tanya berapakah jumlah orang yang ada dan akan diberikan tempat duduk yang sesuai. Sesampainya di tempat duduk konsumen diberikan menu, selain itu *waiter/ waitress* juga memberikan penjelasan mengenai menu jika diperlukan atau di rekomendasikan dan juga mencatat pesanan konsumen, setelah itu pelayan akan memberikan catatan pesanan ke bagian dapur.

Setelah pesanan konsumen di terima didapur, bagian dapur akan memulai proses produksi. Kemudian pelayan akan mengantar makanan dan minuman yang dipesan oleh konsumen dan lalu menyajikannya. Pelayan akan selalu siap melayani konsumen apabila ada tambahan pesanan atau bila konsumen membutuhkan sesuatu.

Setelah konsumen selesai menyantap makanan dan minuman, konsumen akan meminta *bill* ke pelayan atau dapat langsung menuju cashier untuk membayar sesuai dengan jumlah yang ditagihkan. Pembayaran dapat dilakukan secara *cash* dan *e-money* lalu *waiter/ waitress* akan mengucapkan terimakasih kepada tamu yang akan meninggalkan Pawstry Deli.

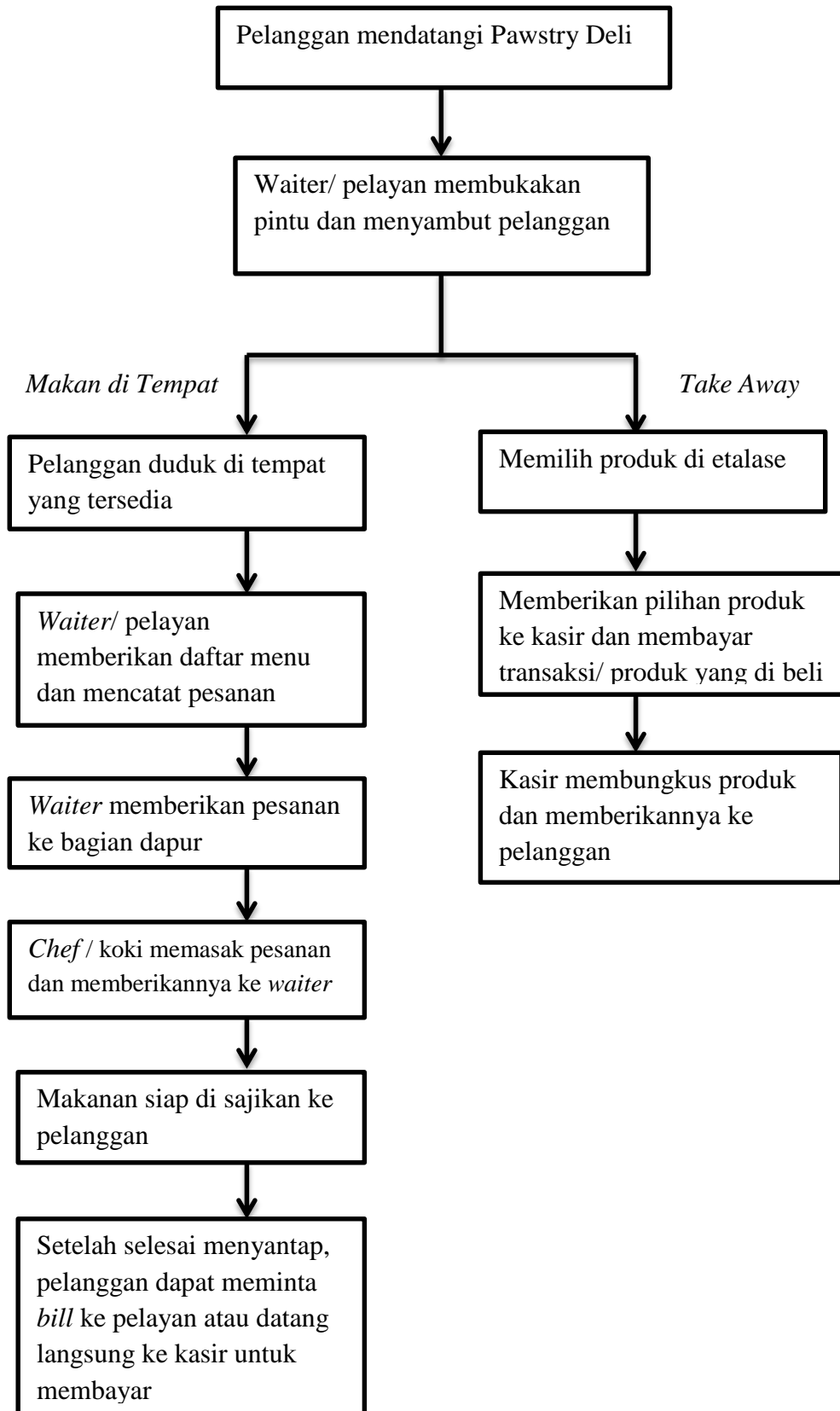
Proses pelayanan jasa Pawstry Deli juga dapat berupa ketika konsumen datang atau menghubungi lewat telepon yang kemudian memilih atau memesan pesanan sesuai *request*. Konsumen yang datang langsung hanya untuk *take away* bisa langsung pulang ketika selesai bertransaksi. Sedangkan konsumen yang menghubungi lewat telepon, pelayan yang menerima akan mencatat dan memberikan ke bagian dapur serta bagian dapur membuat pesanan dalam jangka waktu tertentu. Kemudian kurir Pawstry Deli akan segera mengantarkan sesuai alamat yang dituju. Berikut di bawah ini gambar proses produksi dan jasa Pawstry Deli (Gambar 4.3) :

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.4

Alur Proses Produksi dan Jasa Pawstry Deli



Sumber : Pawstry Deli 2017

© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.