



BAB IV

PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

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

A Proses Pelayanan dan Jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Proses pelayanan dan jasa yang diberikan oleh cafe Queen Kitchen 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 Queen Kitchen akan dimulai dengan datangnya konsumen ke cafe Queen Kitchen, 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 terhitung 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.

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.

Waktu operasional dari cafe Queen Kitchen adalah sebagai berikut:

Ⓒ Senin-Jumat : 11.00-21.00

Sabtu-Minggu : 12.00-22.00

B. Deskripsi Rencana Operasi

Berikut ini adalah rencana operasi cafe Queen Kitchen:

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

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.



3) Fotocopy Surat Ijin Usaha (SIU) dari PEMDA perdagangan bagi kegiatan SIU berdasarkan ketentuan undang-undang gangguan (HO)

3. Mendaftarkan Perusahaan

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.

4. Mencari Pemasok bahan makanan

Pemasok bahan makanan harus memiliki kualitas makan yang segar dan juga sehat. Hal ini bertujuan agar cafe Queen Kitchen memiliki sajian makanan yang selalu segar untuk disajikan ke konsumen.

5. Mencari Sumber Daya Manusia

Karyawan yang ada bekerja di cafe Queen Kitchen 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 Queen Kitchen.

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

© 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.

Setelah itu Cafe Queen Kitchen akan beroperasi pada awal tahun 2016. jadwal

Operasi dapat berubah sesuai dengan keadaan dan kondisi yang ada.

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

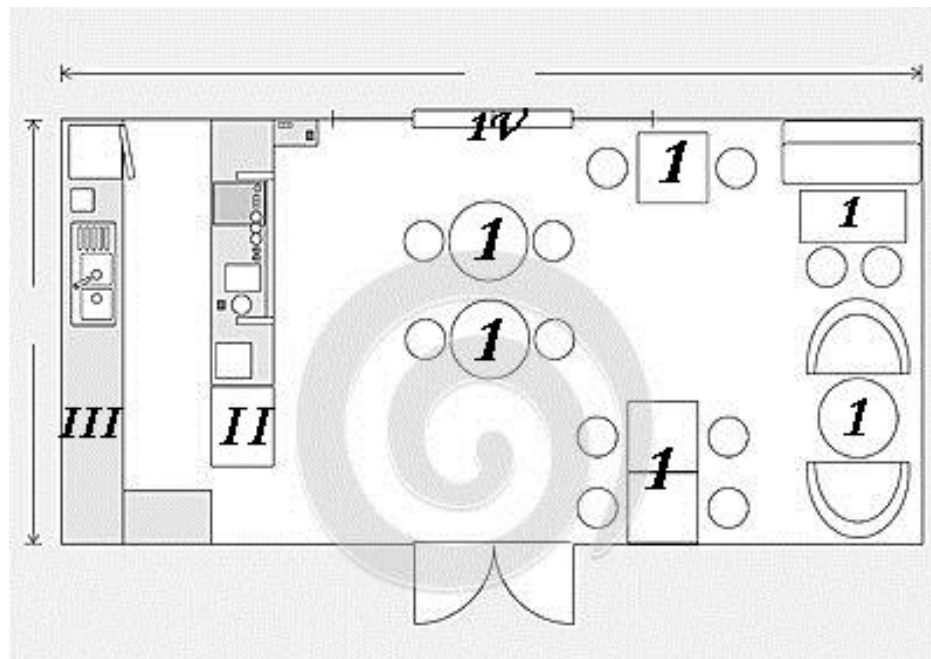
Bangunan fisik dari cafe Queen Kitchen adalah berlokasi di Ruko Puri Sentosa, No.6, Jl. Baru Underpass Duren Jaya, Bekasi Timur

Luas ruangan Lantai 1 : 40,5 M²

Luas ruangan Lantai 2 : 44,5 M²

Gambar 4.1

Layout Cafe Queen Kitchen Lantai 1



Keterangan:

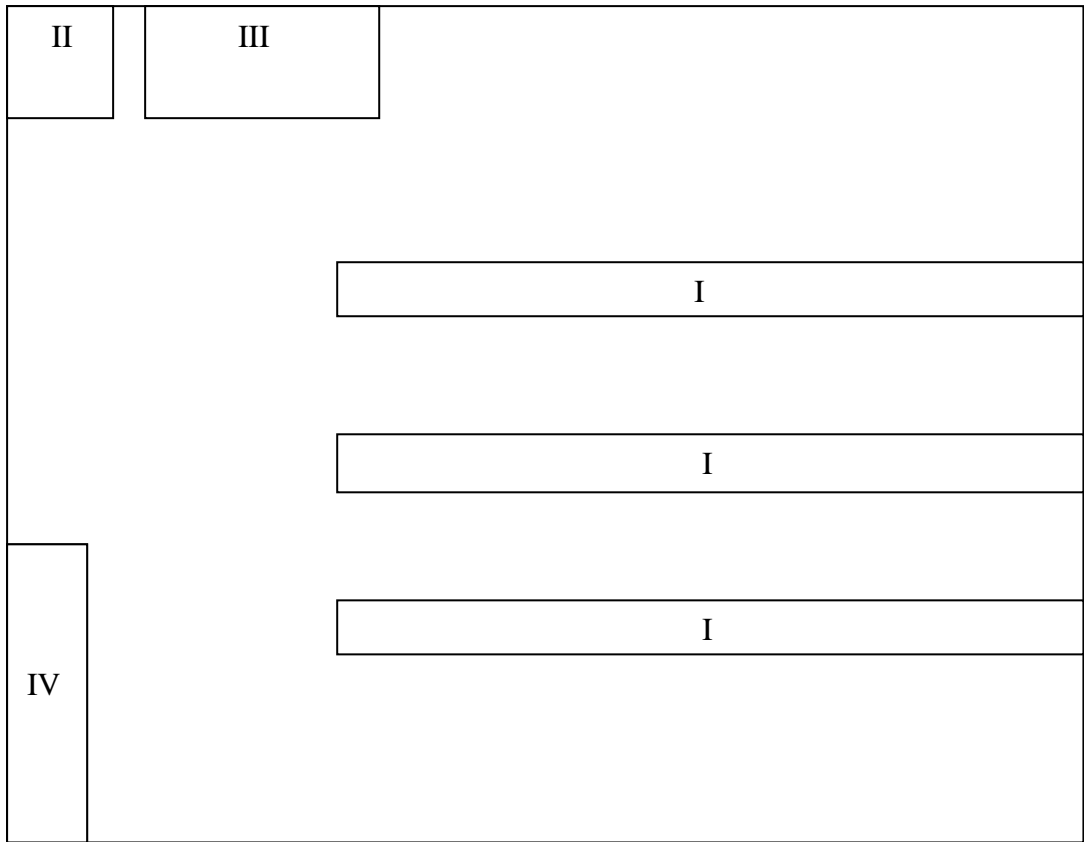
- I = Meja dan Kursi
- II = Meja Kasir
- III = Dapur
- IV = Pintu Masuk

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

Layout Cafe Queen Kitchn Lantai 2



C 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.

Keterangan:

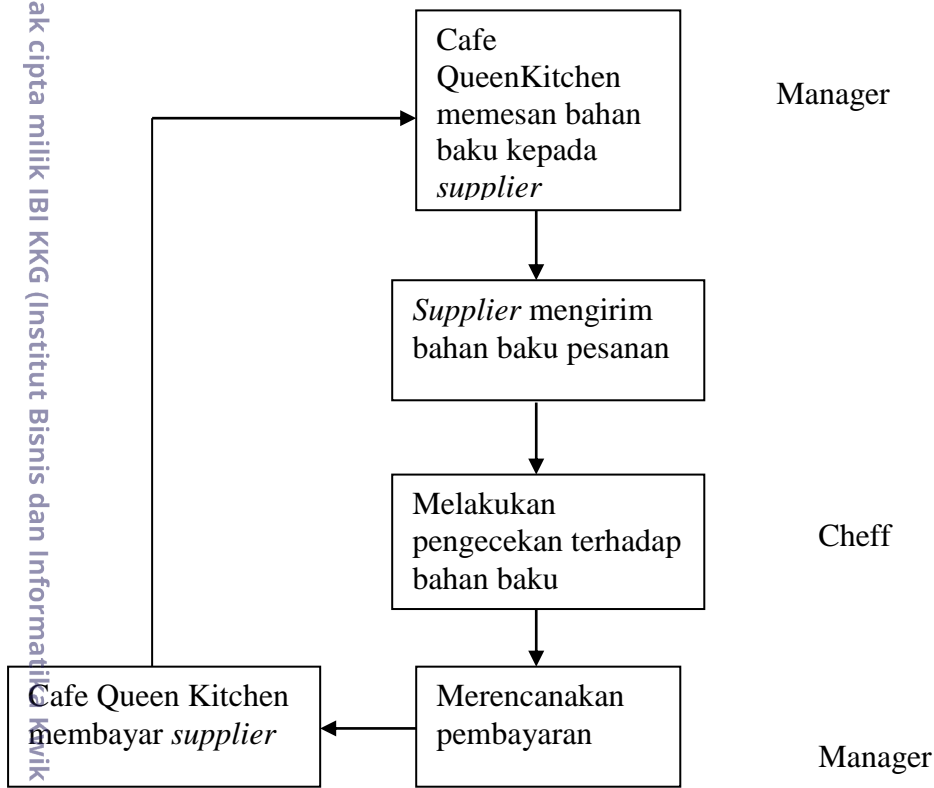
- I = Meja Lesehan
- II = Wastafell
- III = Toilet
- IV = Tangga

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 Queen Kitchen:

Gambar 4.2

Alur jasa cafe QueenKitchen pada saat memesan kepada supplier



Penjelasan:

- a) Manager memesan bahan baku kepada *supplier*
- b) Supplier mengirim barang pesanan yang sudah dipesan oleh manager Cafe Queen Kitchen
- c) Setelah barang pesanan sampai ke Cafe Queen Kitchen, Cheff Cafe Queen Kitchen mengecek bahan baku tersebut.
- d) Apabila semua sudah dicek dan barang bagus maka Manager merencanakan pembayaran
- e) Lalu Manager Queen Kitchen membayar *supplier*

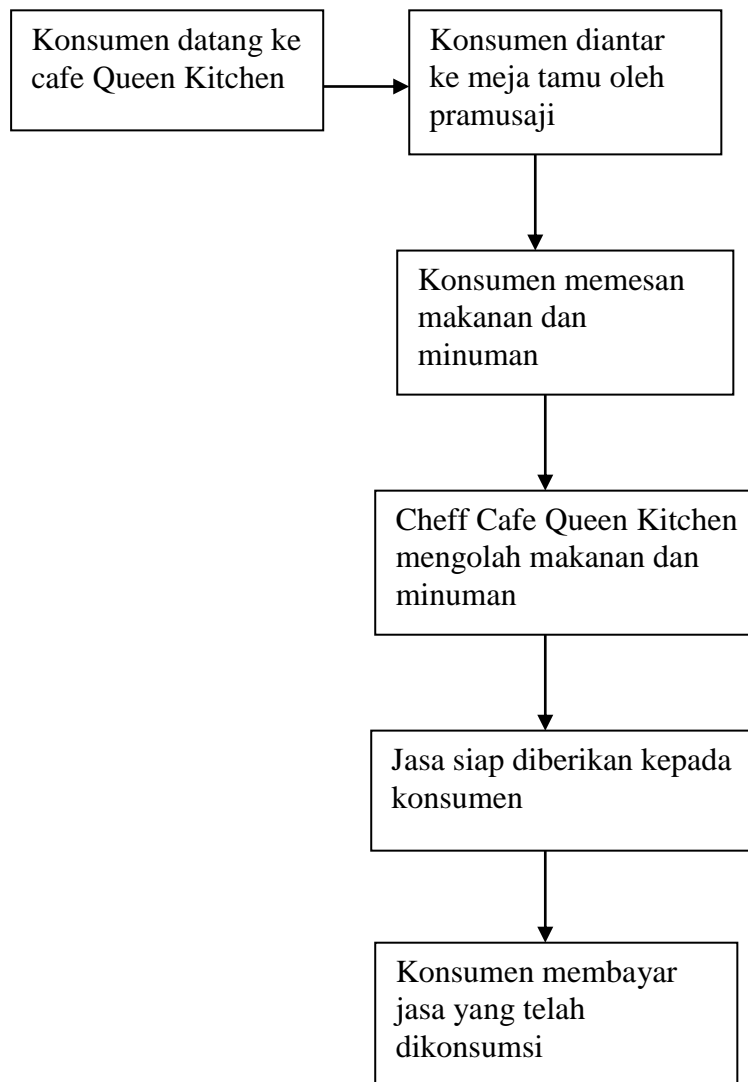
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 4.3

Alur jasa cafe Queen Kitchen pada saat tamu datang



Penjelasan:

- a) Konsumen datang ke cafe Queen Kitchen
- 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) Cheff Cafe Queen Kitchen mengolah makanan dan minuman

© 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.



- 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.

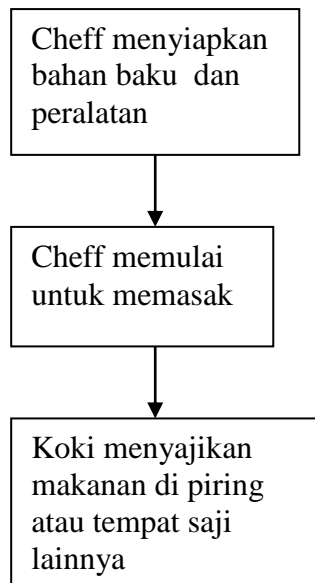
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 Queen Kitchen



Penjelasan:

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



E. Nama Pemasok

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) 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 Queen Kitchen adalah sebagai berikut:

a) Maman (Penjual ayam)

Penjual ayam akan mengantarkan ayam jika mendapat kabar dari Cafe Queen Kitchen, sebelumnya Cheff memeriksa dahulu Stock ayam apakah masih ada atau sudah habis.

b) Toko kelontong Sederhana

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

c) Pasar Tradisional

Dipasar tradisional ini Cheff akan mendapatkan bahan-bahan makanan atau bumbu-bumbu tradisional yang akan dibeli dan menjadi Stock di Cafe Queen Kitchen

d) LotteMart

e) Giant Hypermarket

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.