KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB IV

PERENCANAAN JASA DAN OPERASIONAL

A. Proses Pelayanan dan Jasa

Proses pelayanan dan jasa yang diberikan oleh cafe Kongkrong berbeda dengan beberapa cafe yang ada di Bangka. 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 Kongkrong akan dimulai dengan datangnya konsumen ke cafe Kongkrong, 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 3-5 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 Kongkrong adalah sebagai berikut:

Selasa-Jumat : 11.00-21.00

Sabtu-Minggu : 10.00-22.00

Senin libur

B. Deskripsi Rencana Operasi

Berikut ini adalah rencana operasi cafe Kongkrong:

1. Merenovasi Rumah yang sudah ada

Rumah 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 lurah atau kepala desa.

b. Surat keterangan tempat kegiatan usaha dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau kepala desa.

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) Copy KTP pemilik

2) Copy NPWP

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3) Copy Surat Ijin Usaha (SITU) dari PEMDA perdagangan bagi kegiatan SITU 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 ketenetuan yang berlaku. Dengan ijin usaha Rp 1.500.000,- perda_Kab_Belitung-Timur_2008_07-1.pdf.

4. Mencari Pemasok bahan makanan

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

5. Mencari Sumber Daya Manusia

Karyawan yang ada bekerja di cafe Kongkrong harus mempunyai kemampuan yang sesuai dengan bidnagnya. Dalam mencari karyawan, owner mencarinya melalui pemasangan iklan di media cetak.

6. Mencari pemasok minuman dan bahan minuman

Pemasok minuman juga merupakan salah saatu pemasok penting untuk kebutuhan minuman di cafe Kongkrong.

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.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

9. Melakukan *finishing* yang baik untuk peralatan yang ada ataupun dekorasi.

10. Opening

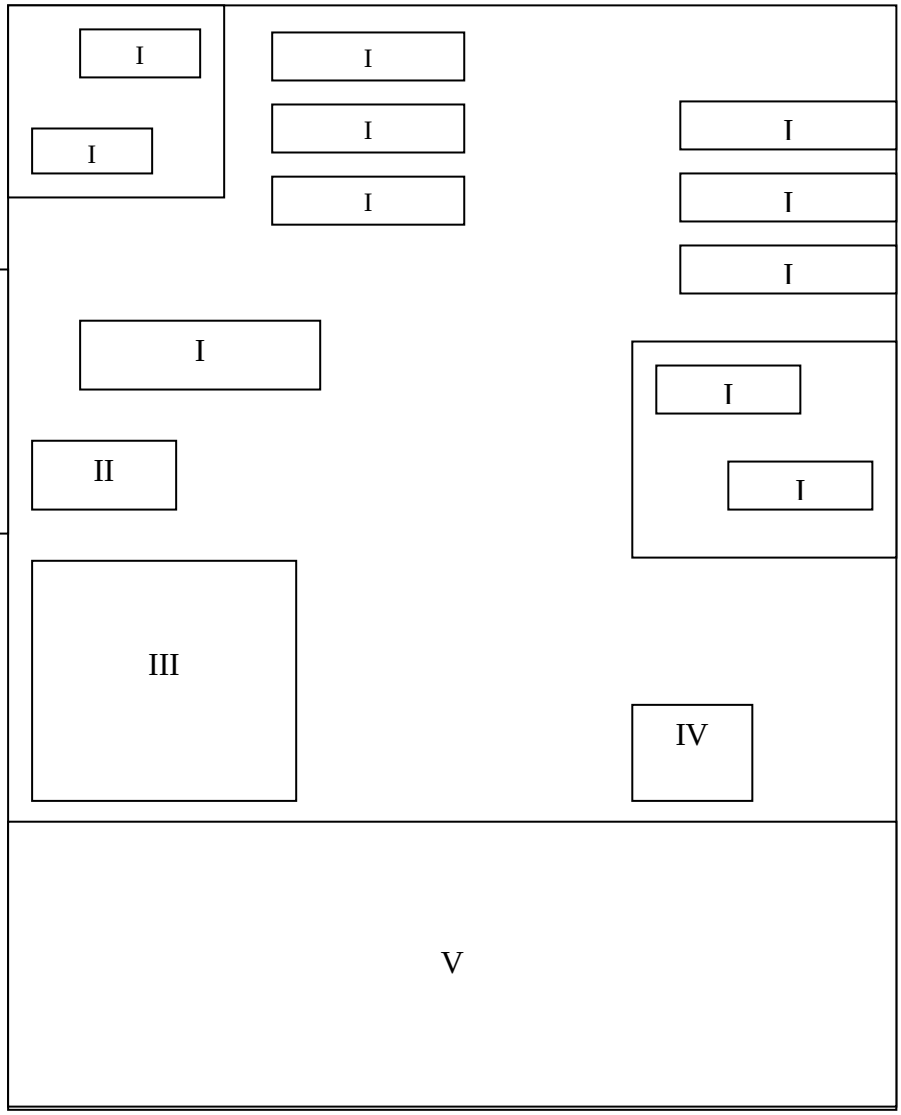
Setelah itu Cafe Kongkrong akan beroperasi pada awal 2015. jadwal operasi dapat berubah sesuai dengan keadaan dan kondisi yang ada.

C. Bangunan Fisik

Bangunan fisik dari cafe Kongkrong adalah berlokasi JL.Zambrud III RT013 RW003 Semabung Lama, Pangkalpinang. Luas ruangan berukuran 8 meter x 24 meter. dibawah ini merupakan denah dari cafe Kongkrong:

Gambar 4.1

Layout Cafe Kongkrong



KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Keterangan:

I = Meja

II = Meja Kasir

III = Kamar Tidur Pemilik

IV = WC

V = Dapur

Panjang ruangan: 8m

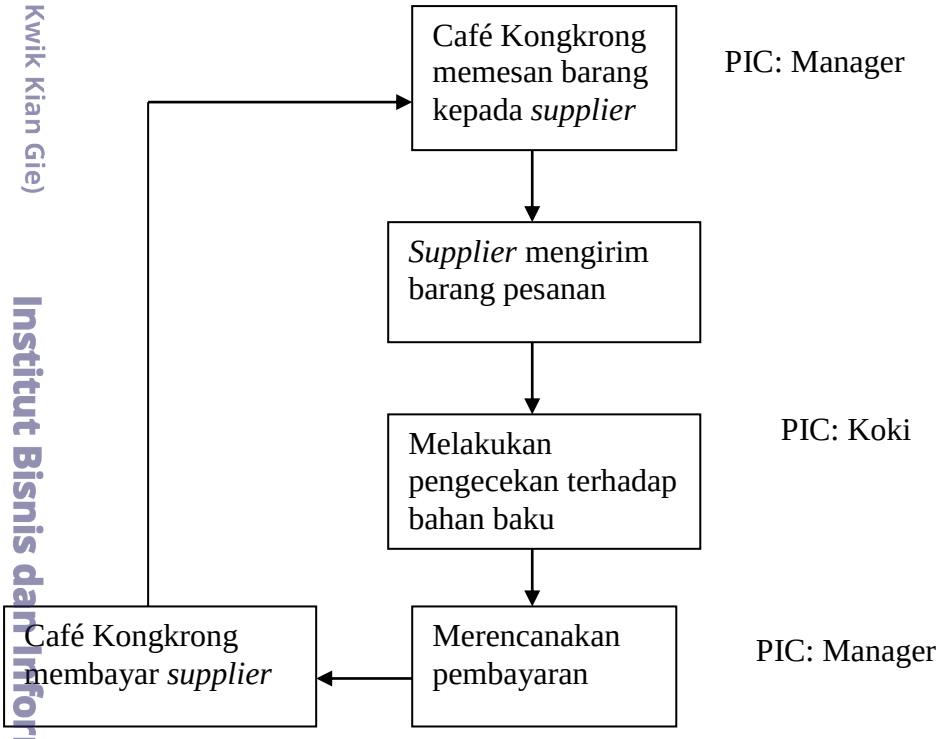
Lebar ruangan: 22m

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 Kongkrong:

Gambar 4.2

Alur jasa cafe Kongkrong pada saat memesan kepada supplier



Penjelasan:

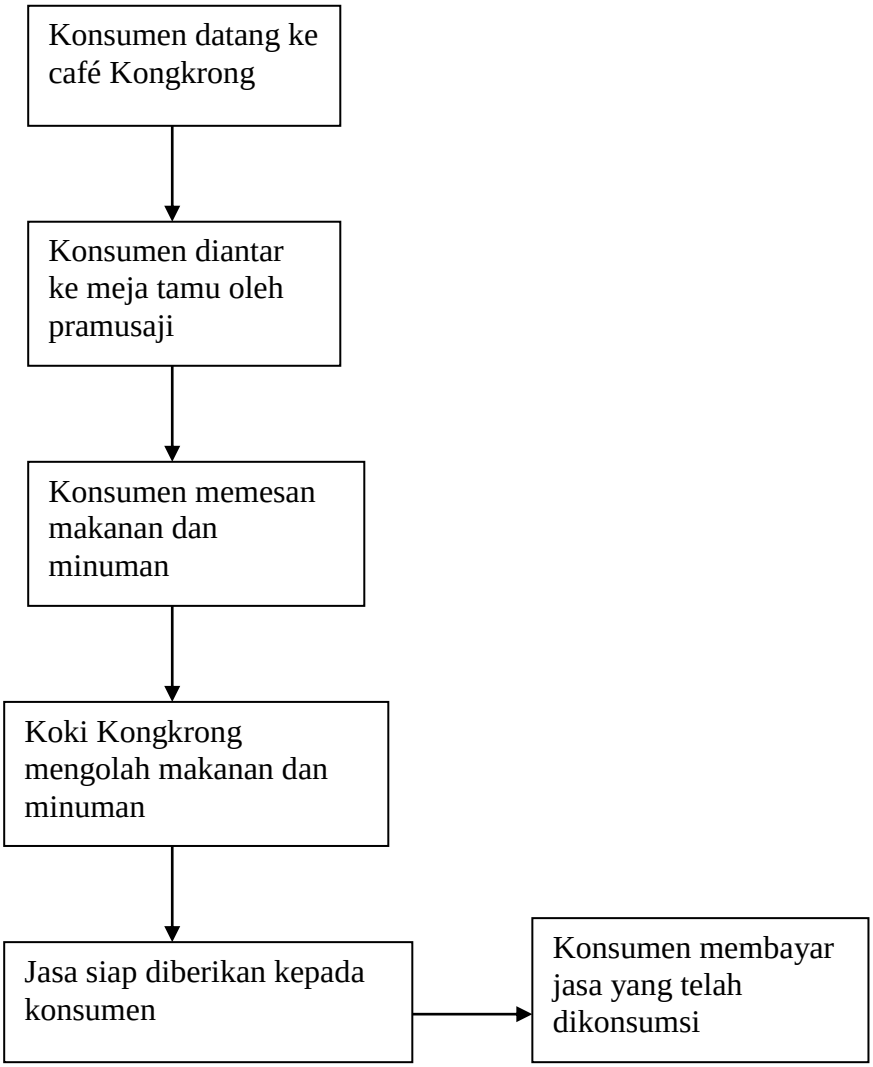
- Manager memesan bahan baku kepada *supplier*

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

Gambar 4.3

Alur jasa cafe Kongkrong pada saat tamu datang



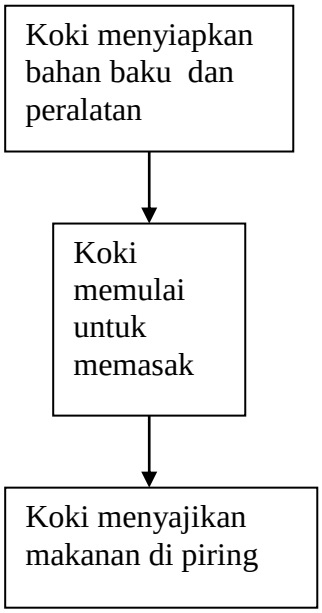
KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Penjelasan:

- Konsumen datang ke café Kongkrong
- Konsumen disapa dengan ucapan selamat pagi, siang, atau sore, dan diantar ke meja tamu oleh pramusaji
- Lalu konsumen memesan makanan dan minuman
- Koki Kongkrong mengolah makanan dan minuman
- Kemudian makanan dan minuman yang telah siap disajikan diantar ke meja konsumen
- Setelah selesai makan dan nongkrong konsumen membayar jasa yang telah diterima.

Gambar 4.4

Alur Produksi Café Kongkrong



Penjelasan:

- Koki menyiapkan bahan baku dan peralatan untuk memasak
- Lalu koki memulai untuk memasak apa yang dipesan oleh konsumen

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- Setelah selesai memasak koki menyajikan makanan tersebut di piring

E. 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 Kongkrong adalah sebagai berikut:

a. Jaka (Penjual ayam)

b. Pasar ikan Pasir putih

c. Toko kelontong Akiun

d. Rumah buah

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.