

BAB III

RENCANA OPERASIONAL

3.1. Proses Jasa

3.1.1. Alur Jasa

Jam Operasional dari D'Heforli Café disesuaikan dengan jam operasional yang berlaku di Celebrity Fitness Supermall Pakuwon Indah, yaitu:

Senin- Sabtu : Pukul 06.00- 21.00 WIB

Minggu : Pukul 08.00- 21.00 WIB

Satu jadwal *shift* berlangsung selama sembilan jam dengan waktu istirahat satu jam. Untuk jam kerja bagi para karyawan D'Heforli Café adalah sebagai berikut:

Shift pagi : Pukul 05.00- 13.00 WIB

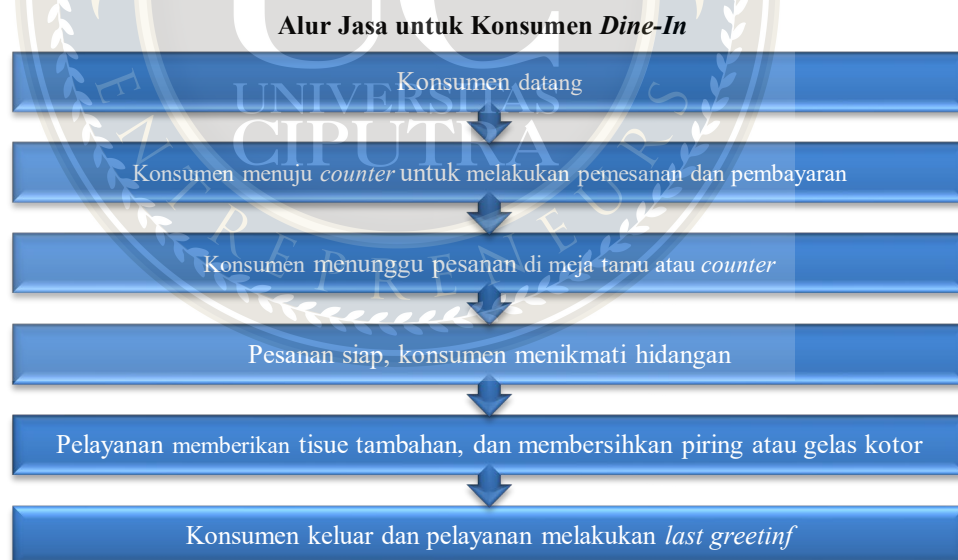
Shift siang : Pukul 13.00- 22.00 WIB

D'Heforli Café menyajikan *service* secara dine in dan *take away*. Produk utama yang dijual dari D'Heforli Café adalah *food and beverage*. Ada beberapa tipe- tipe dasar pelayanan makanan di *resto* atau *café* (Marsum, 2005: 274- 275):

- a. *Table service*
- b. *Counter service*
- c. *Self service*
- d. *Carry out service*

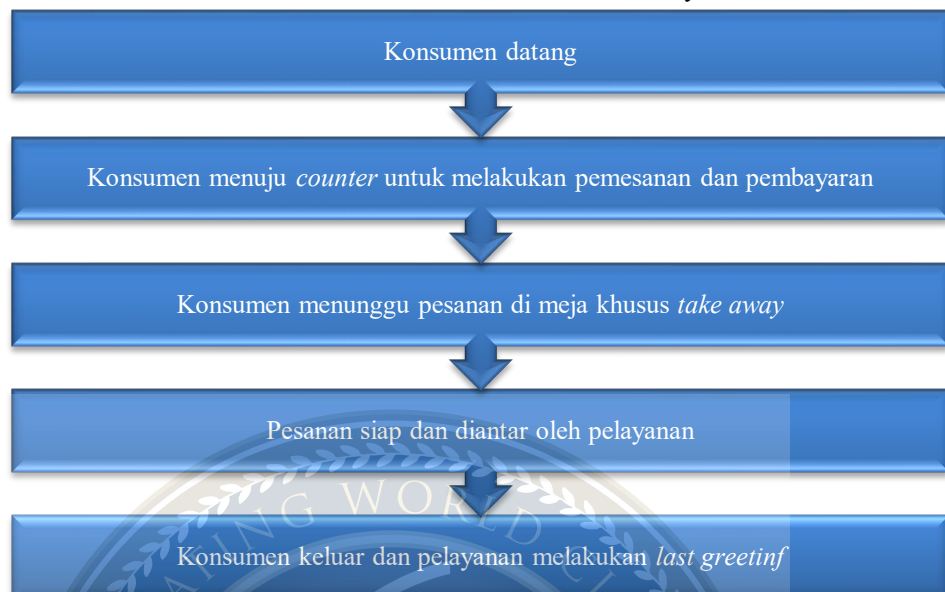
D'Heforli Café menggunakan sistem *counter service* yaitu suatu sistem pelayanan dimana para tamu yang datang, duduk di *counter* untuk memilih menu,

melakukan pemesanan, dan pembayaran makanan. Apabila makanan dan minuman yang telah dipesan sudah siap, maka akan disajikan kepada tamu di atas *counter*, kemudian tamu membawa makanan dan minuman yang telah di pesan ke meja makan yang telah disediakan di *café*. Khusus bagi konsumen yang melakukan sistem *take away*, dapat menunggu pesanannya di tempat khusus yang telah disediakan. D’Heforli Café menyediakan fasilitas wi-fi gratis untuk konsumen. Tujuan dari fasilitas Wi-fi ini agar konsumen bisa bersantai, selama proses menunggu pesanan makanan dan minuman. Beberapa pelayanan juga di tempatkan pada *guest area*, untuk membantu konsumen bila memerlukan sesuatu untuk keperluan alat makan dan membersihkan meja bila konsumen sudah selesai menyantap hidangan. Berikut adalah gambaran alur jasa dari D’Heforli Café:



Gambar 3.1. Alur Jasa untuk Konsumen *Dine-In*
Sumber: data diolah 2013

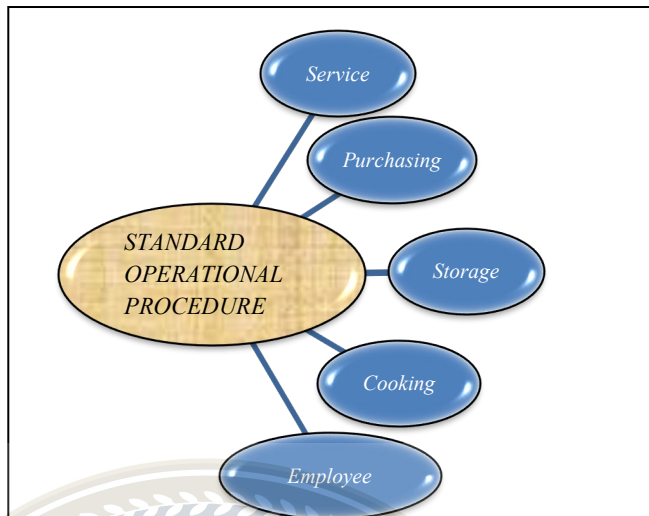
Alur Jasa untuk Konsumen *Take Away*



Gambar 3.2. Alur Jasa untuk Konsumen *Take Away*
Sumber: data diolah 2012

3.1.2. *Standard Operational Procedure (SOP)*

Standard Operational Procedure (SOP), merupakan suatu prosedur kerja yang wajib dilakukan oleh karyawan selama operasional dari D'Heforli Café. Keberhasilan selama *café* beroperasi, bergantung dari bagaimana pelayan *café* dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan baik. D'Heforli Café membagi SOP menjadi beberapa prosedur, dengan pembagian sebagai berikut:



Gambar 3.3. SOP D'Heforli Café
Sumber: Data diolah 2012

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa D'Heforli Café menerapkan lima SOP yang wajib dilakukan oleh para karyawan. Berikut adalah penjelasan dari gambar 3.3:

- a. SOP untuk *service*, adalah suatu standar kerja yang wajib dilakukan oleh para pelayan D'Heforli Café yang berhubungan selama proses pelayanan tamu. SOP untuk *service* ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu *pre- operational*, *operational hours*, dan *after operational*.
- b. SOP untuk *purchasing*, adalah suatu standar kerja yang wajib dilakukan selama proses *purchasing*, pada bagian ini lebih berkaitan selama proses pembelian bahan baku dan proses penerimaan barang kiriman oleh *supplier*.
- c. SOP untuk *storage*, adalah suatu standar kerja yang wajib dilakukan yang berhubungan dengan penyimpanan bahan- bahan makanan setelah proses penerimaan barang dari *supplier*.

- d. SOP untuk *cooking*, adalah suatu standar kerja yang wajib dilakukan yang berhubungan dengan pengolahan bahan baku makanan, mulai dari pengambilan bahan baku pada *storage*, hingga proses penyajian makanan terhadap tamu.
- e. SOP untuk *employee*, adalah suatu standar kerja yang berlaku untuk setiap karyawan D'Heforli Café mulai dari karyawan datang untuk bekerja hingga pulang.

Service adalah bagian yang sangat penting untuk menjamin tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu *resto* atau *café*. Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka harus ada suatu standar prosedur yang harus ditetapkan. Berikut adalah rincian SOP untuk *service*:

- a. Sebelum waktu operasional (*pre- operational*) dari D'Heforli Café ada beberapa SOP yang harus dilakukan oleh karyawan:
 - 1) Membersihkan seluruh area *café*, mulai dari *service area*, *guest area*, dan *waiting area*.
 - 2) Menyiapkan meja- meja makan untuk tamu.
 - 3) *Mise- en scene*, menyiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kenyamanan ruang kerja pelayanan, sehingga ruang kerja menjadi aman, bersih, dan menyenangkan.
 - 4) *Mise- en place*, yaitu meletakkan sesuatu pada tempatnya. Alat- alat makan yang sudah bersih dan siap dipakai, ditata, dikelompokkan menurut jenisnya, dan disusun dengan rapi pada *service area*.
 - 5) Melakukan inventaris terhadap peralatan dan perlengkapan makan.

- 6) Mempelajari dan menyiapkan menu, para *server* diwajibkan untuk mempunyai pengetahuan akan menu, seperti bahan yang digunakan.
 - 7) Briefing, adalah pertemuan antara *staff* resto dan *manager/ captain resto* sebelum *café* dibuka. Bertujuan untuk memberikan instruksi, meneliti kejadian tertentu dalam pelayanan, dan menerima saran dari anak buah.
 - 8) Menyiapkan diri dengan *standard grooming* yang berlaku di perusahaan. *Server* adalah orang yang bertemu dan melayani langsung dengan tamu, sehingga penampilan yang rapi dan bersih sangat diutamakan untuk menjaga kenyamanan tamu.
- b. Waktu operasional (*operational hours*) dari D'Heforli Café ada beberapa SOP yang harus dilakukan oleh karyawan:
- 1) *Greeting the guest*, setiap *server* diwajibkan untk menyambut tamu yang datang di D'Heforli Café
 - 2) Mengarahkan tamu menuju *counter* pemesanan makanan atau minuman.
 - 3) *Presenting the menu*, *server* memberikan menu kepada tamu dan menawarkan produk yang pada hari tersebut harus di *up-selling* atau sedang promosi.
 - 4) *Taking order*, *server* mencatat pesanan dari tamu.
 - 5) *Payment*, setelah melakukan pemesanan, *server* mengarahkan tamu untuk bergeser ke *cashier counter* untuk melakukan pembayaran.
 - 6) *Server* mengarahkan tamu untuk duduk ke meja makan, selama pesanan makanan atau minuman sedang diproses.

- 7) Setelah pesanan siap, nama tamu akan dipanggil untuk mengambil pesanan makanan atau minuman di *counter*.
- 8) *Server* membersihkan meja, setelah tamu selesai makan dan meninggalkan meja makan, sehingga meja dapat dipakai lagi bila ada tamu yang lain.
- 9) *Server* diwajibkan mengucapkan terima kasih atau *greeting* sewaktu tamu berjalan keluar meninggalkan *café*.

c. Berikut SOP untuk *after operational*:

- 1) Menyimpan menu dengan rapi,
- 2) Menyimpan perlengkapan, peralatan makan, dan *condiment* di dalam rak dengan rapi dan tertutup rapat,
- 3) Membersihkan *area café*, peralatan makan yang kotor, dan membuang sampah- sampah yang terdapat di *café*.
- 4) Merapikan meja, kursi, dan juga *service chart* yang masih berantakan setelah jam operasional.
- 5) Mencatat laporan penjualan, *complain*, dan pujian pada hari tersebut di *log book* sebagai bahan *briefing* dan catatan untuk *manager café*.
- 6) Melakukan inventaris terhadap peralatan dan perlengkapan makan.
- 7) Melakukan *de-briefing* setelah semua bersih.
- 8) Memeriksa kembali laci- laci, pintu, atau lemari apakah sudah tertutup rapat sebelum meninggalkan *café*.

Setelah mengetahui SOP untuk bagian *service*, berikut adalah SOP untuk bagian *purcasing*:

- 1) *Staff purchasing* mencatat segala keperluan bahan- bahan makanan, perlengkapan, dan peralatan makanan dari *kitchen* dan *service department*.
- 2) *Staff purchasing* memulai prosedur pencarian *supplier*.
- 3) *Staff purchasing* melakukan analisa perbandingan harga antara *supplier*.
- 4) *Staff purchasing* melakukan pembelian bahan- bahan.
- 5) *Staff purchasing* melakukan pembayaran terhadap pembelian bahan baku.
- 6) *Staff purchasing* menerima dan mengecek kiriman barang dari *supplier*
- 7) *Staff purchasing* melakukan proses pencatatan barang- barang masuk dan keluar.
- 8) Melakukan perhitungan *stock* pada akhir minggu dan bulan.

Berikut adalah SOP untuk bagian *storage*, pada bagian ini yang bertanggung jawab adalah *staff kitchen*.

- 1) Setelah *staff purchasing* melakukan pencatatan, maka barang dan hasil catatan di *copy* untuk diberikan kepada *staff kitchen*.
- 2) *Staff kitchen* bertanggung jawab untuk penyimpanan bahan makanan.
- 3) Mengelompokkan bahan makanan untuk mempermudah tempat penyimpanan dengan pembagian sebagai berikut:
 - a) Makanan jenis daging, ikan, udang, dan olahannya sebaiknya disimpan dibawah -10°C , dengan maksimal lama penyimpanan tidak lebih dari tiga minggu.
 - b) Makanan jenis telur, susu, dan olahannya disimpan dengan suhu -5°C , dengan maksimal lama penyimpanan satu minggu.

- c) Makanan jenis sayuran dan minuman dengan waktu lama menyimpan maksimal satu minggu dengan suhu 10°C.
- d) Tepung, biji- bijian, dan umbi kering pada suhu ruangan yaitu 25°C.
- 4) *Staff kitchen* wajib melakukan *labeling* terhadap setiap bahan makanan yang berisikan kapan barang datang, sehingga tahu batasan dari kadaluarsa barang tersebut.
- 5) *Staff kitchen* wajib mencatat setiap bahan yang diambil untuk diberikan kepada *staff purchasing*.
- 6) *Staff kitchen* wajib melakukan kebersihan *storage* setiap hari.

Berikut adalah SOP untuk bagian *cooking*, pada bagian ini yang bertanggung jawab adalah *staff kitchen*:

- 1) *Staff kitchen* melakukan proses memasak sesuai dengan *order* dari tamu.
- 2) *Staff kitchen* kebersihan dapur dan kelangsungan kebersihan selama proses memasak.
- 3) *Staff kitchen* harus memastikan rasa dan tampilan harus sesuai dengan menu yang ditawarkan.
- 4) Sebelum jam operasional *staff kitchen* wajib memberikan *briefing menu special* pada hari tersebut kepada *staff service*.

SOP untuk *employee*, wajib dijalankan oleh semua *staff* dari D'Heforli Café

Berikut adalah penjabarannya:

- 1) Setiap karyawan D'Heforli Café wajib datang 15 menit lebih awal dari jam kerja.

- 2) Setiap karyawan harus melakukan *check log* pada saat datang dan pulang dari tempat kerja.
- 3) Setiap karyawan harus menggunakan seragam yang berlaku.
- 4) Setiap karyawan wanita harus rapi dan diwajibkan berdandan, sedangkan untuk karyawan pria rambut harus di pangkas rapi.
- 5) Setiap karyawan diwajibkan menyapa tamu bila bertemu.
- 6) Setiap karyawan diwajibkan untuk selalu ramah.
- 7) Setiap karyawan dilarang merokok di area kerja.
- 8) Setiap karyawan diwajibkan memiliki pengetahuan tentang D'Heforli Café
- 9) Setiap karyawan diwajibkan mengisi *performance appraisal* setiap minggu sebagai bahan evaluasi untuk *manager*
- 10) Setiap karyawan berhak mendapatkan *training* yang sesuai dengan divisi setiap dua bulan sekali untuk peningkatan *performance*.

3.2. Persyaratan Fisik

Berikut adalah daftar persyaratan fisik yang harus dimiliki oleh D'Heforli Café untuk menjamin kelangsungan bisnis:

1. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen, dan dapat terlihat dari jalan depan Celebrity Fitness.
2. Terdapat instalasi listrik, air, telepon, dan saluran pembuangan.
3. Menggunakan *furniture* yang minimalis yang sesuai dengan tema *café*.

4. Memiliki sistem computer untuk menghubungkan antara *counter* dengan *kitchen*.
5. Memiliki fasilitas internet sebagai nilai tambah untuk meningkatkan kenyamanan konsumen.
6. Kebersihan seluruh *area café*.
7. Terdapat fasilitas toilet yang bersih untuk pengunjung.
8. Terdapat fasilitas *locker* dan toilet bagi karyawan.

Berikut adalah persyaratan fisik yang harus dimiliki oleh D'Heforli Café khusus untuk *kitchen area*:

1. Terdapat kotak P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), untuk menolong dan menanggulangi kecelakaan kerja bagi karyawan D'Heforli Café
2. Terdapat saluran air bersih dan pembuangan saluran air kotor.
3. Terdapat pintu dan jendela kecil untuk menghubungkan *kitchen* dengan *counter area*.
4. Terdapat penerangan dan ventilasi udara yang baik.
5. Terdapat tabung pemadam kebakaran dan juga *alarm* untuk kebakaran.
6. Kebersihan *kitchen area* harus terjaga dengan baik.
7. Terdapat tempat pembuangan sampah yang tertutup rapat, untuk menjaga agar bau yang tidak sedap tidak menyebar.
8. Menyiapkan semua peralatan lengkap untuk proses produksi makanan atau minuman.

9. Memiliki tempat atau ruang untuk mencuci semua peralatan dapur dan peralatan makan yang kotor, dan tidak tercampur dengan tempat untuk mencuci bahan- bahan makanan yang bersih.
10. Memiliki tempat *storage* untuk bahan- bahan makanan yang sesuai dengan jenis bahan makanan tersebut.
11. Tempat meja kerja untuk dapur harus terbuat dari *stainless stell*.

3.3. Peralatan

Untuk menunjang kelangsungan dan kinerja bisnis D’Heforli Café, maka berbagai macam peralatan harus tersedia. D’Heforli Café membagi kebutuhan peralatan menjadi beberapa bagian, yaitu peralatan dapur, peralatan *service*, peralatan *bar*. Berikut adalah daftar peralatan yang dibutuhkan menurut pembagian jenis yang sudah dipaparkan:

Tabel 3.1. Daftar Peralatan Dapur D’Heforli Café

No.	Nama Barang	Unit	Harga per Unit (Rp)	Harga Total (Rp)	Pemasok
1.	Meja dapur <i>stainless</i>	3	4.500.000	13.500.000	Rotaryana
2.	Lemari Kabinet	2	2.500.000	5.000.000	Rotaryana
3.	<i>Freezer</i>	1	1.800.000	1.800.000	Rotaryana
4.	<i>Chiller</i>	1	8.000.000	8.000.000	Rotaryana
5.	<i>Rice Cooker</i>	2	175.000	350.000	Toeng Market
6.	<i>Water Dispenser</i>	1	550.000	550.000	Toeng Market
7.	<i>Deep Frying</i>	1	450.000	450.000	Rotaryana
8.	<i>Stove and oven</i>	1	22.000.000	22.000.000	Rotaryana
9.	<i>Sink (Double)</i>	1	4.000.000	4.000.000	Rotaryana
10.	<i>Chef Uniform</i>	9	150.000	1.350.000	Restomart
11.	<i>Fire Extinguisher</i>	1	1.200.000	1.200.000	Restomart
12.	<i>First Aid Box</i>	1	100.000	100.000	Restomart
13.	<i>Hand Gloves (box)</i>	5	25.000	125.000	Restomart
14.	<i>Plastic Wrap</i>	5	20.000	100.000	Restomart
15.	<i>Alarm Gas</i>	1	250.000	500.000	Arlisah
16.	Tempat sampah	3	50.000	150.000	Restomart
17.	Teflon	4	120.000	480.000	Toeng Market
18.	Panci	4	110.000	440.000	Toeng Market
19.	Timbangan	2	75.000	150.000	Toeng Market
20.	<i>Cutting board</i>	9	25.000	250.000	Toeng Market
21.	<i>Can opener</i>	1	15.000	15.000	Toeng Market

Sumber: Data diolah 2012

Tabel 3.1. Daftar Peralatan Dapur D'Heforli Café (Lanjutan)

No.	Nama Barang	Unit	Harga per Unit (Rp)	Harga Total (Rp)	Pemasok
22.	<i>Knife</i>	4	300.000	1.200.000	Toeng Market
23.	<i>Knife Sharpener</i>	1	180.000	180.000	Toeng Market
24.	<i>Measuring cup</i>	2	35.000	70.000	Toeng Market
25.	<i>Napkin</i>	10	12.000	120.000	Toeng Market
26.	<i>Spatula</i>	2	7.000	14.000	Toeng Market
27.	<i>Seasoning container</i>	2	50.000	100.000	Toeng Market
28.	<i>Balloon whisk</i>	1	35.000	35.000	Toeng Market
29.	<i>Mixing bowl (24 cm)</i>	10	95.000	950.000	Toeng Market
30.	<i>Strainer (18 cm)</i>	1	25.000	25.000	Toeng Market
				63.204.000	

Sumber: Data diolah tahun 2012

Tabel 3.2. Daftar Peralatan Service D'Heforli Café

No.	Nama Barang	Unit	Harga per Unit (Rp)	Harga Total (Rp)	Pemasok
1.	<i>Dinner Spoon</i>	80	22.000	1.760.000	Arlisah
2.	<i>Dinner Folks</i>	80	22.000	1.760.000	Arlisah
3.	<i>Dessert Spoon</i>	80	12.000	960.000	Arlisah
4.	<i>Desser Folks</i>	80	12.000	960.000	Arlisah
5.	<i>Dinner Plate</i>	80	35.000	2.800.000	Arlisah
6.	<i>Dessert Plate</i>	50	30.000	1.500.000	Arlisah
7.	<i>Tray</i>	20	15.000	300.000	Arlisah
8.	<i>Toothpicks</i>	20	2500	50.000	Arlisah
9.	<i>Dinner Knife</i>	80	27.500	2.200.000	Arlisah
10.	<i>Salt & Pepper</i>	5	15.000	75.000	Arlisah
11.	Lemari/ rak	2	650.000	1.300.000	Informa
12.	<i>Cash register machine</i>	1	12.000.000	12.000.000	Raptor
				25.665.000	

Sumber: Data diolah 2012

Tabel 3.3. Daftar Peralatan Bar D'Heforli Café

No.	Nama Barang	Unit	Harga per Unit (Rp)	Harga Total (Rp)	Pemasok
1.	<i>Ice machine</i>	1	1.500.000	1.500.000	Rotaryana
2.	<i>Water Dispenser</i>	1	650.000	650.000	Arlisah
3.	<i>Glass</i>	80	35.000	2.800.000	Restomart
4.	<i>Shaker</i>	2	75.000	150.000	Restomart
5.	<i>Chiller</i>	1	2.500.000	2.500.000	Rotaryana
6.	<i>Ice Toingue</i>	2	15.000	30.000	Arlisah
7.	<i>Can opener</i>	1	15.000	15.000	Arlisah
8.	<i>Jigger</i>	2	30.000	60.000	Restomart
9.	<i>Knife</i>	1	50.000	50.000	Restomart
10.	<i>Napkin</i>	5	10.000	50.000	Arlisah
11.	<i>Cabinet Glass</i>	1	500.000	500.000	Informa
12.	<i>Cutting board</i>	1	50.000	50.000	Restomart
13.	<i>Blender</i>	2	300.000	600.000	Restomart
14.	Tempat sampah	1	25.000	25.000	Arlisah
				8.980.000	

Sumber: Data diolah 2012

3.4. Pemasok

Berikut adalah daftar nama- nama pemasok D’Heforli Café

Tabel 3.4. Daftar Pemasok D’Heforli Café

No.	Nama Pemasok	Alamat	No. Telepon	Keterangan
1.	Toeng Market	Jl. Tidar 84, Surabaya	031- 5356008	Pemasok perlengkapan dan peralatan dapur
2.	Restomart	Jl. Raya Kertajaya 32- 41, Surabaya	031- 5035049	Pemasok Perlengkapan dan peralatan dapur
3.	Arlisah	Jl. Urip Sumoharjo No. 86, Surabaya	031- 5341656	Pemasok Peralatam service
4.	Raptor	Jl. Letjen Suprpto, Jakarta Pusat	021- 42885023	Pemasok Hospitality POS & Information System
5.	Igloo Ice	Jl. Rungkut Industri IV/30, Surabaya	031- 8499506	Pemasok es batu
6.	Komugi	Jl. Raya Margorejo Indah Blok A/ 138, Surabaya	031- 847 3737	Pemasok Roti Tawar Gandum
7.	Greenfield	Jl. Nilam Barat 5-9, Surabaya	031-3291819	Pemasok Susu
8.	Rotaryana	Jl. Manyar Kartika I No. 1, Surabaya	031- 591778777	Pemasok Peralatan Dapur
9.	Muslih	-	031-61115545	Pemasok sayuran dan buah
10.	Toko Jaya Raya	Jl. Keputran No. 5, Surabaya	031- 5341564	Pemasok Bumbu dapur
11.	Depot Daging Sapi	Jl. Tanjung 4- 6, Mojokerto	0321- 321124	Pemasok daging sapi
12.	Ar- Rahman Consultan	Jl. Taman Apsari 15- 17, Surabaya	031- 77921988	Pemasok daging sapi
13.	V-Cupik	Jl. Kupang Gunung Timur 6/ 1, Surabaya	031- 71255072	Pemasok ikan segar
14.	Herry & Partner	Jl. Tambak Bening 1 No.15, Surabaya	031- 83937396	Pemasok Daging Unggas
15.	UD. Farian Meat	Perumahan Bumi Suko, Sidoarjo	031- 8052638	Pemasok Daging Sapi
16.	CV. Aura Telur Itik	Jl. Pucangan No. 9, Surabaya	031- 71310310	Pemasok Telur Ayam
17.	Toko Fitnes	Jl. Petemon I/ 71, Surabaya	031- 81843581	Pemasok Susu Whey Protein, Gainer, dll

Sumber: Data diolah 2012

3.5. Bahan Baku

Bahan baku adalah suatu unsur yang sangat penting dalam proses produksi dalam usaha apapun. Di dunia *food and beverage*, kualitas dari bahan baku, haruslah sangat diperhatikan. Bahan baku yang dimaksud dalam *food and beverage* ini adalah segala sesuatu yang digunakan atau diolah untuk proses

memasak. Kualitas dari bahan baku ini, berhubungan juga dengan kualitas masakan yang dihasilkan dan bahkan bisa berpengaruh terhadap kesehatan dari konsumen. D'Heforli Café sangatlah memperhatikan kualitas dari bahan baku yang digunakan, karena *motto* utama dari D'Heforli Café adalah *healthy foods*. Untuk mengontrol kualitas dari bahan baku yang dikirimkan oleh *supplier*, maka D'Heforli Café memberikan beberapa spesifikasi untuk masing- masing *supplier*. Berikut adalah tujuan dari pemberian spesifikasi bahan baku untuk tiap *supplier* (Andrew & John, 2008: 159):

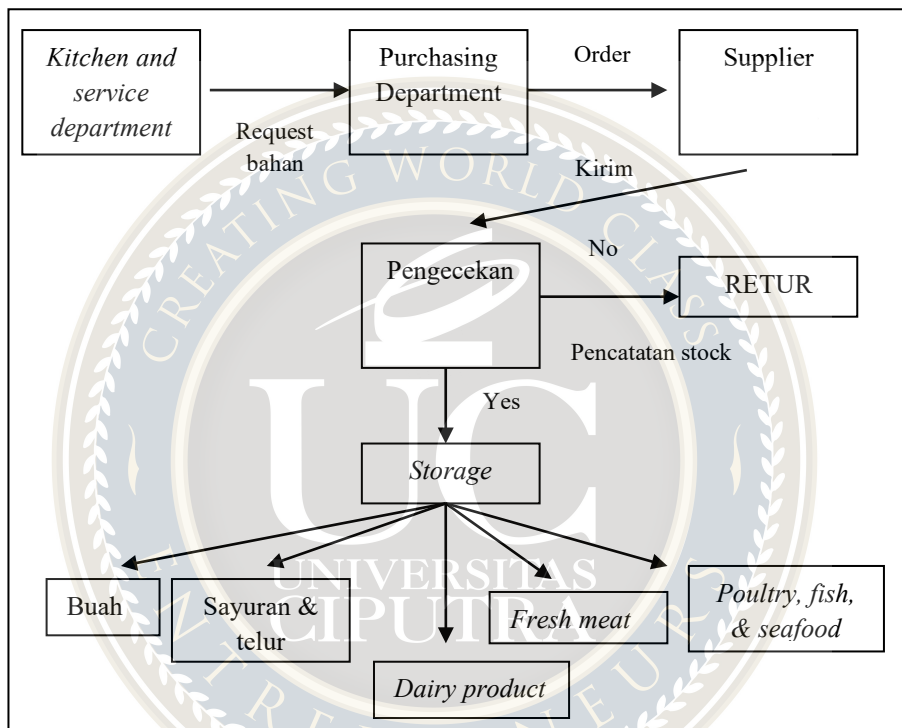
1. Membantu dalam menentukan *quality control standard* dan juga *cost control standard*.
2. Untuk menghindari adanya salah paham antara pembeli dan penjual.
3. Ketika para *supplier* tidak bisa memenuhi spesifikasi yang diberikan, maka pihak pembeli bisa memutuskan untuk mencari barang pengganti dari *supplier* lainnya.
4. Suatu alat untuk melatih para *staff* dapur untuk mengerti dan memahami bahan baku yang memiliki kualitas baik dan buruk.
5. Membantu dalam membuat daftar *supplier* dan harga, untuk mengecek bila ada perubahan harga.

Dalam penyimpanan bahan baku, ada beberapa SOP yang harus dipenuhi agar kondisi bahan baku tetap pada kualitas yang baik. Berikut adalah persyaratan suhu dalam penyimpanan bahan baku:

1. 7,2°C- 10°C suhu untuk *storage* buah
2. 4,4°C- 7,2°C suhu untuk *storage* sayuran dan telur

3. 3,3°C- 4,4°C suhu untuk *storage dairy product*
4. 1,1°C- 3,3°C suhu untuk *storage fresh meats*
5. 0°C- (-2,2)°C suhu untuk *storage poultry, fish, dan seafood.*

Berikut adalah bagan *standard SOP* untuk sistem penerimaan barang hingga *storage*

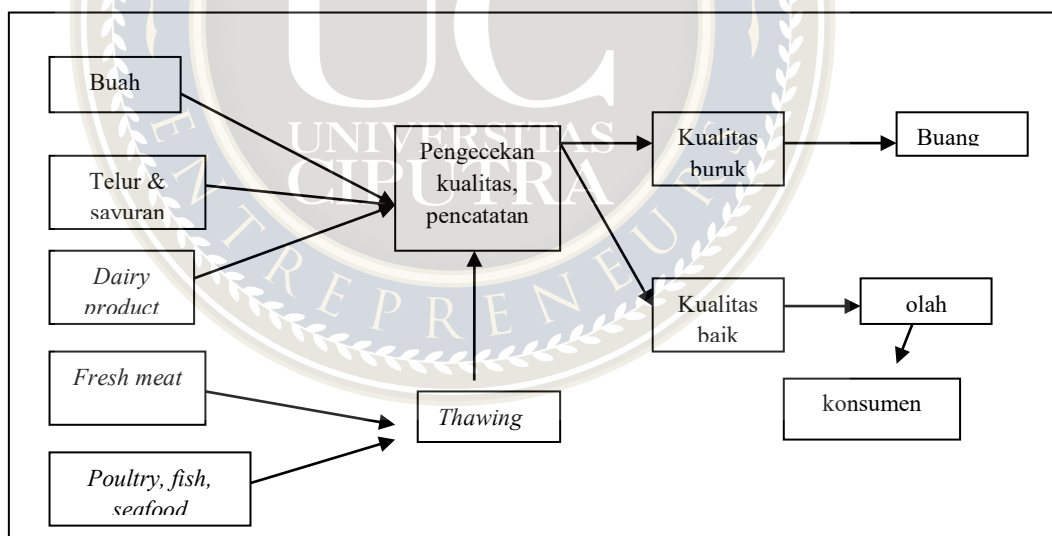


Gambar 3.4. Bagan Penerimaan dan *Storage* Bahan Baku
Sumber: Data diolah 2012

Berikut adalah penjelasan untuk prosedur penerimaan hingga *storage* dari bahan baku:

1. *Kitchen* dan *service department* mencatat semua bahan- bahan baku yang diperlukan untuk proses produksi (*request* bahan), setelah melakukan pencatatan diberikan kepada *purchasing department*.
2. *Purchasing department* menerima *request* bahan, kemudian melakukan pemesanan (*order*) kepada para *supplier*.

3. *Supplier* mengirimkan barang pesanan ke D'Heforli Café
4. Dilakukan pengecekan barang pesanan dengan sistem konvensional oleh pihak *purchasing*. Sistem pengecekan konvensional adalah pengecekan barang sesuai dengan faktur pemesanan barang yang telah diberikan, dan pengecekan standar kualitas barang yang dikirimkan. Bila ditemukan barang yang tidak sesuai standar, maka pihak D'Heforli Café berhak melakukan retur.
5. *Storage* barang pesanan yang sesuai standar dibagi menjadi lima bagian yaitu untuk buah, sayuran dan telur, *dairy product*, *fresh meat*, dan *poultry, fish, seafood*. Bagian *storage* ini dilakukan oleh pihak- pihak yang melakukan *request* bahan. *Purchasing* melakukan pencatatan barang masuk pada bagian ini.



Gambar 3.5 Bagan Pengolahan Bahan Makanan
 Sumber: data diolah 2013

Berikut adalah penjelasan dari Bagan Pengolahan Bahan Makanan:

1. Untuk produk buah, telur dan sayuran, dan *dairy product* setelah disimpan dalam suhu tertentu, dan dikeluarkan dari tempat *storage* dilakukan

pengecekan kualitas dan kadarluasa. Setelah pengecekan, dilakukan pencatatan barang keluar, yang kemudian diberikan kepada *purchasing department*.

2. Untuk produk *fresh meat, poultry, fish, dan seafood*, pertama-tama dilakukan *thawing*, proses ini diperlukan untuk mencairkan bahan makanan yang beku. Setelah proses *thawing* selesai, dilakukan pengecekan kualitas dan pencatatan stok.
3. Bahan yang lolos uji kualitas, dilakukan proses pengolahan lebih lanjut dan kemudian dihidangkan kepada konsumen. Bahan yang tidak lolos uji kualitas akan dibuang.

3.6. Pengaturan Jam Kerja

Pemerintah Indonesia mengatur peraturan tentang ketentuan waktu kerja yang terdapat dalam pasal 77 ayat 1 UUK, dengan peraturan sebagai berikut:

- a. Tujuh jam satu hari libur dan 40 jam satu minggu untuk enam hari kerja dalam satu minggu.
- b. Delapan jam satu hari kerja dan 40 jam satu minggu untuk lima hari kerja dalam satu minggu.

Berdasarkan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah, maka D'Heforli Café menggunakan aturan jam kerja delapan jam satu hari libur dan 40 jam satu minggu untuk enam hari kerja dalam satu minggu. D'Heforli Cafémembagi karyawan menjadi 3 kelompok, yaitu grup A untuk *kitchen department*, grup B

untuk *service department*, dan grup C untuk *office department*. Pembagian jam kerja dilakukan sebagai berikut:

Tabel 3.5. Pembagian Jam Kerja

Jam Kerja	Group A (Kitchen department)	Group B (Service Departmen)	Group C (Office Department)
05.00- 06.00	Melakukan Cek log, mempersiapkan diri (<i>grooming</i>) membersihkan area kerja, dan <i>preparation</i> dapur,	Melakukan Cek log, mempersiapkan diri (<i>grooming</i>) membersihkan area kerja, dan <i>preparation service</i> ,	
06.00- 07.00	Jam operasional dapur	Jam operasional <i>café</i>	
07.00- 08.00			
08.00- 09.00			
09.00- 10.00			
10.00- 11.00	istirahat	Istirahat	Cek log dan perisiapan kerja Penerimaan barang dari <i>supplier</i> dan pencatatan
11.00- 12.00	istirahat	Istirahat	
12.00- 13.00	Operasional Dapur	Operasional <i>café</i>	Istirahat
13.00- 14.00	Persipan pergantian jam kerja	Persipan pergantian jam kerja	Batas terakhir penerimaan barang dari <i>supplier</i>
14.00- 15.00	Pergantian jam kerja <i>shift</i> ke-2	Pergantian jam kerja <i>shift</i> ke-2	
15.00- 16.00	Operasional Dapur & pembersihan <i>storage</i> pengambilan bahan di <i>purchasing</i> untuk operasional besok	Operasional <i>café</i> & pembersihan <i>storage</i> dan pengambilan bahan di <i>purchasing</i> untuk operasional besok	Pemindahan bahan ke <i>kitchen</i> dan <i>service department</i> , persiapan pulang, dan cek <i>log</i>
16.00- 17.00			
17.00- 18.00	Istirahat	Istirahat	
18.00- 19.00	Istirahat	Istirahat	
19.00- 20.00	Operasional dapur	Operasional <i>café</i>	
20.00- 21.00	Persiapan <i>closing</i>	Persiapan <i>closing</i>	
21.00- 22.00	<i>Closing</i>	<i>Closing</i>	

Sumber: data diolah 2013

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk grup A dan B terdapat jam istirahat sebanyak dua kali, hal tersebut karena sistem istirahat untuk karyawan dilakukan sistem bergilir untuk memastikan *café* tetap bisa beroperasi.

Pengaturan hari libur disesuaikan dengan kebijakan masing- masing *department*, tetapi khusus untuk *office department* mempunyai hari libur yang *fix* yaitu pada hari minggu. Hari libur diberikan sebanyak satu hari dalam seminggu, sesuai dengan peraturan pemerintah Indonesia yang berlaku.