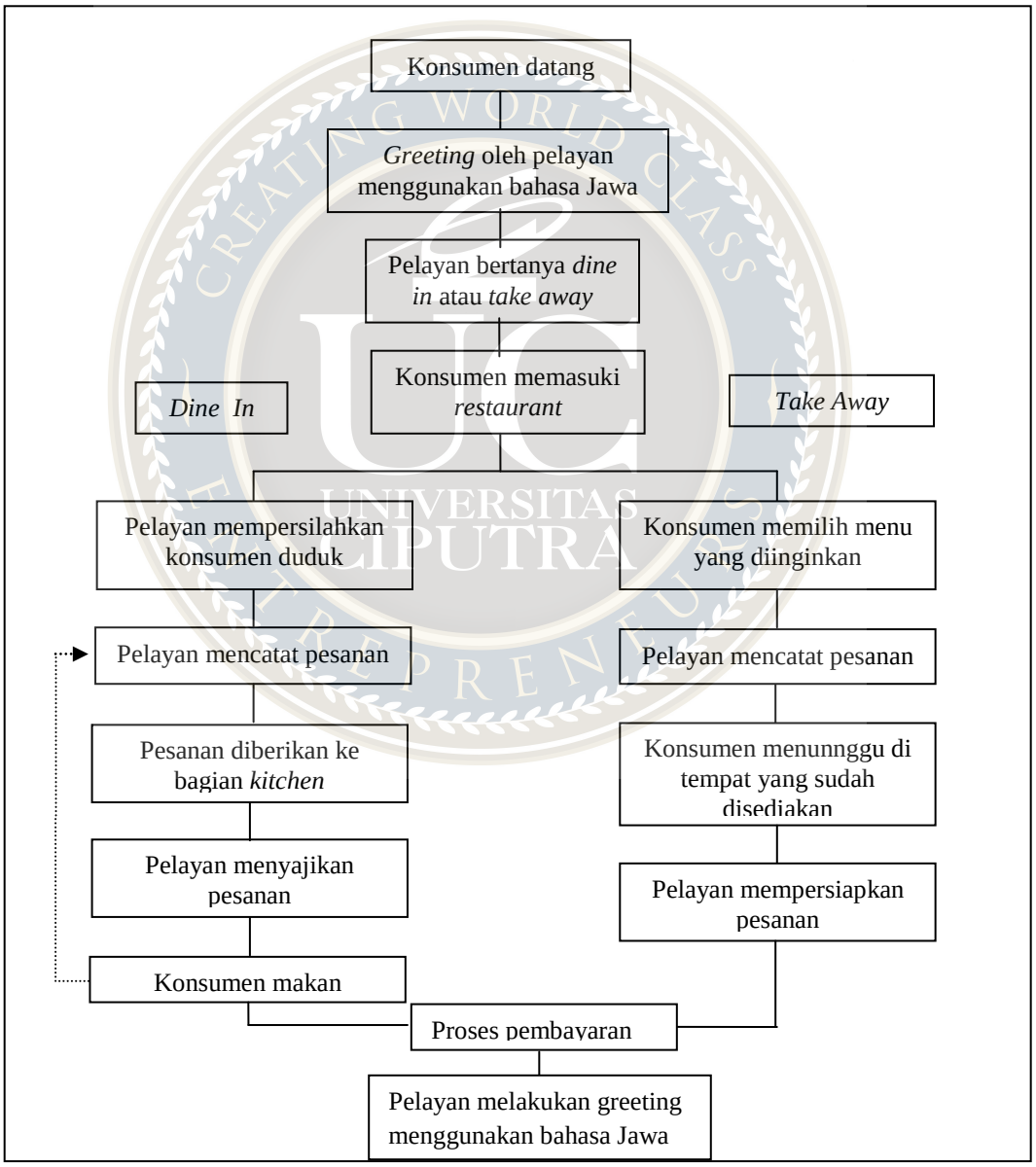
BAB III

RENCANA OPERASIONAL

3.1. Proses Jasa

3.1.1. Alur Jasa



Gambar 3.1. Alur Jasa Java House
Sumber: Data Diolah 2013

Berdasarkan Gambar 3.1. alur jasa Java House dibagi menjadi dua yaitu alur jasa *dine in* dan alur jasa *take away.* Alur jasa *dine in* yaitu:

1. Konsumen datang lalu pelayan melakukan *greeting* menggunakan bahasa Jawa.
2. Pelayan menanyakan ingin *dine in* atau *take away*, jika *dine in* pelayan bertanya untuk berapa orang.
3. Konsumen masuk ke dalam *restaurant*, setelah itu pelayan mempersilahkan konsumen untuk duduk.
4. Pelayan memberikan buku menu kepada konsumen dan mencatat pesanannya.
5. Pelayan memberikan pesanan tersebut ke bagian *kitchen* untuk di persiapkan, setelah selesai *kitchen* akan membunyikan bel yang sudah disediakan.
6. Pelayan menyajikan pesanan kemudian konsumen makan.
7. Jika konsumen ingin menambah sesuatu pelayan mencatatnya kemudian menyerahkan ke bagian *kitchen* untuk di persiapkan, setelah selesai pelayan akan menyajikan pesanan tersebut.
8. Konsumen melakukan pembayaran.
9. Ketika konsumen meninggalkan *restaurant*, pelayan memberikan *greeting* menggunakan bahasa Jawa kembali.

Alur jasa *take away* tidak berbeda jauh dengan alur jasa *dine in*. Alur jasa *take away* yaitu:

1. Konsumen masuk ke dalam *restaurant* Java House lalu pelayan melakukan *greeting* menggunakan bahasa Jawa.
2. Pelayan memberikan menu kepada konsumen dan mencatat pesanannya.

3. Pelayan membacakan kembali semua pesanan agar tidak terjadi kesalahan, jika sudah benar pelayan memberikan pesanan tersebut ke *kitchen*.
4. Setelah masakan sudah siap, *kitchen* memberikan isyarat kepada pelayan untuk mengambil dan mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan seperti *sauce*, sendok dan garpu.
5. Pelayan memberikan pesanan tersebut kepada konsumen.
6. Konsumen melakukan proses pembayaran di akhir.

3.1.2 *Standard Operating Procedure*

Setiap pekerja Java House akan diberi arahan tentang *Standard Operating Procedure* yang sudah dibuat sehingga pekerjaan yang ada dapat berjalan dengan lancar. SOP Java House yaitu:

1. *Opening*
   a. Area Dapur
      1) Pekerja datang paling lambat tiga puluh menit sebelum jadwal yang ditentukan.
      2) Membersihkan area dapur.
      3) Mempersiapkan makanan dan minuman yang sudah dimasak dari rumah.
      4) Melakukan *briefing*.
   b. Area *Service*
      1) Pekerja datang tiga puluh menit sebelum jadwal yang ditentukan.

CREATING WORLD CLASS ENTREPRENEURS UNIVERSITAS CIPUTRA

2) Membersihkan area *service*.

3) Mempersiapkan peralatan yang menunjang operasional seperti *tray*, sendok dan garpu.

4) Melakukan *briefing*.

2. *Closing*

a. Area Dapur

1) Membersihkan seluruh area dapur.

2) Memadamkan gas, air dan lampu yang tidak digunakan.

3) Membuang dan membersihkan sampah.

4) Melakukan evaluasi.

b. Area *Service*

1) Membersihkan area *service*.

2) Mempersiapkan peralatan - peralatan untuk *shift* pagi.

3) Memadamkan lampu yang tidak digunakan.

4) Melakukan evaluasi.

UNIVERSITAS CIPUTRA

3.2. Persyaratan Fisik

1. Area Dapur

Dapur merupakan suatu tempat (ruangan) khusus yang berfungsi untuk menyimpan, menyiapkan bahan makanan untuk diolah ataupun dimasak, sehingga makanan tersebut siap disajikan sesuai dengan standar kesehatan dengan penampilan serta penyajian yang menarik (Minantyo, 2011:3).

a. Tinggi ruangan kurang lebih 3 sampai 3,5 meter.

b. Terdapat jendela ukuran 40 cm x 20 cm yang menghubungkan area dapur dengan area *service* untuk mengambil makanan yang sudah siap saji.

c. Dinding dapur berwarna putih dan mudah dibersihkan.

d. Terdapat ventilasi udara yang cukup.

e. Terdapat penerangan yang cukup.

f. Lantai terbuat dari bahan *porcelain* yang memiliki permukaan kasar sehingga tidak licin.

g. Instalasi air dan listrik.

h. Saluran pembuangan yang memadai dan harus dibersihkan setiap satu minggu sekali agar tidak menimbulkan bau.

i. Tersedia *freezer*, *chiller* dan lemari untuk menyimpan bahan baku.

j. Terdapat *working table* ukuran 149 cm x 60 cm x 70 cm.

k. Terdapat alat pemadam kebakaran.

l. Terdapat kotak P3K (Petolongan Pertama Pada Kecelakaan)

2. Area *Service*

a. Area selalu bersih.

b. Instalasi telepon, listrik, dan AC.

c. Lantai tidak licin yang terbuat dari *porcelain* yang memiliki permukaan kasar.

d. Terdapat penerangan yang merata.

3.3. Peralatan

Dalam operasional, Java House menggunakan beberapa peralatan yang dapat menunjang operasional dari Java House. Peralatan tersebut adalah

Tabel 3.1. Daftar Peralatan Java House

No	Nama Peralatan	Jumlah	Harga/unit (Rp.)	Harga Total (Rp.)
1	*Square Table* ukuran 69 cm x 69 cm x 74 cm	11	438.000	5.256.000
3	Kursi ukuran 48,5 cm x 54 cm x 76,5 cm	40	399.000	17.955.000
4	*Tray* bundar 18”	4	40.000	160.000
5	*Tray* persegi panjang 50 cm x 20 cm	4	56.000	224.000
6	Mesin Kasir	1	15.000.000	15.000.000
7	Tempat Tisu	12	29.000	348.000
8	*Telephone*	1	109.000	109.000
9	Tempat Sampah	1	30.000	30.000
10	Piring Makan 12”	70	15.000	1.050.000
11	Gelas Plastik 500 ml	70	8.000	384.000
12	Gelas Jumbo 12 oz	70	17.000	1.190.000
13	Sendok	70	6.150	369.000
14	Sendok Plastik	1000	125	125.000
15	Gelas Jus 12 oz	70	17.400	1.218.000
16	Garpu	70	3.350	201.000
17	Mangkok ukuran 8”	70	12.000	840.000
	Total			44.338.000

Sumber: Data Diolah 2013

Tabel 3.2. Daftar Peralatan Dapur

No	Nama Peralatan	Jumlah	Harga/unit (Rp.)	Harga Total (Rp.)
1	Penggorengan 20”	2	60.000	120.000
2	Kompor	1	765.000	765.000
3	*Stock Pot* tinggi ukuran 5 liter	4	715.000	2.860.000
4	*Stock Pot* pendek ukuran 2 liter	4	495.000	1.980.000
5	*Sauce Pan* 18 cm	2	185.400	370.800
6	*Sauce Pan* 22 cm	2	229.500	459.000
7	Rak Piring kapasitas 20 piring	1	350.000	350.000
8	Lemari untuk piring dan gelas	1	250.000	250.000
9	*Blender*	1	450.000	450.000
10	Lemari penyimpanan bahan baku	1	2.000.000	2.000.000
11	*Freezer*	1	5.500.000	5.500.000
12	*Chiller*	1	3.500.000	3.500.000
13	*Rice Cooker*	1	850.000	850.000
14	Tong Sampah Besar	1	565.000	565.000
15	*Working Table* ukuran 149 cm x 60 cmm x 70 cm	1	3.200.000	3.200.000
	Total			23.219.800

Sumber: Data Diolah 2013

3.4. Pemasok

Pemilihan pemasok Java House berdasarkan kesanggupan pemasok untuk memenuhi bahan - bahan yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan secara terus menerus dan tepat waktu dalam mengirim barang tersebut. Kualitas barang yang dimiliki oleh pemasok baik dan memiliki harga yang tidak terlalu mahal. Berikut daftar pemasok Java House:

Tabel 3.3. Daftar Pemasok Peralatan, Perlengkapan, dan Bahan Baku Java House

No	Nama Toko	Alamat	No. Telepon	Produk
1	*Café Glass*	Jalan Raya Damahusada 66 – 68, Surabaya	081331363566 (Regina)	Peralatan *service*
2	Evata	Jalan HR. Muhammad 179 Blok B-9, Surrabaya	031-7343117 (Olivia)	*Furniture*
3	Toeng	Jalan Tidar No 84, Surabaya	031 5356008	Peralatan *Kitchen*
4	Aero	Jalan Nelayan No 9, Surabaya	081938001334 (Melisa)	Peralatan *kitchen heavy duty*
5	Wonokoyo	Jalan Taman Bungkul No 1-7, Surabaya	031 – 2956000 (Eva)	Daging ayam
6	Mulyono	Jalan Pasar Darmo Permai Timur III, Surabaya	031- 71176201 (Mulyono)	Daging sapi
7	Mulyono	Jalan Pasar Darmo Permai Timur III, Surabaya	031- 71176201 (Mulyono)	Buntut sapi
8	Pasar Klandasan	Balikpapan		Buah-buahan dan sayur – sayuran
9	Pasar Kalisari	Balikpapan		Buah-buahan dan sayur – sayuran

Sumber: Data Diolah 2013

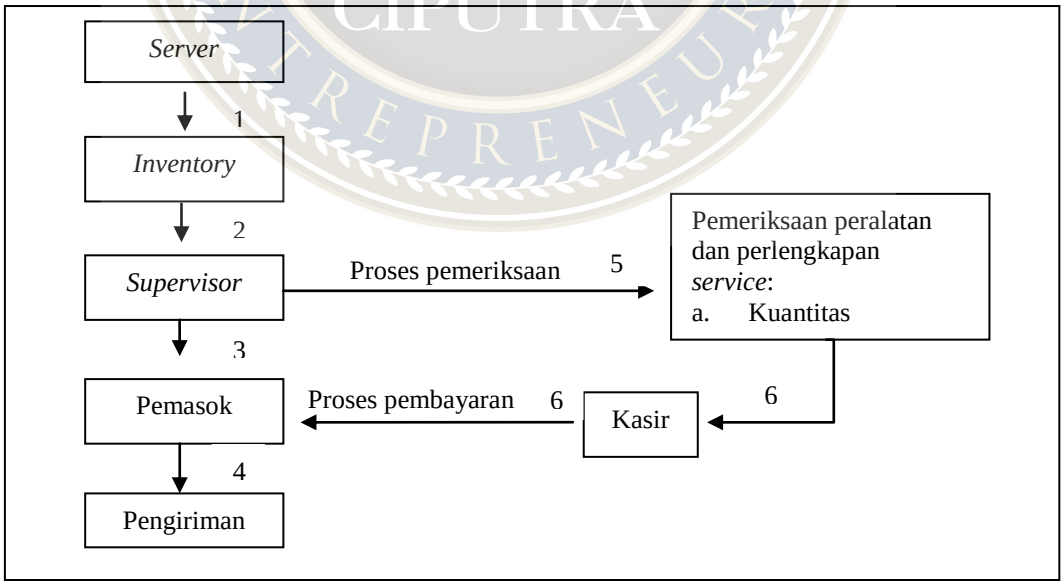
Sebagian bahan baku Java House seperti daging sapi, buntut sapi, dan daging ayam mendapat *supply* dari Surabaya karena harga bahan baku tersebut harganya di Balikpapan lebih mahal dibandingkan dengan di Surabaya misalnya harga ayam di Surabaya Rp. 23.000 di Balikpapan mencapai Rp. 40.000 dan stok ayam di Balikpapan sering habis, harga daging sapi di Surabaya Rp. 80.000 di Balikpapan mencapai Rp. 120.000/kg, harga buntut sapi di Surabaya Rp.

75.000/kg di Balikpapan Rp. 100.000. Pengiriman bahan baku akan dikirim menggunakan pesawat karena mengingat bahan baku tersebut tidak tahan lama.

3.5. Bahan Baku

Java House adalah sebuah *restaurant* yang menjual masakan khas Jawa Timur, aneka jus dan minuman kopi. Bahan baku yang digunakan oleh Java House merupakan bahan baku yang memiliki kualitas yang baik. Pemesanan bahan baku dilakukan oleh *production cook* sesuai dengan permintaan. *Production cook* melakukan pemesanan barang - barang yang habis dan mendiskusikan dengan kasir mengenai biaya, sedangkan pemesanan perlengkapan dan peralatan *service* dilakukan oleh *supervisor*.

Menjaga keefisienan sistem kerja dalam memesan barang maupun penyimpanan maka Java House memiliki SOP yaitu sebagai berikut:

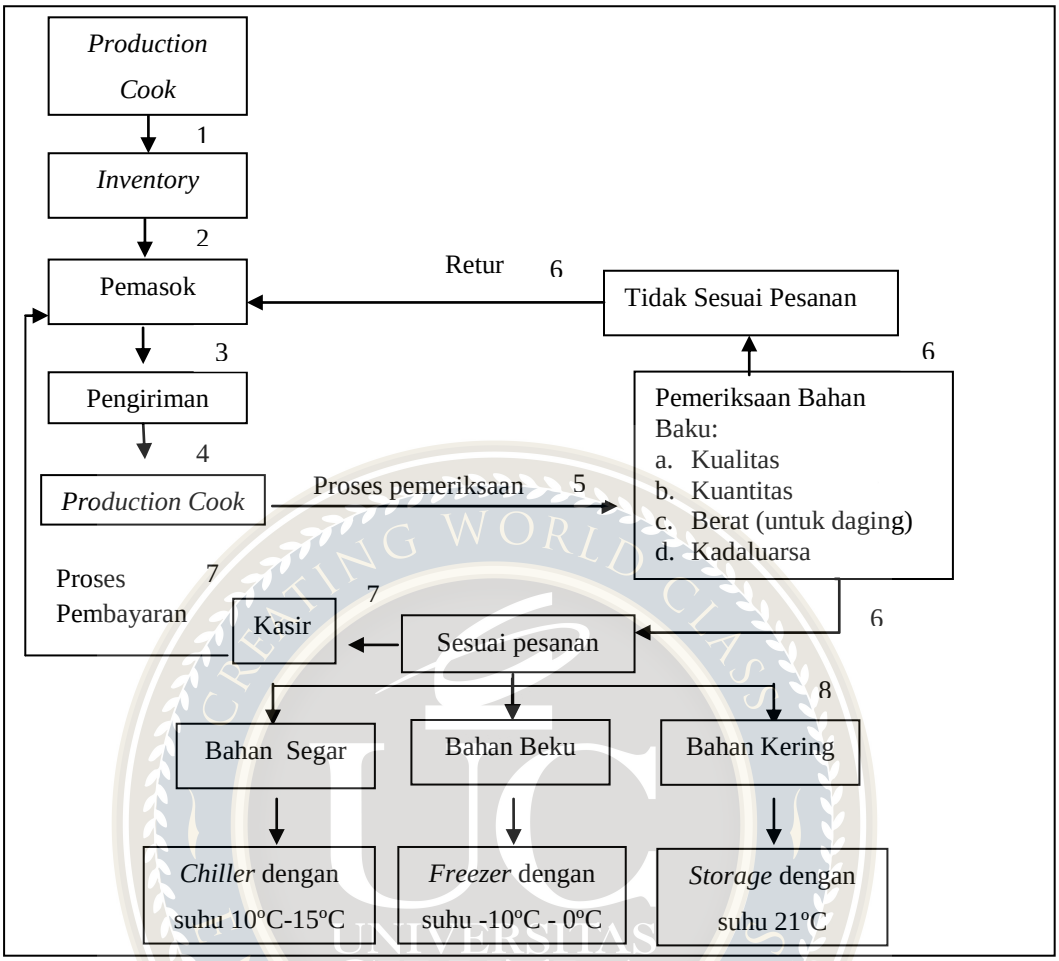


Gambar 3.2. Proses Pemesanan dan Penerimaan Perlengkapan dan Peralatan *Service*
Sumber: Data Diolah 2013

Berdasarkan Gambar 3.2. pemesanan dan penerimaan perlengkapan dan peralatan *service* di Java House yaitu:

1. *Server* melakukan pengecekan *inventory*, setelah melakukan pengecekan, *server* mendata peralatan dan perlengkapan *service* yang habis dan segera melaporkan kepada *supervisor*.
2. *Supervisor* setelah menerima daftar peralatan dan perlengkapan *service* yang menipis dan memutuskan jumlah yang diperlukan kemudian *supervisor* segera menghubungi pemasok.
3. Pemasok mengirimkan peralatan dan perlengkapan *service* sesuai dengan permintaan. Barang yang dikirim harus melalui proses pengecekan. Pengecekan tersebut meliputi kuantitas peralatan dan perlengkapan *service* yang dipesan. Setelah proses pengecekan *supervisor* dapat melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah barang yang diterima.

CREATING WORLD CLASS ENTREPRENEURS
UC
UNIVERSITAS
CIPUTRA



Gambar 3.3. Proses Pemesanan dan Penerimaan Bahan baku
Sumber: Data Diolah 2013

Berdasarkan Gambar 3.3. proses pemesanan dan penerimaan bahan baku di Java House yaitu:

4. *Production cook* melakukan pengecekan *inventory*, setelah melakukan pengecekan, *production cook* mendata bahan baku yang habis dan segera menghubungi pemasok untuk memesan bahan baku tersebut.
5. Pemasok mengantar bahan baku sesuai dengan pesanan, kemudian *production cook* melakukan pengecekan bahan baku tersebut. Pengecekan tersebut meliputi kualitas dan kuantitas dari bahan tersebut, untuk jenis daging harus

ditimbang apakah sesuai dengan permintaan atau tidak, kemudian juga memeriksan kadaluarsa dari bahan tersebut. Setelah melakukan pengecekan *production cook* dapat meminta kasir untuk membayar sesuai dengan jumlah bahan baku yang sesuai dengan kriteria.

6. Bahan baku yang tidak sesuai dengan kriteria yang diinginkan maka akan dikembalikan ke pemasok, sedangkan bahan yang sesuai dengan kriteria akan dimasukan ke dalam penyimpanan sesuai dengan jenis bahan baku tersebut.
7. Bahan baku yang sesuai dengan kriteria akan dimasukan sesuai dengan golongan. Proses pemasukan bahan baku akan dibagi menjadi tiga yaitu bahan makanan segar, bahan makanan beku, dan bahan makanan kering. Bahan makanan segar (sayur dan buah) akan dimasukan ke dalam *chiller* dengan standart suhu antara 10ºC - 15ºC, bahan makanan beku (jenis - jenis daging) akan dimasukan ke dalam *freezer* dengan standar suhu -10ºC - 0ºC, dan bahan makanan kering (kopi dan teh) akan dimasukan dalam *storage* dengan standart suhu 21ºC.

UNIVERSITAS CIPUTRA

3.6. Pengaturan Jam Kerja

Jam operasional sangat penting bagi perusahaan dalam operasionalnya, untuk itu perusahaan harus menentukan jam operasionalnya tersebut. Jam operasional Java House adalah hari Senin sampai Minggu pukul 05:00 WITA sampai pukul 22:00 WITA. Java House buka setiap hari karena lokasi Java House berada di bandara sehingga dapat dipastikan setiap hari akan ada pengunjung yang

datang. Java House membagi jam operasional menjadi dua yaitu *shift* pertama dari pukul 05:00 WITA sampai 14:00 WITA, sedangkan *shift* kedua mulai pukul 13:00 WITA sampai pukul 22:00 WITA dengan pembagian tugas tiga *staff* bertanggung jawab di dapur, tiga *staff* bertanggung jawab melayani konsumen dan satu orang *supervisor* untuk *shift* pagi, setiap karyawan mendapatkan libur satu kali dalam seminggu yang diatur oleh *supervisor*. *Supervisor* bekerja selama sepuluh jam yaitu dari pukul 07:00 WITA sampai pukul 17:00 WITA. *Supervisor* akan mendapatkan libur satu minggu sekali yang diatur oleh *owner*. Jika kasir dan *supervisor* libur atau pulang maka yang akan menggantikan adalah *owner*.

Tabel 3.4. Pembagian *Shift*

Keterangan	*Shift* 1 (05:00 – 14:00), istirahat pukul 12:00	*Shift* 2 (13:00 – 22:00) istirahat pukul 18:00
Server	3	3
Cook	3	3
Cleaning Service	1	1
Kasir	1	-

Sumber: Data Diolah 2013

Tabel 3.5. Jadwal Libur

Keterangan	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Server 1	✓	Libur	✓	✓	✓	✓	✓
Server 2	✓	✓	✓	✓	Libur	✓	✓
Server 3	✓	✓	Libur	✓	✓	✓	✓
Server 4	Libur	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Server 5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Libur
Server 6	✓	Libur	✓	✓	✓	✓	✓
Cook 1	✓	✓	Libur	✓	✓	✓	✓
Cook 2	✓	✓	✓	Libur	✓	✓	✓
Cook 3	✓	✓	✓	✓	✓	Libur	✓
Cook 4	✓	✓	✓	✓	Libur	✓	✓
Cook 5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Libur
Cook 6	Libur	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Supervisor	✓	✓	Libur	✓	✓	✓	✓
Cleaning Service 1	✓	✓	✓	Libur	✓	✓	✓
Cleaning Service 2	Libur	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kasir	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Libur

Sumber: Data Diolah