BAB II
RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Hasil dari hobi yang ditekuni secara serius ternyata di luar dugaan mampu mendatangkan hasil yang sangat luar biasa. Dengan dukungan hanya dengan 7 orang karyawan bergabung dengan Bandung Trade Centre (BTC) pada tanggal 3 Februari 2003.

Dengan berbagai keterbatasan bersama-sama membangun usaha ini dan sungguh di luar dugaan respon konsumen terhadap ikan bakar Pak Chi Met sangat luar biasa, sehingga karyawan kami pun terus bertambah dan inilah yang membuat kami terpacu untuk menambah dan memperbaharui menu-menu yang di sukai oleh konsumen dan berusaha untuk menjadi yang terbaik dan terdepan walaupun ikan bakar sejenis menjamur dimana-mana, tetapi kami yakin ikan bakar kami mempunyai ciri khas yang lain dari yang selama ini ada, ini dikarenakan bumbu dasar yang kami pakai didatangkan langsung dari negeri asalnya, kata " Pak Chi Met " yaitu Negara Thailand, arti dari " Pak Chi Met " sendiri adalah "**ketumbar**" yang mana bumbu tradisional ini dipadukan dengan bumbu–bumbu masakan eropa sehingga terciptalah rasa ikan bakar yang sesungguhnya.

Ruang lingkup usaha dari Ikan Bakar Pak Chi Met pada saat berada pada beberapa mal seperti : Bandung Trade Centre, Pasar Baru, dan ITC Kopo yang semuanya berada pada satu propinsi yaitu di wilayah Jawa Barat (Bandung), dan memang Pak Chi Met untuk saat ini mengkonsentrasikan lokasi usahanya pada tempat–tempat perbelanjaan, karena intensitas pengunjungnya pasti lebih banyak di banding membuka lokasi sendiri.

Peluang yang dapat dilihat dalam pertimbangan untuk mendirikan bisnis ini adalah sangat besar karena melihat banyaknya konsumen khususnya di mal-mal yang ingin melepaskan lelah setelah melakukan kegiatan belanja yang otomatis sangat menguras tenaga. Pada saat istirahat inilah setiap orang pastilah

menginginkan makanan dan minuman yang berbeda-beda sesuai dengan keinginannya.

Melihat perkembangan Ikan Bakar Pak Chi Met yang ada di pusat perbelanjaan dan didukung oleh respon konsumen terhadap produk Pak Chi Met, maka Ikan Bakar Pak Chi Met mulai melebarkan usahanya dengan membuka Resto. Resto yang ada sekarang terletak di Jl. Sukajadi 157 dan Jl. Buah Batu 162 Bandung. Konsep yang ada di resto tentunya berbeda dengan yang ada di *food court*, demikian pula dengan produk-produk yang ditawarkan. Menu yang ada di resto lebih bervariatif seperti nasi goreng, berbagai jenis minuman serta tumisan macam-macam sayuran, tetapi menu dasar yang terdapat di *food court* tentunya tidak dihilangkan.

2.2 Lokasi Tempat Perusahaan

Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met memiliki lokasi yang sangat strategis di Jl. Sukajadi No. 157 sangat mudah dijangkau, karena selain banyak terdapat perkantoran maupun sarana pendidikan di sekitarnya, tempat ini dilewati berbagai akses angkutan kota. Namun karena letaknya yang di pusat kota inilah, sehingga ruang yang tersedia bagi Pak Chi Met tidak akan terlalu luas hanya mampu menampung 150 kursi, artinya Pak Chi Met tidak akan mampu dijadikan tempat yang *representative* untuk penyelenggaraan acara-acara (*event-event*) besar. Selama ini, Pak Chi Met telah beberapa kali dijadikan tempat penyelenggaraan seminar/*talk show*, *launching* beberapa produk (obat, media cetak, dan asuransi), *launching* pembentukan partai, acara ulang tahun, arisan dan menjadi tempat makan para artis pada even-even perusahaan.

Secara geografis letak Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met berada berdekatan dengan pintu masuk-keluar Tol Pasteur, di jalan. Pasteur banyak sekali perkantoran-perkantoran sedangkan di jalan. Sukajadi banyak perkantoran dan di gedung mall Pasar Baru di pusat kota dan menempati lokasi gedung pusat belanja dan oleh-oleh yang harganya murah yang tak sedikit sekali setiap harinya dipadati oleh para pengunjung, sehingga dapat dikatakan bahwa letak Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met strategis.

Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met adalah Restaurant yang pertama dalam jenis restaurant yang menyajikan menu Ikan Bakar, dapat diasumsikan pertama karena pada saat Restaurant ini memulai aktivitasnya pada tanggal 3 Februari 2003, restaurant ini sebagai satu-satunya Restaurant Ikan Bakar yang melakukan konsentrasi penjualan pada sebuah mal, di mana khususnya daerah Jawa Barat belum ada restaurant Ikan Bakar yang berani membuka gerai usahanya pada sebuah mall, berbagai macam variasi makanan dan minuman disajikan oleh Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met, bahkan diferensiasi produk pun sangat menonjol dalam penjualan produk restaurant ini, setelah menjadi pelopor dalam pembukaan gerai di sebuah mal, Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met melakukan pengembangan usahanya dengan membuka gerai di luar mall, maksud dan tujuan pembukaan gerai di luar mall ini adalah untuk memberi kenyamanan kepada konsumennya, dengan menempati tempat sendiri akan memberi kemudahan dalam pengelolaan dan akan lebih banyak menampung pelanggan karena kapasitas tempat dapat kita atur sendiri, karena pertimbangan-pertimbangan di atas Ikan Bakar Pak Chi Met membuka gerai baru di Jl. Sukajadi 157, maraknya restaurant cepat saji yang terdapat di sepanjang jalan Sukajadi.

2.3 Bidang Usaha Perusahaan

Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met menyediakan macam makanan dari dan minuman. Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met ini tidak hanya melayani makan/minum di tempat, tapi juga menyediakan jasa layanan antar dan katering ke berbagai instansi baik dalam partai besar maupun kecil.

Produk Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met berupa barang (dalam hal ini makanan dan minuman) yang merupakan objek atau proses yang memberikan nilai kepada konsumen. Produk yang ditawarkan kepada tamu berupa beberapa macam makanan dan juga produk jasa berupa pelayanan yang ramah dan cepat dari para pelayan.

Produk yang ditawarkan dapat dianalisis berdasarkan lima tingkatan yaitu: Manfaat inti (*core benefit*), produk dasar (*basic product*), produk yang diharapkan

(*expected product*), produk yang ditingkatkan (*augmented product*), dan produk potensial (*potential product*).

1. Manfaat inti (*Core Benefit*) ; yang ditawarkan oleh Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met adalah pelayanan yang diberikan oleh pelayan, mulai dari penyambutan tamu, mempersilahkan mereka duduk, menawarkan menu dan dimungkinkan memberi saran pemilihan menu apabila diminta oleh tamu, sampai pada saat makanan dan minuman itu disajikan.
2. Produk dasar (*Basic Product*) ; meskipun orang mendatangi restoran atau kafe untuk makan dan/minum, Restaurant Ikan Bakar Pak Chi Met berusaha agar pelanggan mereka datang lagi bukan hanya karena makanan dan minuman yang disajikan tapi juga karena pelayanan Pak Chi Met yang ramah dan menyenangkan.
3. Produk yang diharapkan (*Expected Product*) ; konsumen menginginkan makanan dan minuman yang mereka beli adalah rasanya sesuai dengan selera mereka, maka tak jarang pelayan Pak Chi Met dengan ramah menanyakan apakah apakah makanan atau minumannya diberi tambahan atau dikurangi, misalnya jika tamu memesan Ayam Bakar dan tidak mau ditambahkan bawang goreng.
4. Produk yang ditingkatkan (*Augmented Product*) ; yaitu produk yang sudah ditambahkan pelayanan tambahan dan manfaat tambahan bagi konsumen. Pak Chi Met menyediakan jasa layanan antar, konsumen hanya tinggal menelpon dan memesan makanan/minuman yang mereka inginkan, dan jika konsumen mengalami kesulitan dalam pemilihan menu, Pak Chi Met dengan senang hati membacakan menu dan menyarankan pemilihan menu jika diminta. Selain itu, Pak Chi Met juga menyediakan jasa katering ke berbagai instansi baik untuk partai besar maupun kecil tanpa tambahan biaya.
5. Produk potensial (*Potential Product*) ; terdapat beberapa makanan dan minuman favorit (yang paling sering diminta oleh tamu) dan Pak Chi Met berusaha menjaga dan meningkatkan mutu makanan dan minuman itu, walaupun demikian makanan dan minuman lainnya tetap diperhatikan juga Pelayan yang ramah tetap berusaha ditampilkan oleh Pak Chi Met.

2.4 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Perusahaan

Visi Restauran Ikan Bakar Pak Chi Met adalah :

Menjadikan Pak Chi Met sebagai salah satu alternatif tempat makan/minum dengan suasana hangat untuk berbagai kegiatan.

Misi Restauran Ikan Bakar Pak Chi Met adalah :

Senantiasa meningkatkan mutu dan pelayanan demi kepuasan tamu.

Tujuan Restauran Ikan Bakar Pak Chi Met adalah :

a. Menjadi pusat keunggulan di bidang jasa makanan

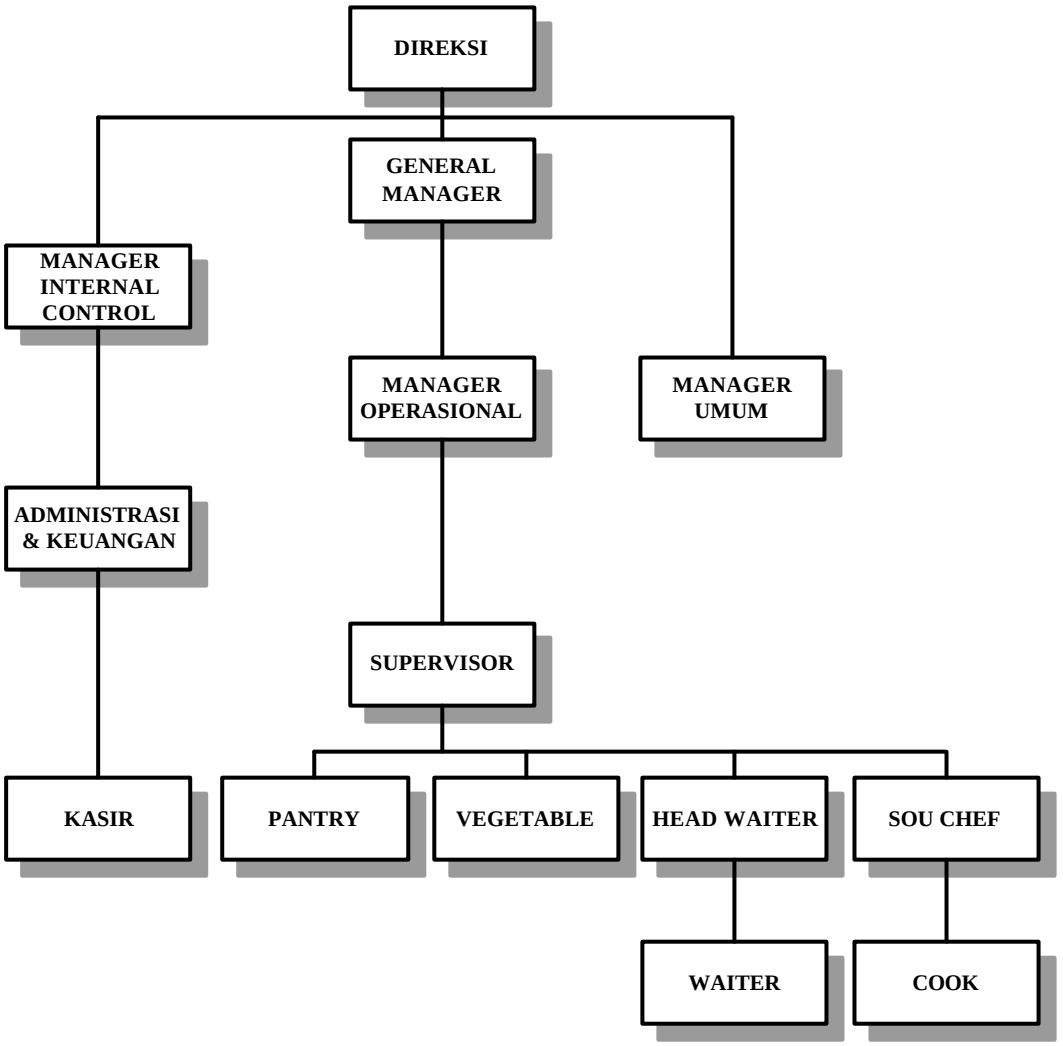
b. Meningkatkan kemampuan agar dapat tumbuh dan berkembang dengan menggunakan kekuatan sendiri dalam dunia usaha

Sasaran Restauran Ikan Bakar Pak Chi Met adalah :

Melepaskan diri dari ketergantungan terhadap pesaing sejenis, dan dapat mendorong pertumbuhan industri jasa makanan.

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Restauran Ikan Bakar Pak Chi Met adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa makanan dan minuman. Dalam melaksanakan kegiatannya, mulai dari proses pembuatan, cara penyajian hingga makanan/minuman itu sampai pada tamu merupakan satu kesatuan yang sangat diperhatikan oleh tamu. Apabila satu kesatuan itu mendapatkan perhatian yang positif dari tamu, maka dapat dipastikan tamu akan merasa puas dan memberikan nilai yang tinggi dari pelanggan, selain menjaga dan meningkatkan mutu makanan/minuman, pelaksana dalam hal ini pihak manajemen, pramusaji dan bagian dapur juga harus senantiasa menjaga dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja. Profesionalisme itu akan terwujud apabila masing-masing pihak yang terkait memahami betul apa yang menjadi tanggung jawab dan wewenangnya. Dengan begitu, diharapkan arah dan kebijakan Restauran Ikan Bakar Pak Chi Met dapat dikendalikan secara tepat. Tugas dan tanggung jawab itu dapat dilihat lebih rinci pada struktur organisasi berikut ini.



Gambar 2 Struktur Organisasi Restauran Ikan Bakar Pak Chi Met

Pada struktur organisasi terdapat jabatan sebagai berikut :

1. Direksi

   Merupakan pucuk pimpinan perusahaan dan tergabung di dalamnya para pemegang saham perusahaan.

2. General Manager

   Orang yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional, perencanaan restoran, pengembangan restauran dan bertanggung jawab langsung kepada direksi perusahaan.

3. Manager Operasional

   Bertanggung jawab kepada kelancaran operasional restauran dan bertanggung jawab langsung kepada General Manager.

4. Manager Umum

   Bertanggung jawab atas kelancaran operasional bangunan fisik, perizinannya dan sarana transportasi.

5. Manager Internal Control

   Bertanggung jawab atas administrasi keuangan perusahaan.

6. Supervisor Resto

   Bertanggung jawab terhadap seluruh operasi dapur dan pelayanannya.

7. Vegetable

   Bertugas menyediakan sayuran segar yang digunakan untuk membuat sup, *side dishes*, dan lain-lain

8. Head Waiter

   Bertugas membantu supervisor dalam mutu pelayanan yang berhubungan langsung dengan tamu.

9. Waiter

   Melayani secara langsung kepada tamu hingga tamu pulang.

10. Kasir

    Bertugas mengurus pembayaran atas layanan yang diberikan kepada tamu.

11. Sou Chef

    Bertanggung jawab kepada pengadaan produksi makanan.

12. Pantry

    Bertanggung jawab atas pengolahan makanan dingin atau *cold dishes*.

13. Cook

    Bertugas menyediakan *sauce* panas dan membuat makanan panas.

14. Administrasi dan Keuangan

    Orang yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan administrasi dan keuangan perusahaan.