

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil Nagoya Fusion

Nama perusahaan ini adalah “Nagoya Japanese Fusion Resto” yang mengusung *brand* Nagoya Fusion. Kata *Nagoya* diambil dari nama salah satu kota terbesar di Jepang yang merupakan ibu kota prefektur Aichi. Sementara kata *fusion* mengacu pada istilah kuliner yang berarti perpaduan cita rasa dalam suatu masakan. Berdiri di Yogyakarta sejak tanggal 8 Mei 2010 dan terus berkembang hingga saat ini ke berbagai kota di seluruh Indonesia.



Gambar 2.1 Logo Nagoya Fusion Resto

Logo Nagoya Japanese Fusion Resto terdiri dari simbol kabuto (helm samurai) dan sebuah kuil di atas bukit. Bentuk tersebut dipilih karena kabuto melambangkan semangat juang para samurai sedangkan kuil di atas bukit menggambarkan tempat yang tenang, nyaman dan memberi manfaat bagi banyak orang.

Nagoya Japanese Fusion Resto dibuka setiap hari untuk melayani makan siang dan makan malam. Karena itu standar operasionalnya berlangsung dari pukul 12.00 hingga pukul 21.00. Hari Minggu, hari besar dan libur nasional tetap buka kecuali ada instruksi resmi dari pemerintah. Jam operasional tersebut dapat berbeda di setiap cabang tergantung situasi dan kondisi wilayah masing-masing.

Produk Nagoya Japanese Fusion Resto dibuat dengan perpaduan bahan lokal dan impor Jepang yang diramu secara khusus agar lebih pas di lidah orang Indonesia tanpa kehilangan sensasi Jepangnya. Perbandingan bahan impor dan lokal yang digunakan adalah 20% impor serta 80% lokal.

Output produk Nagoya ditujukan kepada kalangan pelajar dan mahasiswa (50%), eksekutif muda (30%) dan keluarga (20%). Perbandingan output tersebut bisa berbeda sesuai kondisi pada masing-masing cabang.

B. Visi dan Misi

Visi

Menjadi resto Jepang fusion terbaik dan terbesar di Indonesia dengan menu berkualitas yang bisa dinikmati oleh siapa saja.

Misi

Membagi kebaikan dan kesenangan untuk semua orang melalui usaha resto Jepang fusion yang mengedepankan pelayanan SUPER (Senyum, Unggul, Percaya Diri, Enerjik dan Ramah).

Definisi pernyataan misi:

Nagoya Japanese Fusion Resto berbagi kebaikan dengan menyisihkan hasil penjualan setiap bulan untuk membantu anak-anak Indonesia yang kurang beruntung, program ini akan dilakukan secara berkelanjutan bekerjasama dengan organisasi maupun yayasan sosial yang kredibel. Setiap cabang wajib berperan serta aktif mendukung program ini baik secara mandiri maupun terpusat.

Nagoya Japanese Fusion Resto membangun sikap positif dengan menyerap tenaga kerja bidang tata boga dan pelayanan lulusan SMA/SMK yang terkadang tidak begitu diperhitungkan kemampuannya oleh para pengusaha di Indonesia.

Nagoya Japanese Fusion Resto melayani dengan senyum dan percaya diri karena usaha ini didekasikan kepada para pelanggan, mitra usaha, suplier dan tentunya masyarakat luas.

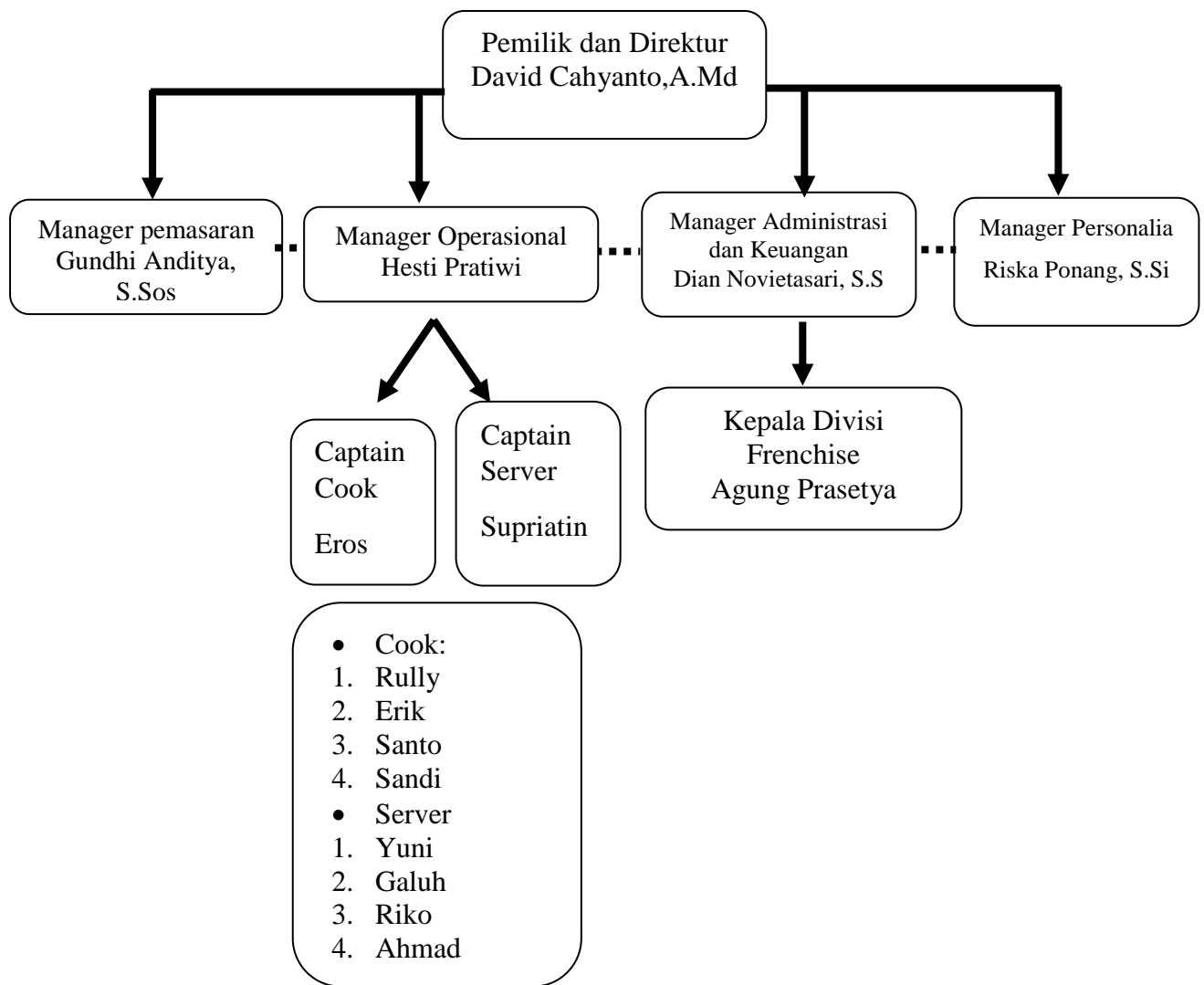
C. Budaya Perusahaan

Demi mencapai visi dan menjalankan misi secara optimal, Nagoya Japanese Fusion Resto menganut budaya kerja yang harus dijalankan oleh pemilik, manajemen beserta seluruh tim yang ada di dalamnya, antara lain:

1. Komunikatif. Artinya setiap tindakan maupun sikap dalam perusahaan harus mencerminkan komunikasi yang baik dan saling menghargai.
2. Disiplin. Setiap individu dalam perusahaan ini harus menunjukkan kedisiplinan diri yang tinggi dalam segala aspek yang mempengaruhi kinerja.

3. Kerjasama. Perusahaan ini mengutamakan kerjasama yang baik antar individu yang ada di dalamnya demi mencapai visi dan kemajuan bersama.

D. Struktur Organisasi Nagoya Fusion



→ : Garis Perintah
 : Garis Koordinasi

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Nagoya Fusion

E. Unit Divisi

Nagoya Fusion Restoran Yogyakarta menggunakan tipe atau bentuk organisasi garis dan staf. Hal ini disebabkan karena sebagai perusahaan yang berjalan dalam kegiatan kuliner yang sangat membutuhkan pimpinan dan karyawan terampil dan berdedikasi tinggi dalam tugas pada perusahaan tersebut. Pimpinan memberikan perintah yang bersifat komando. Dalam hal ini bawahan dapat mengerti dan melakukan perintah tersebut. Adapun susunan struktur Nagoya Fusion Restoran pada saat ini adalah sebagai berikut :

a. Direktur

Tugas dan Wewenang :

1. Memimpin seluruh karyawan
2. Memimpin rapat umum dalam hal memastikan pelaksanaan tata tertib, menentukan urutan agenda dan menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan
3. Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungan dunia luar
4. Memastikan ketersediaan dana operasional yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk kegiatan operasional perusahaan sehari – hari, dengan melakukan koordinasi erat dengan karyawan
5. Memastikan konsolidasi keuangan yang akurat dan tepat waktu

b. Manager Pemasaran

Tugas dan Wewenang :

1. Membuat rencana kerja operational dalam pemasaran dan pelayanan pelanggan
2. Membuat brosur, poster dan mendistribusikannya
3. Mencari atau membuka mitra kerja baru
4. Membina hubungan dengan masyarakat di sekitar perusahaan
5. Menjalankan pemasaran baik offline maupun online
6. Menjalankan semua alat promosi

c. Manager Operasional

Tugas dan Wewenang :

1. Mengkoordinasikan semua karyawan untuk jalannya operasional
2. Memastikan bahan baku di setiap hari tersedia.
3. Menjalankan *opening briefing* dan *closing briefing*
4. Mengevaluasi jalan operasional di setiap hari dan di laporkan ke direktur
5. Bertugas sebagai quality control untuk semua menú, memastikan makanan yang di sajikan sesuai standar perusahaan.
6. Menyiapkan dan mengecek semua peralatan untuk operasional

d. Manager Keuangan dan Administrasi

Tugas dan Wewenang :

1. Menerima laporan keuangan di setiap harinya untuk di masukan ke dalam jurnal

2. Menyiapkan uang modal dalam bentuk semua pecahan rupiah untuk kembalian di setiap harinya sebesar Rp. 300,000,-
 3. Membayarkan biaya belanja untuk operasional
 4. Membayar honor karyawan tiap tanggal 5 tiap bulan
 5. Membayar rekening tilpun, listrik, PBB, Pajak dan iuran kampung
 6. Membuat pembukuan laporan keuangan harian dan bulanan dalam jurnal keuangan
 7. Mengarsipkan bukti-bukti pemasukan dan pengeluaran keuangan perusahaan
 8. Mengumpulkan dan menyusun dokumen baik masuk maupun keluar
- e. Manager personalia
1. Bertanggung jawab atas sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan
 2. Menjalankan tugas recruitment karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan
 3. Menyiapkan karyawan untuk siap bekerja dengan program training dan dan job training
 4. Mengkontrak karyawan baru yang sudah lolos dari tahap job training
 5. Menjadi penghubung antara karyawan dengan perusahaan
 6. Mengevaluasi karyawan dan bertugas memecat karyawan jika ada yang melanggar peraturan atau bekerja tidak sesuai dengan standar perusahaan

f. Cook

1. Mempersiapkan semua bahan pada awal shift agar masakan bisa dikerjakan dengan cepat.
2. Menerima order dari customer lalu mengerjakan order tersebut secepat dan setepat mungkin dengan standar rasa yang telah ditentukan.
3. Membuat menu sesuai urutan order masuk sehingga adil bagi customer yang datang lebih dulu.
4. Membuat menu sesuai standarisasi perusahaan yang telah ditetapkan. Dilarang keras berimprovisasi tanpa koordinasi dengan pihak manajemen.
5. Menandai nota order dengan stabilo/check mark bila menu telah selesai dibuat.
6. Setiap masakan harus selesai dengan cepat, apabila customer mengajukan komplek maka cook yang membuat harus bertanggung jawab.
7. Saat akan dihidangkan semua piring, gelas dan alat saji lainnya harus bersih.
8. Cook harus menguasai semua masakan yang ada dengan baik dan benar.
9. Captain cook bertugas sebagai leader dalam divisi cook.

g. Server

1. Mempersiapkan seluruh alat dan bahan yang diperlukan oleh service.
2. Segera berdiri bila customer datang dan ucapkan *irasshaimase* dengan jelas dan lantang.
3. Tanyakan untuk berapa orang dan persilahkan duduk di tempat yang diinginkan, sesuaikan juga posisi duduk dengan jumlah customer.
4. Berikan buku menu, nota order, oshibori dan pulpen pada customer lalu bersiaplah bila customer memanggil untuk menanyakan menu atau menyerahkan nota order.
5. Ulanglah kembali menu yang dipesan agar tidak terjadi kesalahan order.
6. Lakukan suggestive selling dengan menawarkan menu tambahan pada customer.
7. Ucapkan *soro-soro omachi kudasai* setelah selesai membacakan order. Artinya dalam bahasa Indonesia kurang lebih “Mohon tunggu sebentar”.
8. Jangan lupa catat nomor meja, tanggal dan waktu order pada nota.
9. Hidangkan pesanan customer sesuai urutan penyajian yang benar.
10. Layani pembayaran di kasir dengan cermat lalu serahkan nota beserta uang kembalian sambil berdiri dan ucapkan *domo arigatou*.
11. Segera clear-up meja yang sudah kosong agar dapat digunakan oleh customer lain.
12. Captain server bertugas menjadi leader dalam divisi server

F. Waktu Operasional

Nagoya Japanese Fusion Resto dibuka setiap hari untuk melayani makan siang dan makan malam. Karena itu standar operasionalnya berlangsung dari pukul 12.00 hingga pukul 21.00. Hari Minggu, hari besar dan libur nasional tetap buka kecuali ada instruksi resmi dari pemerintah. Jam operasional tersebut dapat berbeda di setiap cabang tergantung situasi dan kondisi wilayah masing-masing.

G. Fasilitas & Feature

1. Tempat makan yang bersih dan nyaman.
2. Free hotspot (cabang tertentu).
3. Voucher diskon atau free menu tertentu yang dibagikan secara berkala.
4. Berbagai promo spesial bulanan untuk customer.
5. Layanan food stall masakan Jepang untuk berbagai event.
6. Layanan lunch box untuk event, meeting, gathering, birthday dsb.
7. Fasilitas reservasi dan paket untuk acara ultah dsb.
8. Layanan delivery (cabang tertentu).
9. Layanan informasi dan promo melalui berbagai media sosial.
10. Layanan pembelian melalui aplikasi Online seperti Go-food, Grab Food
11. Pembayaran *cashless*, melalui beberapa penyedia jasa *e money* seperti Go-Pay, Ovo, T-Cash dan melalui kredit / debit bank.

H. Kontak Perusahaan

- Pusat : Ruko Jl. Prof. Dr. Sarjito No.11 Yogyakarta 55223
- Email : nagoyafusion@yahoo.com
- Facebook : Nagoyafusion Jogja
- Twitter : @nagoyafusion
- Instagram : @nagoyafusion
- Website : <http://www.nagoyafusion.net>
- Telepon : 0851 0315 3000 (Call only)
- Franchise : 0856 2851 222 (Whatsapp, LINE, & Call only)
- Cabang 1 : Food Capital, Jambi
- Cabang 2 : Jln. Kartika III, Ngoresan, Surakarta
- Cabang 3 : Jln. P. Senopati No. 13, Magelang
- Cabang 4 : Jln. Sirajudin No. 22A, Tembalang, Semarang
- Cabang 5 : Jln. Kaliurang Km 12, Yogyakarta
- Cabang 6 : Jln. Lasinrang No. 22, Makassar
- Cabang 7 : Jln. Stasiun No. 39, Kediri
- Cabang 8 : Jln. Arif Rahman Hakim, Bandar Lampung
- Cabang 9 : Jln. Raden Patah No. 18B, Pasuruan
- Cabang 10 : Jln. Gadjah Mada No 21 Pakualaman
- Cabang 11 : Jln Raya Taman Safari Bogor
- Cabang 12 : Jln. Suyoto No 134 Rolikuran, Temanggung
- Cabang 13 : Jln. Kh Ahmad Dahlan, Kenalan, Muntilan
- Cabang 14 : Jln. Brigjen Sudiarto No 29, Kota Surakarta

I. Kemitraan

Nagoya Japanese Fusion Resto menawarkan kepada siapa saja yang ingin memiliki resto Jepang sendiri dengan mudah, biaya relatif murah dan sistem yang teruji. Dengan menjadi bagian dari Nagoya Japanese Fusion Resto yang telah dikenal dan tersebar dimana-mana, pertumbuhan usaha yang ditawarkan akan lebih cepat dan lebih mudah menarik konsumen di lokasi baru.

1. Syarat & Ketentuan utama :

- Menyediakan tempat baik milik sendiri atau sewa.
- Menyediakan investasi senilai peralatan, bahan dan kelengkapan operasional yang digunakan (tergantung kapasitas).
- Bersedia berkomitmen untuk maju bersama dan mematuhi segala peraturan serta standar yang telah ditentukan dalam menjalankan usaha ini.

2. Mengapa Menjadi Mitra :

- Tren serta perkembangan kuliner ala Jepang yang semakin digemari oleh masyarakat di berbagai kota.
- Pertumbuhan komunitas penggemar budaya Jepang yang signifikan dari tahun ke tahun.
- Penjualan di berbagai outlet Nagoya yang terus meningkat.
- Margin laba hingga 25-30% dari total omset yang diperoleh setiap bulannya.
- BEP dalam waktu yang sangat singkat, cukup 12 sampai 18 bulan saja dengan konsistensi dan penanganan yang tepat.

- Konsep fusion ala Nagoya yang belum dimiliki oleh resto lain sehingga menjadi keunikan serta nilai tambah.
- Tidak ada royalti, kewajiban membeli bahan dan pembayaran apapun kepada Nagoya Pusat setelah usaha berjalan.

J. Persyaratan Umum Calon Karyawan

1. Berusia antara 17-25 tahun pada saat mulai bekerja.
2. Diutamakan lulusan SMK tata boga dan senang memasak.
3. Tidak sedang bekerja di tempat lain.
4. Bersedia menjalani training sesuai ketentuan perusahaan.
5. Bersedia mematuhi SOP dan menjaga standar rasa sesuai ketentuan.
6. Mampu memenuhi shift kerja yang diatur oleh perusahaan.

K. Proses Perekrutan Karyawan

1. Informasikan lowongan melalui berbagai media.
2. Seleksi berkas lamaran dan saring yang sesuai dengan persyaratan umum.
3. Tentukan jadwal wawancara dan undang peserta yang lolos seleksi awal.
4. Jelaskan secara rinci apa yang menjadi hak dan kewajiban karyawan
5. Pilih calon yang memiliki indikator berikut ini : senang pada bidangnya, supel, percaya diri, mudah diatur, cepat belajar dan tidak sering berpindah kerja. Selebihnya tergantung pada penyeleksi atau pihak manajemen.

6. Training karyawan selama minimal 1 minggu untuk melihat kemampuan kerja yang bersangkutan.
7. Calon karyawan yang lolos training masuk ke masa percobaan minimal 1 bulan.
8. Calon karyawan yang lolos masa percobaan dikontrak dengan masa minimal 6 bulan dan ditahan ijasah aslinya sampai kontrak habis.

L. Pengawasan, Evaluasi dan Sanksi

1. Pengawasan

- a. Lakukan pengawasan secara intensif sampai terbentuk budaya kerja yang baik. Setelah itu lakukan pengawasan berkala agar karyawan memiliki kemandirian.
- b. Pengawasan bisa dilakukan oleh pemilik langsung maupun didelegasikan kepada team leader, supervisor dan manajer operasional.
- c. Pengawasan bertujuan untuk menjalankan fungsi kontrol terhadap karyawan, bukan mengekang atau menekan karyawan.
- d. Pemilik dan karyawan adalah 1 tim, jadi sangat dianjurkan untuk menjaga hubungan baik dengan karyawan namun tetap profesional.
- e. Pengawasan rutin meliputi :
 - 1) Pengecekan nota order
 - 2) Pengecekan reconcile
 - 3) Pengecekan patty cash

- 4) Pengecekan modal
- 5) Pengecekan belanja
- 6) Pengecekan sales report

2. **Evaluasi**

- a. Evaluasi wajib dilakukan minimal 1 bulan sekali bersama seluruh karyawan pada tanggal penggajian.
- b. Evaluasi bertujuan memberikan koreksi, meningkatkan kinerja dan memberikan target yang harus dicapai oleh perusahaan.
- c. Evaluasi bersifat dua arah, artinya karyawan juga berhak memberikan masukan yang konstruktif demi terciptanya proses kerja yang lebih baik bagi kepentingan bersama.

3. **Sanksi**

- a. Pelanggaran ringan terhadap ketentuan perusahaan dikenai peringatan lisan oleh team leader, supervisor atau manajer.
- b. Pelanggaran menengah atau pelanggaran ringan yang diulang dapat dikenai surat peringatan I yang berarti karyawan bersangkutan kehilangan haknya atas bonus selama 1 bulan.
- c. Pelanggaran yang dilakukan setelah menerima peringatan I dapat dikenai surat peringatan II yang berarti karyawan bersangkutan kehilangan haknya atas gaji pokok selama 1 bulan atau hingga kesalahannya diperbaiki.

- d. Pelanggaran yang terjadi setelah menerima surat peringatan II dapat dikenai surat peringatan III yang sekaligus menjadi surat pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon.
- e. Dalam kondisi tertentu, karyawan dapat langsung diberhentikan tanpa peringatan apabila : melakukan tindak kriminal, melakukan perbuatan asusila, melecehkan atasan dan atau mencemarkan nama perusahaan.
- f. Sanksi diatur dalam aturan umum perusahaan dan kontrak kerja karyawan.

M. Aturan Tambahan

1. Matikan semua lampu dan alat elektronik lainnya bila tidak perlu.
2. Kembalikan barang pada tempatnya semula agar mudah dicari.
3. Mengganti segala kerusakan dan kehilangan properti perusahaan dengan barang yang sama, atau menggantinya seharga barang tersebut.
4. Mencatat inventory secara jelas dan lengkap sekaligus memeriksa kondisi fisiknya baik itu barang-barang tetap maupun bahan masakan yang dipakai setiap hari. Salah melakukan pencatatan dikenai penalti senilai barang tsb.
5. Mencatat tanggal penggunaan gas secara tertib agar dapat dimonitor dengan baik.

6. Menyimpan bahan masakan dengan baik agar tidak dimakan tikus, kucing, semut atau binatang lain. Bahan cepat busuk atau layu harus masuk ke dalam kulkas dengan rapi.
7. Kendaraan harus diparkir rapi ditempat yang telah disediakan dalam keadaan terkunci, perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang.
8. HP harus selalu dalam keadaan silent dan tidak boleh dipegang bila sedang bekerja melayani customer.
9. Dilarang mengubah, menambah atau mengurangi properti perusahaan serta menggunakannya untuk hal-hal yang tidak perlu.
10. Semua orang yang bukan karyawan tidak boleh masuk ke dalam area dapur.
11. Menjaga kata-kata dan volume suara dalam batas wajar selama bekerja agar tidak mengganggu customer.
12. Mematuhi jadwal shift yang telah ditentukan dan selalu datang tepat waktu. Karyawan harus ijin pada pemilik, manajer atau supervisor bila terlambat atau ingin mengganti jadwal.
13. Kooperatif terhadap rekan kerja yang lain dan tidak menimbulkan masalah yang dapat mempengaruhi kinerja.
14. Mengatur tugas service, steward, cooking dan bartending agar tidak terjadi kesenjangan kerja antar karyawan.

15. Terbuka dan berkomunikasi dengan baik bila terjadi masalah. karyawan harus menyampaikan masalah atau menanyakan hal yang belum jelas pada pemilik, supervisor atau manajer agar tidak terjadi kesalahan.
16. Karyawan yang bertanggung jawab atas belanja wajib menuliskan nama pada nota belanja yang ada tanpa kecuali.
17. Besarnya kebutuhan belanja harus diperhitungkan oleh setiap karyawan agar bahan cepat busuk tidak menumpuk dan sebaliknya tidak kehabisan bahan saat dibutuhkan.
18. Setiap karyawan wajib menjaga rahasia perusahaan dengan ketat dan dilarang memberi informasi apapun kepada pihak luar.
19. Segala hal yang berhubungan dengan pihak luar harus atas sepengetahuan pemilik atau manajer operasional.
20. Semua karyawan wajib mengikuti kegiatan promo bersama yang bentuk dan waktunya diatur oleh manajemen secara berkala.

N. Gerai Nagoya Fusion

Gambar 2.2. Nagoya Fusion Tampak Depan Samping Kiri



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

Gambar 2.3. Tampak dalam Nagoya Fusion



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

Gambar 2.4. Kasir Nagoya Fusion



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

O. Daftar Produk Nagoya Fusion



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

Gambar 2. 5. Daftar Menu Nagoya Fusion

Gambar 2. 6. Menu Nagoya Fusion “Marumaki Sushi”



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

Gambar 2.7. Menu Nagoya Fusion “Maguro Ramen”



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

Gambar 2.8. Menu Nagoya Fusion “Chicken Teriyaki”



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

Gambar 2.9. Menu Nagoya Fusion “Ichigo Float”



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion

Gambar 2.10. Menu Nagoya Fusion “Ebi Udon



Sumber: Arsip dan dokumentasi Nagoya Fusion