

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1. SEJARAH PERUSAHAAN PUSAT

Dalam era globalisasi ini ketersediaan waktu yang cukup bagi setiap orang melakukan segala aktivitas sangatlah diperlukan. Khususnya bagi individu-individu yang menghargai waktu. Mereka dituntut untuk semaksimal dan seefisien mungkin mengelola waktu mereka punya sehingga segala aktivitasnya dapat dijalankan dengan lancar. Salah satu bentuk pengelolaan waktu yang efisien yaitu melalui efisiensi penggunaan waktu kebiasaan makan makanan siap saji yang cukup menghemat waktu karena kecepatannya dalam melayani pelanggannya. Salah satu tempat terkenal sebagai restoran "fast food" atau yang lebih dikenal sebagai restoran siap saji adalah restoran KFC.

Restoran KFC yang hingga saat ini sudah sangat dikenal di dunia merupakan salah satu pemain yang cukup besar dalam bidang makanan siap saji. Hingga saat ini restoran KFC merupakan suatu usaha waralaba yang telah berkembang dan cukup menjanjikan keuntungan, serta merupakan salah satu sistem retail makanan siap saji terbesar di dunia yang menerapkan moto "Linger kickin good" dimana dengan moto tersebut lebih dari 1 milyar ayam goreng KFC dihidangkan setiap tahunnya. Keberhasilan KFC tadi tidak lepas dari kerja keras dari Colonel Harland Sanders sebagai penemu resep-resep khusus KFC. Kerja keras tersebut dimulai dari Harland Sanders yang dilahirkan di Henryville, Indiana pada tanggal 9 September 1890. Sebelum terjun sepenuhnya menggeluti bisnis ayam ini, sang

Colonel telah mencoba berbagai macam usaha seperti mulai dari kerja di perkebunan, kondektur, tentara, penjaga rel kereta api, menjual asuransi, mengoperasikan kapal feri di sungai Ohio, menjadi dealer penjualan ban mobil sampai mengoperasikan sebuah service station. Keterlibatan Harland kecil dalam kegiatan sehari-hari membantu ibunya mengurus adik-adiknya sepeninggal ayahnya membentuk karakternya hingga menjadi cekatan dengan urusan dapur dan masakan pada usianya yang baru menginjak usia 7 tahun. Saat dia berusia 40 tahun, Harland Sanders mulai mencoba untuk menyediakan dan menjual makanan masakannya sendiri kepada para pelancong yang mampir ke service stationnya di Corbin, sebuah kota kecil di negara bagian Kentucky. Meningkatnya jumlah tamu karena menyukai masakannya, sehingga membuatnya memutuskan untuk membangun restoran serta mengembangkan beberapa resep rahasia yang dikenal dengan Herb & Spices (11 bumbu rahasia) atau original recipe pada tahun 1939 dipadu dengan teknik memasak tekanan tinggi hingga kini telah menjadi ciri olahan ayam goreng KFC. Yakin akan kekhasan citarasa ayam goreng masakannya, Sanders mulai menjajahi bisnis waralaba.

Pada tahun 1952 Harland Sanders mendapat mitra atau franchise yang pertama dengan Pete Harmon di kota Salt Lake, Amerika Serikat. Disinilah dimulai usaha franchise-nya sebagai cabang usahanya yang pertama. Restoran KFC memperoleh status hukumnya baru pada tahun 1955. Keberhasilannya dengan mitranya yang pertama mendorong Sanders mengadakan perjalanan dari satu negara bagian ke negara bagian lainnya untuk menjual franchise-nya. Kemudian pada tahun 1964 Colonel Sanders melakukan transaksi dengan grup investor John Y Brown dan Jack Massey seharga \$ 2 juta. Untuk mewujudkan impian agar produknya bisa

mendunia, Colonel Sanders mencatat bisnis waralabanya ke lantai bursa saham di New York dan memiliki 100 saham perdananya pada tahun 1969. Sejak saat itu merek KFC mulai dikenal oleh masyarakat luas khususnya pencinta makanan siap saji berupa ayam goreng Kentucky, terkenal lezat dan empuk menjadi menu andalan KFC di samping menu-menu lainnya. Selain itu merek KFC juga mudah dikenali dari penggunaan logo berupa sebetuk wajah Colonel Sanders yang sudah tidak asing lagi karena senantiasa tergambar di setiap kotak makan, piring, sovenir atau hadiah, sampai papan penunjuk pada masing-masing outlet dan sudah tersebar di hampir seluruh negara bagian.

Usaha waralaba Colonel Sanders yang dikenal dengan KFC itu kemudian dibeli oleh Heublein Inc, sebuah industri bergerak dalam bidang makanan kaleng sebesar \$ 285 juta dimana akhirnya menjadi pemegang hak paten atas merek Sanders pada tahun 1971. Pada tahun itu mulai dikembangkan jenis-jenis menu baru seperti Colonel burger, french fries, KFC sup baik yang terbuat dari ayam maupun jagung, skin tries (kulit ayam goreng), lumpia, perkedel, puding, coleslaw, di samping tetap menyediakan menu andalannya berupa jenis 2 jenis ayam goreng jenis original recipe maupun hot and crispy. Pengembangan jenis menu makanan ini dipacu oleh mulai adanya pemain baru di bidang usaha waralaba makanan siap saji yang merupakan pesaing baru bagi KFC karena dikhawatirkan dapat mempengaruhi pangsa pasar KFC dan keuntungan dari restoran KFC. Heublein Inc memberikan hak franchise dari restoran KFC kepada Group Gelael untuk mendirikan restoran KFC pertama di Indonesia.

Pada tahun 1982 Heublein Industries, Inc melakukan merger dengan R J Reynolds (RJR Nibisco) untuk memperkuat perusahaan KFC. Selain merger, usaha

lainnya dilakukan sebagai upaya untuk mempertahankan produk merek KFC tetap disukai konsumennya adalah melalui mutu produk dan pelayanan yang diberikan oleh setiap pramusaji di masing-masing outlet. Untuk keperluan itu, maka didirikan Colonel Sanders Technical Centre di Louisville dengan anggaran biaya sebesar \$ 23 juta. Hal-hal yang diberikan antara lain :

- *Training Department*

Di sini setiap karyawan KFC baik yang lama, baru maupun staffnya dilatih bagaimana bekerja secara profesional dan menjalankan standard yang ditetapkan oleh induk perusahaan.

- *Information and Resources*

Di sini informasi dan sumber daya KFC dapat diperoleh di perusahaan tersebut.

- *Engineering*

Sebagai pusat untuk mendidik karyawan khususnya bagian produksi bahan-bahan tersebut digunakan untuk menjalankan mesin-mesin pabrik dengan benar dan melakukan perbaikan mesin produksi yang mengalami gangguan.

- *Programme Development and Production*

Bertujuan sebagai pusat pengembangan program-program yang dijalankan KFC dan produksi.

Pada tahun 1986 KFC mengalami pergantian kepemilikan dari R J Reynolds kepada PEPSICO dengan pembelian seharga \$ 840 juta. PEPSICO adalah juga pemilik Pizza Hut dan Taco Bell. Hingga saat ini

KFC yang dipimpin oleh Presiden KFCI / CEO yaitu John Cranor dan Presiden KFC yaitu Larry Zwayne pada tahun 1998 usaha waralaba KFC sudah tersebar diseluruh negara termasuk di Indonesia tercatat memiliki 164 gerai dimana tersebar di 22 propinsi dan 33 kota.

### **3.2. SEJARAH PERUSAHAAN DI INDONESIA**

Gelael Group merupakan pemegang hak waralaba KFC dari Amerika Serikat. Untuk memperoleh hak mengelola jaringan KFC di Indonesia, Menurut Dick, pihak Amerika Serikat membutuhkan waktu riset selama tiga tahun sebelum akhirnya setuju memilih Gelael. Lokasi pertama kali dibuka di jalan Melawai Raya no. 84 - 85, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan pada tanggal 18 Oktober 1982. Dan sekarang sudah memiliki 57 outlet Kentucky Fried Chicken yang tersebar di kota-kota lain di Indonesia seperti : Surabaya, Bandung, Medan, Batam, Yogyakarta, Semarang, Bali, Malang, Ujung Pandang, dan Manado. Dengan adanya outlet sebanyak itu telah mempekerjakan lebih dari 5000 karyawan.

### **3.3. SEJARAH PERUSAHAAN DI SURABAYA**

Di Surabaya KFC pertama kali dibuka di jalan Basuki Rachmat pada tanggal 18 November 1985 dan waralaba ini dipegang oleh Dick Gelael. sekarang KFC di Surabaya sudah memiliki 11 outlet KFC yang tersebar di Sinar Jemursari, Mall Galaxy, Sinar Darmo Satelit Indah, Tunjungan Plaza I dan II, Jembatan Merah Plaza, Plaza Surabaya, Enam Permai, Supermarket Gelael Sidoarjo, dan di THR. Adanya banyak cabang yang dibuka membuat konsumen lebih mudah untuk dapat memperoleh KFC.

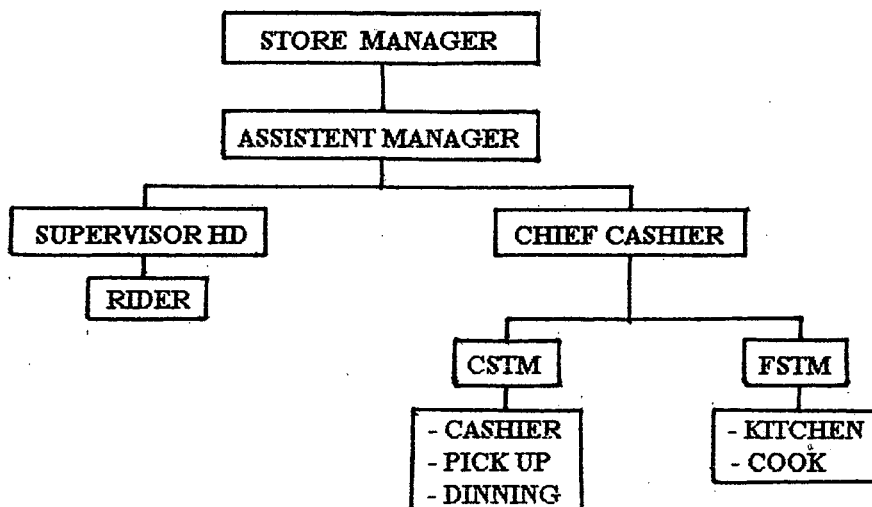
### 3.3.1. LOKASI PERUSAHAAN

Kentucky Fried Chicken (KFC) di Surabaya pertama kali didirikan di Supermarket Gelael yang berlokasi di Basuki Rachmat, alasan dari pemilihan tempat tersebut karena adanya suatu pertimbangan, yaitu :

1. Letaknya yang strategis, karena restoran ini terdapat di dalam pertokoan yang ada di pusat kota, dimana dekat dengan bank, hotel, dan lain-lain.
2. Karena terdapat di dalam pertokoan, maka banyak para pengunjung yang datang ke Supermarket Gelael setelah berbelanja dapat makan di restoran Kentucky Fried Chicken.
3. Letaknya mudah dijangkau oleh konsumen bila ingin memilih untuk makan di Kentucky Fried Chicken.
4. Merupakan lokasi strategis dimana ada sarana transportasi di dalam mendukung operasi perusahaan.

### 3.3.2. STRUKTUR ORGANISASI KENTUCKY FRIED CHICKEN DI SURABAYA

Gambar 3.1



Sumber : Intern Perusahaan

### 1. STORE MANAGER

Bertugas mengawasi dan mengambil keputusan yang berhubungan dengan operasional perusahaan, mengkoordinasi semua fungsi yang ada dalam perusahaan agar kegiatan-kegiatan perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

### 2. ASSISTENT MANAGER

Bertugas untuk membantu pekerjaan dari Store Manager, sehingga kegiatan-kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan baik.

### 3. SUPERVISOR HD

Mempunyai tugas untuk mengawasi Rider.

### 4. CHIEF CASHIER

Bertugas untuk mengawasi Customer Service Team Member dan Food Service Team Member.

### 5. RIDER

Bertugas memberikan suatu pelayanan pengiriman pesanan melalui telepon ke tempat pemesan, dengan menjaga kebersihan pesanan dan kecepatan pelayanan.

### 6. CSTM

Merupakan singkatan dari Customer Service Team Member yang bertugas mengawasi bagian cashier, pick up, dan diming.

### 7. FSTM

Merupakan singkatan dari food Service Team Member yang bertugas mengawasi bagian kitchen dan cook.

### 8. CASHIER

Bagian yang membuatkan bon makanan dan minuman, menerima uang pembayaran dari konsumen dan memberikan kembalian pada konsumen.

## 9. PICK UP

Bertugas menjaga dan bertanggung-jawab pada kelancaran service atau pelayanan pesanan makanan dan minuman.

## 10. DINNING

Bertugas untuk membersihkan peralatan makanan, minuman, dapur serta peralatan-peralatan lain dan juga menjaga kebersihan dari area restoran.

## 11. KITCHEN

Berhubungan dengan bagian dapur, juga bertugas untuk memasak makanan (khusus untuk masak sup saja) dan juga menjaga kebersihan makanan.

## 12. COOK

Bertugas memasak makanan (khusus untuk ayam goreng kentucky saja) dan juga menjaga kebersihan dari masakan tersebut.

## 3.4. MISI DAN TUJUAN PERUSAHAAN

### 3.4.1. MISI PERUSAHAAN

Mendekatkan diri pada konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen yang makan di KFC. Sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KFC.

### 3.4.2. TUJUAN PERUSAHAAN

Di dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya KFC telah menetapkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai antara lain meliputi : merealisasi penjualan sesuai target yang telah ditetapkan, meningkatkan jumlah langganan, mendekatkan diri pada customer (maksudnya memberikan suatu pelayanan yang terbaik bagi konsumen),

mengadakan ekspansi atau perluasan dengan membuka counter-counter penjualan di beberapa tempat dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan sosial.

### **3.5. KEBIJAKAN PERUSAHAAN**

Adalah suatu kebijakan yang dibuat oleh perusahaan untuk dapat memberikan suatu kepuasan pada konsumen antara lain :

#### **3.5.1. KEBIJAKAN HARGA**

Harga ditetapkan sesuai dengan bahan baku yang digunakan serta terjangkau oleh masyarakat.

#### **3.5.2. KEBIJAKAN PRODUK**

Konsumen memandang produk sebagai ikatan kompleks, yang memuaskan kebutuhan mereka. Jadi pemilik restoran perlu menekankan produk yang memiliki ciri khas dan kualitas.

#### **3.5.3. KEBIJAKAN PROMOSI**

Adapun sarana yang digunakan untuk dapat menunjang promosi KFC agar meningkat penjualannya yaitu dengan memasang iklan di media TV, media cetak, majalah, melalui brosur, radio, dan melalui pemberian sovenir seperti mainan anak, misalnya : mobil-mobilan, bola dan lain-lain. Tapi Kentucky Fried Chicken juga memberikan bentuk promosi lain seperti : apabila kita melakukan pembelian dengan jumlah banyak, maka kita dapat membeli sovenir yang ada di KFC seperti : gelas lucu dengan bermacam-macam bentuk dan warnanya, jam tangan, radio, dan

yang lain-lain. Dan bentuk promosi lain seperti : adanya paket hemat, paket duk-duk terdapat hanya pada moment tertentu saja.

Selain itu KFC juga turut mensponsori berbagai macam kegiatan seperti lomba menggambar estafet Ramadhan di Plaza Surabaya dan juga melakukan suatu kegiatan sosial seperti menjalin kebersamaan antara anak-anak dengan teman-teman mereka yang tinggal di Panti Asuhan. Kegiatan tersebut diadakan dengan tujuan agar bakat dan kreativitas anak-anak dalam bidang seni, khususnya menggambar atau melukis dapat tersalurkan, juga bertujuan agar anak-anak dapat mengisi bulan puasa dengan kegiatan yang bermanfaat. Untuk dapat meningkatkan penjualan KFC restoran di Surabaya membuka beberapa cabang diberbagai tempat seperti : Sinar Jemursari, Sinar Darmo Satelit Indah Sidoarjo, Enam Permai, Tunjungan Plaza I dan II, Mall Galaxy, Pasar Surabaya, Jembatan Merah Plaza, dan di THR.

Dan dengan dibukannya banyak outlet dapat mempermudah konsumen untuk memperoleh KFC diberbagai tempat melalui cabang-cabang KFC yang ada.

#### **3.5.4. KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN**

Dalam menghadapi persaingan perusahaan selalu berusaha meningkatkan pelayanan untuk memuaskan konsumen, misalnya menawarkan jasa pesan antar, baik melalui telepon maupun faksimile, menjaga kualitas dan kebersihan makanan, minuman, dan ruangan.

KFC juga berusaha menanggapi komplain yang diberikan konsumen baik dalam pelayanan maupun kualitas produk. Apabila produk yang diberikan tidak sesuai dengan standard kualitas, maka akan diganti dengan yang telah dipesan.

### 3.6. PRODUK YANG DIHASILKAN

Terdapat berbagai macam makanan dan minuman di Kentucky Fried Chicken yang dapat memenuhi selera konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan makanan yang ada di restoran tersebut. Macam dari makanan dan minumannya antara lain yaitu :

#### A. Jenis makanan :

##### 1. *Ayam Goreng Kentucky*

- Ayam crispy
- Ayam original
- Wing

##### 2. *Burger & Snacks*

- Colonel burger
- Skinfries
- Crispy strips

##### 3. *Side order*

- Perkedel
- Corn soup
- Corn cob
- Pudding
- Lumpia
- French fries (porsi kecil dan porsi besar)
- Rice (porsi kecil dan porsi normal)

**B. Jenis minuman :**

1. Pepsi cola
2. Mirinda / 7 up
3. Ice tea
4. Orange juice
5. Teh sosro
6. Ades

**C Family meals**

1. Combo keluarga
2. Chaki menu si kecil

**D. Komat Koamit (Kombo Hemat Komplit)**

- Kombo hemat komplit 1 (2 pc. chicken + 1 rice + 1 med. pepsi)
- Kombo hemat komplit 2 (1 pc. chicken + 1 rice + ades)
- Kombo hemat komplit 3 (1 colonel burger + 1 reg. fries + 1 med. pepsi)
- Kombo keluarga komplit (5 pc. chicken + 3 rice + 2 KFC soup + 3 med. pepsi)

**3.6.1. PROSES PRODUKSI****3.6.1.1. Ayam Goreng Original**

1. Hal yang paling utama kita kerjakan yaitu dengan membersihkan ayam tersebut sampai bersih.
2. Ayam tersebut diolah bersama dengan tepung yang sudah di mix

sampai berulang-ulang.

3. Setelah ayam diberi tepung, kemudian diatur diatas tempat penggorengan.
4. Dan setelah diatur, baru dimasukkan ke dalam mesin penggorengan.
5. Dan setelah ayam keluar dari penggorengan ditaruh di holding calbinate.
6. Setelah diletakkan diholding calbinate, kemudian baru diletakkan di holded display.

#### **3.6.1.2. Ayam Goreng Crispy**

1. Hal yang pertama kita lakukan yaitu membersihkan ayam tersebut sampai benar-benar bersih.
2. Kemudian tepung tersebut dicampur dengan bumbu instant dan bumbu instant tersebut diberi sedikit air.
3. Setelah tepung tadi dicampur, baru ayamnya diolah dengan tepung sampai 2 kali pengulangan.
4. Setelah ayam dicampur dengan tepung, baru digoreng ke dalam penggorengan dengan suhu yang tinggi.
5. Dan setelah ayam keluar dari penggorengan ditaruh di holding calbinate.
6. Setelah diletakkan diholding calbinate kemudian baru diletakkan di holded display.