

3. DATA LAPANGAN

3.1. Data Perusahaan

3.1.1. Sejarah Perusahaan

Awal mula pendirian restaurant fast food dengan merk Dundee Fried Chicken (DFC) tersebut adalah dilandasi oleh keinginan dari pembuat resep yang berasal dari warga negara Indonesia ini. Dirangkailah sebuah cita-cita untuk dapat mendirikan restaurant fast food yang berbasis fried chicken. Dengan bekal keyakinan dan modal kerja yang tidak terlalu besar, dipilihlah lokasi di area Jembatan Merah Plaza, Surabaya, pada tahun 1996 sebagai pembukaan gerai pertama. Dimulai dari luasan tempat kerja yang tidak lebih dari 100 meter persegi, cita-cita dan harapan dari sang pencipta resep itu mulai dikerjakan. Akan terkesan merupakan pemandangan yang sangat kontras bahwa keadaan perlengkapan restaurant yang masih terkesan apa adanya saat itu, jika dibandingkan dengan kondisi gerai saat ini; namun juga akan sulit untuk dipercaya bahwa diluar dugaan sambutan dari para pelanggan yang dapat disebut sebagai pelanggan-pelanggan baru waktu itu sungguh luar biasa!

Melihat prospek dan potensi yang semakin menantang di masa depan dibuatlah misi dan visi sederhana untuk DFC saat itu. Ternyata sederhana sekali, yaitu kalau mungkin dari negara lain pada antusias menjajaki pangsa pasar Indonesia untuk mempromosikan menu makanannya, kenapa tidak pernah dicoba karya putra bangsa sendiri pada suatu hari kelak setelah sukses di dalam negeri dapat berbuat yang lebih baik untuk dapat masuk ke pasar luar negeri? Demikian selintas ide dasar dari pendiri DFC ini dapat dikutip. Dari sebuah pembicaraan dan diskusi sederhana pada pertengahan bulan Mei 1997 waktu itu disusunlah rencana besar yang bila dipresentasikan kepada banyak orang saat itu, mereka akan pasti mentertawakan dan tidak akan mempercayainya!

Dalam waktu singkat dibentuklah tim kecil, yang terdiri dari beberapa orang konsultan. Dari tim kecil ini memberikan solusi yaitu untuk melangkah menjadi besar dengan meniadakan konsep lama yang masih melekat. Solusi ini tentunya bagi kebanyakan kalangan akan agak susah diterima dengan akal yang

sehat. Apa itu? Menutup gerai pertama yang masih terkesan kurang profesional dan mendirikan kembali gerai yang pertama untuk yang kedua kalinya dengan sistem dan konsep baru. Sebagai tindak lanjut dari rencana tersebut, pada tahun 1998 direalisasikannya pendirian DFC di kota dingin Malang. Menyusul dan tidak tanggung-tanggung dengan menghadirkan DFC di dua mal terkenal di kota Surabaya sekaligus, tepatnya di Plaza Surabaya dan Plaza Tunjungan III serta yang terakhir di kota Jogjakarta dalam kurun waktu satu tahun diantara pertengahan tahun 1999 dan pertengahan tahun 2000.

Di tahun yang sama pula didirikanlah badan hukum DFC dengan nama Perseroan Terbatas (PT) Dundee Food International, yaitu dimaksudkan sebagai pusat wadah pengelolaan dan pengendalian management business DFC, franchise business, material supplies dan sebagai sarana atau prasarana pendukung bagi kepentingan operasional DFC dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang, termasuk pula di dalamnya wadah untuk penguasaan pangsa pasar baik di dalam negeri maupun pasar luar negeri untuk kurun waktu yang tidak terlalu lama.

3.1.2. VisidanMisi

Usaha bisnis Dundee Fried Chicken (DFC) adalah di bidang fast food restaurant khusus mengolah masakan fiied chicken dengan special recipe, menu dan performa. Misi DFC adalah kepuasan total bagi semua pelanggan dengan meniadakan batasan dalam strata masyarakat. Memenuhi kebutuhan pelanggan adalah alasan utama untuk keberadaan perusahaan DFC.

Tujuan DFC adalah memberikan produk masakan fried chicken yang terbaik dan pelayanan kepada para pelanggan dengan mutu terbaik; memperlakukan setiap pelanggan dengan cara DFC sendiri ingin diperlakukan, yaitu melampaui harapan pelanggan sendiri; DFC berkeyakinan bahwa hanya dengan memaksimalkan inovasi produk dan pelayanan serta produktivitas sajalah, DFC dapat memaksimalkan ekuitas karyawan, keuntungan dan pencapaian target perusahaan.

DFC mengabdikan kepada program yang konsisten, keras dan disiplin berupa evaluasi dan peningkatan diri serta peningkatan wawasan secara terus-menerus. Bagaimana proses peningkatan terus-menerus dalam tim DFC dapat terlaksana? Tim DFC akan selalu berupaya memberikan dorongan dan motivasi kepada setiap individu dan kelompok orang-orang yang bekerja bersama untuk bersedia mendengarkan, memecahkan masalah dan meningkatkan kualitas dalam lingkungan suportif dan progresif yang mendorong dan menyambut baik perubahan.

Untuk merealisasikan hal tersebut, kami memiliki lima cara untuk dapat bekerja bersama dan memungkinkan kami dapat mencapai tujuan bisnis DFC :

- Berfokus pada kepentingan semua pelanggan untuk memberikan sajian produk dan pelayanan yang hebat.
Struktur organisasi yang lebih ramping dan menyingkirkan birokrasi
Pembuatan keputusan yang lebih cepat untuk mempercepat hasil
Kesenangan dan keuntungan yang berjalan bersama
- Memberikan tindakan dan reaksi yang cepat, tepat serta benar untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

DFC terus-menerus berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dan inovatif untuk meningkatkan sajian produk sebagaimana slogan DFC, yaitu: Rasakan Nikmatnya Sampai Lapisan Yang Paling Dalam, dan servis yang unik bagi semua pelanggan. DFC bekerja untuk memperkuat ikatan yang saling menguntungkan bagi semua pelanggan, semua *supplier*, dan seluruh rekanan kerja DFC di semua bidang.

DFC tahu bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan secara total memerlukan upaya tim yang sangat kuat dari para karyawan, sepanjang waktu. Untuk itu DFC akan selalu menyeleksi karyawan yang mendukung dalam tim DFC.

DFC akan berusaha memenuhi kebutuhan individu karena keberhasilan tim DFC tergantung pada kepuasan, upaya dan komitmen setiap karyawan. Pimpinan akan terus-menerus mendukung dan memberikan motivasi kepada semua karyawan untuk senantiasa meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan. Keyakinan akan hal tersebut dapat tercapai dengan penciptaan

lingkungan yang berkepedulian, kepercayaan, rasa hormat dan keadilan melalui pelatihan, pendidikan, pemberdayaan, peran serta, pengakuan, imbalan dan kesempatan karir.

Bagaimana peningkatan terus menerus memenuhi kebutuhan individu karyawan dapat terpenuhi, yaitu DFC akan berupaya :

Memberikan pelatihan untuk memungkinkan seluruh sub-ordinate karyawan dapat terlibat dan kreatif dalam pemecahan masalah.

- Mendorong individu dan kelompok untuk mengambil tanggung jawab lebih besar dan mampu membuat keputusan dengan tepat dan benar.

Menghargai seluruh sub-ordinate karyawan untuk mengubah banyak hal menjadi lebih baik.

- Meningkatkan hubungan komunikasi dan sikap untuk saling menghormati. Meningkatkan kepemimpinan dan rasa aman.

Semua karyawan, pimpinan perusahaan, pemegang saham mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi harapan pelanggan melalui inovasi produk, mutu pelayanan, dan mendorong hubungan dengan semua pelanggan untuk jangka panjang, serta konsisten dengan tujuan para pemegang saham.

Untuk merealisasikan hal tersebut DFC memiliki konsep khusus dalam pengoperasian bisnisnya, yaitu DFC harus mampu :

Memenuhi kebutuhan selera semua pelanggan dengan menciptakan karya inovatif menu baru dan memasarkan produk dengan mutu selera yang tinggi.

Menyajikan produk dan melakukan unjuk kerja unggul dengan nilai yang dipandang tinggi dengan harga konsumen yang pantas serta terjangkau.

Mengembangkan gerai / outlet baru di kota-kota yang berpotensi baik skala nasional maupun internasional dan menawarkan kesempatan besar bagi pemilik modal/investasi untuk pertumbuhan jangka panjang.

- Memperoleh margin keuntungan tinggi dengan menjadi penyaji produk volume besar dengan biaya total serendah mungkin.

Menyediakan lingkungan kerja tempat kerja yang kondusif dimana karyawan diperlakukan sederajat sebagai individu dan menikmati rasa aman.

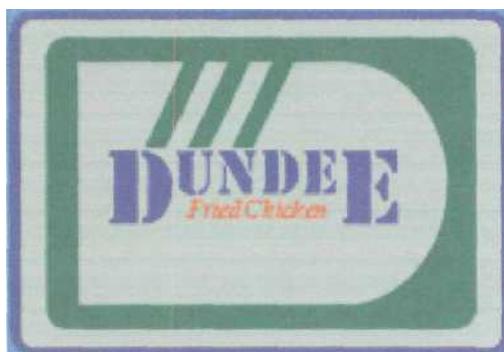
Menjadi warga perusahaan yang bertanggung jawab.

- Memberikan pengembalian yang layak dan konsisten kepada pemegang saham, Pemodal dan pemilik investasi.

DFC akan berusaha terus menerus meningkatkan cara pelanggan memandang dengan mencari saat kesempatan ketika DFC bisa melampaui harapan mereka. DFC selalu berusaha lebih keras!

3.1.3. Legalitas

Nama Produk Restaurant : Dundee Fried Chicken



Gambar 3.1. Logo Dundee Fried Chicken

Nama Perusahaan : PT. Dundee Food International

Didirikan dengan Akta Notaris pada tanggal 20 Agustus 2000, No. 46, di hadapan Justisia Soetandio, SH, Notaris di Surabaya.

Jenis Perijinan Usaha

- Pengesahan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 12 Maret 2001, No. C-1963 HT.01.01-TH.2001.
- NPWP: 1.922.628.1-611: s SIUP pada tanggal 18 Desember 1999, No. 503/065/402.05.13/1999.
- Sertifikat Merek pada tanggal 27 April 1998, No. J97-15254.
- Sertifikat Halal pada tanggal 5 April 2000, No. 6011301700

Kantor Pusat : Jl. Donorejo Wetan No. 70, Surabaya, Jawa Timur.
Telp. 031-3710822
Fax. 031-3723062

Alamat Outlet DFC : **Surabaya:**

1. Plaza Tunjungan II Lantai V, No. 38 41
Jl. Basuki Rakhmat No. 18 24, Surabaya
Telp. 031-5468160, 5313243
2. Plaza Surabaya Lantai I, No. A - 23
Jl. Pemuda No. 31-37, Surabaya
Telp. 031 - 5316809, 5316829

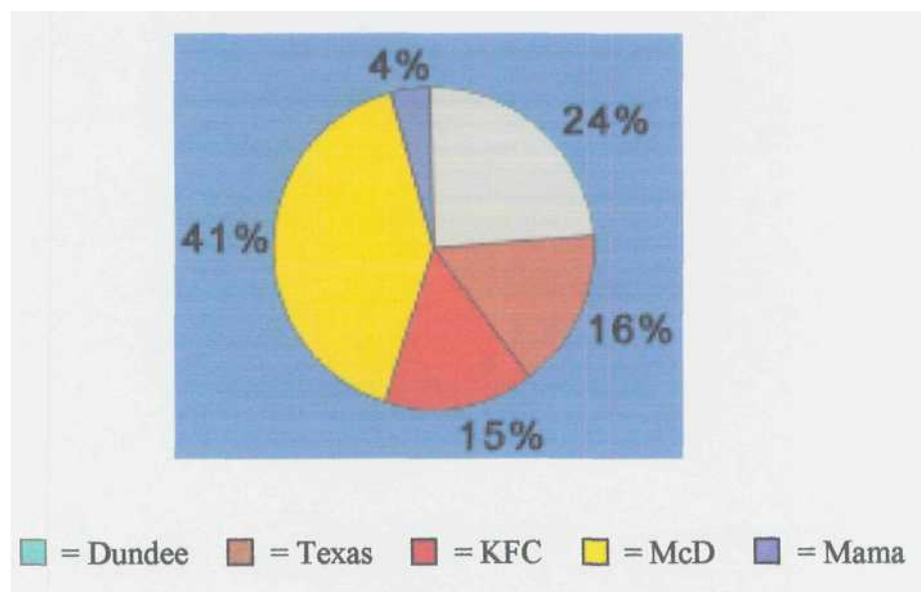
Malang:

Jl. Merdeka Timur No. 2 C, Malang
Telp. & Fax. 031-325291

Jogjakarta:

Jl. Urip Sumoharjo No. 21, Jogjakarta
Telp. & Fax. 0274 - 520883

3.1.4. MarketShare

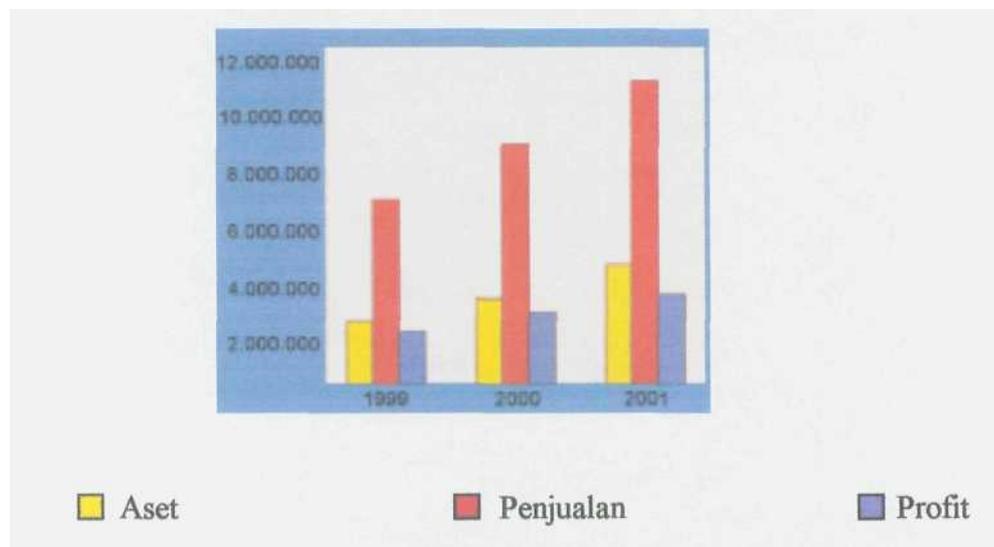


Grafik tersebut adalah berdasarkan penelitian Mahasiswa Universitas PETRA tahun 2000. Dengan pengambilan di kotamadya Surabaya untuk wilayah Plasa Surabaya dan Plasa Tunjungan

3.1.5. Perkembangan Perusahaan

Dalam Ribuan Rupiah

	Tahun 1999	Tahun 2000	ESTIMASI2000
- Aset	2.105.000	2.045.000	4.002.000
- Penjualan	552.000	8.370.000	10.020.000
- Profit	1.700.000	2.425.000	3.000.000



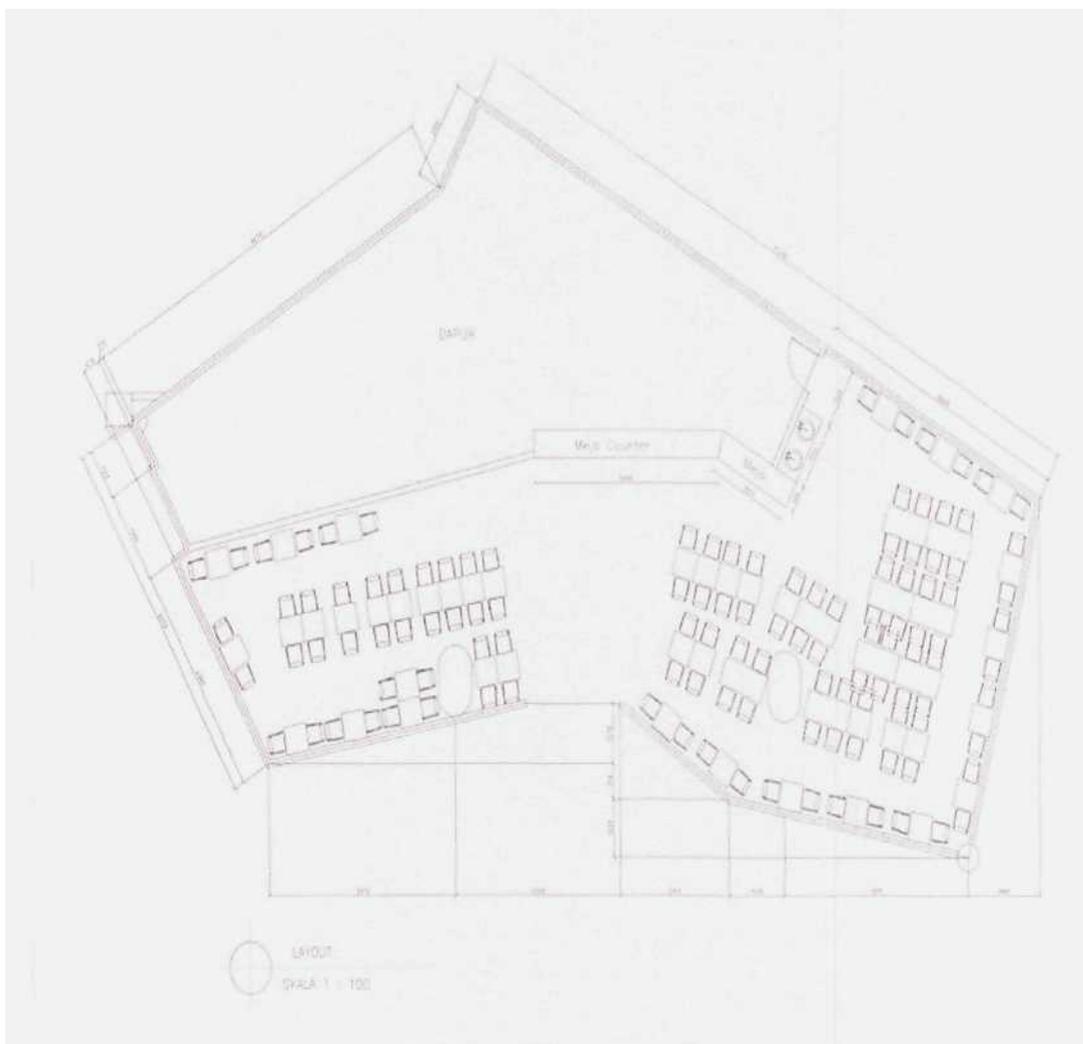
3.1.6. JenisPaket





3.2. Tinjauan terhadap Eksterior dan Interior Restoran

Berikut adalah layout dari Dundee Fried Chicken, Plasa Tunjungan 3 Surabaya:



3.2.1. *Facade*

Mulai dari tampak luarnya, eksterior restoran Dundee tidak memperlihatkan adanya pembatas yang masif. Restoran tampak sangat terbuka dengan penggunaan dinding rendah (Foto 3.1). Adapun penjelasan mengenai pembatas restoran ini:

- Tinggi pembatas: 100 cm
- Lebar pembatas: 115 cm
- Ketebalan pembatas: 10 cm
- Material dominan pembatas: multipleks *deng&njinishmg doff*
- Material omamen pembatas: multipleks dengan *finishing duco* warna biru tua, hijau dan merah
- Terdapat *signage* dengan menggunakan lampu neon
- Pembatas terputus-putus setiap sepanjang 115 cm, saling dihubungkan dengan materi besi tempa berbentuk spiral *danfinishing duco* warna hijau



Foto 3.1. Pembatas Luar Gerai DFC

Signage restoran memperlihatkan nama restoran dan logo Dundee Fried Chicken. Tampak dari *Signage* ini didominasi warna hijau, sesuai warna logo Dundee. Tulisan "Dundee" dengan huruf kapital, ditonjolkan dengan warna biru sesuai logo. Garis berwarna merah dan hijau sesuai logo juga disertakan (Foto 3.2).



Foto 3.2. *Signage Restoran DFC*

Dengan desain eksterior yang telah ada, maka antara area restoran dengan jalan luar, hanya dipisahkan oleh pembatas rendah. Orang yang berlalu-lalang di depan restoran dapat dengan jelas melihat ke dalam, dan melihat konsumen yang sedang makan disana.

3.2.2. Pintu masuk (*MainEntrance*)

Pintu masuk ke dalam restoran adalah sebuah bukaan, yaitu jarak yang terjadi antara pembatas sebesar kurang lebih 250 cm. Pintu masuk bukan berupa daun pintu yang bisa dibuka tutup, melainkan hanya sebuah bukaan. Pada pintu masuk ini diletakkan gambar paket sajian restoran yang sedang dipromosikan, dengan maksud untuk menarik pengunjung untuk mencobanya (Foto 3.3).



Foto 3.3. Pintu Masuk Restoran DFC

3.2.3. Meja *Counter*

Selanjutnya, setelah melewati pintu masuk, pengunjung akan menemui meja *counter* tepat di hadapannya. Jarak antara pintu masuk dengan meja *counter* ini adalah kurang lebih 550 cm. Meja *counter* berbentuk menyiku, dengan panjang masing-masing siku 500 cm dan 210 cm (Foto 3.4)

Siku yang memiliki panjang 500 cm digunakan untuk melayani konsumen yang memesan makanan dan minuman. Di siku ini pula terdapat dua alat pembayaran (kasir), dengan jarak kurang lebih 200 cm antar kasir. Selain itu juga diletakkan gambar paket makanan yang sedang dipromosikan.

Di belakang kasir terdapat gambar pilihan paket makanan dan minuman beserta harganya, sehingga konsumen dapat memilih dan menentukan apa yang akan dibeli. Di belakang kasir juga terdapat dinding yang memisahkan area publik dengan dapur. Makanan yang telah disiapkan diletakkan di rak dengan fasilitas untuk menjaga temperatur makanan. Selain itu, juga diletakkan alat penyedia *softdrink*.

Di siku inilah, konsumen akan membentuk antrian untuk memesan makanan. Sedangkan siku lain sepanjang 210 cm digunakan untuk melayani konsumen yang hendak membeli *ice cream*.



Foto 3.4. Meja *Counter* Restoran DFC

3.2.4. AreaMakan

Setelah melewati pintu masuk pula, konsumen akan menjumpai area makan yang terpisah menjadi dua bagian, yaitu di sebelah kiri dan kanan meja *counter* (Foto 3.5 dan 3.6). Area makan ini terdiri dari kelomok-kelompok kecil meja dan kursi makan. Sangat tampak bahwa area makan ini didominasi warna hijau.



Foto 3.5. AreaMakan DFC Sisi Kiri



Foto 3.6. Area Makan DFC Sisi Kanan

Pada masing-masing area makan (sebelah kiri dan kanan) terdapat dua kolom yang *di-finishing* dengan motif marmer berwarna *broken white* dengan guratan kekuningan. Bagian bawah kolom, setinggi 102 cm *di-fmishing* warna hijau sesuai warna hijau pada border dinding dan meja *counter*.

3.2.5. Wastafel

Apabila dari meja *counter* konsumen berbelok ke arah kiri, konsumen akan menjumpai adanya wastafel. Wastafel memang tidak terlihat apabila konsumen memilih area makan sebelah kiri. Wastafel yang disediakan berjumlah dua, dengan ketinggian 60 cm. Lebar area wastafel adalah 150 cm. Sedangkan jarak yang disediakan antara wastafel dengan meja-kursi makan di seberangnya adalah 180 cm (Foto 3.7)



Foto 3.7. Peletakan Wastafel

3.2.6. Sistem Pelayanan dan Kebutuhannya

Di restoran ini ada beberapa paket makanan yang belum tersedia langsung. Setelah memesan paket tersebut, konsumen masih harus menunggu kurang lebih 5-10 menit untuk memperoleh hidangannya. Makanan tersebut nantinya akan diantarkan oleh *waiter* ke meja konsumen. *Waiter* akan menerima makanan tersebut dari dapur melalui pintu samping, yang berdekatan dengan area kasir. Sedangkan sisa makanan dan piring-piring kotor akan dikembalikan ke dapur melalui lubang pada dinding yang berukuran 60 x 30 cm. Jadi, di area inilah *waiter* akan berdiri apabila masih tidak ada yang perlu dilakukan. Mereka berdiri di sana sambil menunggu sajian keluar dari dapur (Foto 3.8).



Foto 3.8. Lubang Penghubung Dapur dan Area Makan

3.2.7. Meja dan Kursi Makan

Tampak meja dan kursi makan mendominasi area makan. Kursi makan ini (Foto 3.9):

- Alas duduk dan sandaran punggung terbuat dari *molded plastic*
- Berwarna hijau terang
- Kerangkanya terbuat dari besi dengan *finishing duco* hitam
- Berbentuk simple, tanpa omamen dengan lendutan-lendutan dan lengkungan pada alas duduk dan sandaran
- Ketinggian 45 cm
- Lebar 45x 45 cm
- Tinggi sandaran 47 cm

Sedangkan meja makan (Foto3.10):

- *Top table* terbuat dari kayu dengan *finishing* lapisan vinyl bermotif granit warna hijau tua tanpa tekstur
- Kaki meja terbuat dari besi *dengan finishing duco* hitam
- Luas permukaan meja 60 x 60 cm
- Ketinggian meja 75 cm



Foto 3.9. Kursi Makan DFC



Foto 3.10. Meja Makan DFC

Jarak antar meja dengan meja bervariasi, namun ada yang perlu diperhatikan, yaitu jarak antar meja yang digunakan untuk sirkulasi konsumen dan karyawan untuk berlalu lalang. Biasanya, setelah memesan dan menerima makanan di meja *counter*, konsumen akan menuju ke meja, lalu menaruh barangnya di sana. Kemudian mereka akan mencuci tangan di wastafel. Jadi inilah kebutuhan sirkulasi konsumen. Sedangkan *waiter* akan berlalu lalang untuk mengantarkan makanan ke meja pengunjung, dan untuk mengambil piring kotor itu lagi. Mereka akan berlalu lalang dengan membawa nampan di tangan mereka (Gambar3.11).



Foto 3.11. Jarak Sirkulasi