

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Gambaran umum objek penelitian adalah untuk mengetahui keadaan perusahaan diantaranya adalah sejarah berdirinya, struktur organisasi serta visi dan misi.

### 4.1. Sejarah Berdirinya Pizza Hut

Pizza Hut merupakan jaringan restoran pizza terbesar di dunia, dengan hampir 12.000 cabang restoran yang tersebar di lebih dari 84 negara. Pizza Hut menyediakan bermacam-macam pizza dengan topping yang berbeda-beda. Pizza Hut didirikan oleh **Carney Bersaudara** yaitu **Frank Carney** yang dilahirkan pada tahun 1931 kemudian adiknya **Dan Carney** yang dilahirkan pada tahun 1938. Usaha mereka yang pertama adalah memulai bisnis makanan dengan bekerja untuk ayah mereka ditoko kelontong lokal, Dan dan Frank Carney merupakan mahasiswa di Wichita State University, Kansas, USA, Mereka memperoleh pemikiran kreatif untuk membuka sebuah restoran pizza setelah mereka membaca sebuah artikel di surat kabar Saturday Evening Post tentang berkembangnya popularitas makanan pizza, mereka kemudian meminjam uang sebesar \$600 dari ibu mereka yang digunakan untuk mengubah sebuah bar menjadi sebuah tempat usaha bagi mereka yang kelak menjadi Pizza Hut.

Dan Carney kemudian mempelajari keberhasilan dari pelopor makanan cepat saji seperti McDonald dan Kentucky Fried Chicken (KFC). "Pada waktu itu, Dan mengatakan, "tidak ada kursus waralaba bahkan waralaba cukup banyak diturunkan ke bisnis otomotif pada saat itu. Namun, itu memberi saya latar

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

belakang untuk membentuk perusahaan saya sendiri, dan pada dasarnya kesepakatan kami ialah waralaba sendiri, yang berkembang dari waktu ke waktu. Hari ini Anda memiliki kelas kewirausahaan, dan segala macam program yang berbeda yang akan cukup banyak memberikan latar belakang dasar untuk masuk ke bisnis itu sendiri." Terhadap saran dari salah satu profesornya, yang menyarankan bahwa perundingan bersama adalah lebih penting, Dan Carney kemudian berpikir mengenai subjek yang membosankan, ia ingin menulis tesisnya di Wichita State University pada subjek waralaba, setelah melihat bahwa itu akan menjadi masa depan pelayanan makanan. Sang profesor tidak akan menerimanya, dan Dan Carney kemudian meninggalkan gelar masternya. Beberapa tahun kemudian, ia mencoba untuk kembali dan menyelesaikan gelar masternya, dan diberitahu bahwa, karena keberhasilannya, ia akan lebih baik mengajar kursus wirausaha.

Setelah membuka lokasi mereka di Wichita dengan menggunakan peralatan bekas dan Pada saat berdiri, produk awal yang dihasilkan Pizza Hut adalah original "Thin'n Crispy" pizza yang dibuat oleh Carney bersaudara. Pada saat itu, menu dasar yang ada di Pizza Hut terdiri dari Thin'n Crispy pizza, salad, dan soft drink. Frank dan Dan Carney kemudian mulai waralaba Pizza Hut pada tahun 1959 dengan lokasi di Topeka, Kansas. Mereka menjalankan perusahaan dengan bantuan dari John Bender, teman Angkatan Udara Dan yang pernah bekerja di sebuah restoran pizza di Indiana.

Tahun 1968 Pizza Hut memulai perkembangannya menjadi restoran pizza yang bersifat internasional dengan membuka cabang restoran Pizza Internasional

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertama di Kanada. Setelah itu, pada tahun 1969, lambang Si Atap Merah ini (Red Roof) resmi diakui penggunaannya untuk restoran Pizza Hut. Pizza Hut berusaha memberikan pizza terbaiknya langsung kepada pelanggan dengan motto Pizza Hut is the best choice for every pizza occasion (Pizza Hut adalah pilihan terbaik untuk setiap acara pizza), sehingga pada tahun 1971 diakui sebagai jaringan restoran pizza nomor satu yang terbesar di dunia dari segi penjualan maupun jumlah cabangnya. Pada tahun 1972, Pizza Hut masuk dalam daftar Bursa Saham di New York. Pada tahun 1973, Pizza Hut membuka cabang di Jepang dan Inggris.

Pada tahun 1977, Carney bersaudara kemudian menjual Pizza Hut kepada PepsiCo, yang juga membeli Kentucky Fried Chicken dan juga akan membeli Taco Bell. Dan Carney kemudian menjadi kapitalis ventura dan terlibat dalam berbagai kegiatan amal. Frank masih mengurus bisnis pizza, Mereka juga menyalurkan sebagian kekayaan mereka untuk beasiswa di Wichita State tempat mereka belajar dulu. Pada tahun 1980, Pizza Hut memperkenalkan Pizza Hut Pan Pizza kepada seluruh Pizza Hut sistem. “Personal Pan Pizza” diperkenalkan pada tahun 1983, dengan garansi penyajian dalam waktu lima menit. Delivery Service adalah suatu inisiatif sistem baru yang dipergunakan pada tahun 1986, dengan tujuan memberikan atau mengantarkan pilihan pizza terbaik langsung ke tujuan dimanapun pelanggan berada.

Pada tahun 1988, diperkenalkan “Hand Tossed Traditional Pizza” yang pembuatannya dilakukan secara tradisional. Pizza Hut merupakan jaringan restoran pizza terbesar di dunia, dengan hampir 12.000 cabang restoran yang tersebar di lebih dari 84 negara. Pizza Hut menyediakan bermacam-macam pizza



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan topping yang berbeda-beda. Selain menyediakan pizza, Pizza Hut juga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman seperti pasta, salad, sup, dan sebagainya. Pizza Hut berdiri di Indonesia kali pertama tahun 1984 yaitu Pizza Hut Djakarta Theater, Pemegang hak waralaba tunggal di Indonesia ialah PT Sari Melati Kencana.. Selanjutnya disusul oleh Pizza Hut Pondok Indah tahun 1985 dan Pizza Hut Tebet tahun 1987 di bawah PT. Trijaya Pelangi. Saat ini, Pizza Hut mudah ditemui di kota-kota besar di seluruh Indonesia termasuk di Pekanbaru.

Di Pekanbaru sendiri Pizza Hut pertama kali di buka di Jl Jend. Sudirman No. 12 tanggal 23 November 2003 sebagai cabang pusat di wilayah Pekanbaru dan terus berkembang hingga saat ini sudah memiliki 4 cabang yaitu Pizza Hut Ciputra (SB - CSM), Pizza Hut SKA (SB - SKA), Panam Giant (SB - MCP) dan Senapelan (SB - SPE).

#### 4.2. Visi Dan Misi Pizza Hut

Visi Pizza Hut adalah “Mengembangkan usaha/bisnis dalam bidang makanan dengan pizza sebagai produk utama dan makanan lain (khususnya yang menunjang bisnis/produk utama tersebut)”.

Sedangkan Misi Pizza Hut yaitu :

- 1) Menciptakan pizza yang enak, berkualitas dan unggul.
- 2) Menjadikan Pizza Hut sebagai restoran yang terbaik dikelasnya.
- 3) Pelayanan yang ramah diprioritaskan agar setiap pengunjung yang datang merasa puas akan pelayanan di Pizza Hut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3. Logo Pizza Hut

Adapun Logo Pizza Hut adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Logo Pizza Hut**



Sumber : Pizza Hut Pekanbaru, tahun 2016

### 4.4. Struktur Organisasi Pizza Hut Pekanbaru

Untuk menapai tujuan perusahaan, banyak program yang mesti dijalankan tentunya yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sebagai perusahaan yang besar, perusahaan harus memiliki tenaga ahli yang terpilih, baik yang diposisikan pada manajer puncak, menengah atau bawah.

Pencapaian tujuan juga tidak terlepas dari masalah struktur organisasi, dimana organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pada setiap pelaksanaan organisasi sangatlah penting dan haruslah diperhatikan. Oleh karena itu, perlu dibuat struktur organisasi yang jelas dan dapat berfungsi secara optimal yang menggambarkan susunan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Adapun struktur organisasi pada Pizza Hut Pekanbaru dapat dilihat pada bagan berikut :

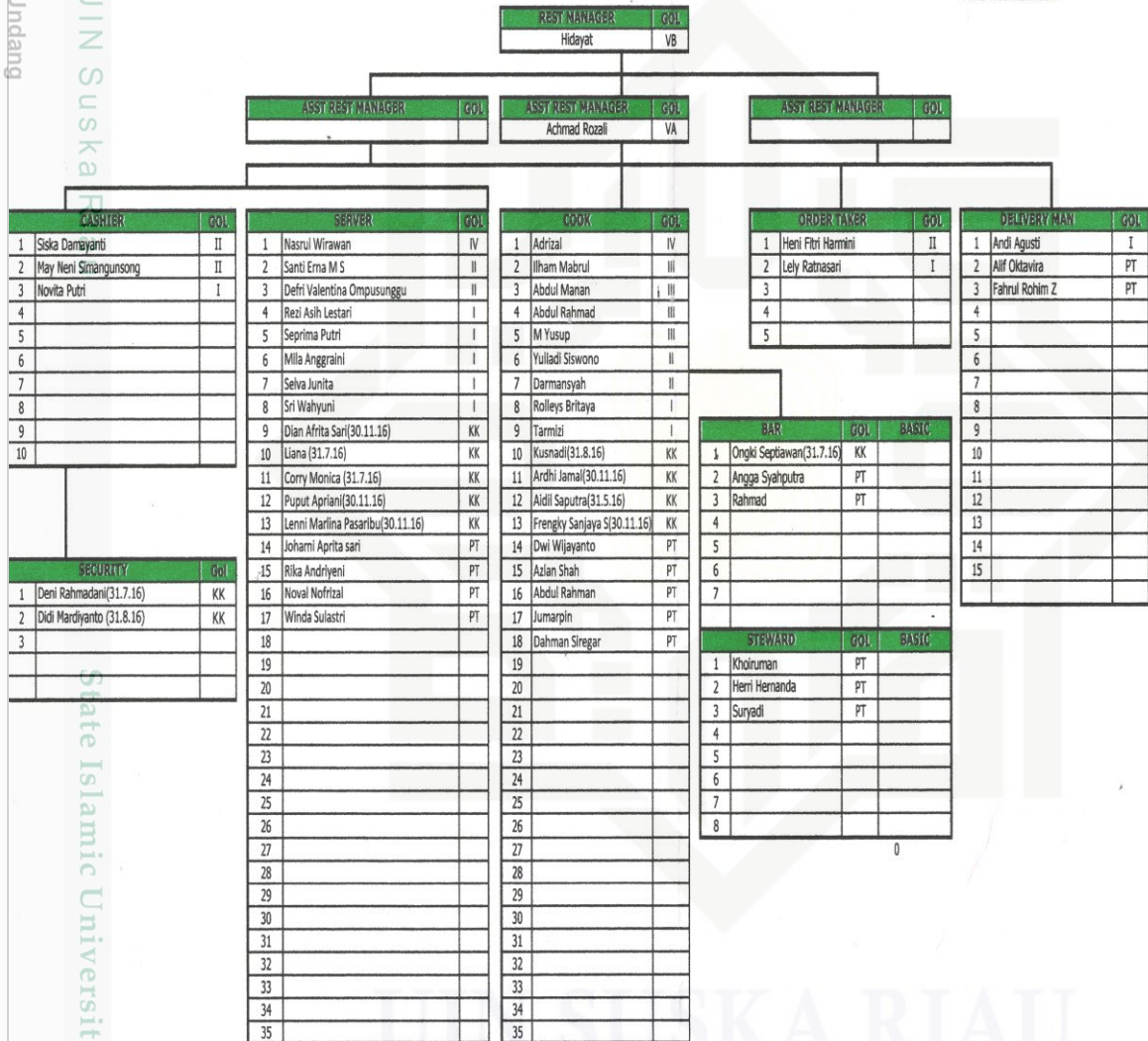
**GAMBAR 4.2**  
**STRUKTUR ORGANISASI PIZZA HUT**  
**TAHUN 2016**

**OUTLET STRUCTURE**

OUTLET : SB-PEK /R.123  
MONTH : Maret 2016



Pizza Hut Indonesia



<b>Total Karyawan</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>
Full Time	25	49%
Kontrak	10	20%
Part Time	16	31%
<b>FOH</b>	<b>11</b>	<b>5</b> <b>4</b>
<b>BOH</b>	<b>9</b>	<b>5</b> <b>10</b>

Sumber : Pizza Hut Pekanbaru, 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem organisasi sangat diperlukan untuk pengaturan tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam perusahaan. Berikut ini dijabarkan uraian singkat mengenai struktur organisasi di Pizza Hut, yaitu :

1. *General Manager*

Bertanggung jawab atas implementasi kebijakan perusahaan dan memastikan berjalannya peraturan perusahaan serta kesesuaiannya dengan objektif dan strategi perusahaan sesuai target bisnis perusahaan secara menyeluruh.

2. *Purchasing*

Departemen ini bertanggung jawab menyusun sistem pembelian untuk *ingredient*/bahan baku import dan lokal yang dapat menjamin konsistensi *ingredient*/bahan baku sesuai dengan spesifikasi, sertifikat halal, dan pemasoknya. Selain itu, sesuai dengan daftar *ingredient*/bahan baku yang sudah disahkan oleh LPPOM/MUI.

3. *Research and Development (R&D)*

Departemen ini bertanggung jawab dalam mengembangkan atau menciptakan produk baru maupun menyempurnakan produk yang sudah ada, pengawasan kualitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, menjamin kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan pelanggan, serta membantu dan menjamin keberlangsungan semua sistem mutu yang dijalankan perusahaan. *Ingredient*/bahan baku yang digunakan untuk pengembangan produk baru harus sudah mendapatkan atau dalam proses sertifikasi halal.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. *Quality Assurance (QA)*

Departemen QA bertanggung jawab terhadap terlaksananya GMP (*Good Manufacturing Practices*) dan HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*), serta penyusunan SOP (*Standard Operation Procedure*) dan SSOP (*Sanitation Standard Operating Procedures*). Selain itu, QA bertanggung jawab dalam melakukan proses registrasi sertifikasi halal, pembuatan resep menu, melakukan pengawasan terhadap sanitasi lingkungan restoran, peralatan dan para karyawan, melakukan evaluasi *performance supplier* dengan menjalankan *food safety* dan *quality system audit*, dan melakukan evaluasi *performance* restoran atau melaksanakan audit internal terkait pengawasan proses produksi.

#### 5. *Human Resource Development (HRD)*

Departemen HRD bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan recruitment (penerimaan tenaga kerja), pengembangan karyawan, hubungan industrial, meliputi surat peringatan karyawan, sanksi karyawan, pemutusan hubungan kerja (PHK), serta biaya keuangan, seperti penggajian karyawan dan pembiayaan pemeliharaan peralatan dan gedung. Departemen HRD juga bertanggung jawab terhadap penjadwalan kegiatan kantor, pembuatan surat-surat, pemeliharaan gedung kantor, kendaraan, serta kondisi dalam dan luar bangunan. Selain itu, bertanggung jawab terhadap hubungan dengan pihak luar dan keseluruhan aspek hukum yang berhubungan dengan perusahaan, seperti perizinan dengan pemerintah, sewa tanah dan gedung.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Operation

Departemen ini bertanggung jawab melakukan proses produksi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, melakukan proses dokumentasi administrasi keluar masuk ingredient/bahan baku, mengendalikan dan memonitor seluruh sistem di restoran, serta menyusun dan melaksanakan sistem penyimpanan ingredient yang dapat menjamin sistem halal. Dalam pelaksanaan tugasnya, operation terbagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

- a. *District Manager* (DM), Membuat kebijakan umum di setiap area yang dipimpinya.
- b. *Area Manager* (AM), Memimpin beberapa *outlet* pada satu area dan bertanggung jawab tugas dan wewenang kepada *District Manager*.
- c. *Multi Unit Manager* (MUM), Membawahi 4-5 outlet dalam suatu wilayah.
- d. *Outlet Manager* (OM), Memegang penuh 1 *outlet* dan menjaga kelancaran aktivitas kerja. Selain itu melakukan pemesanan barang dan bahan baku pada *supplier*. Tugas lain dari OM adalah memberikan laporan-laporan administrasi kepada MUM dan AM.
- e. *Shift Leader* (SL), Memimpin dan menjamin kelancaran proses kerja pada shift yang dipimpinya. Selain bertanggung jawab kepada OM tugas dari shift leader adalah melakukan pemesanan barang dan bahan baku pada *supplier*.
- f. *Crew Trainer* (CT), Memberikan pelatihan pada calon karyawan PHD.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. *Crew*, Menjalankan kegiatan operasional sesuai tugasnya. Terdiri dari tiga bagian yaitu :

1) *Order Taker*

Pegawai yang bertugas menerima *order* dari *customer* dan menerima pembayaran. Tugas lainnya adalah menghitung persediaan barang dan bahan baku.

2) *Back Of The House*

Pegawai yang bertugas menyiapkan dan membuat produk yang dipesan oleh *customer*. Tugas lainnya adalah menghitung persediaan barang dan bahan baku.

3) *Delivery Man*

Pegawai yang bertugas mengirim produk yang dipesan oleh *customer* pada pembilan secara *delivery*. Tugas lainnya adalah menghitung persediaan barang dan bahan baku.

h. *Accounting*, Departemen ini bertanggung jawab atas keuangan perusahaan meliputi pengaturan aliran keuangan perusahaan, penyusunan sistem akuntansi, penyusunan anggaran perusahaan, menangani atau memproses masalah perpajakan, penyusunan laporan keuangan, melakukan analisis keuangan, serta melakukan kegiatan pembukuan yang terkait dengan administrasi kantor.

i. *Information Technology (IT)*, Departemen ini bertanggung jawab terhadap berlangsungnya kegiatan informasi baik secara internal maupun eksternal (pihak luar), melalui penyusunan sistem teknologi informasi, pengadaan

perangkat komunikasi seperti komputer, hardware, software, dan jaringan (network) internet serta intranet, mengoperasikan dan memelihara infrastruktur IT, meliputi jaringan internet dan intranet, server, dan data center, serta melakukan pengembangan sistem layanan IT, termasuk pengembangan aplikasi sistem informasi.

- j. *Marketing*, Departemen ini bertanggung jawab terhadap keseluruhan kegiatan pemasaran dan penjualan produk-produk perusahaan, menentukan strategi pemasaran dalam pencapaian target penjualan, menetapkan target-target penjualan, terus membina hubungan baik dengan konsumen, distributor maupun pihak advertising agency, dan menerima keluhan dari pelanggan untuk diselesaikan.
- k. *Warehouse*, Departemen ini bertanggung jawab terhadap penerimaan, penyimpanan serta pengeluaran barang. Departemen ini juga bertugas membuat pemesanan barang pada purchasing, menjaga kestabilan keluar masuknya barang, melakukan dokumentasi terkait sistem penggudangan meliputi keluar masuknya barang, menjaga kualitas barang, berkoordinasi dengan divisi lain tentang pemakaian barang, melakukan cek stok fisik barang dengan stock card, serta melakukan penataan barang agar mudah dicari dan diambil.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.