

BAB II

GAMBARAN TENTANG *RESTAURANT* BATAGOR IHSAN

A. Sejarah Berdirinya *Restaurant* Batagor Ihsan Cabang Sukajadi

Indonesia terkenal akan keanekaragamannya termasuk dalam hal kuliner. Kekayaan bangsa kita ini yang menginspirasi berdirinya Batagor Ihsan. *Restaurant* Batagor Ihsan merupakan restoran waralaba yang berasal dari Bandung yang telah membuka cabang di Padang, Palembang dan Pekanbaru. Pemilik nama Batagor Ihsan adalah Pak Andri Anis. Perusahaan Batagor Ihsan yang berada di Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Pepaya kecamatan Sukajadi. Batagor Ihsan merupakan *Restaurant* ternama yang mulai berdiri pada tahun 2009 hingga sampai sekarang, yaitu lebih kurang sudah berjalan selama hampir 5 tahun.

PT. Mulia Maju Makmur memegang lisensi waralaba Batagor Ihsan untuk di Pekanbaru. Batagor Ihsan mempunyai konsep dasar Pusat Jajanan Serba Ada (PUJASERA). Keanekaragaman cita rasa kuliner nusantara yang ditawarkan untuk memanjakan para pencinta kuliner agar tidak perlu repot berkunjung ke berbagai macam resto. Pencinta kuliner cukup datang ke satu tempat yaitu Batagor Ihsan yang berada di Pekanbaru, yang beralamatkan di Jalan Pepaya Kecamatan Sukajadi.¹

B. Visi dan Misi *Restaurant* Batagor Ihsan Cabang Sukajadi

¹ Bapak Novel, (Manajer Batagor Ihsan), *Wawancara*, Pekanbaru, 15 Mei 2013.

Visi yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan suatu cita-cita tentang keadaan dan masa yang akan datang yang diinginkan untuk terwujud oleh seluruh orang-orang dalam organisasi, cita-cita masa depan yang dimiliki oleh para pendiri yang kira-kira mewakili seluruh anggota organisasi inilah yang disebut visi. Menurut Senge (1990) visi adalah gambaran organisasi yang ingin terjadi pada masa depan (*destiny*).²

Visi dari *Restaurant Batagor Ihsan* yaitu: menjadikan perusahaan Batagor Ihsan menjadi sebuah perusahaan kuliner yang memiliki pondasi bisnis berbasis nafas keislaman.³

Misi adalah penjabaran dari visi agar visi menjadi lebih mudah dimengerti atau lebih jelas bagi seluruh staf dan karyawan organisasi. Menurut Senge misi adalah maksud keberadaan (*existence*) organisasi atau identitasnya.⁴

Sedangkan misi dari *Restaurant Batagor Ihsan* yaitu: memasukkan kaidah-kaidah Islam dalam penerapan bisnis di semua lini aktifitas yang ada di *Restaurant Batagor Ihsan*. Aktivitas ini dilakukan oleh semua personal yang ada di lingkup perusahaan. Tujuan akhirnya adalah menghasilkan sebuah perusahaan Islami yang memiliki kebiasaan antara lain:⁵

1. Budaya sholat wajib 5 waktu tepat waktu.
2. Budaya tidak merokok atau menggunakan narkoba dan minuman alkohol di lingkungan *Restaurant Batagor Ihsan*.
3. Budaya melakukan Sedekah atau Zakat secara konsisten.
4. Budaya menjaga kebersihan lingkungan.

² Bernadi R. Wirjana, *Mencapai Manajemen berkualitas Organisasi, Kinerja, Program*, (Yogyakarta: Andi, 2007), h. 131.

³ Bapak Novel, (Manajer Batagor Ihsan), *Wawancara*, Pekanbaru, 15 Mei 2013.

⁴ Bernadi R. Wirjana, *op.cit.*, h. 132.

⁵ Bapak Novel, (Manajer Batagor Ihsan), *Wawancara*, Pekanbaru, 15 Mei 2013.

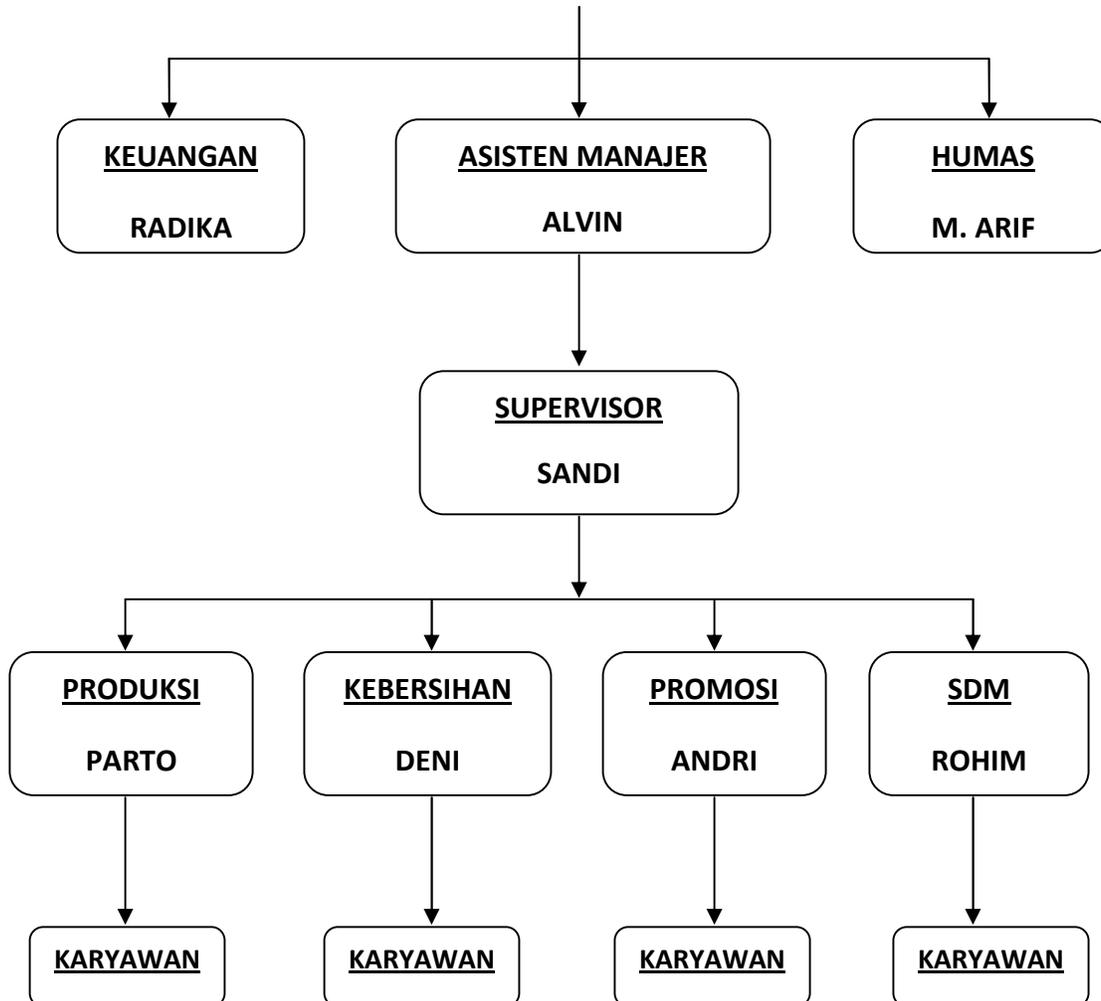
5. Budaya berpakaian dengan menutup aurat, berhijab bagi perempuan.
6. Budaya disiplin dan tepat waktu 10 menit sebelum jam kerja dimulai.
7. Budaya tidak membuat keributan di lingkungan *Restaurant* Batagor Ihsan.
8. Budaya sopan santun terhadap pimpinan, karyawan, dan pelanggan.
9. Budaya untuk menjadikan dan membentuk sumber daya manusia (SDM) yang memiliki konsep bahwa pekerjaan, bisnis dan kehidupan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari agama Islam (selalu melibatkan Allah).

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada di lingkungan *Restaurant* Batagor Ihsan, secara operasional dikelola oleh seorang manajer dengan dibantu secara teknis oleh Asisten Manajer. Manajer merupakan penanggung jawab utama atas segala aktivitas bisnis operasional yang berkaitan dengan keberlangsungan dan realisasi visi dan misi perusahaan.

Kegiatan teknis dilakukan oleh Asisten Manajer dengan dibantu sepenuhnya oleh Supervisor yang selalu memberikan laporan secara tertulis kepada Asisten Manajer atas segala kelancaran operasional. Berikut ini adalah struktur organisasi di lingkungan *Restaurant* Batagor Ihsan yaitu:





Sumber: Dokumen Perusahaan *Restaurant* Batagor Ihsan Cabang Sukajadi

D. Kedudukan dan Uraian Tugas/Pekerjaan

Wewenang dan tanggung jawab dalam fungsi kerja merupakan sebuah prosedur kerja yang mengatur karyawan *Restaurant* Batagor Ihsan sesuai fungsi kerja di unit. Wewenang dan tanggung jawab dalam fungsi kerja merupakan *rule* aktivitas yang wajib diikuti

karyawan dalam menjalankan fungsinya. Berikut adalah uraian tugas dan pekerjaan masing-masing:

1. Wewenang dan Tanggung Jawab Fungsi Kerja Manajer:⁶
 - a. Menjalankan, mengendalikan dan mengevaluasi visi dan misi perusahaan diunit yang dipimpin.
 - b. Berkordinasi dengan staf secara periodik.
 - c. Mengontrol dan mengevaluasi kualitas menu dan kinerja pelayanan
 - d. Mengorganisasi kegiatan promosi dan pemasaran.
 - e. Mengatur dan mengevaluasi barang persediaan.
 - f. Mengatur dan mengevaluasi standar kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan karyawan.
 - g. Membuat laporan operasional kegiatan secara periodik.
2. Wewenang dan Tanggung Jawab Fungsi Kerja Asisten Manajer (AM):⁷
 - a. Merekap seluruh kegiatan operasional dan kegiatan yang berhubungan dengan visi dan misi dan melaporkannya ke Manajer secara berkala.
 - b. Melakukan *beefing* dan merekap usulan-usulan yang berkaitan dengan kegiatan operasional.
 - c. Bertanggung jawab atas kinerja karyawan diunit.
 - d. Mengorganisasi kegiatan promosi dan pemasaran.
 - e. Mengatur dan mengevaluasi anggaran
 - f. Mengatur dan mengevaluasi barang persediaan.

⁶ Bapak Novel, (Manajer Batagor Ihsan), *Wawancara*, Pekanbaru, 9 Mei 2013.

⁷ Bapak Alvin, (Asisten Manajer Batagor Ihsan), *Wawancara*, Pekanbaru, 15 Mei 2013.

- g. Mengatur dan mengevaluasi standar kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan karyawan.
 - h. Membuat laporan operasional kegiatan periodik.
3. Wewenang dan Tanggung Jawab Fungsi Kerja Supervisor (SV):⁸
- a. Membuat laporan operasional kegiatan secara Periodik
 - b. Mengkoordinir karyawan untuk sholat pada jam sholat
 - c. Membuat laporan kehadiran dan Rekapitulasi Jadwal sholat serta hal-hal yang menyangkut dengan visi perusahaan.
 - d. Menerima laporan dari karyawan tentang stok dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kegiatan operasional.
 - e. Mengecek ketersediaan menu, dan order menu dari konsumen.
 - f. Mencatat dan melaporkan mengenai “kejanggalkan operasional”, hal-hal urgen dari operasional serta hasil perbaikannya.
 - g. Memberikan pengarahan tentang prosedur kerja dan intruksi kepada bawahannya.
 - h. Mengawasi administrasi operasional disemua bagian.
 - i. Memberikan petunjuk serta mengorganisasi karyawan.
 - j. Bertanggung jawab atas persediaan bahan penjualan, kepuasan pelanggan dan semua operasional.
 - k. Menerima laporan dari bawahannya dan meneliti serta bila perlu membuat permintaan untuk perbaikan.
 - l. Menghandle jika terjadi kekurangan karyawan pada hal-hal urgen.
 - m. Membuat rencana stok barang, bahan untuk kebersihan setiap minggu.

⁸ Bapak Sandi, (Supervisor), *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Mei 2013.

- n. Mengadakan pengecekan seluruh area *Restaurant* Batagor Ihsan termasuk taman dan lahan parkir.
 - o. Menghubungi segera atasan, bila terjadi hal yang tidak semestinya.
 - p. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan karyawan.
 - q. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung.
 - r. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
 - s. Melaksanakan semua perintah atasan.
 - t. Menyelenggarakan *briefing* dan *meeting*.
4. Wewenang dan Tanggung Jawab Fungsi Kerja Kasir (KS):⁹
- a. Mengecek kesiapan menu dan berkoordinasi dengan supervisor.
 - b. Mengecek kondisi kebersihan dan kerapian meja.
 - c. Menyiapkan kas awal.
 - d. Mengecek kebutuhan alat kerja, merekap dan mengajukan permohonan dana.
 - e. Menerima pembayaran dari konsumen.
 - f. Mengoptimalkan dan bertanggung jawab atas uang pengembalian ke konsumen.
 - g. Merekap keakuratan data transaksi
 - h. Mengajukan ACC ke manajemen atas pengeluaran dana operasional (ditulis dalam Form Pengajuan Pembelian Barang)
 - i. Merekap data pengeluaran dan memasukan *Restaurant* Batagor Ihsan, dan maksimal 1 hari setelah transaksi harus menginputkan sistem Akunting.
 - j. Mendokumentasikan semua bill dan Nota/Kwitansi Penerimaan atau pembayaran.
 - k. Mengelola dan mendistribusikan penggajian karyawan restaurant Batagor Ihsan.

⁹ Rita Puspitasari, (Kasir *Restaurant* Batagor Ihsan), *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Mei 2013.

- l. Setiap tanggal 15 dan tanggal 29 menyerahkan laporan sistem keuangan dan omset, dan berkordinasi dengan bagian administrasi dan keuangan dan untuk pembuatan laporan pertanggung jawaban bulanan.
- m. Selalu berkoordinasi kepada administrasi dan keuangan tentang perkembangan omset, aktivitas karyawan dan pelayanan pelanggan.
- n. Selalu bekerjasama semua aktivitas kerja dan Koordinasi/Rapat baik secara *Horizontal* maupun *Vertikal*.

5. Wewenang dan Tanggung Jawab dalam fungsi kerja *Waiters/Pramusaji* (WT):¹⁰

Unit *Waiters/Pramusaji* memiliki fungsi utama sebagai staf yang melayani konsumen secara langsung, tugas utama dari unit adalah memberikan pelayanan yang prima, cepat dan profesional pada konsumen yang makan di restaurant Batagor Ihsan ini.

Wewenang dan Tanggung Jawab dalam fungsi kerja dari *Waiters/Pramusaji* yaitu:

- a. Selalu memberi senyum dan mengucapkan salam kepada pengunjung/konsumen
“Selamat datang di Restaurant Batagor Ihsan, Bapak/Ibu silahkan duduk.”
- b. Paling lambat 1,5 menit karyawan sudah memberikan daftar menu dan menulis dalam bill permintaan dari konsumen, dan menyerahkan order ke bagian menu.
- c. Pramusaji harus memastikan bahwa menu yang dihidangkan adalah layak saji dan memenuhi standar cita rasa di restaurant Batagor Ihsan (Asli).

¹⁰ Bapak Sandi, (Supervisor), *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Mei 2013.

- d. Paling lambat 8 menit pramusaji harus sudah menyerahkan sebagian menu yang diorder dan paling lambat 10 menit semua menu sudah sampai dimeja konsumen. Pramusaji meletakkan/merapikannya hidangan dimeja saji konsumen dan mengucapkan “Silahkan dinikmati Bapak/Ibu.”
- e. Karyawan selalu tetap waspada dan berada maksimal 8 meter dari tempat makan konsumen dan selalu siap jika konsumen ingin menambah menu, karyawan kemudian menambahkan order ke dalam bill, serta melanjutkan ordernya ke masing-masing kios kemudian ke langkah 3.
- f. Setelah konsumen selesai menikmati hidangan, karyawan menunggu beberapa saat dan kemudian memberikan bill tagihan kepada konsumen lengkap dengan nominal uang yang harus dibayarkan konsumen.
- g. Didalam bill sertakan tanggal, jam, dan nama pramusaji dan *Shif*.
- h. Dari langkah 6, karyawan akan meminta uang pembayaran dan menyerahkan sebagian kasir, jika ada kembalian uang maka maksimal 1 menit uang tersebut harus sudah diterima oleh konsumen.
- i. Jika konsumen akan meninggalkan lokasi restaurant Batagor Ihsan, karyawan wajib mengucapkan “Terima Kasih” bapak/Ibu” atas kunjungannya, lain waktu kami harapkan kedatangannya kembali di restaurant Batagor Ihsan.”
- j. Di beberapa keadaan karyawan harus bersedia atas perintah manajemen menjabat sementara sebagai fungsi lain.
- k. Pramusaji dilarang meminta atau menerima tip dari konsumen.

1. Pramusaji merekap jika ada komplain dari pelanggan dan mengucapkan “Terima Kasih Bapak/Ibu atas masukan positifnya, segera akan kami sampaikan ke manajemen” sambil tersenyum.

6. Wewenang dan tanggung jawab dalam fungsi kerja Delever Order (DO):¹¹

Unit ini memiliki fungsi utama adalah mengantarkan pesanan konsumen ke alamat dan meminta uang pembelian, adapun list WT dan fungsi kerjanya adalah sebagai berikut:

- a. mengecek ke bagian kasir atau reseptionis atas daftar order yang segera diantar ke alamat.
- b. Bertanggung jawab atas keutuhan paket yang diantar.
- c. Bertanggung jawab atas uang pembayaran yang diterima dari konsumen.
- d. Bertanggung jawab atas ketepatan waktu antar.
- e. Jika tidak ada *list order*, maka unit ini masuk ke WT dan fungsi kerja waiter/pramusaji.
- f. Berkoordinasi dengan supervisor dan kasir atau *list order*.
- g. Bekerja semaksimal mungkin agar waktu antar pesanan menjadi sangat *efisien*.

7. Wewenang dan Tanggung jawab dalam fungsi Kerja Kebersihan:¹²

- a. Melakukan kebersihan lantai (menyapu dan mengepel) halaman utama, depan, dan samping 2x/shif, hal ini dilakukan saat tamu belum ada.
- b. Membersihkan taman, maksimal 3 hari merapikan bunga dihalaman taman.

¹¹ Bapak Andri, (Promosi), *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Mei 2013.

¹² Bapak Deni, (Kebersihan), *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Mei 2013.

- c. Membersihkan prasarana, membersihkan gedung, dan mushola.
8. Wewenang dan tanggung jawab dalam fungsi kerja keamanan:¹³
- a. Selalu mengisi acara kerja dan semua kejadian serta melaporkannya setiap hari ke manajemen.
 - b. Karyawan bertanggung jawab atas semua investaris yang berada di lingkup restaurant Batagor Ihsan.

E. Aktivitas Usaha Restaurant Batagor Ihsan

Adapun aktivitas yang dilakukan oleh semua karyawan *Restaurant* Batagor Ihsan ialah:

1. Morning Breafing

Sebelum memulai aktivitas, *Restaurant* Batagor Ihsan mengadakan pengarahan pagi. Pada pengarahan pagi para pimpinan dan karyawan membahas tentang usulan yang berkaitan dengan kegiatan operasional. Yaitu permasalahan yang terjadi sebelumnya, seperti keluhan pelanggan, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, permasalahan sesama staf, kesulitan apa saja yang dihadapi, dan hal-hal penting lainnya yang perlu disampaikan.

Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan kepuasan konsumen agar merasa nyaman dan betah berada di sana. Pengarahan ini dilakukan dalam waktu yang bersifat singkat.

2. Evaluasi kerja mingguan

¹³ M. Arif, (Humas), *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Mei 2013.

Setiap minggu *Restaurant* Batagor Ihsan mengadakan evaluasi kinerja baik oleh pimpinan dan karyawan sehingga dengan adanya evaluasi ini dapat menjadi pedoman bagi pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Di dalam evaluasi kerja mingguan membicarakan pengarahannya yang disampaikan oleh manajer tentang hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan, hal-hal yang perlu dirubah, dan yang mesti direncanakan kembali.