BAB III

DATA PENELITIAN

A. Gambaran umum tentang Depot Pak 'D'

1. Sejarah Singkat Depot Pak 'D'

Depot Pak 'D' merupakan salah satu bidang usaha kuliner yang cukup terkenal di wilayah Surabaya dan sekitarnya. Pemilik depot tersebut berfikir bahwa usaha restoran adalah usaha yang menjanjikan, terlebih lagi jika memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan restoran lainnya. Depot Pak 'D' ini awal mulanya berdiri pada tahun 2008 di Tropodo (Sidoarjo).

Adapun keunikan yang dimiliki oleh Depot Pak 'D' ini adalah terletak pada sistem managemen, yang mana menawarkan sistem bagi hasil dengan pemilik tempat. Selain itu, Depot Pak 'D' juga menerapkan sistem syariah dan transparan sehingga tidak ada yang dirugikan dan Insha Allah berkah. Depot ini memiliki relasi yang begitu banyak dan sudah berpengalaman dalam melayani berbagai instansi, mulai dari perusahaan, universitas, rapat, dan pertemuan dengan keluarga maupun teman.

Berbagai menu yang ditawarkan oleh Depot Pak 'D' diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Ayam Kampung Bakar
2. Gurami Bakar Spesial
3. Iga Bakar Spesial
4. Bebek Spesial

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Aneka Camilan, Tahu & Jamur Kremes & Aneka Sayuran
6. Menu Paket (Paket Lezat, Paket Komplit, Paket Keluarga)
7. Menu Makan Rame-rame
8. Gratis Nasi Putih & Es teh Sepuasnya

Kemudian, untuk *outlet* Depot Pak 'D' juga tersebar di beberapa daerah, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Outlet Surabaya

1. Pak "D" Nginden Semolo – SBY

   Jl. Nginden Semolo no 2 – Sebelah Kiri Perbanas , Dekat lampu Merah, Terminal Bratang
2. Pak "D" Arif Rahman Hakim – SBY

   Jl. Arif Rahman Hakim, Klampis Sacharosa no 2 - Sebelah Kanan Convention Hall
3. Pak "D" Ketintang – SBY

   Jl. Raya Ketintang no 16 (Lewat Royal Plasa, Unesa,Telkom, Lurus Kiri jalan)
4. Pak ' D" Rungkut Madya

   (Jl. Rungkut Madya No.195 Surabaya, Dekat kampus UPN)
5. Pak "D" Pacuan Kuda

   (Jl. Pacuan kuda No. 65 Surabaya, Depan sentral PKL lidah Kulon)
6. Pak "D" Kebonsari

   (Jl. Kebonsari Tengah No.98 Surabaya, Belakang pom bensin kebonsari)
7. Pak "D" Jambangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(Jl. Kebonsari No. 25F Surabaya, Sebelah pom bensin Kebonsari)

8. Pak “D” Benowo

(Jl. Raya Ngasinan, Benowo Ruko BTC 26A, Ruko Benowo Trade Centre)

b. Outlet Sidoarjo

1. Pak “D” Tropodo

Jl. Raya Tropodo 18 (Depan Pos Polisi Tambak Sawah - Dekat Pasar Wadung Asri – Juanda)

2. Pak “D” Gedangan – Ketajen

Jl. Raya Ketajen (Antara pasar Betro dan Perempatan Gedangan)

Sebelah Kiri SMAN 1 Gedangan

3. Pak “D” Kartini – SDA

Jl. Untung Suropati 39 Sda (Daerah Jalan Kartini – dekat POLRES SDA)

4. Pak “D” Cemeng kalang – SDA

Jl. Raya Cemengkalang no 11 (Sebelah Kiri Samsat Baru Sidoarjo – kanan jalan)

5. Pak “D” Betro

(Jl. Sedati Agung No. 21 Sidoarjo, Belakang Menara Suci)

6. Pak “D” Wage

(Jl. Taruna Kav.208 Wage Sidoarjo, Perempatan Pasar Wage Arah ke Timur)

7. Pak “D” Sepanjang

(Jl. Kalijaten No. 38 Sepanjang Sidoarjo, Depan RS. Surya Sepanjang)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Outlet Gresik

1. Pak "D" Pasinan

(Jl. Pasinan lemah putih Wringinanom Gresik, Depan Masjid Atthohiriyah)

2. Pak "D" GRESIK

Jl. Wahidin Sudiro husodo No 120 – GRESIK

(Dekat jalan Kartini – Gresik - Samping Kiri Pom Bensin)

3. Struktur Organisasi Depot Pak 'D'

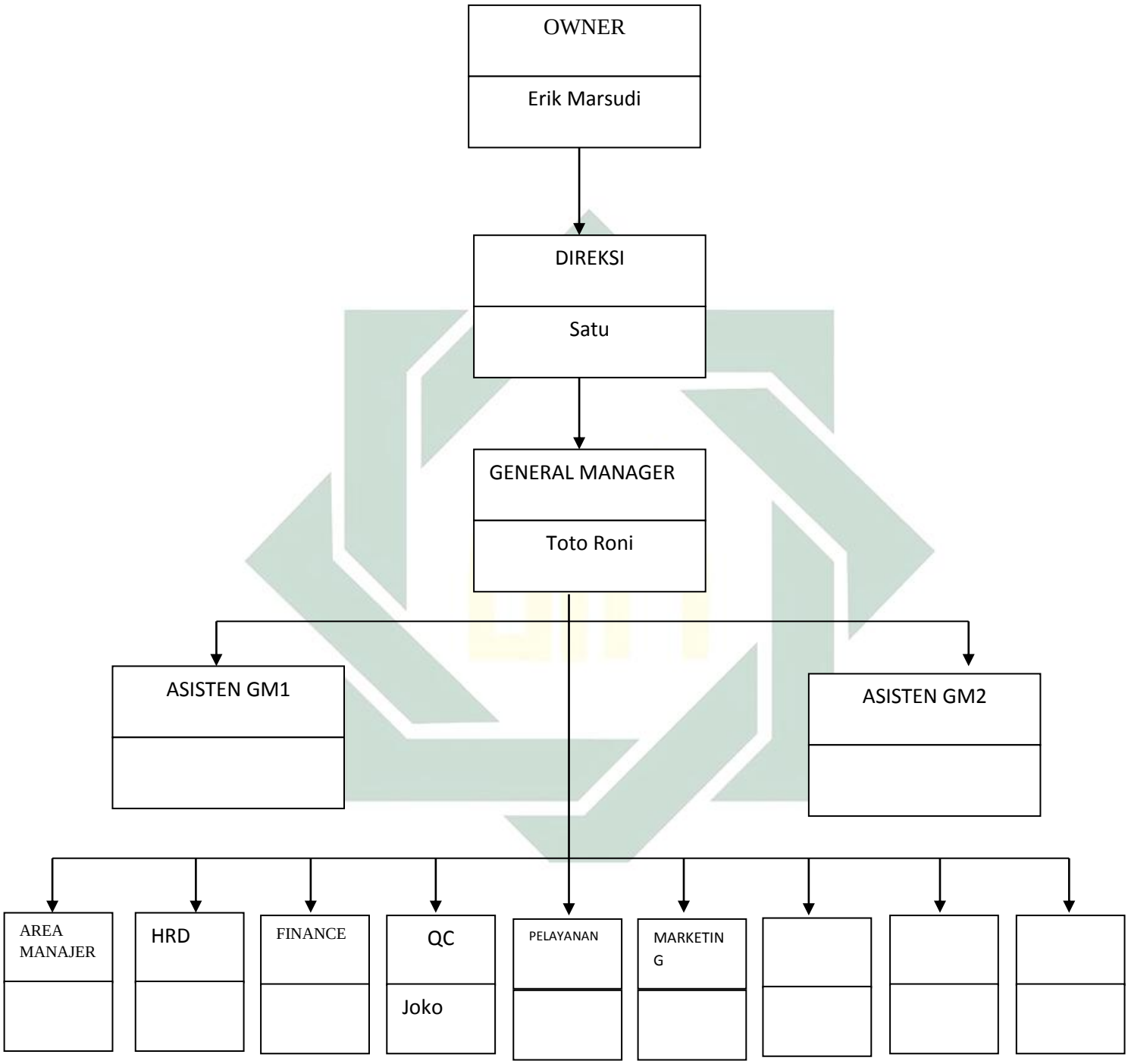
Sistem kerja outlet di Depot Pak 'D' menggunakan sistem putaran kerja menyeluruh di bawah satu kepemimpinan restoran, yang mana dalam hal ini manajer mengatur secara langsung kegiatan operasional. Satu karyawan harus mampu melakukan semua pekerjaan, dan semua karyawan bertujuan untuk satu pelayanan terhadap pelanggan.

Struktur Organisasi dalam depot Pak "D" dibagi 2 katagori, ada struktur organisasi pusat dan struktur organisasi *outlet* cabang masing-masing

Struktur organisasi depot Pak 'D' secara rinci terlihat dalam gambar sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

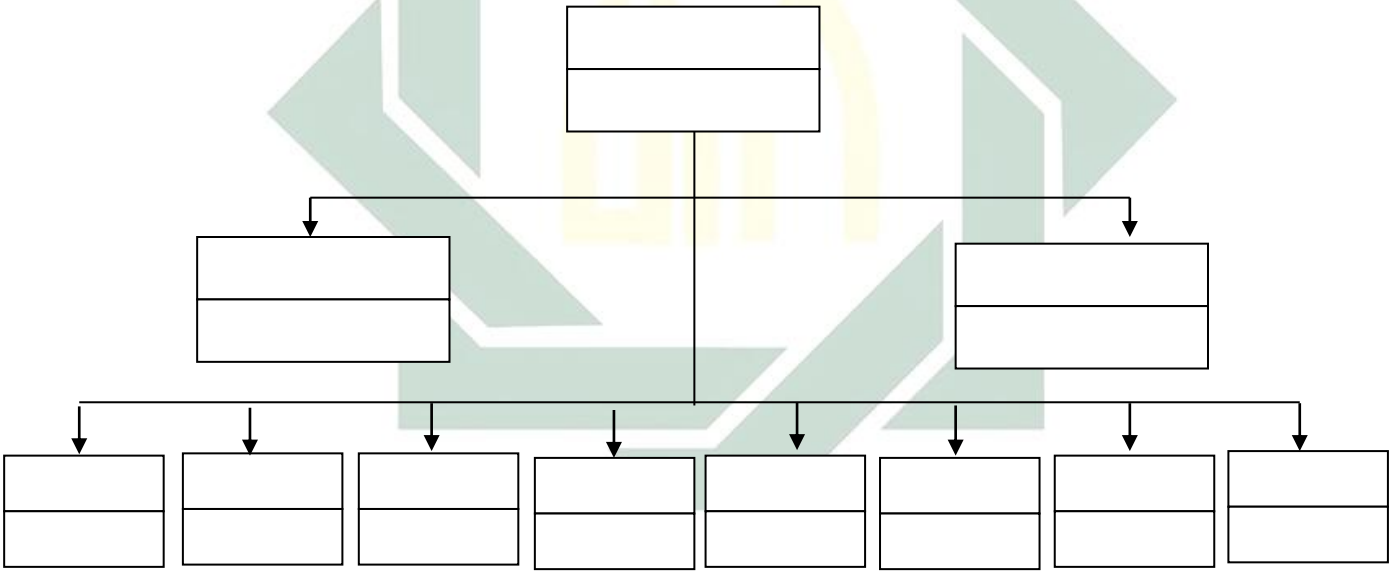
Struktur Organisasi Team Manajemen



Gambar 3.1 Struktur Organisasi *Team* Manajemen Depot Pak "D" Pusat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Struktur Organisasi Outlet



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Outlet

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun pembagian kerja atau *job description* dari masing-masing staff diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Managerial

Pada bagian managerial ini dibagi menjadi beberapa staf, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Restoran Manajer, adapun standar kerja dari bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Bertanggung jawab penuh atas jalannya restoran sehingga berjalan baik dan berkembang pesat
b) Membina hubungan balk dengan direktur perusahaan
c) Menjalankan operasional outlet keseluruhan
d) Mengatur dan mengkoordinir tugas seluruh crew nya.
e) Mengelola dan membina karyawan (recruitment dan training)
f) Membuat konsep promosi dan menjalankannya dalam usaha peningkatan dan kemajuan usaha
g) Membuat laporan bulanan tentang jalannya operasional, perkembangan usaha dan kondisi tenaga kerja
h) Menjalankan Kebijakan direktur perusahaan
i) Membina Hubungan baik dengan team
j) Mengelolah dan membina team
k) Membina konsep dan pramusaji
l) Berusaha meningkatkan kemajuan usaha
m) Menjalankan dan memimpin operasional secara langsung kegiatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

outlet dari prepare sampai dengan kegiatan akhir tutup outlet

n) Melakukan kontrol dan usaha penyediaan kelengkapan bahan baku, bahan tambahan dan barang-barang kelengkapan lain

o) Mengatur dan mengkoordinir operasional outlet

p) Mengatur dan membagi tugas kerja bawahannya sesuai dengan kecakapan bawahannya

q) Mengatur jadwal kerja, jatah libur, shift dan piket ,dll

r) Melakukan pengawasan dan penilaian terhadap kedisiplinan, ketertiban *dan* kinerja bawahannya

s) Memimpin bawahannya dalam menjaga kebersihan, kenyamanan & keamanan bangunan dan fasilitas outlet

t) Memimpin bawahannya dalam menjaga ketertiban, kerukunan, kekompakan dan keselamatan kerja serta menjalin hubungan baik dengan lingkungan sekitar

u) Melakukan perawatan dan pandapatan inventaris peralatan.

v) Melakukan pendataan stok barang dagangan, bahan tambahan dan kelengkapan lain dan menjaga kualitas produk dan kelancaran operasional

w) Melakukan kegiatan pelayanan terhadap pelanggan secara langsung

x) Membuat laporan harian yang ditulis di buku laporan

y) Membina seluruh crew nya sehingga kemampuan crew nya meningkat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) **Asisten Restoran Manajer**, adapun tugas dari bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Menjalankan kebijakan Restoran Manajer
b) Membantu dan menjalankan tugas operasional outlet
c) Melakukan koordinasi dengan crew lainnya dengan sepengetahuan restoran manajer untuk menghasilkan kerja yang efektif dan efisien
d) Melakukan tugas-tugas administratif operasional dan pendataan menyeluruh tentang perkembangan usaha
e) Melakukan kontrol dan usaha perbaikan terhadap kualitas produk, kelengkapan produk, kelancaran penyediaan bahan baku, kualitas bahan baku, rasa, standar resep produk dan standar harga produk
f) Melakukan kontrol dan perbaikan terhadap perlatan outlet mengenai, kelengkapan, pengaturan pemakaian, penyimpanan, perawatan dan pendataan inventaris
g) Melakukan kontrol dan perbaikan terhadap fisik bangunan mengenai kelengkapan dan perawatan interior & eksterior, kenyamanan, keamanan, keindahan dan masalah sewa bangunan dan perpajakan
h) Melakukan pengawasan dan pembinaan secara langsung terhadap tenaga kerja outlet tentang penerapan tata tertib, peraturan perusahaan dan kinerjanya
i) Menjalin hubungan baik dengan direktur perusahaan
j) Membuat laporan bulanan tentang tugas kerja yang ditanganinya
k) Melakukan kontrol dan menjaga kualitas produk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

l) Menjalankan hubungan baik dengan team dan restoran manager

m) Membuat laporan bulanan tentang tugas yang di tangani

3) Marketing, adapun tugas dari bagian atau staff ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Melaksanakan tugas-tugas manajemen dan operatif di bidang pemasaran untuk mencari pelanggan dan meningkatkan omset penjualan sesuai dengan target yang diharapkan.

b) Memperkuat citra posistif dan *brand image* usaha.

c) Melakukan tugas-tugas manajemen dan operatif lainnya sesuai dengan peraturan dari restoran manajer.

d) Menghasilkan sejumlah peningkatan tetap untuk meningkatkan omset penjualan sesuai dengan target usaha. Hal ini dilakukan dengan cara:

- Melaporkan hasil kerjanya kepada restoran manajer secara periodic
- Melaksanakan tugas menegement bidang pemasaran, mencari pelanggan , meningkatnya omset sesuai yang di harapkan
- Menghasilkan sejumlah peningkatan tetap untuk meningkatkan omset sesuai dengan target usaha dan Melaporkan hasil kerjanya kepada restoran meneger secara tertulis

e) Melakukan tugas-tugas operatif dalam hal kehumasan agar tercapai tujuan dan sasaran usaha sesuai dengan target dari restoran manajer. Hal ini dilakukan dengan cara:

- Melakukan tugas-tugas operatif lain sesuai dengan peraturan dari restoran manajer.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Menunjukkan jati diri usaha dalam melakukan tugas-tugas kehumasan.
- Mengupayakan citra positif usaha di kalangan masyarakat luas, khususnya para pelanggan.

f) Menghasilkan pengakuan *brand image* usaha Anda.

g) Menghasilkan relasi-relasi pelanggan bagi usaha sesuai dengan kriteria-kriteria hasil kerja yang telah digariskan oleh restoran manajer.

h) Melaporkan hasil kerjanya kepada restoran manajer

4) Administrasi, adapun bagian dari staff ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Melakukan tugas administrasi dalam bidang personalia, kesekretarisan, hubungan masyarakat, inventarisasi, pembukuan operasional usaha, dan keuangan.

b) Mencukupi kebutuhan bahan-bahan dan perlengkapan yang diperlukan untuk tugas-tugas administrasi. Memelihara kebersihan dan sanitasi lingkungan dan ruangan beserta peralatan kerjanya.

c) Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan operatif Iainnya untuk mencapai tujuan dan sasaran usaha sesuai dengan peraturan. Melakukan semua pekerjaan administrasi yang men-jadi tanggung jawabnya.

d) Menyimpan kas kecil usaha dan mengeluarkan ke-uangan kas kecil tersebut sesuai dengan anggaran belanja pelengkap yang telah disetujui oleh manajer, menerima kembali sisa-sisa anggaran belanja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk dimasukkan dan disimpan kembali dalam kas kecil tadi. Administrasi bertanggung jawab penuh akan keakuratan isi kas kecil dan pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan.

e) Mengajukan anggaran belanja untuk mencukupi kebutuhan bahan perlengkapan kerjanya kepada manajer dan melaksanakan pembeliannya.

f) Melakukan tugas-tugas hubungan masyarakat dalam tata kerja dengan seluruh bagian usaha.

g) Menghasilkan laporan-laporan administrasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang diterimanya.

h) Menanggung akibat kekeliruan jumlah uang tunai dalam kas kecil yang dipegangnya. Misalnya, jika terdapat kekurangan atas jumlah uang kontan dalarn kas setelah dibandingkan dengan jumlah uang dalam catatan pembukuan keuangan, maka yang bersangkutan wajib mengganti kekurangan uang tersebut.

i) Menyerahkan materi-materi dan laporan hasil sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang diterimanya dari manajer.

b. Bagian Depan

Pada bagian depan ini dibagi menjadi beberapa staff diantaranya adalah sebagai berikut:

1) SPV depan, adapun tugas dan kewajiban dari bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Merencanakan, mengorganisir, mengatur dan mengawasi para personilnya serta fungsi kerja para pramusaji berikut pula bagian kebersihan.

b) Memimpin tugas kerja para pramusaji dan bagian kebersihan.

c) Kepala pramusaji bertanggung jawab atas terpenuhinya standar persiapan dan penutupan operasional restoran setiap hari pada area pelayanan yang menjadi wewenangnya.

d) Peningkatan kemampuan terhadap karyawan- karyawan yang menjadi anggota kelompok yang di bawahinya.

e) Menjaga kesempurnaan kerja anggota kelompoknya dengan sebaik-baiknya.

f) Menyusun dan melakukan pembagian tugas kerja untuk melaksanakan wewenang dan tanggung jawab pada kelompoknya.

g) Memimpin, mengkoordinasi, dan mengawasi pelak sanaan tugas-tugas kerja anggota kelompoknya.

h) Memimpin bawahannya melakukan persiapan outlet bagian depan.

i) Memimpin bawahannya melayani tamu berdasarkan standar pelayanan yang berlaku dengan cepat dan lancer.

j) Memimpin bawahannya melakukan perbaikan dan perawatan bangunan dan peralatan bagian depan.

2) **Crew depan**, adapun tugas dan kewajiban dari bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Menyelasaikan tugas dan masalah pelayanan pelanggan depot

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Terpeliharanya kebersihan depot yang sudah ditentukan manager

c) Senantiasa memberi pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan

d) Membuka dan mempersiapkan operasional dapat setiap hari

e) Menutup dan mengemasi peralatan operasional depot

f) Menyediakan kebutuhan pelayanan pelanggan dan kebersihan

g) Menyelesaikan tugas-tugas dan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan dan pengunjung restoran serta kebersihan tempat.

h) Menyimpan, merawat, menyediakan, dan mengatur pengunaan peralatan pelayanan restoran serta ke-bersihannya.

i) Mengajukan anggaran belanja dan melaksanakan pembelian atas kebutuhan untuk pelayanan pelanggan dan bagian kebersihan.

j) Terpeliharanya kebersihan dan sanitasi sesuai dengan standar yang telah ditentukan manajer.

k) Terselenggaranya pelayanan yang baik dan memuas-kan para pelanggan restoran.

l) Kebenaran dan kejujuran atas jumlah dan harga barang-barang yang diperlukan yang dibelinya.

m) Terpenuhinya semua tugas perkenalan yang ditentukan oleh manajer karena kepala pramusaji bertanggung jawab penuh secara langsung kepada manajer.

n) Membuat data-data perorangan atas anggota kelompok kerjanya yang meliputi asisten kepala pramusaji, pramusaji, dan bagian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebersihannya.

o) Membuat daftar inventaris dan *stock* barang peralatan kerja yang menjadi tanggung jawabnya.

p) Membuka dan mempersiapkan operasional restoran setiap harinya.

q) Menutup dan mengemasi peralatan operasional restoran.

r) Mengawasi pelaksanaan pelayanan pelanggan dan pemeliharaan kebersihan.

s) Ikut memberikan servis pelayanan kepada para pelanggan.

t) Menyediakan kebutuhan pelayanan pelanggan dan kebersihan.

u) Mengajukan anggaran belanja untuk pelayanan pelanggan dan sanitasi kepada manajer, mengambil dana anggaran belanja tersebut melaksanakan pem belian sesuai dengan anggaran secara benar, dan menyerahkan bukti-bukti pembelian dan sisa anggaran pada bagian administrasi.

v) Mematuhi kepemimpinan Kepala Outlet

w) Menjaga kebersihan dan kerapian outlet bagian depan

x) Melakukan inventarisasi perlengkapan dan peralatan bagian depan

3) **Weiters**, adapun tugas dan kewajiban dari bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Melasanakan wewenang yang dibeban oleh kepala pramusaji apabila ia sedang tidak di tempat.

b) Menjalankan wewenang yang didelegasikan oleh kepala pramusaji pada saat bertugas dalam satu regu kerja yang sama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Bertanggung jawab sepenuhnya atas hasil pelaksanaan wewenang yang diterima dari kapala pramusaji.

d) Melaksanakan persiapan operasional restoran setiap hari. Membantu penyelenggaraan kebersihan rutin pada area pelayanan.

e) Menyambut dan mempersilakan para pelanggan untuk memilih tempat yang disenangi.

f) Memberikan pelayanan pada para pelanggan meliputi : memberikan daftar menu makanan dan minuman, menjelaskan spesifikasi menu bila diminta, menyerahkan order pesanan pelanggan ke kepala koki dan kasir, mengantar pesanan pelanggan dari ruang racik untuk dihidangkan pada pelanggan, dan menanyakan ke pelanggan, apakah ada pesanan tambahan.

g) Menyampaikan pembayaran pdanggan kepada kasir dan bertugas menyerahkan kembali bukti pembayaran serta sisa uang pembayaran kepada pelanggan.

h) Membersihkan area pelayanan, yaitu ruang depan, gazebo-gazebo di taman, musholla, dan toilet-toilet yang disediakan sehari tiga kali. Yaitu pagi, siang, dan sore hari.

i) Menjaga kebersihan area pelayanan secara rutin dan teliti.

j) Menjalankan tugas-tugas lain yang ditentukan oleh *head waiteress* atau asistennya karena bagian kebersihan ini bertanggung jawab secara langsung kepada mereka.

k) Harus mampu berhubungan baik dengan tamu / pelanggan dan ramah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tamah serta akrab Sambutlah kedatangannya dengan senyum, sapa, ucapkan "SELAMAT DATANG DI AYAM BAKAR PAK D" Persilahkan duduk, dan arahkan sesuai dengan pelanggan bila perlu kita tawarkan menu special.

l) Setiap waiters harus selalu memantau tamu dan selalu tersenyum bila berhadapan dengan pelanggan/customer.

m) Sebagai tuan rumah harus/ wajib memahami produck yang kita jual.

n) Harus siap setiap saat melayani tamu jika dibutuhkan

o) Selalu standby di tempat yang mudah di panggil

4) Kasir, adapun tugas dan kewajiban pada bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Mempersiapkan buku menu,nota ,pena, form stok dll

b) Harus mengetahui dimeja berapa tamu duduk

c) Teliti dan di recek ulang nota pembayaran, kekurangan uang kas tanggung jawab kasir

d) Ucapkan terimakasih saat meyampaikan uang kembalian

e) Siapkan uang recehan yang akan dibuat untuk kembalian

f) Bertransaksi pembayaran dengan benar, baik dalam hal jumlah.

g) Mengecek no nota dengan teliti urutkan dengan benar

h) Mengecek ulang semua dengan teliti dan akurat

i) Laporan omset setiap hari yang telah diterapkan seperti biasa

j) Mampu menguasai keuangan dengan benar keluar masuk kas

k) Mengecek uang saldo dengan benar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

l) Sebisa mungkin harus mampu mengetahui di meja berapa tamu duduk, sehingga tidak perlu bertanya pada tamu tempat duduknya.

m) Teliti dan cek ulang nota pembayaran, kesalahan penulisan nota bill atau kekurangan kas, menjadi tanggung jawab kasir yang bertugas.

n) Ucapkan :'Terima kasih serta datang kembali." saat menyampaikan uang kembalian atau nota bill. Bertanggung jawab atas kondisi Uang Kas yang ada.

c. Bagian Belakang

Pada bagian belakang ini dibagi menjadi beberapa staff diantaranya adalah sebagai berikut:

1) SPV belakang, adapun tugas dan kewajiban pada bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Mengatur dan melaksanakan fungsi kepala personalia bagian masak memasak untuk memenuhi pesanan pelanggan dan kebutuhan makan dan minum para karyawan restoran.

b) Menyusun anggaran belanja dapur dan melaksanakan pembelian atas barang-barang dan bahan baku serta perlengkapan yang diperlukan untuk kegiatan masak memasak serta urusan dapur lainnya. Mengatur standar resep, standard porsi, dan bentuk penyajian atas masakan makanan dan minuman yang dikonsumsi pelanggan.

c) Membawahi personil lain yang terdiri atas:

- Seorang asisten kepala koki
- Beberapa orang koki dan asisten koki.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Beberapa orang juru racik, termasuk pencuci piring

d) Kepala koki harus bertanggung jawab atas tersedianya bahan baku keperluan dapur, perlengkapan untuk mengolah makanan dan minuman sesuai dengan daftar menu yang dijual, serta kebutuhan untuk mengolah makanan dan minuman bagi keperluan karyawan.

e) Mengupayakan terselenggaranya kerja sama dengan hasil kerja yang optimal atas personil yang di pimpinnya.

f) Menyajikan makanan dan minuman yang dipesan pelanggan sesuai kebutuhan. Standar mutu yang ditentukan yang mencakup rasa, aroma, porsi, bentuk penyajian, dan kecepatan pelayanan.

g) Menjamin kebersihan dan sanitasi ruang dapur beserta peralatannya dan persediaan bahan-bahannya.

h) Menjamin kesehatan dan higienis para personil yang dipimpinnya.

i) Mematuhi kepemimpinan restoran manajer

j) Memimpin bagiannya melakukan persiapan outlet bagian belakang

k) Memimpin bagiannya mernpersiapkan bahan dagangan

l) Memimpin bagiannya membuat makanan dan minuman yang dipesan dengan cepat dan lancer

m) Melakukan order bahan dan barang produksi ke restoran manajer

n) Memimpin bagiannya melakukan perbaikan dan perawatan bangunan dan peralatan bagian belakang

o) Menjaga dan kontrol terhadap kualitas bahan

p) Menjaga kebersihan dan kerapian outlet bagian belakang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

q) Melakukan inventarisasi perlengkapan dan peralatan bagian belakang

r) Mematuhi kebijakan pemimpin

s) Memimpin bagian belakang dan mempersiapkan

t) Menjaga kwalitas barang / bahan

u) Menjaga kebersihan dan kerapian

v) Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan

2) **Juru Masak,** adapun tugas dan kewajibannya adalah sebagai berikut:

a) Melaksanakan tugas memasak makanan dan minuman sesuai dengan pembagian tugas dari kepala koki.

b) Mengatur dan mengoordinasi asisten koki untuk membantu menyiapkan bahan baku makanan dan minuman beserta peralatan kerjanya.

c) Mengajukan anggaran belanja atas bahan-bahan dan barang-barang yang dibutuhkan untuk diolah menjadi makanan dan minuman kepada kepala koki.

d) Membawahi personil yang terdiri atas para asisten koki juru racik.

e) Mengupayakan terselenggarakannya hasil olahan makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan sesuai dengan standar resep, porsi, aroma, rasa, bentuk penyajian, dan kecepatan pelayanan.

f) Terpenuhinya kebutuhan bahan makanan dan minuman yang diperlukan setiap hari atau melakukan stok opname.

g) Terpeliharanya kerapian dan kebersihan dan sanitasi ruang dapur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beserta peralatannya.

h) Terpeliharanya higienitas bahan-bahan makanan dan minu man.

i) Terpeliharanya kesehatan diri sendiri dan para personil yang dipimpinnya.

j) Menyiapkan peralatan kerja dan kebutuhan pe-nunjangnya.

k) Menyelenggarakan administrasi pembukuan stok opname bersama kepala koki.

l) Mengontrol stok bahan baku rutin dan kontinyu.

m) Mengajukan permintaan tambahan bahan-bahan makanan dan minuman perlengkapan lain kepada kepala koki.

n) Menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan yang sudah diolahnya pada perlengkapan

o) Servis sesuai dengan standar penyajian yang ditentu-kan, serta menyerahkan kepada kepala koki agar di sampaikan kepada pemesan oleh waiteress.

p) Melaporkan bahan-bahan makanan dan minuman dan perlengkapan lain yang telah mencapai batas minimal kepada kepala koki.

q) Atas persetujuan kepala koki, maka koki bersama asisten koki menambah persediaan barang-barang dan bahan-bahan kebutuhan.

r) Menyisihkan bahan-bahan makanan dan minuman yang sudah ticlak layak pakai seperti kadaluwarsa, rusak, kotor, dan sebagainya serta melaporkannya kepada kepala koki.

s) Bersama-sama dengan asisten koki dan pembantu koki menyiapkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahan-bahan makanan dan minuman sehingga merupakan persediaan yang siap olah.

t) Menyiapkan dan mengolah makanan dan minuman untuk para karyawan sesuai dengan menu yang telah ditentukan serta jumlah yang diperlukan.

u) Mengolah makanan dan minuman yang dipesan pe-langgan sesuai dengan pembagian tugas dan kepala koki.

v) Memelihara dan memeriksa alat-alat perlengkapan dapur dan melaporkannya kepada kepala koki bila ada yang rusak atau perlu diganti yang baru.

w) Melaksanakan tugas memasak dengan benar sesuai dengan pembagian tugas kepala koki

x) Mengatur asisten koki menyiapkan bahan baku untuk diolah

y) Mengajukan anggaran belanja makanan + minuman ke kepala koki

z) Membawahi asisten koki dan juru racik

aa) Berupaya menyesuaikan standartnya rasa, porsi, bentuk, penyajian dan kecepatan

bb) Terpenuhi kebutuhan makanan+ minuman setiap hari

cc) Kebersihan ruangan dapur dan peralatannya

dd) Makanan bersih dan minuman hegienis

ee) Mengutamakan kesehatan diri dan team yang di pimpinnya

ff) Mengontrol stok bahan baku setiap hari

gg) Harus Prepare makan, ayam , gurami, dll

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hh) Memeriksa alat-alat perlengkapan dapur yang rusak segera lapor ke kepala koki

ii) Menyiapkan bahan-bahan makanan dan minuman dari bahan mentah dan baku yang baru dibeli dari

jj) pasar atau baru dikeluarkan dari gudang menjadi bahan-bahan yang siap diolah sesuai dengan standar porsinya masing-masing.

kk) Memelihara peralatan kerja, kebersihan, dan sanitasi dapur.

ll) Membersihkan bahan-bahan makanan dan minuman yang akan diolah.

mm) Dengan bantuan cook helper, meracik bahan-bahan yang akan diolah.

nn) Membersihkan ruang dapur dan peralatannya, serta mencuci peralatan memasak yang kotor.

oo) Membantu pekerjaan pencuci gerabah apabiia pekerjaanya melimpah atau bertumpuk.

pp) Melaporkan jumlah atas bahan-bahan yang telah disiapkan kepada koki untuk dibukukan pada administrasi stok opname. ..,

qq) Bila ada bahan-bahan yang sudah tidak layak olah seperti kadaluwarsa, rusak, dan lain sebagainya, melapor kepada koki untuk disisihkan atau dibuang karena hal ini sangat penting demi menjaga kualitas hidangan.

3) **Kebersihan,** adapun tugas dan kewajiban dari bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Kebersihan bagian depan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Membersihkan sekitar bagian depan misalnya : meja, lantai, dan halaman
- Dibersihkan setiap saat paling tidak 15 menit sekali dalam sehari

b) Kebersihan bagian tengah

- Membersihkan peralatan yang ada disekitar, Membantu kebersihan di seluruh depot bergantian

c) Kebersihan bagian belakang

- Membersihkan sekitar dapur Dan membersihkan bagian tempat cuci piring.
- Untuk wastafel, kamar mandi, tanggung jawab semua dan di jadwal secara bergantian

4) Steward, adapun tugas dan kewajiban bagian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Mencuci peralatan makan minum yang kotor agar selalu bersih dan siap pakai.

b) Menerima peralatan makan yang telah dipergunakan dan kotor dari waiters untuk dicuci dan dikeringkan. Membuang sisa-sisa makanan dan minuman ke tempat penampungan sampah yang sudah disediakan.

c) Mencuci dan mengeringkan peralatan makan dan minum sampai bersih sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Meletakkan peralatan makan dan minum yang sudah siap pakai di rak gerabah di dapur atau diantar ke bagian lain yang memerlukan peralatan tersebut.

e) Memantau kelayakan pakai atas peralatan yang di cucinya. Peralatan yang tidak memenuhi syarat untuk digunakan lagi segera disisihkan dan melaporkannya kepada kepala koki dengan menunjukkan kebenaran barangnya.

f) Mengeringkan peralatan makan dan minuman yang sudah bersih sesuai dengan standrat yang ditentukan

g) Membuang sisa makanan di tempat sampah yang sudah di sediakan

h) Setiap 30 menit sekali pel lantai dapur.

A. Penerapan Sistem Bagi Hasil Terhadap Pemilik Tempat/ *Outlet* pada Depot Pak 'D'

Sistem yang digunakan oleh Depot Pak 'D' adalah dengan bagi hasil omset kepada pemilik tempat/ *Outlet*. Adapun konsep dari sistem ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Depot Pak 'D' mengelola jalannya usaha restoran dengan maksimal bersama dengan team yang handal.
2. Pemilik tempat/ lokasi mendapatkan bagi hasil sebesar 7-15% dari omset atau pendapatan kotor restoran, atau bahkan lebih dari 15% tergantung dari lokasi dan tempat restorannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Omset yang dihasilkan oleh depot Pak ‘D’ mencapai 200 juta per bulan dan mampu mencapai 500 juta lebih saat bulan Ramadhan.
4. Pemilik bisa mendapatkan penghasilan bersih 10-60 juta per bulan bersih, tanpa repot ikut mengelola restoran tersebut.
5. Segala bentuk pengeluaran operasional (gaji karyawan, listrik, dan lain sebagainya) menjadi tanggung jawab Depot Pak ‘D’.
6. Sistem yang transparan, sehingga bisa dilakukan audit sewaktu-waktu
7. Semua nota penjualan akan diserahkan kepada pemilik
8. Depot Pak ‘D’ bertanggung jawab sepenuhnya

Selain itu, Depot Pak ‘D’ juga memiliki konsep lain yang unik dibandingkan restoran lainnya. Proses pemasaran dilakukan dengan cara menyebarkan brosur dan proposal secara besar ke masyarakat dan berbagai perusahaan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis dan usaha yang dilaksanakan oleh Depot Pak ‘D’. Penyebaran brosur dan proposal bermanfaat dalam mengenalkan secara lebih luas kepada masyarakat tentang keberadaan Depot Pak ‘D’.

Pemberian gaji karyawan didasarkan pada keuntungan restoran, sehingga hal ini menjadikan setiap karyawan memiliki daya juang yang tinggi dalam menjalankan usaha restoran. Konsep ini dilakukan juga dengan tujuan tertentu, yakni untuk memacu semangat karyawan dan mengajak karyawan ikut serta dalam pengembangan bisnis restoran. Hal ini sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> kalau gaji karyawan itu mengikuti profit ya, beda kalo bagi hasil,, bagi hasil kan dari omset, nah dari omset itu dikurangi HPP baru jadi profit dan jadi gaji mereka.[1]

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pembagian hasil yang dilakukan oleh manajemen depot Pak 'D' dilakukan secara syariah, yang mana dibuktikan dengan adanya pemberian gaji karyawan berdasarkan *profit* (keuntungan bersih). Sehingga apabila profit yang diterima oleh perusahaan besar maka gaji yang diterima juga akan semakin besar. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh informan kedua, yakni sebagai berikut:

> kita digaji berdasarkan profit atau keuntungan dari masing-masing outlet mas, jadi kalau profitnya banyak kita dapat gaji lebih tinggi, kalau pas sedikit ya gaji kita mengikuti mas. Sehingga kami di sini berlomba-lomba agar mendapatkan profit yang tinggi agar gaji yang kita peroleh juga besar, gitu mas.[2]

Kondisi terkait dengan pembagian gaji ini juga diungkapkan oleh salah satu karyawan yang ada di cabang Gresik, yakni sebagaimana wawancara berikut:

> Gaji kita sesuai dengan keuntungan yang kita dapatkan mas, jadi pembagiannya seperti itu. Itu memang sudah menjadi kesepakatan di awal mas dan sudah menjadi ketentuan pusat.[3]

Sementara itu, untuk sistem bagi hasil sebagaimana yang dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

> jadi gini mas, untuk sistem bagi hasil kita menggunakan sistem 70:30, yang 70% untuk setiap outlet, dan 30% untuk pusat. 70% tersebut digunakan outlet untuk belanja, overhead, dan operasional. Nah yang 30% ini disetorkan kepada pusat untuk pembayaran bagi hasil kepada pemilik outlet juga. itu per hari ya mas kita setornya, jadi nanti dikumpulkan nah kalau misal ndak mencapai omset nih, jadi pak erik selaku owner ini nantinya yang akan nalangi mas, kemudian pas bulan

---

[1] Dhenny, *Wawancara*, Kantor Pusat depot Pak "D" Nginden Semolowaru Surabaya, 06, Maret, 2017.

[2] Jofan, *Wawancara*, Outlet Pak "D" Cabang Tropodo Sidoarjo, 10, Mei, 2017.

[3] Sigit, *Wawancara*, Outlet Pak "D" Cabang Gresik, 08, Juni, 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> puasa kan biasanya rame, nah uang talangan tersebut bisa kembali pas waktu itu.[4]

Hasil wawancara di atas mengungkapkan bahwa sistem bagi hasil yang dilakukan oleh depot Pak 'D' dilakukan secara syariah. Kondisi tersebut terlihat dari ketentuan dan konsekuensi yang ditetapkan oleh depot Pak 'D'. Adapun konsekuensi tersebut menyebutkan bahwa apabila tidak mendapatkan omset sesuai dengan target maka pihak *owner* yang langsung bertanggungjawab dalam keadaan ini. Sistem bagi hasil tersebut juga sebagaimana disampaikan oleh informan berikut:

> pokoknya kita nyetor aja mas ke pusat sebesar 30% omset, nah sisanya kita kelola untuk operasional outlet, kemudian pusat yang mengelola 30% itu dan diberikan kepada pemilik outlet/ tempat.[5]

Penerapan sistem bagi hasil ini didukung dengan ungkapan dari pemilik, yang mana juga menjelaskan mengenai bagi hasil yang diterima apakah sesuai dengan perjanjian yang dibuat. Ungkapan tersebut sebagaimana wawancara berikut:

> iya mas, jadi kita kan awal buat perjanjian dengan pengelola depot Pak 'D' itu, di situ ada perjanjiannya, bahwa pembagian hasil disesuaikan dengan omset yang diterima. Untuk persentasenya tidak sama mas, tergantung tingkat besar kecilnya outlet yang disewakan, kalau untuk milik saya ini saya biasanya mendapatkan 15% mas dari omsetnya. Ya sekitar 15 Jutaan lah. Kan disitu ada ya, jika omset sekian nanti bagi hasilnya sekian. Nah di situ sudah saya pelajari dan saya merasa di untungkan dari penyewaan ini mas. Dan lagi yang saya senangi dari pengelolaan depot Pak 'D' itu mereka konsisten mas, entah omsetnya berapapun dia tetap memberikan sesuai dengan perjanjian. Setiap bulan mereka memberitahu saya mengenai omsetnya kemudian dihitung, entah dia rugi atau untung saya tetap

---

[4] Dhenny, *Wawancara*, Kantor Pusat depot Pak "D" Nginden Semolowaru Surabaya, 06, Maret, 2017.

[5] Jofan, *Wawancara,* Outlet Pak "D" Cabang Tropodo Sidoarjo, 10, Mei, 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> menerima bagi hasil sesuai perjanjian. Jadi pengelolanya berusaha untuk menepati isi perjanjian itu mas.[6]

Adapun penerapan omset dari setiap outlet dilakukan secara berbeda, sebagaimana yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

> penerapan target omset di setiap outlet kita lakukan secara berbeda-beda, yaitu mulai 65 juta hingga 100 juta per bulan, tergantung dari besar, luas lokasinya dan ramainya outlet itu sendiri masuk kategori outlet kecil, sedang ataukah besar. jadi otomatis bagi hasilnya di setiap pemilik outlet kan juga beda-beda mas, tergantung dari target omset yang ditetapkan (Wawancara dengan bagian HRD pusat)

Omset yang ditetapkan depot Pak 'D' tidak sama, yakni sesuai dengan kriteria yang ditetapkan yakni mulai dari lokasi, serta ramainya outlet tersebut. Berdasarkan informan mengungkapkan bahwa rata-rata yang diterima adalah 95 juta per bulan, untuk lokasi gresik bisa mencapai 100 juta per bulan. Apabila dilihat dari keseluruhan, maka minimal omset yang didapatkan adalah 65 juta per bulan. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh informan berikut:

> iya jadi target omset itu ndak sama mas, ya tergantung besar kecilnya outlet mas,, nah kalau di samakan kasian yang outlet kecil kayak kita dong,, hehe. Ya karena tidak sama dalam pembagian omset tersebut, maka bagi hasilnya tiap outlet juga beda-beda mas (Wawancara dengan karyawan cabang Gresik)

Selain itu, juga disebutkan juga bahwa penentuan omset ini pada dasarnya bukan dari pusat akan tetapi dari kesepakatan bersama. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan informan sebagai berikut:

> nah disini mas yang menarik dari depot Pak 'D' yang menjadikan kita berbeda dari tempat lain. Kalau di tempat lain kan omset ditentukan dari pusat ya, kalau disini endak mas tapi tetap ada batas minimal, jadi setiap bulan kita ada evaluasi. Dari evaluasi tersebut disampaikan setiap outlet minta target berapa dan nanti disesuaikan dengan reward dan punishment nya. Dari situ kan menjadikan karyawan jadi

[6] Bowo, *Wawancara,* Apartemen gunawangsa Menur Surabaya, 10, Juni, 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> termotivasi dan lebih giat mas (Wawancara dengan bagian HRD pusat).

Ungkapan tersebut menunjukkan bahwa depot Pak 'D' ini didirikan dengan sistem manajemen kekeluargaan dan secara keterbukaan. Kondisi ini mampu menjadikan karyawan giat dan semakin tertantang untuk mencapai omset yang telah dibuatnya sendiri. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh informan berikut:

> jadi kita setiap bulan dikumpulkan jadi satu mas ada perwakilan dari masing-masing cabang. Kemudian dari situ ada evaluasi yang nantinya menentukan omset dari masing-masing outlet. Kita kan disini diberi kebebasan untuk menentukan omset minimal berapa dari outlet kita. Disitulah yang membuat kita termotivasi mas (Wawancara dengan karyawan cabang Sidoarjo).

Adapun ungkapan di atas senada dengan yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

> untuk omset kita diberi kebebasan mas, jadi kita bisa mengukur kemampuan kita. Tapi dari situ nantinya kita harus bertanggung jawab, karena *reward* dan *punishmant* dapat kita terima dari penentuan tersebut (Wawancara dengan karyawan cabang Gresik).

Kendati demikian, dalam segala proses kegiatan tentu ada kendala-kendala yang terjadi, begitu juga dengan perusahaan ini. Adapun kendala-kendala tersebut diantaranya adalah kedisiplinan crew dan pengeloladam kebersihan outlet. Adanya kendala-kendala tersebut merupakan masalah terpenting bagi lancaranya bisnis ini, terutama untuk kedisiplinan. Namun, dengan sistem manajemen yang telah dilakukan selama ini, dan adanya target dari penentuan karyawan sendiri mampu meminimalisir terjadinya kendala-kendala yang lebih krusial.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penerapan *Enterprise Risk Management* (ERM) terhadap sistem bagi hasil omset antara pengusaha dengan pemilik tempat di depot pak "D"

Setiap perusahaan dalam menjalankan bisnisnya tentu mengalami risiko dalam manajemen yang dilaksanakan. Hal ini juga sebagaimana yang dialami oleh depot Pak 'D'. Perusahaan yang bergerak di bidang kuliner ini menerapkan manajemen dengan basis syariah. Adapun dalam penerapannya, depot Pak 'D' menerapkan empat kategori dari *Enterprise Risk Management* (ERM) diantaranya adalah strategi, operasi, pelaporan, dan kepatuhan.

Strategi yang dilakukan oleh depot Pak 'D' dalam menjalankan manajemennya yakni bersifat sentral. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

> kalau strateginya disini bersifat terpusat dan sentral mas kalau untuk soal manajemen, tapi setiap outlet diberikan kebebasan dalam hal pengelolaannya dengan sesuai sama target minimal omset yang telah ditentukan setiap outlet. (Wawancara dengan HRD Depot pusat).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa dalam strategi manajemen depot Pak 'D' dilakukan secara sentralisasi. Hal ini berarti strategi utama berada di pusat yang kemudian dilanjutkan dan diserahkan sepenuhnya kepada masing-masing outlet. Kondisi ini diperlukan agar setiap outlet mampu mengkoordinir kegiatan yang berlangsung di outlet tersebut. Selain itu, pemberian wewenang ini bertujuan untuk meningkatkan omset dari setiap outlet, sebab dengan adanya target yang ditetapkan sendiri maka akan terpacu untuk mencapai omset tersebut. Sehingga dengan begitu masing-masing outlet akan berlomba dalam hal positif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kondisi tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan lain sebagai berikut:

> manajemen di sini terpusat mas, jadi tetap dalam satu naungan di pusat Surabaya, namun untuk pengelolaannya saja yang kita diberi kebebasan.

Selain strategi, depot Pak 'D' juga menerapkan operasi dalam penggunaan sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

> operasional disini ditanggung bersama mas, yaitu mulai dari pengelola dan seluruh crew nya. Seperti contohnya saat terdapat alat yang rusak bisa dilakukan bentuk iuran bersama, tapi kalau kegiatan operasional untuk pemilik tempat, ditanggung 100% oleh pemilik depot Pak 'D'.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa depot Pak 'D' melakukan kegiatan operasional dengan sistem kekeluargaan, yakni apabila terjadi kerusakan maka akan ditanggung bersama. Namun ada hal yang menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari pemilik depot Pak 'D', yakni pembagian hasil antara pemilik tempat dan depot Pak 'D'. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu informan sebagai berikut:

> kalau kegiatan operasional menjadi tanggung jawab bersama mas, jadi kalau ada kerusakan sedikit gitu ya kita iuran, tapi kalau untuk pengelolaan tempat menjadi tanggung jawab pemilik depot secara keseluruhan mas.[7]

Kemudian untuk management selanjutnya yang dilakukan oleh depot Pak 'D' adalah dalam sistem pelaporan. Depot Pak 'D' melakukan pelaporan setiap hari, sebagaimana yang disampaikan oleh informan sebagai berikut:

> Kalau di depot sini ya mas, pelaporan itu dilakukan setiap hari, jadi setiap jam 10 kita closing, kemudian kasir dan admin melakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> pengarsipan dan menghitung pemasukan. Setelah itu, dilaporkan kepada keuangan pusat. iya jadi pelaporan nya terpusat disini mas.Jadi setiap pagi, keuangan pusat mengerjakan laporan-laporan dari setiap outlet yang sudah dilaporkan malam harinya.

Berdasarkan wawancara di atas, menunjukkan bahwa depot Pak 'D' melakukn pelaporan juga secara sentral. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman perhitungan. Apabila pelaporan dilakukan secara terpusat, maka keuangan juga akan terkoordinir dengan baik. Selain itu, dapat dilihat dengan mudah apakah omset yang dihasilkan mampu memenuhi target ataukah tidak. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh informan berikut:

> ya kalau disini terpusat mas, keuangan juga terpusat. jadi kita tutup itu kemudian keuangan melaporkan ke pusat melalui email. itu dilakukan setiap hari mas, karena kan kalau besoknya terkadang lupa atau bagaiamana, jadi untuk meminimalisir kondisi tersebut dilakukan pelaporan terpusat dan setiap hari.

Kemudian untuk management selanjutnya adalah kepatuhan, dalam hal ini kepatuhan dapat dilihat dari peraturan yang berlaku, sebagaimana ungkapan dari informan berikut:

> depot Pak 'D' ini merupakan badan hukum CV dan sekarang masih berproses ke PT, dengan target minimal mencapai 20 outlet terlebih dahulu. Depot Pak 'D' dalam pengelolaannya sesuai dengan peraturan pemerintah yang telah ditetapkan khususnya terkait dengan legalitas oleh pemerintah setempat. Sebagian tempat/ outlet yang izinya belom ada maka sepenuhnya kami depot pusat yang memenuhinya. Jadi sanksi yang diberikan oleh management pusat berupa surat teguran (SP) dan juga pemotongan gaji crew dan pengelolanya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa depot Pak 'D' melakukan *punishment* bukan hanya untuk karyawan yang melanggar saja, namun pengelola yang ikut di dalamnya juga akan merasakan pemotongan gaji. Hal ini menunjukkan bahwa management depot Pak 'D' ini dilakukan dengan benar-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

benar sistem kekeluargaan dan saling mendukung serta bertanggung jawab satu sama lain.

Kepatuhan Depot pak D terhadap hukum dan peraturan yang ada meliputi beberapa aspek legalitas internal dan ekternal. Adapun aspek internal depot Pak D secara khusus berbadan hukum CV yang Kesemuanya terangkum dalam izin khusus yang dinamakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

Aspek legalitas eksternal merupakan kepatuhan depot Pak D terhadap peraturan daerah setempat dimana depot pak D beroperasi menjalankan bisnisnya, seperti izin HO dan aspek legelitas yang lain. Tapi secara umum legalitas yang menyangkut tempat/ lokasi sudah secara pasti ditanggung oleh pemilik tempat sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id