

## BAB II

# TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

### 2.1 Sejarah Instansi/Perusahaan



Gambar 2.1 Halaman depan Kantor PT Nenggala Cakra Akusara

PT. Nenggala Cakra Akusara berdiri pada tahun 2021. PT Nenggala Cakra Akusara adalah perusahaan keluarga yang bergerak di bidang kuliner dan membawahi empat merk restoran yaitu Hits Burger, Ibu Kukis Kudapan, Rayuan Burger dan The Minis By Hits Burger. Keempat restoran tersebut mempunyai segmentasi pasar yang berbeda-beda. Jika Hits Burger dan Ibu Kukis Kudapan mempunyai target pasar Konsumen dengan tingkat ekonomi menengah dan atas, maka Rayuan Burger mempunyai target pasar Konsumen pada tingkat ekonomi menengah hingga bawah. Sedangkan The Minis By Hits Burger merupakan outlet Express Hits Burger yang dikhususkan menjual mini burger.

Sebelum PT Nenggala Cakra Akusara didirikan, Hits Burger terlebih dahulu dibuka oleh Ibu Diah Ayu Hariatmini (Dayu) dan Bapak Rayendra Sunito. Hits Burger didirikan pada bulan November 2017 dengan membuka outlet operasional pertama pada tanggal 5

November 2017. Sedangkan Ibu Kukis Kudapan merupakan *Online Shop* yang terlebih dahulu berjualan melalui Instagram pada bulan Oktober 2016. Sebelum menjadi Ibu Kukis Kudapan nama toko yang dipakai adalah Dapur Cirende. Ibu Kukis Kudapan mempunyai outlet offline pada tanggal 1 Juli 2020 dan berada pada satu lokasi dengan Hits Burger Bintaro. Outlet tersebut berlokasi di Jl. Tegal Rotan No. 55, Bintaro Sektor 7 kota Tangerang Selatan. Pada perkembangannya PT Nenggala Cakra Akusara menambah pasar baru yaitu mengambil pasar burger dari ekonomi kalangan menengah kebawah sehingga pada tahun 2021 didirikan Rayuan Burger untuk target pasar yang berbeda. Target pasar Rayuan Burger adalah anak muda.

Outlet Pertama Hits Burger berlokasi di Jl. Lebak Bulus 1 kota Jakarta Selatan, kemudian pada tahun 2018 berpindah lokasi ke Jl. Cirende Raya No.41 Kota Tangerang Selatan yang kemudian dijadikan sebagai Kantor pusat. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan berdekatan dengan rumah Pemilik supaya memudahkan dalam pengawasan operasionalnya. Outlet ke-dua dibuka pada tahun 2018 di area *Foodcourt* Rasuna Garden – Kuningan, Kota Jakarta Selatan dan selanjutnya berpindah lokasi di Jl. Intan RSPP No. 23 dan berganti nama sesuai lokasi menjadi Hits Burger Bro's Studio Cilandak Kota Jakarta Selatan. Untuk Outlet ketiga di buka pada tahun 2020 yaitu Hits Burger Bintaro yang berlokasi di Giant Bintaro.

Hits Burger tidak hanya menjual produk saja akan tetapi juga membuka mitrausaha atau *Franchise*. Bentuk Kerjasamanya adalah sistem Kemitraan meliputi izin pemakaian merk dagang, produk dan sistem operasional. Dengan sistem Kontrak Kerjasama satu tahun dan selanjutnya akan dilakukan perpanjangan kontrak. Franchiser menyediakan bahan baku yang akan didistribusikan ke seluruh outlet Franchise. Selain itu Fanchiser juga membantu dan melakukan pengawasan operasional dan marketing Franchise.

Outlet Mitra di buka pertama kali yaitu Hits Burger Duren Sawit yang berlokasi di Jl. Rawadomba No. 16A kota Jakarta Timur pada

bulan Februari 2020. Kemudian Mitra ke-dua yaitu Hits Burger Antasari yang dibuka pada bulan November 2020. Dan Franchise ke-tiga dibuka pada bulan Januari 2021 yaitu Hits Burger Grand Galaxy Bekasi.

Sebagai akibat adanya pandemic Covid-19, tiga outlet Hits Burger terpaksa menutup operasionalnya. Outlet tersebut adalah Hits Burger Bro's Studio - Cilandak, Hits Burger Bintaro dan Hits Burger Grand Galaxy Bekasi. Untuk saat ini Hits Burger memiliki dua cabang aktif dan satu cabang untuk restoran express ( 2022). Berikut ini adalah Outlet Utama dan Outlet Mitra (Franchise) yang dikelola oleh PT Nenggala Cakra Akusara:

No.	Cabang Outlet	Alamat Outlet
1.	Hits Burger Cirendeu	Jl. Cirendeu Raya No. 41 Pisangan, Kota Tangerang Selatan
2.	Hits Burger Antasari	Jl. P. Antasari No.4 Kota Jakarta Selatan
3.	Hits Burger Duren sawit	Jl. Rawa Domba No. 16 A, Kota Jakarta Timur
4.	Ibu Kudapan Kudapan	Jl. Cirendeu No. 42 Pisangan Kota Tangerang Selatan 15419
5.	The Minis By HitsBurger (baru)	Plaza Cirendeu, Jl. Cirendeu Raya No.22, Pisangan, Kota Tangerang Selatan
6.	Rayuan Burger	Jl. Cirendeu No. 42 Pisangan Kota Tangerang Selatan 15419

Tabel. 2.1 Outlet PT Nenggala Cakra Akusara

### Visi dan Misi

#### Visi PT. Nenggala Cakra Akusara

- a. Memberikan produk yang berkualitas dan mengikuti tren, sehingga tercipta pengalaman pelanggan yang prima dan berkesan.
- b. Memberikan model bisnis yang aman dan terpercaya untuk seluruh mitra perusahaan.

### Misi PT. Nenggala Cakra Akusara

- a. Memberikan produk berkualitas dengan harga bersaing.
- b. Memberikan manfaat dan memastikan kepuasan pelanggan.
- c. Membina hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan Mitra/Franchise.
- d. Memberikan pengalaman layanan prima kepada seluruh pelanggan dan mitra usaha demi terciptanya loyalitas pelanggan dan mitra.
- e. Mengelola Perusahaan secara good corporate governance didukung SDM Profesional.
- f. Merancang system usaha yang terintegrasi yang dapat menyangga usaha bisnis dan mitra.
- g. Meningkatkan kualitas, ketangkasan dan produktivitas kerja Sumber Daya Manusia melalui pelatihan dan pengembangan potensi.

### Logo Perusahaan



Gambar. 2.2 Logo PT. Nenggala Cakra Akusara



Gambar. 2.3. Logo Hits Burger



Gambar. 2.4. Logo Ibu Kukis Kudapan

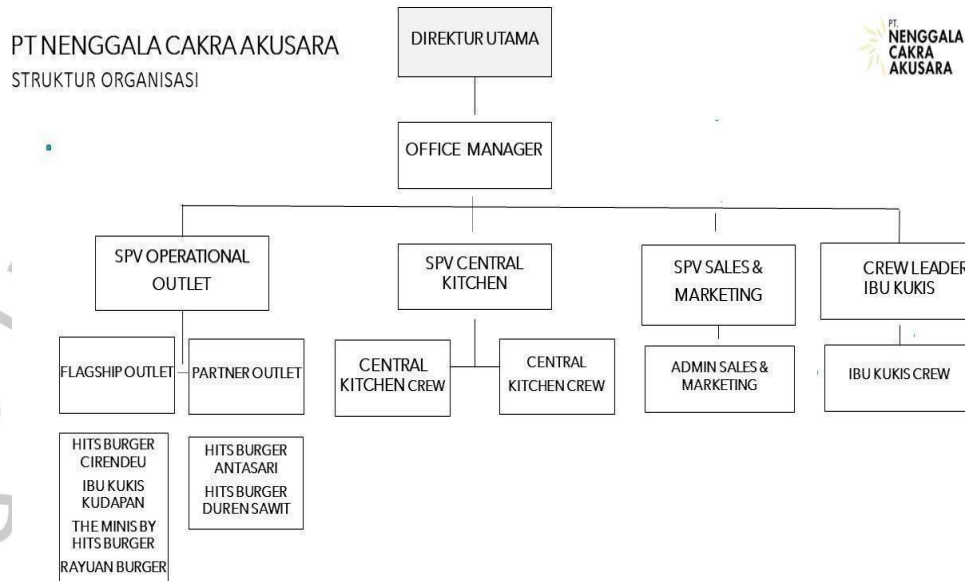


Gambar.2.5. Logo Rayuan Burger



Gambar. 2.6. Logo The Minis By Hits Burger

## 2.2 Struktur Organisasi



**Gambar. 2.7. Struktur Organisasi PT. Nenggala Cakra Akusara**

Sebuah Organisasi baik profit maupun nonprofit biasanya memiliki struktur organisasi, baik organisasi besar ataupun kecil. Struktur organisasi menggambarkan susunan atau tatanan yang menjelaskan jenjang jabatan, tugas, tanggung jawab, hak dan kewajiban setiap anggota dalam sebuah organisasi. Struktur Organisasi yang sehat berarti bahwa organisasi mempunyai bentuk yang teratur dimana masing-masing bidang kerja beserta pejabat, tugas, dan wewenangnya yang merupakan satuan-satuan tertentu dalam lingkungan keseluruhan organisasi dapat menjalankan peranannya dengan tanpa kesimpangsiuran. Sedangkan struktur organisasi disebut efisien apabila organisasi tersebut mempunyai susunan yang logis dan bebas dari sumber-sumber gesekan sehingga segenap satuan di dalamnya dapat mencapai perbandingan yang terbaik antara usaha dengan hasil kerjanya baik



mengenai mutu maupun banyaknya hasil kerja itu (Gie, 2000).<sup>1</sup>

PT Nenggala Cakra Akusara dipimpin oleh Ibu Diah Ayu Hariatmini (Dayu), Direktur sekaligus owner yang di bantu oleh Office Manager . Terdapat empat divisidalam PT Nenggala Cakra Akusara yaitu divisi Sales & Marketing, Central Kitchen, Operational outlet dan Ibu Kukis Kudapan.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota organisasi secara umum adalah:

1. Office Manager

Office manager bertanggung jawab terhadap kinerja bawahannya, sehingga bertanggung jawab terhadap pelaporan, pelatihan, target, delegasi tugas hingga pengevaluasian kinerja para staffnya. Adapaun Tugas Office Manager antara lain sebagai berikut :

- a. Melakukan perencanaan (*planning*) dan pelaksanaan pekerjaan diseluruh outlet.
- b. Memastikan seluruh program pekerjaan terlaksana dengan baik.
- c. Bersama dengan Human Resources (HR) melakukan rekrutmen Crew baru dan memberikan training kepada Crew tersebut.
- d. Mampu memberikan motivasi atau semangat kepada bawahannya, serta memberikan bimbingan, masukan, pelatihan kepada para staff untuk terus meningkatkan kinerja.
- e. Memimpin dengan baik seluruh Crew dan Staff Outlet yang ada di bawah wewenangnya.
- f. Mengelompokkan setiap Crew Outlet sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki.
- g. Menjaga lingkungan kerja yang aman dan terlindungi.

---

<sup>1</sup> Muljawan, A *Struktur Organisasi Perguruan Tinggi Yang Sehat Dan Efisien.* Journal Tahdzibi (2019)

- h. Melakukan negosiasi dengan pihak ketiga demi kepentingan perusahaan.
- i. Memberikan Penilaian kinerja Crew Outlet dan staf serta memberikan *feedback* demi meningkatkan produktivitas.
- j. Memastikan Operasional Outlet pusat dan mitra berjalan dengan baik dan mampu mencapai Omzet penjualan yang sudah ditentukan.
- k. Menetapkan dan memantau proses pencatatan dan pelaporan.

## 2. Supervisor Sales & Marketing

Tanggung jawab utama Supervisor Sales dan Marketing adalah mengidentifikasi, mengembangkan dan juga implementasi strategi untuk mendapatkan pencapaian optimal dalam pemasaran produk perusahaan. Supervisor Sales dan Marketing juga bertanggung jawab atas penerapan strategi promosi di lapangan.

Adapun Tugas Supervisor Sales & Marketing adalah :

- a. Menganalisa *tren market F&B* serta perkembangannya.
- b. Meningkatkan pemasaran eksternal secara rutin dan berkala.
- c. Membuat perencanaan dan strategi pemasaran yang efektif dan efisien seduai dengan SDM yang ada
- d. Membuat analisis, evaluasi dan perhitungan sesuai dengan target dan kebutuhan perusahaan.
- e. Membuat kesepakatan dengan pihak ketiga yang demi kelancaran dan operasional divisi Sales dan Marketing.
- f. Membuat Program kerja untuk divisi Sales dan Marketing meliputi program jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang secara terukur.
- g. Memberikan pelatihan, pengarahan dan evaluasi kerja untuk bawahannya terkait kinerja dan performa kerja.
- h. Memberikan motivasi dan arahan kepada rekan kerja jika diperlukan agar optimal dan bisa mencapai target penjualan perusahaan.
- i. Membina komunikasi yang baik dengan Konsumen.



- j. Menampung kritik dan keluhan Konsumen untuk ditindak lanjuti.
- k. Memberikan solusi untuk setiap permasalahan yang terjadi pada divisi Sales dan Marketing baik itu mengenai Pegawai atau Konsumen atau Pelanggan.
- l. Memberikan laporan kepada Manajer terkait penyimpangan masalah yang dilakukan Karyawan.

3. Supervisor Outlet

Supervisor Operational Outlet bertanggung jawab dalam menjaga kelancaran operasional restoran. Seorang Supervisor Outlet juga diharapkan bisa mengatur tampilan outlet agar terasa nyaman untuk Konsumen, berikut tugasnya :

- a. Mengatur dan membuat prosedur pembukaan toko.
- b. Melakukan pengelolaan stok barang di outlet dengan menggunakan sistem First In First Out (FIFO) dimana barang yang masuk pertama akan dipakai atau dikeluarkan dan dijual terlebih dahulu.
- c. Memastikan Konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima.
- d. Memastikan target penjualan outlet tercapai.
- e. Memastikan Operasional Outlet berjalan dengan lancar.
- f. Memastikan semua pemasukan dan pengeluaran Outlet sudah tercatat untuk dilaporkan kepada Manajer.
- g. Melakukan pengendalian dan pengevaluasian kinerja agar berjalan sesuai target yang sudah di tentukan.
- h. Melakukan pengawasan terhadap semua Crew Outlet.
- i. Melakukan monitoring kegiatan operasional dengan mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negoisasi, revisi dan evaluasi rencana kerja dan anggaran outlet dalam rangka mencapai target outlet.
- j. Membuat penilaian kerja untuk Crew outlet
- k. Membuat laporan keuangan, penjualan, dan laporan pembelanjaan yang terajdi di outlet secara detail dan lengkap

#### 4. Supervisor Central Kitchen

Central Kitchen adalah Pusat produksi yang bertugas memenuhi kebutuhan logistik seluruh outlet Hits Burger, Ibu Kukis Kudapan, The Minis By Hits Burger dan Rayuan Burger. Tidak hanya melakukan produksi saja akan tetapi Central Kitchen juga mengirimkan atau mendistribusikan produk bahan baku dan packaging kepada seluruh outlet. Sistem pengambilan barang yang digunakan adalah sistem *Pre-order* yaitu dua hari dari pengambilan barang. Central Kitchen dikepalai oleh seorang Supervisor. Berikut Tugas dan tanggung jawab seorang Supervisor Central Kitchen :

- a. Memastikan Operasional Central Kitchen berjalan dengan lancar.
- b. Melakukan negoisasi dengan Vendor atau Suplier.
- c. Membuat jadwal produksi dan target produksi yang terukur.
- d. Melakukan pembelian bahan baku.
- e. Melakukan pencatatan dan pengarsipan invoice pembelian.
- f. Memastikan semua stok bahan baku aman untuk memenuhi kebutuhan semua outlet.
- g. Menjaga komunikasi yang baik dengan outlet dan mitra terkait dengan stok barang.
- h. Menjaga hubungan yang baik dengan Suplier.
- i. Membuat Rencana Anggaran Belanja ( R A B ) mingguan.
- j. Membuat laporan Profit dan Loss Central Kitchen pada setiap akhir bulan berjalan.

#### 5. Crew Outlet

Seorang Crew Outlet mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menjaga kelancaran operasional dan kebersihan semua area outlet. Adapun Tugas dari Crew Outlet antara lain :

- a. Melakukan opening dan closingan toko.
- b. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP).
- c. Melayani Komplain Konsumen sesuai Prosedur.

- d. Memprioritaskan pelayanan Konsumen.
- e. Bersikap ramah dan sopan kepada Konsumen, atasan dan rekan kerja.
- f. Mengerti, memahamai, dan dapat menggunakan peralatan penunjang restoran.
- g. Melayani Konsumen, memasak pesanan, dan menyiapkan pesanan Konsumen.
- h. Mengelola stok bahan baku dan melakukan permintaan bahan baku kepada Rumah produksi sesuai dengan ketentuan.
- i. Membuat rekapan penjualan dan pengeluaran harian Outlet.

#### 6. Crew Leader Ibu Kukis Kudapan

Ibu Kukis Kudapan merupakan salah satu outlet dari manajemen PT Nenggala Cakra Akusara. Adapun tugas dan wewenang Crew Leader Ibu Kukis adalah menjaga kelancaran operasional Ibu Kukis, menjaga ketersediaan stok barang, membuat pesanan Konsumen, menjaga kualitas produk dan bertanggung jawab terhadap pengiriman pesanan sampai kepada Konsumen serta memastikan kepuasan Konsumen atas produk dan pelayanan yang sudah diterima.

#### 7. Crew Central Kitchen/ Rumah Produksi :

Tugas dan tanggungjawab Crew Central Kitchen :

- a. Membuat bahan Baku untuk memenuhi kebutuhan outlet.
- b. Bertanggungjawab terhadap kebersihan dan kerapihan Rumah Produksi.
- c. Menjaga kualitas bahan baku.
- d. Mengelola stok dan melakukan permintaan barang kepada tim Purchasing.
- e. Bekerja sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP).
- f. Menjaga hubungan yang baik dengan sesama Crew Central Kitchen dan CrewOutlet.

#### 8. Admin Sales & Marketing

Berikut tugas dan tanggung jawab Admin Sales dan Marketing :

- a. Melakukan Promosi Penjualan secara online.
- b. Bersama Tim Marketing membuat Promo harian, bulanan baik untuk DineIn (Outlet) Platform Online dan Online store.
- c. Menjalin hubungan k erj a yang baik dengan Konsumen, Crew Sales dan Marketing, Crew dari divisi lain dan atasan.
- d. Melayani transaksi penjualan online baik dari whats app, instagram dan marketplace (Tokopedia, Shopee dan Web).
- e. Mengelola Instagram Hits Burger, Rayuan Burger dan Ibu Kukis Kudapan.
- f. Membuat desain promo (jika di perlukan).
- g. Mampu menangani komplain pelanggan dan memberikan solusipermasalahan yang tepat.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Seperti pada penjelasan sebelumnya PT. Nenggala Cakra Akusara melakukan kegiatan umumnya adalah perdagangan, khususnya *Food & Beveragedan* mengelola brand Hits Burger, Rayuan Burger dan Ibu Kukis Kudapan. Kegiatan umum yang dilakukan PT Nenggala Cakra Akusara dapat dijelaskan menggunakan bauran pemasaran atau *marketing mix*.

Bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan bisnis untuk mencapai tujuan pemasarannya (Pane, 2018). Bauran pemasaran merupakan stimulus pemasaran atau alat stimulus bagi pengambilan keputusan konsumen. Relevansi penentuan strategi bauran pemasaran dengan target pasar akan membantu konsumen menentukan siapa target pasarnya, berapa banyak produk yang akan dibeli,

produk mana yang dibeli, kapan mengkonsumsi produk tersebut dan merek apa yang akan dibeli (Wibowo & Arifin, 2015).<sup>2</sup> Marketing Mix atau Bauran pemasaran barang meliputi empat unsur yaitu Product, Price, Place dan Promotion.

### 1. Produk atau *Product*

Hits Burger dan Rayuan Burger menjual aneka makanan dan minuman seperti Burger, Rice Box (nasi dalam box) chicken wings, Fried Chicken, dan lainnya. Hits Burger memiliki produk unggulan Burger dan Kopi sedangkan untuk Rayuan Burger hanya menjual Burger. Ibu Kukis Kudapan menjual aneka kudapan (camilan), pasta dan aneka kukis kering. PT Nenggala Cakra Akusara terus melakukan inovasi untuk menyediakan makanan yang enak dan mengikuti tren demi kepuasan Pelanggan. Setiap momen membuat menu atau paket menu baru, misalnya Paket Hampers untuk Natal dan Lebaran .



Gambar.2.8. Menu Hits Burgere

<sup>2</sup> Nurngaeni, A. *Manalisi Strategi Pemasaran Dengan Pendekatan Marketing Mix (Studi Kasus Pada Home Industry Subama Batik Kroya. Cilacap)*

*Journal Manajemen dan Ekonomi* (2021).





Gambar .2.9. Menu Ibu Kukis Kudapan

## 2. Harga atau Price

Hits Burger, Rayuan Burger, dan Ibu Kukis Kudapan memiliki target pasar yang berbeda sehingga harga jual produk/menu juga berbeda. Rayuan Burger memiliki target pasar anak muda/remaja dari masyarakat pada golongan ekonomi menengah dan bawah. Berbeda dengan Hits Burger yang menyasar masyarakat pada tingkat ekonomi menengah dan atas terutama Ibu-Ibu muda.

Rayuan Burger menetapkan harga minimum dimulai dari harga Rp. 12,500 (Rayuan Receh), sedangkan untuk produk/menu yang paling mahal dijual dengan harga Rp. 28,000 (Rayuan Tingkat Dewa). Hits Burger menjual produk/menu pada kisaran harga Rp. 12,000 (Cheesy Egg Burger) dengan harga tertinggi Rp. 299,750 (Giant Burger). Giant Burger adalah Burger jumbo dengan ukuran



roti 22 cm dengan berat daging patty 450 gram dan biasanya digunakan untuk pengganti Kue Ulang Tahun.

Ibu Kukis Kudapan mempunyai menu yang paling murah dijual dengan harga Rp. 19,500 (Indomie Classic) sedangkan menu termahal adalah Rp. 490,000 (beef lasagna ukuran 32 cm x 32 cm). Dalam melakukan penetapan harga, PT Nenggala Cakra Akusara melihat harga Pesaing untuk dijadikan sebagai acuan dalam menetapkan harga jual yang kompetitif.

### 3. Tempat atau *Place*

Lokasi yang strategis memudahkan Konsumen untuk mengaksesnya. Selain itu juga memudahkan dalam promosi. Lokasi restoran Hits Burger dan Rayuan Burger sangat strategis dan dekat dengan target pasar yang ingin dicapai atau dituju untuk dilayani, yaitu berada di samping sekolah Taman Kanak-Kanak (TK) dengan lokasi kantor dan Central Kitchen berdekatan dengan lokasi Restoran. Central Kitchen merupakan dapur untuk memproduksi bahan baku burger dan Kukis. Bahan baku restoran kemudian disalurkan/didistribusikan kesemua cabang dan Mitra/Franchise.

### 4. Promosi atau *Promotion*

Dalam meningkatkan penjualan pada restoran diperlukan manajemen dengan sistem promosi yang baik. Secara garis besar Promosi dilakukan dengan tiga tujuan utama yaitu untuk mengenalkan produk kepada Konsumen, membujuk Konsumen

melakukan keputusan pembelian dan membuat Konsumen selalu mengingat produk tersebut. Pada PT Nenggala Cakra Akusara, divisi yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan promosi adalah divisi Sales & Marketing. Adapun promosi yang dilakukan adalah dengan menggunakan marketing communication mix yang dilakukan baik secara Offline dan Online seperti advertising/iklan, sales & promotion, public relation/melakukan Corporate Social Responsibility (CSR), dan direct marketing.

