

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Pratikan melakukan kerja Profesi sebagai Leader di Richeese Factory merupakan orang yang bertugas memberikan arahan kepada tim lainnya di Richeese, bertanggung jawab memastikan anggota timnya bekerja dengan baik sesuai arahan SM yang sudah diberikan agar operasional restoran berjalan dengan baik. Tugas leader membuat detail pekerjaan untuk anggota tim. Leader mengarahkan anggota tim, sesuai dengan detail pekerjaan yang telah dibuat. Leader juga harus memantau pekerjaan anggota tim setiap harinya. Pastikan anggota tim melakukan tugasnya dengan baik. Saat menghadapi masalah atau persoalan Leader di Richeese Factory juga memiliki tugas untuk mengembangkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Mereka harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan dapat bekerja dalam tim. Dalam menjalankan bisnis restoran cepat saji.

PT. Richeese Kuliner Indonesia mengedepankan service excellent untuk kepuasan customer-nya. Tujuan Richeese Factory adalah untuk membuat perbedaan dari bisnis restoran cepat saji pada umumnya, dengan menawarkan pengalaman dan kenikmatan keju dalam kebersamaan. Leader di Richeese Factory harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan strategi meningkatkan penjualan di restoran. Mereka harus memiliki kemampuan untuk menghadapi persaingan bisnis yang tinggi dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

- Pelaksanaan kerja di Richeese membutuhkan pemahaman mendalam tentang proses produksi makanan, standar kebersihan, dan pelayanan pelanggan yang unggul. Dalam konteks ini, karyawan di Richeese harus mampu beroperasi dalam lingkungan yang dinamis dan serba cepat, memastikan kualitas produk yang konsisten sambil memenuhi standar waktu yang ditetapkan. Hal ini melibatkan koordinasi yang baik antara berbagai departemen, seperti dapur, layanan pelanggan, dan manajemen persediaan, untuk memastikan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.
- Selain itu, keterampilan komunikasi dan kerja sama tim sangat diperlukan

untuk menjaga alur kerja yang lancar dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Dengan memahami dinamika pelaksanaan kerja di Richeese Kuliner Indonesia, karyawan dapat mengembangkan kompetensi yang diperlukan untuk berkembang dalam industri kuliner yang kompetitif ini.

Di Richeese Kuliner Indonesia, terdapat beragam bidang kerja yang mencakup berbagai aspek operasional perusahaan.

- A. Mulai dari dapur yang merupakan jantung dari produksi menu-menu , hingga layanan pelanggan yang memastikan pengalaman pelanggan yang memuaskan setiap kunjungan.
- B. Bidang manajemen persediaan yang bertanggung jawab atas kelancaran pasokan bahan baku dan inventarisasi produk.
- C. Bagian keuangan memastikan kelancaran proses pembayaran dan pencatatan keuangan, sementara tim pemasaran menggarisbawahi promosi dan branding yang efektif.
- D. peran pemimpin dalam mengarahkan tim dan mengelola operasi sehari-hari merupakan elemen kunci dalam menjaga kelancaran dan keberhasilan keseluruhan perusahaan.

Dengan demikian, berbagai bidang kerja di Richeese saling mendukung untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan produktif, sambil terus mempertahankan standar kualitas tinggi yang menjadi ciri khas perusahaan.

Salah satu bidang kerja yang sangat vital adalah layanan restoran. Layanan restoran ini mencakup berbagai aspek, mulai dari menyambut tamu dengan ramah di pintu masuk, membantu mereka memilih menu yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan diet mereka, hingga memberikan pelayanan yang cepat dan efisien selama kunjungan mereka di restoran.

- Tim layanan restoran bertanggung jawab untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi setiap pelanggan. Mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu berinteraksi dengan beragam jenis pelanggan. Selain itu, mereka juga harus memiliki pengetahuan yang baik tentang menu, termasuk informasi tentang bahan-bahan dan

metode pembuatan makanan. Kemampuan untuk bekerja dalam situasi yang sibuk dan tetap tenang di bawah tekanan juga sangat penting dalam bidang layanan restoran ini.

- Dengan memberikan pelayanan restoran yang berkualitas tinggi, Richeese dapat menciptakan hubungan yang kuat dengan pelanggan dan memastikan bahwa setiap kunjungan ke restoran menjadi pengalaman yang memuaskan

Dalam mengoperasikan bisnisnya, Richeese Kuliner Indonesia telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan dan produk yang berkualitas kepada pelanggannya. Namun, dalam laporan skripsi ini, beberapa saran dapat diberikan untuk membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

- Pertama, penting untuk terus meningkatkan pelatihan karyawan, terutama dalam hal pelayanan pelanggan dan keterampilan komunikasi. Hal ini akan membantu memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan berjalan dengan mulus dan memuaskan.
- Selanjutnya, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk memperkenalkan sistem manajemen persediaan yang lebih terintegrasi dan efisien, untuk memastikan pasokan bahan baku yang konsisten dan pengelolaan inventaris yang optimal. Selain itu, investasi dalam teknologi dan sistem informasi dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan, mulai dari proses pesanan hingga manajemen keuangan.
- Terakhir, penting untuk terus memantau umpan balik pelanggan dan menyesuaikan strategi bisnis sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Dengan menerapkan saran-saran ini, Richeese Kuliner Indonesia dapat terus meningkatkan kinerja operasionalnya dan memperkuat posisinya di pasar kuliner yang kompetitif.

Pelaksanaan pelayanan di toko Richeese merupakan bagian integral dari pengalaman pelanggan yang memuaskan. Setiap aspek dari interaksi antara staf toko dan pelanggan harus dijalankan dengan baik untuk menciptakan lingkungan

yang ramah, efisien, dan profesional.

Dari menyambut pelanggan dengan senyum hangat di pintu masuk hingga memberikan layanan yang cepat dan akurat selama pesanan, setiap langkah dalam proses pelayanan harus dilakukan dengan perhatian terhadap detail dan keinginan pelanggan. Karyawan harus dilatih untuk memiliki pengetahuan yang baik tentang menu dan produk, serta keterampilan komunikasi yang baik untuk membantu pelanggan dalam memilih pesanan mereka dengan tepat. Selain itu, kebersihan dan sanitasi toko harus dijaga dengan cermat untuk menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman bagi pelanggan. Proses pembayaran juga harus berjalan lancar dan efisien, dengan staf toko yang siap memberikan bantuan jika diperlukan.

Terakhir, umpan balik pelanggan harus diambil dengan serius, baik itu dalam bentuk langsung dari pelanggan maupun melalui survei atau ulasan online, untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pelanggan.

Dengan melaksanakan pelayanan toko Richeese dengan baik perusahaan dapat memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi merek Richeese.

### **3.2 Pelaksanaan kerja**

#### **3.2.1 Briefing pershift**

Sebagai , tahap awal yang dilakukan Leader adalah briefing beberapa hal yg harus dicapai hari ini seperti sales dan kualitas melayani customer Memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi dipertahankan di seluruh shift kerja dan Koordinasi Tim Memungkinkan semua anggota tim memahami peran dan tanggung jawab mereka, sehingga dapat bekerja secara terkoordinasi Dengan memberikan arahan yang jelas dan memastikan pemahaman yang sama di antara semua anggota tim dapat membantu meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Tanpa adanya briefing sebelum memulai pekerjaan di Richeese, konsekuensinya bisa menjadi jauh lebih serius daripada yang diperkirakan. Briefing sebelum memulai pekerjaan merupakan kesempatan bagi

karyawan untuk memahami visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan, serta memperoleh pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Tanpa briefing ini, karyawan mungkin merasa bingung atau tidak yakin tentang apa yang diharapkan dari mereka, yang dapat mengganggu kinerja dan produktivitas mereka.

Selain itu, briefing juga penting untuk menyampaikan informasi praktis seperti kebijakan perusahaan, prosedur keselamatan, dan ekspektasi kinerja. Tanpa pemahaman yang memadai tentang hal-hal ini, karyawan mungkin melakukan kesalahan atau bertindak tidak sesuai dengan standar perusahaan, yang dapat mengakibatkan risiko operasional atau bahkan kecelakaan. Selain dampak internal, tanpa briefing, karyawan juga mungkin tidak mendapatkan gambaran yang lengkap tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh Richeese. Ini dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang baik kepada pelanggan, yang pada gilirannya dapat merusak citra merek dan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, briefing sebelum memulai pekerjaan di Richeese sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang komprehensif tentang perusahaan, tugas dan tanggung jawab mereka, serta harapan yang dihadapakan. Dengan memberikan briefing yang efektif, Richeese dapat memastikan bahwa karyawan siap untuk berkontribusi secara maksimal dan memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa



Gambar 3.1 Briefing dengan SM pada saat shift pagi  
Sumber : Dokumen pribadi



Gambar 3.2 Briefing pada saat shift siang  
Sumber : Dokumen pribadi



Gambar 3.3 Briefing pada saat shift siang  
Sumber : Dokumen pribadi

### 3.2.2 Storan Penjualan Semalam Ke Bank dan Menghitung Modal

Tidak memantau dengan cermat penjualan semalam yang masuk ke store dan menghitung modal yang akan di pakai pagi hari dapat memiliki konsekuensi yang merugikan bagi store. Tanpa pemantauan yang tepat, ada risiko bahwa dana dari penjualan tersebut tidak dimanfaatkan dengan efisien atau bahkan digunakan secara tidak tepat.

Selain itu, ketidaktuntutan terhadap keuangan yang tersedia dapat membuat manajemen keuangan menjadi tidak terkelola dengan baik

Ketika tidak ada perhitungan yang tepat terhadap modal yang tersedia

Secara keseluruhan, tidak memantau penjualan besar semalam ke bank dan menghitung modal dengan cermat dapat menyebabkan ketidakstabilan keuangan. Oleh karena itu, penting untuk memiliki sistem yang kuat untuk mengelola dana yang masuk dan keluar dari perusahaan serta untuk menghitung modal yang tersedia dengan cermat untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan store.

Setelah di hitung oleh store manager hasil penjualan semalam akan di setor ke bank oleh leader hasil penjualan semalam akan di setor ke bank. Proses setoran ke bank ini membantu dalam menjaga keamanan penjualan dan memastikan kepatuhan terhadap prosedur keuangan yang tepat. Itu juga merupakan langkah penting dalam pengelolaan kas yang efisien dan efektif

Gambar 3.4 Store tunai pagi  
Sumber : Dokumen pribadi

### 3.2.3 Melayani customer

Melayani customer dengan baik dan ramah akan membawa customer kembali ke store, Jika layanan pelanggan tidak diutamakan dengan baik, bisnis berisiko kehilangan loyalitas pelanggan dan reputasi yang baik. Pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan pengurangan penjualan dan bahkan hilangnya pelanggan secara permanen. Pelanggan yang merasa diabaikan atau tidak dihargai cenderung mencari alternatif lain yang menyediakan pengalaman yang lebih memuaskan.

Selain itu, dalam era media sosial yang terkoneksi, pengalaman negatif pelanggan dapat dengan cepat menyebar, merusak citra merek dan mengurangi kepercayaan konsumen potensial. Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan berkualitas tinggi merupakan aspek yang sangat penting dalam mempertahankan keberhasilan dan pertumbuhan bisnis.

Dengan berinvestasi dalam pelatihan karyawan, sistem dukungan pelanggan yang efisien, dan budaya perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, bisnis dapat membangun hubungan yang kokoh dengan pelanggan dan memastikan kesuksesan jangka panjang.

Ketika Richeese tidak memenuhi harapan, beberapa dampak negatif yang bisa terjadi. Pertama-tama, akan ada penurunan dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan mungkin merasa frustrasi atau kecewa dengan pengalaman mereka, yang bisa membuat mereka enggan untuk kembali ke Richeese di masa depan.

Selain itu, jika pelayanan buruk terjadi secara konsisten, ini bisa mengakibatkan hilangnya pelanggan secara permanen. Dampak lainnya adalah reputasi merek yang tercoreng. Berita tentang pelayanan buruk dapat dengan cepat menyebar melalui ulasan online dan media sosial, yang dapat merusak citra Richeese dan membuat orang ragu untuk mencoba produk mereka.

Akibatnya, penjualan bisa menurun, karena pelanggan mungkin lebih memilih untuk membeli dari pesaing yang menawarkan pengalaman yang lebih baik. Jika tidak segera ditangani, pelayanan yang buruk bisa

mengancam keberlangsungan bisnis Richeese secara keseluruhan, karena dapat mengurangi loyalitas pelanggan dan merusak reputasi merek dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penting untuk memprioritaskan pelayanan pelanggan yang baik sebagai bagian integral dari strategi bisnis.

Melayani customer dengan baik merupakan salah satu kunci sukses bisnis jangka panjang. Produk yang berkualitas jika tidak disertai layanan customer yang membantu dan tidak bisa diandalkan, bisa membuat pelanggan tidak ingin datang lagi. Oleh karena itu, memberikan customer service yang prima merupakan salah satu cara meningkatkan loyalitas pelanggan.



Gambar 3.5 melayani customer  
Sumber : Dokumen pribadi

### **3.2.4 Laporan Sales Pershift dan Mendata Setiap Menu yang Terjual**

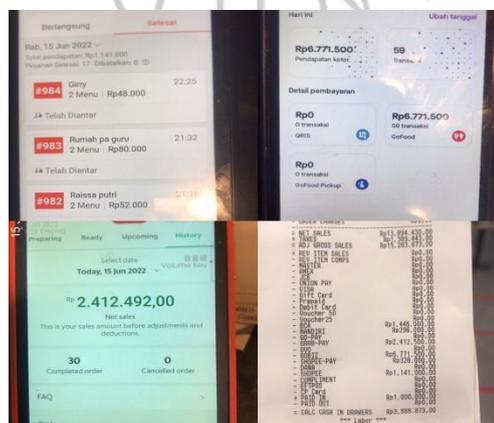
Jika tidak dilakukan laporan penjualan per hari dan pencatatan setiap menu yang terjual di Richeese, perusahaan akan kehilangan wawasan penting yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis dan meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan. Tanpa laporan penjualan harian, manajemen tidak akan memiliki pemahaman yang jelas tentang tren penjualan, pola permintaan pelanggan, atau kinerja menu tertentu pada waktu tertentu. Hal ini dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk merespons perubahan pasar dengan cepat dan secara efektif.

Selain itu, tanpa mendata setiap menu yang terjual, perusahaan kehilangan visibilitas yang diperlukan untuk mengidentifikasi menu yang paling populer, serta item yang mungkin kurang diminati oleh pelanggan. Data ini penting untuk merencanakan stok bahan baku dengan tepat, mengelola persediaan dengan efisien, dan mengoptimalkan menu untuk meningkatkan profitabilitas. Lebih lanjut, laporan penjualan dan pencatatan menu yang terjual juga memberikan wawasan tentang performa karyawan, efektivitas promosi, dan keberhasilan strategi pemasaran.

Tanpa informasi ini, sulit bagi manajemen untuk mengevaluasi kinerja staf atau menilai keberhasilan kampanye pemasaran. Dengan demikian, melakukan laporan penjualan per hari dan mendata setiap menu yang terjual merupakan praktik yang sangat penting untuk mengoptimalkan operasi Richeese, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan mencapai kesuksesan jangka panjang dalam industri kuliner yang kompetitif ini.

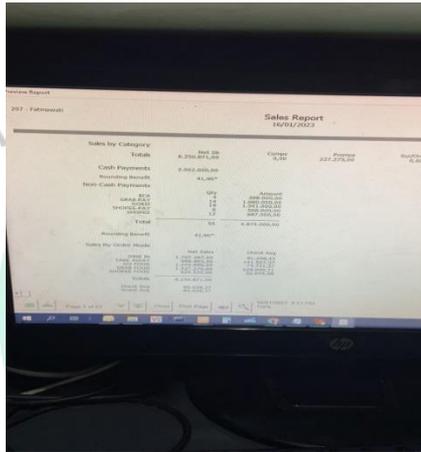
Setelah menjual beberapa menu sebelum pulang melaporkan hasil penjualan dan uang masuk melalui cash debit atau aplikasi online seperti gofood, grabfood maupun shopee food agar penjualan tercatat dan terstruktur serta mengetahui penjualan sampai pada target outlet ataupun belum tercapai

- A. Berikut report sales online menarik penjualan shopee food ,grab food dan gofood meminimalisir terjadinya kesalahan dalam penginputan di mesin kasir



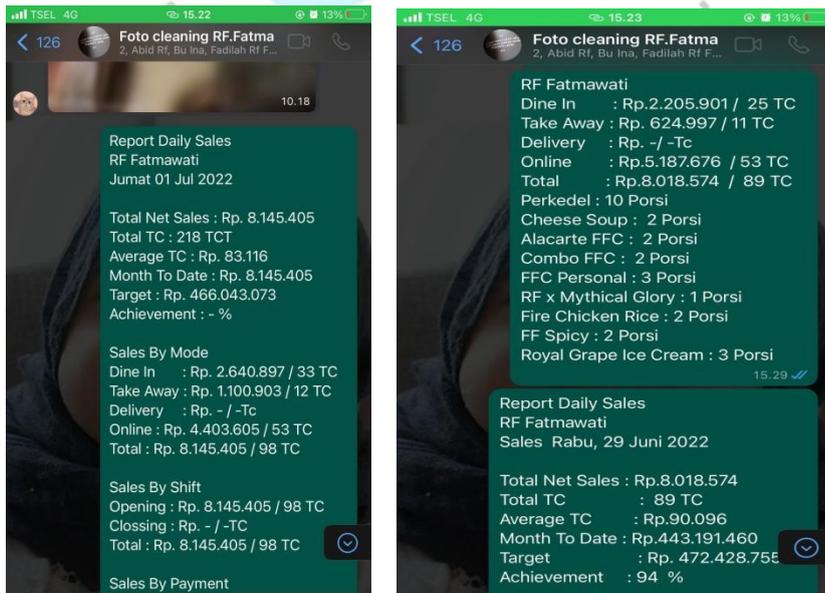
Gambar 3.6 Laporan hasil penjualan online  
Sumber : dokumen pribadi

B. Berikut penginputan sales oleh sistem dapat di lakukan pada saat shift pagi sebelum pukul 16.00 , shift siang sebelum pukul 00.00 dan shift midnight sebelum pukul 08.00



Gambar 3.7 Laporan hasil penjualan  
Sumber : dokumen pribadi

Setelah report by sistem lalu saya report by whatshaap di grup outlet dan grup area jakarta



Gambar 3.8 Laporan sales di whatshap

Sumber : Dokumen pribadi

### **3.2.5 Menangani keluhan dari pelanggan offline dan online store**

Menangani keluhan dari pelanggan baik di toko fisik maupun toko online Richeese merupakan bagian integral dari menjaga reputasi dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Kami memahami bahwa setiap keluhan adalah kesempatan untuk memperbaiki layanan kami dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Untuk keluhan dari pelanggan offline, kami memiliki tim layanan pelanggan yang siap memberikan tanggapan yang cepat dan solutif. Staf kami dilatih untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, memahami masalah yang dihadapi pelanggan, dan memberikan solusi yang memuaskan. Kami percaya bahwa komunikasi yang jujur dan transparan adalah kunci untuk menyelesaikan masalah dengan baik.

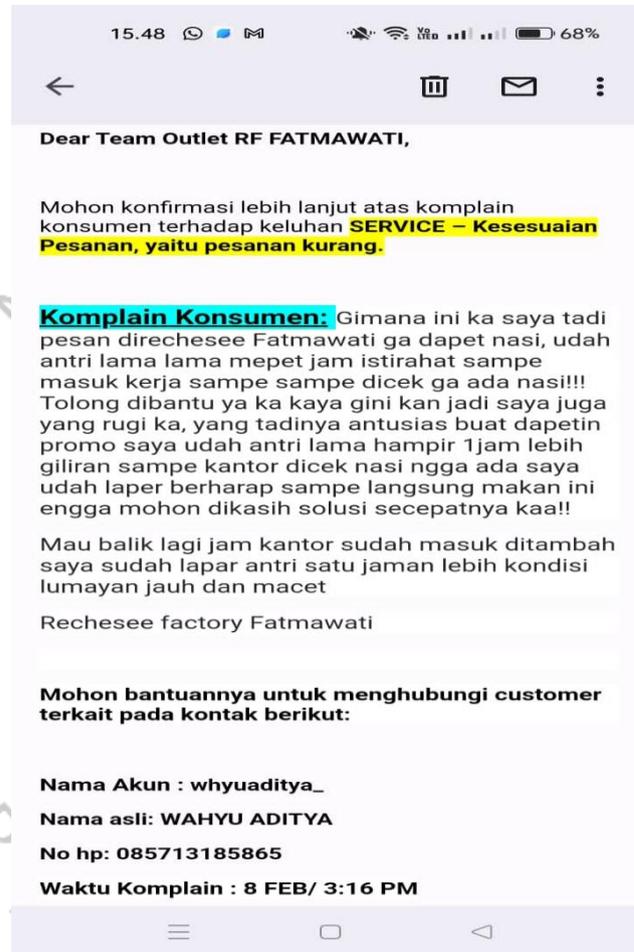
Sementara untuk keluhan dari pelanggan online, kami memiliki sistem dukungan pelanggan yang terintegrasi dengan platform kami. Tim kami secara aktif memantau email, pesan langsung, dan platform media sosial kami untuk merespons dengan cepat setiap keluhan atau pertanyaan yang muncul. Kami juga menyediakan kanal komunikasi yang jelas di situs web kami agar pelanggan dapat dengan mudah menghubungi kami.

Tidak peduli apakah keluhan tersebut berasal dari offline atau online kami, kami memperlakukannya dengan serius dan berkomitmen untuk menyelesaikannya dengan baik. Kami selalu berusaha untuk memberikan pengalaman pelanggan yang terbaik dan menjaga kepercayaan yang telah diberikan kepada kami.

Dalam hal melayani customer ada beberapa karyawan tidak melakukan pekerjaan sesuai WI dan SOP mengakibatkan terjadinya complaint pada jalannya operasional store hal tersebut harus di tanggapi dengan baik oleh semua karyawan bukan hanya complaint datang langsung mereka juga bisa complaint melalui telephone instagram email bahkan kami menyediakan kritik dan saran melalui web [rf-comments@richeesefactory.com](mailto:rf-comments@richeesefactory.com).

- 1) Berikut contoh complaint di Richeese fatmawati complaint melalui instagram Richeese Kuliner Indonesia atas nama Pak Wahyu karena nasi pada pesanan promo combo fire chicken tidak di berikan oleh tim

kami lalu kami menghubungi customer tersebut untuk di antar kan pesanan yang tertinggal tersebut.



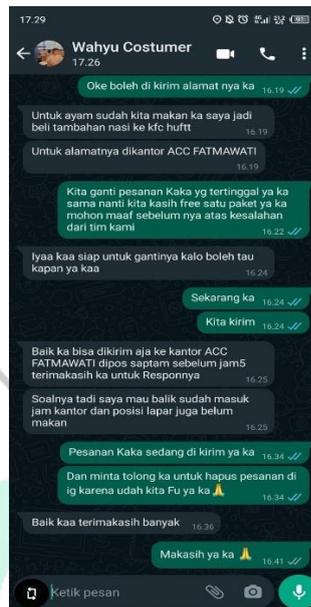
Gambar 3.9 complaint  
Sumber : Dokumen email Richeesefatmawati

Menerima umpan balik positif dari pelanggan setelah menangani keluhan mereka merupakan pencapaian yang membanggakan bagi Richeese. Ketika pelanggan memberikan umpan balik yang baik setelah mendapatkan tanggapan yang memuaskan terhadap keluhannya, itu bukan hanya menunjukkan bahwa masalah telah diselesaikan dengan baik, tetapi juga mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap layanan dan produk yang kami tawarkan.

Umpan balik positif dari pelanggan dalam menghadapi keluhan tidak hanya memberikan kelegaan, tetapi juga memperkuat hubungan antara Richeese dan pelanggan. Ini menciptakan kesan bahwa kami peduli dengan kepuasan pelanggan kami dan bersedia untuk mendengarkan dan menanggapi kebutuhan mereka. Lebih dari itu, umpan balik positif tersebut juga dapat memberikan motivasi tambahan bagi tim kami untuk terus meningkatkan layanan dan memperbaiki proses agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik lagi di masa depan.

Pentingnya umpan balik positif dari pelanggan setelah menangani keluhan juga dapat dilihat sebagai peluang untuk membangun loyalitas pelanggan jangka panjang. Ketika pelanggan merasa dihargai dan didengar, mereka lebih cenderung untuk tetap setia dan bahkan merekomendasikan Richeese kepada orang lain. Oleh karena itu, kami sangat menghargai setiap umpan balik positif dari pelanggan, karena itu tidak hanya mencerminkan keberhasilan penyelesaian keluhan, tetapi juga memperkuat fondasi bisnis kami untuk pertumbuhan dan kesuksesan di masa depan.

Berikut feed back dari customer tersebut



Gambar 3.10 feedback  
 Sumber : Dokumen pribadi feed back saya

### 3.2.6 Mengerjakan inventory store

Inventory store sangat penting untuk mengontrol barang menjamin kelancaran masuk dan keluar barang atau produk Tanpa melakukan inventory, akan kehilangan kendali yang diperlukan dalam manajemen stok dan keuangan. Inventory store merupakan langkah krusial dalam memantau persediaan barang dagangan, memperkirakan permintaan pasar, serta menghindari kekurangan atau kelebihan stok yang dapat merugikan bisnis. Tanpa inventory yang teratur, risiko kehilangan penjualan karena kekurangan stok atau kerugian finansial karena barang yang kedaluwarsa atau usang dapat meningkat. Selain itu, inventory memungkinkan untuk melakukan analisis performa produk dan memutuskan strategi pemasaran yang tepat. Dengan demikian, mengabaikan proses inventory bisa berdampak negatif pada efisiensi operasional secara keseluruhan. Data penjualan pemasukan dan pengeluaran barang dan produk di data agar tidak terjadi mines dan plus atau selisih barang di kemudian hari untuk menghitung inventory dilakukan setiap hari. Berikut data inventori by sistem.

ID	ITEM	QTY	UNIT
14	BUNTAH BUNTAH	1.00	PKG
15	BUNTAH LEVEL 1	1.00	PKG
16	BUNTAH LEVEL 2	1.00	PKG
17	BUNTAH LEVEL 3	1.00	PKG
18	BUNTAH LEVEL 4	1.00	PKG
19	BUNTAH LEVEL 5	1.00	PKG
20	BUNTAH LEVEL 6	1.00	PKG
21	BUNTAH LEVEL 7	1.00	PKG
22	BUNTAH LEVEL 8	1.00	PKG
23	BUNTAH LEVEL 9	1.00	PKG
24	BUNTAH LEVEL 10	1.00	PKG
25	BUNTAH LEVEL 11	1.00	PKG
26	BUNTAH LEVEL 12	1.00	PKG
27	BUNTAH LEVEL 13	1.00	PKG
28	BUNTAH LEVEL 14	1.00	PKG
29	BUNTAH LEVEL 15	1.00	PKG
30	BUNTAH LEVEL 16	1.00	PKG
31	BUNTAH LEVEL 17	1.00	PKG
32	BUNTAH LEVEL 18	1.00	PKG
33	BUNTAH LEVEL 19	1.00	PKG
34	BUNTAH LEVEL 20	1.00	PKG
35	BUNTAH LEVEL 21	1.00	PKG
36	BUNTAH LEVEL 22	1.00	PKG
37	BUNTAH LEVEL 23	1.00	PKG
38	BUNTAH LEVEL 24	1.00	PKG
39	BUNTAH LEVEL 25	1.00	PKG
40	BUNTAH LEVEL 26	1.00	PKG
41	BUNTAH LEVEL 27	1.00	PKG
42	BUNTAH LEVEL 28	1.00	PKG
43	BUNTAH LEVEL 29	1.00	PKG
44	BUNTAH LEVEL 30	1.00	PKG
45	BUNTAH LEVEL 31	1.00	PKG
46	BUNTAH LEVEL 32	1.00	PKG
47	BUNTAH LEVEL 33	1.00	PKG
48	BUNTAH LEVEL 34	1.00	PKG
49	BUNTAH LEVEL 35	1.00	PKG
50	BUNTAH LEVEL 36	1.00	PKG
51	BUNTAH LEVEL 37	1.00	PKG
52	BUNTAH LEVEL 38	1.00	PKG
53	BUNTAH LEVEL 39	1.00	PKG
54	BUNTAH LEVEL 40	1.00	PKG
55	BUNTAH LEVEL 41	1.00	PKG
56	BUNTAH LEVEL 42	1.00	PKG
57	BUNTAH LEVEL 43	1.00	PKG
58	BUNTAH LEVEL 44	1.00	PKG
59	BUNTAH LEVEL 45	1.00	PKG
60	BUNTAH LEVEL 46	1.00	PKG
61	BUNTAH LEVEL 47	1.00	PKG
62	BUNTAH LEVEL 48	1.00	PKG
63	BUNTAH LEVEL 49	1.00	PKG
64	BUNTAH LEVEL 50	1.00	PKG
65	BUNTAH LEVEL 51	1.00	PKG
66	BUNTAH LEVEL 52	1.00	PKG
67	BUNTAH LEVEL 53	1.00	PKG
68	BUNTAH LEVEL 54	1.00	PKG
69	BUNTAH LEVEL 55	1.00	PKG
70	BUNTAH LEVEL 56	1.00	PKG
71	BUNTAH LEVEL 57	1.00	PKG
72	BUNTAH LEVEL 58	1.00	PKG
73	BUNTAH LEVEL 59	1.00	PKG
74	BUNTAH LEVEL 60	1.00	PKG
75	BUNTAH LEVEL 61	1.00	PKG
76	BUNTAH LEVEL 62	1.00	PKG
77	BUNTAH LEVEL 63	1.00	PKG
78	BUNTAH LEVEL 64	1.00	PKG
79	BUNTAH LEVEL 65	1.00	PKG
80	BUNTAH LEVEL 66	1.00	PKG
81	BUNTAH LEVEL 67	1.00	PKG
82	BUNTAH LEVEL 68	1.00	PKG
83	BUNTAH LEVEL 69	1.00	PKG
84	BUNTAH LEVEL 70	1.00	PKG
85	BUNTAH LEVEL 71	1.00	PKG
86	BUNTAH LEVEL 72	1.00	PKG
87	BUNTAH LEVEL 73	1.00	PKG
88	BUNTAH LEVEL 74	1.00	PKG
89	BUNTAH LEVEL 75	1.00	PKG
90	BUNTAH LEVEL 76	1.00	PKG
91	BUNTAH LEVEL 77	1.00	PKG
92	BUNTAH LEVEL 78	1.00	PKG
93	BUNTAH LEVEL 79	1.00	PKG
94	BUNTAH LEVEL 80	1.00	PKG
95	BUNTAH LEVEL 81	1.00	PKG
96	BUNTAH LEVEL 82	1.00	PKG
97	BUNTAH LEVEL 83	1.00	PKG
98	BUNTAH LEVEL 84	1.00	PKG
99	BUNTAH LEVEL 85	1.00	PKG
100	BUNTAH LEVEL 86	1.00	PKG
101	BUNTAH LEVEL 87	1.00	PKG
102	BUNTAH LEVEL 88	1.00	PKG
103	BUNTAH LEVEL 89	1.00	PKG
104	BUNTAH LEVEL 90	1.00	PKG
105	BUNTAH LEVEL 91	1.00	PKG
106	BUNTAH LEVEL 92	1.00	PKG
107	BUNTAH LEVEL 93	1.00	PKG
108	BUNTAH LEVEL 94	1.00	PKG
109	BUNTAH LEVEL 95	1.00	PKG
110	BUNTAH LEVEL 96	1.00	PKG
111	BUNTAH LEVEL 97	1.00	PKG
112	BUNTAH LEVEL 98	1.00	PKG
113	BUNTAH LEVEL 99	1.00	PKG
114	BUNTAH LEVEL 100	1.00	PKG
115	BUNTAH LEVEL 101	1.00	PKG
116	BUNTAH LEVEL 102	1.00	PKG
117	BUNTAH LEVEL 103	1.00	PKG
118	BUNTAH LEVEL 104	1.00	PKG
119	BUNTAH LEVEL 105	1.00	PKG
120	BUNTAH LEVEL 106	1.00	PKG
121	BUNTAH LEVEL 107	1.00	PKG
122	BUNTAH LEVEL 108	1.00	PKG
123	BUNTAH LEVEL 109	1.00	PKG
124	BUNTAH LEVEL 110	1.00	PKG
125	BUNTAH LEVEL 111	1.00	PKG
126	BUNTAH LEVEL 112	1.00	PKG
127	BUNTAH LEVEL 113	1.00	PKG
128	BUNTAH LEVEL 114	1.00	PKG
129	BUNTAH LEVEL 115	1.00	PKG
130	BUNTAH LEVEL 116	1.00	PKG
131	BUNTAH LEVEL 117	1.00	PKG
132	BUNTAH LEVEL 118	1.00	PKG
133	BUNTAH LEVEL 119	1.00	PKG
134	BUNTAH LEVEL 120	1.00	PKG
135	BUNTAH LEVEL 121	1.00	PKG
136	BUNTAH LEVEL 122	1.00	PKG
137	BUNTAH LEVEL 123	1.00	PKG
138	BUNTAH LEVEL 124	1.00	PKG
139	BUNTAH LEVEL 125	1.00	PKG
140	BUNTAH LEVEL 126	1.00	PKG
141	BUNTAH LEVEL 127	1.00	PKG
142	BUNTAH LEVEL 128	1.00	PKG
143	BUNTAH LEVEL 129	1.00	PKG
144	BUNTAH LEVEL 130	1.00	PKG
145	BUNTAH LEVEL 131	1.00	PKG
146	BUNTAH LEVEL 132	1.00	PKG
147	BUNTAH LEVEL 133	1.00	PKG
148	BUNTAH LEVEL 134	1.00	PKG
149	BUNTAH LEVEL 135	1.00	PKG
150	BUNTAH LEVEL 136	1.00	PKG
151	BUNTAH LEVEL 137	1.00	PKG
152	BUNTAH LEVEL 138	1.00	PKG
153	BUNTAH LEVEL 139	1.00	PKG
154	BUNTAH LEVEL 140	1.00	PKG
155	BUNTAH LEVEL 141	1.00	PKG
156	BUNTAH LEVEL 142	1.00	PKG
157	BUNTAH LEVEL 143	1.00	PKG
158	BUNTAH LEVEL 144	1.00	PKG
159	BUNTAH LEVEL 145	1.00	PKG
160	BUNTAH LEVEL 146	1.00	PKG
161	BUNTAH LEVEL 147	1.00	PKG
162	BUNTAH LEVEL 148	1.00	PKG
163	BUNTAH LEVEL 149	1.00	PKG
164	BUNTAH LEVEL 150	1.00	PKG
165	BUNTAH LEVEL 151	1.00	PKG
166	BUNTAH LEVEL 152	1.00	PKG
167	BUNTAH LEVEL 153	1.00	PKG
168	BUNTAH LEVEL 154	1.00	PKG
169	BUNTAH LEVEL 155	1.00	PKG
170	BUNTAH LEVEL 156	1.00	PKG
171	BUNTAH LEVEL 157	1.00	PKG
172	BUNTAH LEVEL 158	1.00	PKG
173	BUNTAH LEVEL 159	1.00	PKG
174	BUNTAH LEVEL 160	1.00	PKG
175	BUNTAH LEVEL 161	1.00	PKG
176	BUNTAH LEVEL 162	1.00	PKG
177	BUNTAH LEVEL 163	1.00	PKG
178	BUNTAH LEVEL 164	1.00	PKG
179	BUNTAH LEVEL 165	1.00	PKG
180	BUNTAH LEVEL 166	1.00	PKG
181	BUNTAH LEVEL 167	1.00	PKG
182	BUNTAH LEVEL 168	1.00	PKG
183	BUNTAH LEVEL 169	1.00	PKG
184	BUNTAH LEVEL 170	1.00	PKG
185	BUNTAH LEVEL 171	1.00	PKG
186	BUNTAH LEVEL 172	1.00	PKG
187	BUNTAH LEVEL 173	1.00	PKG
188	BUNTAH LEVEL 174	1.00	PKG
189	BUNTAH LEVEL 175	1.00	PKG
190	BUNTAH LEVEL 176	1.00	PKG
191	BUNTAH LEVEL 177	1.00	PKG
192	BUNTAH LEVEL 178	1.00	PKG
193	BUNTAH LEVEL 179	1.00	PKG
194	BUNTAH LEVEL 180	1.00	PKG
195	BUNTAH LEVEL 181	1.00	PKG
196	BUNTAH LEVEL 182	1.00	PKG
197	BUNTAH LEVEL 183	1.00	PKG
198	BUNTAH LEVEL 184	1.00	PKG
199	BUNTAH LEVEL 185	1.00	PKG
200	BUNTAH LEVEL 186	1.00	PKG

Gambar 3.11 inventory  
Sumber : Dokumen pribadi

### 3.2.7 Melabel kan selflife semua produk

Setiap barang yang sudah di buat saat shift pagi akan diberikan selflife dari jam pembuatan agar menghindari keracunan dan produk tidak layak di gunakan ketiadaan tanggal kedaluwarsa juga dapat mengganggu efisiensi operasional. Tanpa informasi yang jelas tentang masa kedaluwarsa produk, staf mungkin kesulitan dalam merencanakan dan mengelola persediaan dengan efektif. Hal ini dapat menyebabkan pemborosan makanan dan bahan baku, serta meningkatkan biaya operasional dan risiko kehilangan pendapatan.

ketidaktersediaan tanggal kedaluwarsa juga dapat merugikan citra merek store di mata pelanggan. Kurangnya transparansi tentang keamanan produk dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan mengurangi loyalitas merek. Pelanggan mungkin menjadi khawatir akan kualitas dan keselamatan produk yang mereka beli, yang pada gilirannya dapat mengurangi kunjungan kembali dan merekomendasi kepada orang lain.

Dengan demikian, penting bagi kami untuk memastikan bahwa setiap produk yang dijual di outlet mereka diberi label dengan tanggal kedaluwarsa yang jelas dan akurat. Ini tidak hanya merupakan praktik

terbaik dalam menjaga keamanan dan kepuasan pelanggan, tetapi juga penting untuk memenuhi standar keamanan pangan yang diperlukan dan mempertahankan reputasi bisnis yang baik.

Mengurangi terjadinya *wasted* dan produk bahan makanan yang tidak layak konsumsi semua bahan makanan akan diberikan label untuk tanggal pembuatan hingga *expired* produk tersebut yang dilakukan setiap pagi dan berkala di cek *selflife* tersebut saat jalannya operasional

Berikut contoh tanggal *selflife* produk *frozen* pada *wedges french fries* yang berbeda-beda tanggal kedatangan dan *expired* 6 bulan setelah tanggal kedatangan jika sudah melewati 6 bulan akan dimusnahkan saat itu juga dengan disaksikan oleh *area manager* dan *tim qc* serta karyawan di *store* tersebut dalam hal ini kami semua menghindari terjadinya produk yang mendekati tanggal *expired* dengan dilakukan *suggest* produk ke *customer* agar segera habis sebelum masa *expired*



Gambar 3.13 label exp  
Sumber : Dokumen email pribadi

### 3.2.8 Laporan Crew yang Tidak Taat Prosedur dan Grooming

Setiap briefing di adakan laporan grooming agar semua tim taat dalam sop perusahaan crew yang tidak taat prosedur dan grooming di Richeese bisa memiliki dampak yang merugikan pada reputasi dan pengalaman pelanggan. Ketika seorang crew tidak mematuhi prosedur operasional yang ditetapkan, seperti standar kebersihan, penanganan makanan, atau pelayanan pelanggan, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan bahkan meningkatkan risiko kejadian yang tidak diinginkan, seperti keracunan makanan atau cacat dalam layanan.

Selain itu, kurangnya ketaatan terhadap prosedur *grooming* juga dapat mempengaruhi citra dan kesan *profesionalitas Richeese*. Penampilan crew yang tidak rapi atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan mengganggu pengalaman makan mereka di restoran. Hal ini juga dapat menciptakan ketidakseimbangan dalam budaya perusahaan dan menurunkan motivasi serta kinerja tim secara keseluruhan.

Lebih jauh lagi, ketidak taatan terhadap prosedur dan grooming dapat mengarah pada penurunan produktivitas dan efisiensi operasional. Crew yang tidak mematuhi prosedur mungkin cenderung membuat kesalahan atau melanggar kebijakan, yang membutuhkan waktu dan sumber daya tambahan untuk diperbaiki. Hal ini dapat mengganggu alur kerja dan menghambat kemampuan Richeese untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dengan konsistensi yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Richeese untuk secara ketat menegakkan standar prosedur dan *grooming* untuk memastikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan operasional yang lancar.

Berikut *coaching* saat mendapatkan karyawan yang tidak taat dalam *grooming*



Gambar 3.14 coaching  
Sumber : Dokumen pribadi

### **Beberapa Peraturan Grooming di Perusahaan Kami:**

Seragam kerja,tanda pengenalan,perlengkapan kerja

1. Perusahaan menyediakan seragam kerja serta perlengkapan kerja yang wajib dipakai karyawan pada saat menjalankan pekerjaannya
2. Karyawan yang tidak mengenakan seragam kerja serta perlengkapan kerja yang wajib dipakai maka tidak diperkenankan masuk kerja

Syarat penampilan karyawan laki-laki

1. Pakaian seragam yang ditentukan harus dicuci secara teratur disetrika licin dan rapi.
2. Sepatu harus berwarna hitam dan tertutup,ber sol karet,senantiasa dalam keadaan bersih dan disemir rapi,sesuai dengan ketentuan perusahaan.
3. Mengenakan ikat pinggang dengan model sederhana warna hitam polos
4. Rambut tidak gondrong, berpotongan model yang wajar,tidak disemir dengan warna mencolok atau warna-warni,serta senantiasa rapi dan bersih.

5. Tidak diperkenankan memelihara kumis atau jenggot.
6. Dilarang menggunakan aksesoris.
7. Kuku jari agar pendek,terawat dan rapi serta tidak diperbolehkan menggunakan cat kuku.
8. Tidak diperkenankan menggunakan sandal pada saat bertugas.
9. Dilarang menggunakan parfum yang menyengat

Syarat penampilan karyawan perempuan

1. Pakaian seragam yang ditentukan harus dicuci secara teratur,disetrika licin dan rapi.
2. Sepatu harus berwarna hitam dan tertutup, ber solkaret, senantiasa dalam keadaan bersih dan disemir rapi,sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
3. Mengenakan ikat pinggang dengan model sederhana warna hitam polos.
4. Rambut panjang atau yang sepanjang pundak harus diikat dengan rapih.
5. Bagi yang menggunakan hijab/jllbab wajib menyesuaikan warna dan memperhatikan safety sesuai dengan ketentuan perusahaan.
6. Potongan model rambut harus yang rapih.
7. Penggunaan make up bagi karyawan perempuan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
8. Dilarang menggunakan aksesoris.
9. Kuku jari agar pendek,terawat dan rapi serta tidak diperbolehkan menggunakan cat kuku.
10. Tidak diperkenankan menggunakan sandal pada saat bertugas.
11. Dilarang menggunakan parfum yang menyengat.



Gambar 3.15 contoh grooming sesuai SOP  
Sumber : Dokumen pribadi

### 3.3 Kendala yang Dihadapi

Ketika dalam melakukan pelaksanaan Kerja Profesi pada Richeese Kuliner Indonesia, tentunya pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan tidak semuanya berjalan dengan lancar. Pratikannya juga mendapatkan beberapa kendala yang dialami selama melakukan kerja profesi ini. Kendala tersebut didapat dari faktor eksternal dan juga faktor internal. Berikut ini beberapa kendala yang pratikannya alami selama melakukan kerja profesi sebagai Leader Richeese Kuliner Indonesia :

1) kesalahan penghitungan hasil stok opname

Saat stok opname pada setiap bulan di tanggal 25 diadakan stok opname kesalahan stok opname terjadi karena inventory yang saya lakukan kurang akurat mengakibatkan terjadinya mines barang. Jika hal tersebut terjadi maka semua karyawan outlet harus menggati kerugian tersebut dengan pemotongan gaji di bulan itu.

2) kesalahan pengembalian uang ke customer

hal ini sering saja terjadi jika melayani customer di mesin kasir terkadang

karena pelanggan sedang ramai dan ingin cepat membuat kami kurang teliti dalam melayani mengakibatkan uang mines di mesin kasir jika hal ini terjadi kami harus mengganti uang tersebut saat closing di malam hari.

3) kesalahan pemberian produk ke customer

hal ini sering terjadi yang mengakibatkan customer sering complaint di Richeese fatmawati produk yang tertinggal tersebut biasanya kami ganti dan di antar ke lokasi customer tersebut.

4) kesalahan penggunaan produk tidak fifo dan fefo

FIFO (*First In, First Out*) dan FEFO (*First Expired, First Out*) adalah dua metode yang umum digunakan dalam manajemen persediaan barang.

FIFO (*First In, First Out*): FIFO adalah metode yang memprioritaskan pengeluaran barang yang masuk pertama kali untuk dikeluarkan lebih dahulu. Dalam Richeese, FIFO digunakan untuk mengelola persediaan produk yang memiliki masa simpan yang panjang, seperti bahan baku, suku cadang, atau produk-produk yang tidak mudah rusak. Metode ini membantu meminimalkan risiko kerusakan atau penurunan harga barang yang sudah lama disimpan

FEFO (*First Expired, First Out*): FEFO adalah metode yang memprioritaskan pengeluaran barang yang akan kadaluarsa lebih dahulu. Dalam Richeese, FEFO digunakan untuk mengelola persediaan produk yang memiliki masa simpan yang pendek, seperti produk makanan, minuman, farmasi, atau produk lainnya yang memiliki masa kadaluarsa. Metode ini membantu memastikan barang berkualitas baik dan aman bagi kesehatan konsumen, serta menghindari potensi kerugian karena dapat memanfaatkan semua persediaan secara efektif

Jika kami kurang memperhatikan hal tersebut kami akan wasted produk – produk yang sudah dalam masa expired dan jika produk expired melebihi nominal yang di berikan perusahaan ,maka semua karyawan harus mengganti produk tersebut dengan pemotongan gaji bulan saat terjadi stok opname

### **3.4 Cara Mengatasi Kendala**

1. Kesalahan Perhitungan Hasil Stok Opname

Solusi : cara mengatasi hal tersebut saya akan menghitung di setiap hari saat closing pemasukan pengeluaran dan barang yang terpakai pada hari itu di inventory dan juga setiap pemasukan dan pengeluaran akan di share di grup , barang akan terstruktur tidak loss pada saat stok opname

2. kesalahan pengembalian uang ke customer

Solusi : cara mengatasi hal tersebut tetap fokus pada saat melayani customer dan juga menghitung ulang saat pengembalian uang serta menyebutkan nominal dalam pengembalian uang ke customer

3. kesalahan pemberian produk ke customer

Solusi : cara mengatasi hal tersebut pada saat pemanggilan nomer antrian pickup selalu melakukan ceklist pada struk customer pengecekan produk yang akan di bawa customer tersebut

4. Kesalahan penggunaan produk yaitu tidak fifo dan fefo

Solusi : Cara mengatasi hal tersebut jika datang barang baru dari DC dan Vendor sebaik nya penempatan barang langsung melihat tanggal expired produk tersebut jika expired terlebih dahulu di tempatkan di depan expired yang masih panjang waktunya hal ini meminimalisir terjadinya kesalahan penggunaan produk

### **3.5 Pembelajaran yang Diperoleh Dari Kerja Profesi**

Setelah menjalani kerja profesi yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Februari 2024 praktikan dapat mempelajari dan mengembangkan beberapa pengetahuan serta keterampilan dalam bidang Leader . Ini adalah hasil yang didapatkan oleh praktikan selama menjalani Kerja Profesi di Richeese Kuliner Indonesia :

1. Keterampilan komunikasi: Dalam bekerja di Richeese Kuliner Indonesia, karyawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pelanggan dan tim. Keterampilan ini sangat penting

untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

2. Keterampilan kerjasama: Kerjasama adalah keterampilan yang sangat penting dalam bekerja di Richeese Kuliner Indonesia. Karyawan harus dapat bekerja sama dengan tim untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan
3. Keterampilan leadership: Dalam bekerja di Richeese Kuliner Indonesia, karyawan harus memiliki kemampuan leadership yang baik untuk mengarahkan tim dan meningkatkan kualitas pelayanan. Keterampilan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Keterampilan manajemen waktu: Dalam bekerja di Richeese Kuliner Indonesia, karyawan harus memiliki kemampuan manajemen waktu yang baik untuk mengatur waktu dan meningkatkan kualitas pelayanan. Keterampilan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan
5. Keterampilan pengetahuan: Dalam bekerja di Richeese Kuliner Indonesia, karyawan harus memiliki pengetahuan yang luas tentang produk dan jasa yang ditawarkan. Keterampilan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan
6. Keterampilan inovasi: Dalam bekerja di Richeese Kuliner Indonesia, karyawan harus memiliki kemampuan inovasi yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keterampilan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan
7. Keterampilan adaptasi: Dalam bekerja di Richeese Kuliner Indonesia, karyawan harus memiliki kemampuan adaptasi yang baik untuk menghadapi perubahan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Keterampilan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan