

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Instansi Perusahaan



Gambar 2 1 Logo Restoran Bengkel Burger
(Sumber : Karens Diner)

● Gambar 2.3 Merupakan logo restoran Bengkel Burger yang senada dengan warna restorannya yakni Hijau dan *Cream*.

Bengkel Burger yang semakin terkenal dikarenakan berkolaborasi dengan restoran luar negeri yang bernama *Karens Diner* ini berdiri pada tahun 2021 di daerah strategis yang memiliki pasar semua kalangan usia di Jl. Panglima Polim IX No. 15, RT.7/RW.6, Melawai, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Restoran ini memutuskan untuk membuka Restoran *Karens Diner* di Bali yang sudah tidak lagi berkolaborasi dengan perusahaan yang ada di Australia, namun mereka mengoperasikan Karens Diner dibawah naungan Restoran Bengkel Burger pada bulan April 2023. Restoran ini didirikan oleh beberapa pengusaha yang memiliki banyak *start-up* di Indonesia yaitu Kosen, Dara dan Ellen.

Bengkel Burger merupakan restoran yang di desain oleh Dara seorang yang kerap mendasin Hotel, Rumah, Restoran ataupun Perkantoran. Maka restoran ini memiliki konsep yang nyaman dan *instagramable*. Contohnya pada letak Bar yang berada didepan guna menarik pelanggan juga dapat menambahkan ruang untuk pengunjung duduk di bagian Bar. Restoran ini juga memiliki *Vertical Garden* pada bagian luar guna memberikan kesan nyaman bagi pengunjung. Tidak seperti sekedar restoran biasa, pada malam hari diatas jam 22.00 Bengkel Burger menyediakan

penampilan *Live Music DJ* hingga jam 00.00 sebelum restoran ini berkolaborasi dengan Restoran *Karens Diner*. Restoran ini juga seringkali membuat acara seperti Nobar (nonton bareng) pada saat piala dunia suatu turnamen.



Gambar 2 33 Logo Restoran Karens Diner
(Sumber : Karens Diner)

Gambar 2.3 Merupakan logo restoran *Karens Diner* dengan emoji identik yang di modifikasi dari emoji marah dan diberikan rambut yang menggambarkan seorang *Karens* dan menggunakan warna identik pada restorannya juga yakni biru *stabile*, pink, kuning dan putih agar terlihat lebih ceria meski pelayanannya yang tidak ceria.

Karens Diner Restaurant ini sendiri berasal dari naungan perusahaan asal Australia yaitu *Viral Ventures Group*. Perusahaan ini menggunakan konsep lawas tahun 1950 yang fokus pada bisnis Bar, Restoran, hingga penyedia jasa layanan *event organizer*. Pemilik dari perusahaan ini sekaligus restoran *Karens Diner* adalah Aden Levin dan James Farrell. Restoran ini pertama kali berada di Sydney, Australia.

Konsep restoran ini terinspirasi dari istilah yang berkonotasi tidak baik di Amerika Serikat, yang merujuk terhadap seseorang atau pembeli yang suka mengeluh, menjengkelkan dan juga menyebalkan. Restoran ini memiliki moto yakni "*Great Food, Terrible Service*" yang dimana mereka juga memiliki aturannya sendiri meski memberikan *entertainment* pelayanan buruk. Adapun yang tidak boleh dilanggar *staff* atau yang biasa di sebut dengan *Karens* juga pelanggan yakni tidak boleh *skin contact* terhadap pelanggan maupun sebaliknya, menghina orang dengan kebutuhan khusus, rasis, menyinggung seksual, membuat candaan membuang makanan ataupun

minuman. Pelanggan juga memiliki aturan khusus yaitu hanya di perbolehkan duduk, makan, tidak banyak bicara, dan menikmati *entertainment* yang diberikan oleh *Karens*.

Karena konsep ini restoran Bengkel Burger tertarik meniru konsep pelayanan



Gambar 2 65 Perpaduan Logo Bengkel Burger x Karens Diner
(Sumber : Karens Diner)

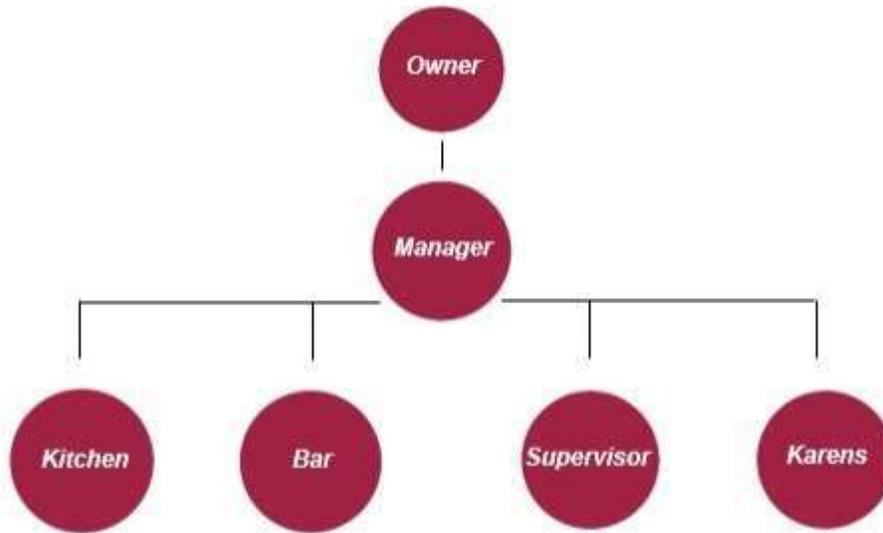
buruknya pada saat akhir bulan Oktober untuk memeriahkan acara Halloween. Seperti halnya marketing, Bengkel Burger memposting kegiatan Halloween tersebut di *platform TikTok*. Platform ini sangat mudah untuk seseorang atau bahkan sebuah usaha dan perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya di era *digital* ini. Karena itu, video yang di posting di akun Bengkel Burger ini tidak disangka banyak yang menyukai dan banyak sekali yang berkomentar juga menautkan akun *Karens Diner Official* pada kolom komentar. Dari situ restoran *Karens Diner* mengajak Bengkel Burger untuk berkolaborasi yang akan dimulai di akhir tahun 2022 pada bulan Desember.

Dengan melihat peluang bisnis yang besar yakni menjual produk makanan dengan *entertainment* yang sangat unik juga nama-nama menu yang menarik, Bengkel Burger memutuskan untuk bekerjasama dengan *Karens Diner Official*. Besar harapan dapat keuntungan yang setara yakni dalam 12 bulan terakhir di restoran *Karens Diner* mencapai 150% yakni USD 5juta atau setara dengan Rp. 77,83 miliar. Maka resmi Jakarta, 15 Desember 2022 Bengkel Burger dan *Karens Diner* berkolaborasi. Tidak disangka di respon baik oleh masyarakat Indonesia meski terdapat *Pro dan Contra*.

2.2 Struktur Restoran

2.2.1 Struktur *Floor Area*

Restoran ini memiliki struktur organisasi yang terdiri dari *Kitchen Area*, *Bar Area* dan *Karens Floor Area*. Praktikan sebagai *Karens* maka berada di *Karens Floor Area*.



Gambar 2 97 Struktur Restoran Bengkel Burger x Karens Diner
(Sumber : Karens Diner)

Gambar 2.4 Merupakan struktur *department* yang ada di restoran Bengkel Burger. Praktikan memiliki posisi karens pada bagian ini.

2.3 Kegiatan Umum Restoran

Pada prosesnya, kegiatan umum yang dilakukan oleh *Karens Floor Area* adalah sebagai berikut.

2.4 Morning Briefing

Morning briefing adalah pertemuan yang dilakukan sebelum memulai pekerjaan pada pagi hari jam 9.30 untuk *Shift* pembukaan dan siang hari jam 13.30 untuk *Shift* penutupan. Tujuan dari *morning briefing* adalah untuk menyampaikan informasi yang terjadi pada hari sebelumnya, memperjelas pekerjaan yang akan dilakukan dan target kerja yang akan dilakukan, serta mengkoordinasikan pembagian tugas-tugas yang harus dilakukan oleh para *Karens Staff*. Dalam *morning briefing*, para *Karens* pembaruan terkait dengan kejadian yang terjadi pada saat jam kerja, target pencapaian harian, dan pembagian tugas *Karens*. Hal ini membantu *Karens* untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan, fokus, serta memastikan bahwa semua orang memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan rencana kerja. *Morning briefing* juga dapat digunakan sebagai pertukaran pendapat dan ide, memecahkan masalah atau hambatan yang mungkin muncul, juga membangun kerja tim yang baik. *Supervisor* juga dapat memberikan tanggapan, memberikan arahan, atau mendengarkan masukan dari para *Karens*. Maka semua staff berkontribusi dalam evaluasi.



Gambar 2 129 Morning Briefing yang dilakukan para *Kaens* sebelum memulai kerja
(Sumber : Praktikan)

Gambar 2.6 Merupakan praktikan bersama *Karens* lainnya berkumpul untuk

melakukan *morning briefing* sebelum shift kerja dimulai yang dilakukan di area dalam restoran. Dan bersiap untuk memulai hari menjadi Karens dengan sikap yang menjengkelkan dan menyebalkan.

2.4.1 Evaluasi setelah jam kerja selesai

Mengevaluasi para *Karens* dan mengukur sejauh mana mereka mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan *Karens* ataupun pelanggan, serta memberikan umpan balik untuk membantu *Karens Staff* meningkatkan kinerja mereka di hari selanjutnya. Evaluasi ini dilakukan di jam sore hari jam 17.00 untuk *Shift* pembukaan, dan malam hari jam 22.15 untuk *Shift* penutupan.



Gambar 2 161 Evaluasi setelah jam kerja selesai
(Sumber : Praktikan)

Gambar 2.7 Merupakan praktikan bersama *Karens* lainnya setelah evaluasi briefing di malam hari pada *shift* siang yang dilakukan di area dalam restoran. Pada saat situasi seperti ini para pelayan yang diharuskan memiliki karakter *Karens*, dapat tertawa dan tersenyum kembali menjadi diri sendiri agar dapat meng-imbangi suasana perasaan diri masing-masing pelayan.

2.4.2 Memberikan *Entertainment* Maksimal Kepada Pelanggan

Pada tugas ini, Praktikan ditugaskan untuk ber-*Acting* sebagai *Karens* yaitu seseorang yang suka mengeluh, menjengkelkan, menyebalkan, namun bersikap tidak ingin melayani pelanggan. Praktikan memiliki karakter *Karens* yang tidak banyak bicara. Kaca mata sekaligus mata sinis dan ber-*Acting* tidak mendengarkan terhadap pelanggan menjadi ciri khas praktikan. Namun meski begitu, praktikan tetap mendengarkan semua permintaan pelanggan dengan sikap yang berbeda.



Gambar 2 193 *Praktikan memberikan Entertainment*
(Sumber : *Praktikan*)

Gambar 2.8 Merupakan praktikan melayani pelanggan menggunakan ciri khas

muka sebagai *Karens* di area dalam restoran kepada 2 orang tua yang juga ingin menikmati konsep unik di restoran Bengkel Burger ini. Aturan yang terdapat pada restoran ini ialah pelayan yang mencatat pesanan pada suatu meja, makai pelayan bertanggung jawab untuk memberikan 90% entertainment pada meja tersebut hingga pada saat pembayaran, 10% sisanya dapat dilakukan oleh pelayan lain. Aturan ini dilakukan guna meminimalisir kesalahan penulisan pesanan yang dipesan dan makanan juga minuman yang mereka dapatkan sudah sesuai dengan pesanan.



Gambar 2.225 Praktikan memberikan *Entertainment*
(Sumber : Praktikan)

Gambar 2.1 Merupakan praktikan melayani pelanggan pada saat proses pemesanan menggunakan mimik muka ciri khas sebagai *Karens* di area dalam restoran yang diperbolehkan untuk duduk bersama di meja pelanggan atas permintaan pelanggan langsung.



Gambar 2 257 Praktikan memberikan *Entertainment*
(Sumber : Praktikan)

2.4.3 Mempersilahkan Semua Pelanggan Berfoto Bersama Karens

Konsep *Karens Diner* di Indoneia sangat unik dan juga berbanding terbalik dengan budaya sopan santunnya. Maka itu masyarakat sangat antusias menyambut hal baru yang menurut pelanggan ini tidak nyata dan hanya kebutuhan Konsep *Entertainment*. Pelanggan yang berdatangan dari kalangan anak kecil hingga orang tua bahkan selebritis Indonesia.



Gambar 2 289 Mempersilahkan pelanggan berfoto bersama *Karens*
(Sumber : *Praktikan*)

Gambar 2.9 Praktikan dapat melakukan foto bersama di area dalam restoran dengan semua pengunjung selama di area restoran tanpa mengganggu pekerjaan. Pada gambar ini Praktikan berfoto bersama Naura Ayu yakni actor, penyanyi sekaligus pemain film Indonesia yang berprestasi sejak kecil di dunia *entertainment*. Hanya di restoran ini menjadi seorang *Karens* adalah keuntungan bagi mereka karna pelanggan yang bukan pembuat konten hingga artis besar akan bertanya untuk berfoto bersama layaknya *Karens* seorang artis.

2.4.4 Membuat Acara Pertemuan diluar Jam Kerja

Guna merelaksasikan tubuh setelah ber-*Acting* menggunakan sifat *Karens*, seringkali itu juga melelahkan dikarenakan bukan sifat asli masing-masing pelayan. Maka itu para Karens membuat acara untuk menjaga hubungan antar pelayan.



Gambar 2 321 *Praktikan bersama pelayan lainnya mengadakan acara diluar jam kerja (Sumber : Praktikan)*

Gambar 2.10 Praktikan bersama *Karens* lainnya mengadakan pertemuan diluar jam kerja yang dilaksanakan di daerah Jakarta Selatan untuk membuat koneksi baik pada saat di jam kerja. Acara ini dilakukan 2 hingga 3 kali dalam 1 minggu menyesuaikan *Shift* yang mereka miliki dan berlangsung 2 hingga 3 jam pada satu kali pertemuan. Guna memberikan kesan ke-akraban, para karens menggunakan baju yang senada. Pada gambar ini yakni acara di Bulan puasa pada tahun 2023.