

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Singkat *Hard Rock Cafe* Jakarta

Pada tahun 1992, Adiguna bersama Soetikno dan Onky Soemarno mendirikan *Hard Rock Cafe* di Gedung Sarinah, Jalan MH Thamrin. Joint venture ini membuahkan group usaha yang dikenal sebagai MRA Group. MRA ini kemudian berkembang pesat dan saat ini memiliki beberapa divisi yang menaungi beberapa unit usaha seperti *Zoom Bar & Lounge*, *BC Bar*, *Cafe 21*, *Radio Hard Rock FM* (Jakarta, Bandung, Bali), *i-Radio*, *MTV radio*, *Majalah Kosmo*, *Majalah FHM*, *Omni Chanel (TV)*, *IP Entertainment*.

Hard Rock Cafe memiliki keunggulan dibandingkan dengan *cafe - cafe* lain yang ada, karena *Hard Rock Cafe* pada mulanya berasal dari Amerika. Selain itu, *Hard Rock Cafe* sering mendatangkan Artis Nasional maupun Internasional untuk mengadakan konser. *Hard Rock Cafe* juga digemari para artis untuk bersantai sejenak melepas penat.

Pada usia yang ke-11 tahun, *Hard Rock Cafe* akan berpindah tempat. Tanggal 31 Desember 2003 merupakan terakhir kali para hard rockers merayakan malam tahun baru di Gedung Sarinah karena *Hard Rock Cafe* akan pindah ke lokasi baru di Plaza Indonesia - EX (Entertainment X'nter) Maret atau April 2004.

Selama 18 tahun tersebut *Hard Rock Café* mampu bertahan dengan menu andalan yang sama sejak kedatangannya di Indonesia. Antara lain, *BBQ Beef Ribs*, *HRC Cheese Nachos & Hot Fudge Brownies*, semuanya tetap menjadi favorit menu para pelanggan *Hard Rock Café* Jakarta. Berbagai artis Internasional pernah tampil disini, mulai dari BB King, Jon Bon Jovi, dan sederet nama besar dalam maupun luar negeri lainnya. Selain menjadi tempat favorit untuk acara-acara personal, *Hard Rock Cafe* Jakarta kerap di jadikan tempat untuk acara-acara corporate seperti *Press Conference*, *Press Gathering*, *Company gathering* dan *launching product*. *Hard Rock Café* Jakarta menggabungkan konsep kafe, restoran, bar, memorilibia-memorilibia, serta *event-event live music* menjadi

satu kesatuan penyajian merek. *Hard Rock* bukan hanya sebuah istilah namun saat itu telah menjadi sebuah budaya, gaya hidup (*lifestyle*) saat itu bagi para *Hard Rockers* (istilah bagi para penikmat musik *rock*). Perkembangan *Hard Rock* dalam industri layanan, tidak hanya pada fungsionalitas kafe, restoran, hotel & casino semata, namun *Hard Rock* mampu menciptakan *atmosphere* atau suasana yang dinamis, salah satunya dengan musik, sehingga menjadi satu pengalaman yang unik bagi pelanggannya. (www.hardrock.com)

3.2. Manajemen *Hard Rock Café* Jakarta

3.2.1. 10 *Strategic Operations Management Decisions*

■ *Design of Goods & Services*

Goods & Services Design

- Selalu berlandaskan pada slogan *Hard Rock Café*, yaitu "*Love All - Serve All.*"
- Logo atau symbol, dalam upaya menampilkan citra yang ingin disampaikan oleh *Hard Rock Café*, maka perancangan corporate identity ini memiliki dasar teori yang kuat dalam memilih simbol, tipe huruf, dan warna untuk diaplikasikan sesuai dengan image café. Yaitu sebagai salah satu bentuk hiburan yang populer di kalangan orang-orang dewasa muda, maka konsep perancangannya mengacu pada "*Hard Rock Café is the best lifestyle and entertainment in Jakarta.*"
- *Custom meals & 300 seats @ Hard Rock Cafe Jakarta*
- Atmosfer
 - Untuk memberikan pengalaman
- Analisis & pengujian makanan
 - Dilakukan oleh *chiefs* (juru masak)
- Tinjauan menu

■ *Managing Quality*

Quality Management

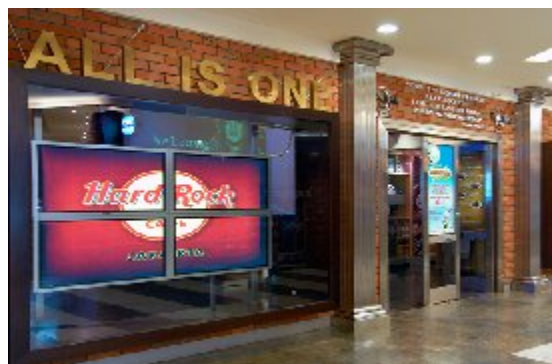
- 110 restoran @ 40 Negara di seluruh dunia.
- Sejak 1971
- *Many brands (hotel, casino, café and restaurant)*
- *Total Quality* penting bagi HRC
 - Setiap pelayan tunggal / makan adalah penting
- Makanan penelitian, penelitian pemasok
- Survei tentang kualitas

■ *Process Strategy*

Proses & Desain Kapasitas

- Efisien jadwal karyawan
- *Meals* (makanan)
 - *Starters*
 - *Sandwiches*
 - *Salads*
 - *Burgers*
 - *Sides*
 - *Entrees* (Gambar 1)
 - *Desserts*

Gambar 3.1



Sumber: www.hardrock.com

■ *Location Strategies*

- Lokasi dapat membuat atau menghancurkan strategi bisnis
- Lokasi lama waktu utama keputusan
- Lokasi keputusan dimulai dengan sebuah pandangan global
 - *Political Risk*
 - *Currency Risk*
 - *Social Norms*
 - *Brand Fit*
 - *Social Cost*
 - *Business Practices*

■ **Strategi Tata Letak**

Desain Tata Letak

- *Purchase & Construction* (Pembelian & Konstruksi)
- *Remodeling Existing Site* (Situs Renovasi Ada)
- *Food protection, kitchen flows for food preparation, restaurant and bar layout*
- *Lighting, sound, screens, contemporary music and circulation plans are designed to show memorabilia and expose merchandise to customers*
- *Retail shops integrated into rest. Layout, flow and work stations.*

Gambar 3.2



Sumber: www.hardrock.com

■ Human Resources

- *is the conscious of the company* (kesadaran terhadap perusahaan)
- *is a true “support center” for employees, serving with training programs and being the voice of them*
- *Employees*
 - *Are passionate about music*
 - *Love to serve*
 - *Convey the experience to customers* (menyampaikan pengalaman untuk pelanggan)
- *Mottos:*
 - *Menyebarkan semangat Rock'n Roll*
 - *Contributing member of our community*

■ Supply Chain Management

- *Hard Rock Cafe* bekerja dengan pemasok yang memenuhi syarat untuk memastikan segar, kualitas makanan
- Seleksi menu *item* tergantung pada jumlah yang tepat penyediaan bahan dari pemasok yang memenuhi syarat pada waktu

■ Manajemen Inventori

- Makanan *merchandise*, & memorabilia
- *Millions valued memorabilia are catalogued, each piece is known where to be.*
- Memorabilia semua kafe di seluruh dunia sedang diperbarui setiap 5-6 tahun

■ Scheduling

- Mempertimbangkan:
 - *Sales*
 - *Sales for priority, type of business: meal, merchandise etc.*
 - *Community events in the area*
 - *Seasonality*
 - *Sales trend in last couple of weeks and*
 - *Sales forecast*

■ Maintenance

- *Quality and control are key to success:*
 - *Menu review*
 - *Surveys*
 - *Kitchen, bar, retail shop layout and equipment maintenance and*
 - *Maintenance of memorabilia at Cafe*

3.3. Fasilitas dan Event-event

3.3.1. Fasilitas

- *Spot Capacity* (kapasitas) : 1000 orang (300 seats)
- Pembayaran menggunakan kartu kredit : Tersedia untuk semua jenis kartu (debit & kredit).
- *Smoking area* : Tersedia
- *Reservation* : *is recommended*
- *Hotspot* : Tersedia
- *Live music* : Tersedia
- *Resident DJ* : Tersedia
- *Vallet* : Tersedia

- *Delivery service* : Tersedia
- Jam operasional :

Restaurant

Senin-Kamis 11:00 - 02:00

Jumat, Sabtu, dan hari libur 11:00 - 03:00

Rock Shop (Merchandise)

Senin-Kamis 11:00 - 02:00

Jumat, Sabtu, dan hari libur 11:00 - 03:00

Rock Shop adalah sebuah toko yang menjual berbagai macam jenis merchandise Hard Rock Café, yang telah dikoleksi di Hard Rock Café diseluruh dunia. Merchandise-merchandise tersebut antara lain seperti T-Shirt, jaket, gantungan kunci, tas, pin dan lain sebagainya.

Gambar 3.3



Sumber: www.hardrock.com

Gambar 3.4



Sumber: www.hardrock.com

Gambar 3.5



Sumber: www.hardrock.com

3.3.2. Event-event

Beberapa event-event musik yang rutin sering diadakan oleh Hard Rock Café Jakarta, antara lain:

- **“Tribute to...”** . Jenis event ini biasanya diadakan untuk mengenang musisi-musisi atau band-band legendaries yang pernah ada dalam perkembangan musik dalam negeri maupun dunia. Contoh seperti yang bulan lalu kemarin diadakan, adalah *Tribute to* Ismail Marzuki, event ini dimeriahkan oleh beberapa musisi dalam negeri antara lain; Mike Mohede, Project Pop, Saykoji, Andi /rif, dan musisi-musis kenamaan lainnya.
- **Charity and Donation**. Jenis event ini diadakan secara murni untuk membantu secara *social* kemanusiaan, biasanya bantuan diberikan dalam bentuk donasi. Contohnya seperti event *“Donation Rp 25.000 for Hunger and Poverty”* yang diadakan pada Januari 2010 kemarin.
- **Concert**. Jenis event ini adalah event yang paling banyak diminati oleh para pengunjung HRC, karena khusus pada event ini seorang pengunjung HRC dapat dengan puas menikmati lantunan musik-musik dan lagu yang dibawa dibawakan langsung oleh musisi idolanya. Jenis event ini memang bukan tergolong dalam istilah concert besar, namun mampu memberikan pengalaman tersendiri bagi pengunjung HRC. Beberapa artis dalam negeri yang dalam setahun terakhir ini pernah mengisi event ini antara lain; Dewi Sandra, Kerispatih, Eqoutez, Slank, Godbless, The Dance Company, Yovie and Nuno, Kahitna, Andra and The

Backbone, Ada Band, Samson, Ungu, Endah and Rhesa, Maliq and D'essentials, serta masih banyak lainnya.

- **Launching Product.** Event ini biasanya diselenggarakan dalam rangka launching sebuah product, tentu sebuah product yang masih berhubungan dengan dunia musik. Seperti contohnya launching album terbaru sebuah band atau seorang musisi. Event jenis ini biasanya diikuti juga dengan *Press Conference*.
- **Company gathering.** Event ini biasanya berkaitan dengan acara yang diselenggarakan untuk kepentingan sebuah organisasi atau perusahaan.
- **I Like Monday.** Event ini merupakan event rutin yang selalu diadakan setiap minggu di HRC. Bermula dari sebuah slogan *I hate Monday*, yang banyak disinggung oleh masyarakat perkotaan yang harus memulai lagi aktivitasnya di hari Senin, setelah melewati hari libur weekend-nya. Hingga muncul sebuah ide dimana bagaimana hari Senin bisa menyenangkan seperti hari-hari libur. *HRC* senantiasa menghadirkan sebuah suguhan musik yang istimewa setiap hari Senin, dengan musisi-musisi yang berbeda-beda di setiap minggunya. Musisi-musisi yang pernah berkesempatan mengisi event ini antara lain Iwan Fals, Naif Band, dan lain-lain.
- **Sunday Reunion.** Event ini diadakan biasanya untuk mengembalikan rasa rindu penggemar musik sebuah band/duo group yang telar bubar, ataupun berganti formasi, untuk kembali bisa dinikmati ke originalitas band/duo group tersebut seperti awal mereka berdiri. Mengapa *Sunday* (hari Minggu)? Karena hari Minggu merupakan hari libur terakhir dalam seminggu, yang menurut *HRC* patut diisi oleh sesuatu yang istimewa dan mengesankan bagi setiap pengunjungnya. Band/duo group yang pernah berkesempatan mengisi event ini antara lain; Dewa 19, The Groove, dan masih banyak lagi lainnya.

3.4. Keunggulan Hard Rock Café Jakarta

Hard Rock Café Jakarta memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan café-café musik lainnya. Keunggulan yang dimiliki oleh *Hard Rock Café* Jakarta, adalah sebagai berikut :

- a. *Hard Rock Café* bisa dikatakan café pertama di Jakarta bahkan di dunia yang mampu mengubah persepsi orang selama ini tentang sebuah kafe, bar, dan restoran yang dikemas menjadi satu dalam konsep yang bersinergi dengan musik. Apa yang dijual oleh *Hard Rock Café* bukan lagi produk *culinary* semata, melainkan secara tidak langsung *café* ini mampu memberikan pengalaman total yang mengesankan kepada setiap pelanggannya yang datang ke *Hard Rock Café* Jakarta.
- b. *Hard Rock Café* sering mendatangkan artis-artis atau musisi Nasional maupun Internasional untuk mengadakan konser. Bahkan tidak hanya masyarakat umum yang mendatangi *Hard Rock Café*, tidak sedikit juga artis ibukota yang memilih *Hard Rock Café* untuk dijadikan tempat bersantai sejenak melepas penat.
- c. Selama 18 tahun tersebut *Hard Rock Café* mampu menjaga kualitas cita rasa makanan dan minumannya serta bertahan dengan menu andalan yang sama sejak kedatangannya di Indonesia. Antara lain, *BBQ Beef Ribs*, *HRC Cheese Nachos & Hot Fudge Brownies*, semuanya tetap menjadi favorit menu para pelanggan *Hard Rock Café* Jakarta.
- d. Terdapat memorabilia-memorabilia milik musisi top dunia dipajang di *Hard Rock Café* Jakarta. Antara lain:
 1. **Lenny Kravitz**. Martin O-15 gitar akustik, akhir 1940-an, yang ditandatangani oleh Lenny Kravitz. Digunakan oleh Lenny untuk menulis lagu dan rekaman.
 2. **BB King**. Gitar
 3. **Eric Clapton**. Gitar emas dengan pickguard putih, disumbangkan di Jakarta.
 4. **The Beatles**. *Yellow Submarine* gambar.
 5. **Jimmy Hendrix Jimmy Hendrix**. Pakaian dan multi-kupu-kupu berwarna kalung rantai emas, dimiliki dan dipakai oleh Jimi Hendrix.

6. **Metallica**. Lars Ulrich menandatangani *stick* drum digunakan pada konser di Jakarta.
7. **Madonna**. Jaket denim hitam dengan kaleng sup Campbell bordir di belakang. Ditandatangani oleh Madonna di bagian belakangnya.
8. **KISS**. Hitam Kramer 300 HST gitar dari Paul Stanley koleksi pribadi, ditandatangani olehnya.
9. Dan lain-lain.