

## BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1. Gambaran Umum Restoran

Unik dan lezat merupakan kunci penting untuk membangun sebuah bisnis restoran yang segar sehingga bisnis restoran digemari oleh para konsumen. Beragam restoran yang telah saat ini, saling berlomba-lomba untuk memberikan keunikan tersendiri bagi para konsumen mereka, mulai dari keunikan rasa sampai dengan keunikan konsep restoran.

Menurut Lillicrap dan Cousins (1994), jika ditinjau dari tujuannya, restoran berbeda dengan *popular catering* yang termasuk *cafe*, *steak house* atau *coffee shops*. Tujuan restoran adalah menyajikan makanan dan minuman dengan harga yang relatif tinggi dengan memberikan pelayanan berstandar tinggi. Tujuan dari *popular catering* adalah menyajikan makanan dengan harga relatif rendah yang disertai dengan pelayanan yang berstandar sedang.

Selain restoran dan *popular catering*, terdapat pula restoran siap saji. Restoran siap saji didefinisikan sebagai restoran yang menyajikan makanan yang dipesan konsumen dengan cepat pada saat makanan tersebut dipesan dan restoran jenis ini sering disebut sebagai *fast food restaurant* (Wikipedia, 2006).

Saat ini, restoran tidak hanya dijadikan tempat untuk bersantap saja. Makan di restoran juga dijadikan sebagai sarana untuk berkumpul dan bersosialisasi, dijadikan sebagai tempat untuk menggelar rapat atau sebagai tempat pertemuan dengan rekan bisnis. Restoran melihat keadaan ini sebagai peluang untuk membuat bisnis mereka menjadi lebih berkembang. Oleh karena itu, restoran saat ini tidak hanya menawarkan makanan yang lezat saja, tetapi mereka juga menawarkan berbagai macam keuntungan dan fasilitas lainnya seperti suasana yang nyaman dan santai. Untuk dapat membuat konsumen lebih lama berada di restoran, ditambahkan fasilitas penggunaan internet gratis bagi para konsumen.

Menurut Durianto dalam Suryadi (2008), pada tahun 2008 industri makanan serta restoran dan *fast food* tetap akan mengalami pertumbuhan yaitu sebesar 30-40% (industri makanan) dan sebesar 20% (restoran dan *fast food*).

### 3.2. Gambaran Umum Restoran Jepang

Keunikan suatu daerah tidak hanya bisa kita kenal dari kebudayaan saja tetapi bisa dari makanan-makanan yang berasal dari daerah tersebut. Saat ini, sudah banyak restoran-restoran yang menyajikan makanan yang khusus dari suatu daerah, salah satunya adalah restoran yang menyajikan makanan dari Jepang.

Salah satu jenis makanan Jepang adalah *sushi*. *Sushi* adalah makanan yang terbuat dari bahan mentah yang sebagian besar adalah ikan laut dan disajikan dalam keadaan yang segar. *Sushi* sangat populer di dunia, tetapi masyarakat Indonesia belum semuanya menyukai makanan ini dikarenakan mereka beranggapan bahwa *sushi* tidak layak dimakan karena tidak melalui proses memasak. Makanan Jepang lainnya yang terkenal adalah *teppanyaki*, *shabu-shabu*, *tempura*, *bento* dan lainnya yang lebih digemari oleh masyarakat Indonesia.

Saat ini, restoran Jepang banyak bermunculan di mana-mana. Sebagian pengelola restoran Jepang mengatakan bahwa restoran yang menyediakan makanan Jepang bukan hanya urusan perut tetapi sudah mengarah bahkan menjadi tren gaya hidup bagi banyak kalangan. Tak heran, meski sama-sama restoran Jepang, jurus mereka dalam menarik pengunjung dan mengembangkan restoran masing-masing, berbeda-beda (Manopol, 2008). Salah satu contohnya adalah restoran Sushi Groove yang mengambil konsep restoran Jepang yang modern dan memilih anak muda sebagai target pasar selalu menawarkan menu yang inovatif seperti mengkombinasikan masakan Jepang dan Italia. Pendekatan yang dilakukan oleh Sushi Groove ternyata cukup dapat diterima dan menjadi populer.

### 3.3. Gambaran Umum Restoran A

Restoran A berdiri pertama kali didirikan pada tahun 1994 di daerah Anyer atas saran dari seseorang berkewarganegaraan Jepang yang kesulitan mencari makanan yang sesuai dengan lidahnya. Restoran A adalah restoran Jepang yang menjaga keaslian dari makanan Jepang itu sendiri, baik dari segi menu, cara memasak, material/bahan-bahan, bumbu sampai peralatan makan.

Setelah dua tahun berjalan, pemilik Restoran A mulai berpikir untuk mulai mengembangkan restoran ini ke berbagai tempat di daerah Jakarta dan sekitarnya. Selain di Jakarta, restoran ini juga membuka cabang di daerah Jawa Barat. Sampai dengan saat ini, restoran ini memiliki 7 cabang yang tersebar di daerah Jakarta dan sekitarnya dan 1 cabang di daerah Jawa Barat.

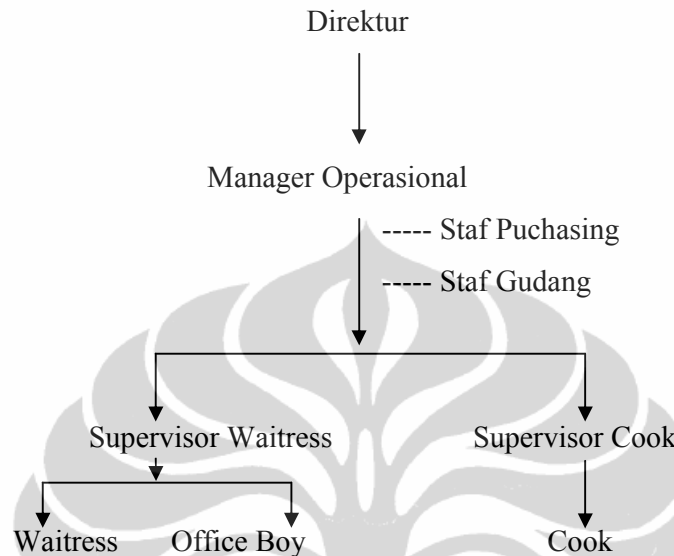
Restoran A merupakan salah satu unit usaha dari PT. X. yang bergerak di bidang jasa. Selain memiliki restoran, PT. X. juga memiliki unit usaha lainnya yaitu salon. Komitmen yang dipegang oleh perusahaan dalam menjalankan usaha-nya adalah selalu menjaga kepuasan konsumen.

Dalam menjaga kepuasan konsumen, Restoran A selalu menjaga kualitas dan keaslian dari makanan yang disajikan tiap harinya. Untuk menjaga kualitas dan keaslian dari rasa makanan yang disajikan, pemilik restoran A melakukan kalibrasi rasa. Kalibrasi rasa dilakukan tiap tahun dengan cara mendatangkan konsultan dari Jepang. Selain untuk melakukan kalibrasi, kegiatan ini juga dilakukan untuk menambah menu-menu baru yang sedang populer di Jepang.

Tak hanya detil hidangan yang dihadirkan, suasana yang tenang dan nyaman juga menemani setiap sajian. Nikmatnya bersantap di Restoran A juga didukung oleh pelayanan pramusaji yang ramah dan menyenangkan serta juru masak yang handal dan professional dibidangnya yang dapat memberikan kesan oriental Jepang yang khas. Suasana dengan perpaduan estetika interior nuansa alami dan alunan musik yang menyejukkan hati juga menambah nilai Restoran A itu sendiri.

### 3.4. Struktur Organisasi Restoran A

Struktur organisasi dari Restoran A adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Restoran A

### 3.5. Visi dan Misi Restoran A

Tiap bidang usaha memiliki Visi dan Misi yang menjadi pedoman bagi suatu usaha untuk berkembang. Begitu pula dengan Restoran A. Restoran A memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

- a. Visi :
  - i. Menjadi restoran terbesar di Jakarta dan Seluruh Indonesia
  - ii. Menjadi restoran yang unggul dalam kualitas dan prima dalam pelayanan
- b. Misi :
 

Meningkatkan kesejahteraan semua orang yang ada dalam perusahaan pada khususnya dan memberikan kontribusi kesejahteraan pada masyarakat Indonesia pada umumnya.