

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Perusahaan yang menjadi objek penelitian penulis di Jalan Magelang Km. 2 Jatimulyo No.539 Yogyakarta.

##### **3.1.1 Data Umum Perusahaan**

Dalam bagian ini penulis akan mengemukakan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, lokasi industri, hak dan kewajiban karyawan.

##### **3.1.2 Sejarah Berdirinya CITA Catering**

CITA Catering merupakan salah satu perusahaan yang menekuni bidang catering. Didirikan pada tanggal 1 November 1998 dan seluruh kegiatannya diselenggarakan di Jalan Magelang Km.2 Jatimulyo No.539 Yogyakarta. Perusahaan ini merupakan perusahaan perseorangan yang pengelolaannya ditangani oleh Bapak Jhonson Simbolon, S. E.

Perusahaan ini berawal dari usaha melayani konsumen yang terbatas di kalangan mahasiswa dalam bentuk nasi doos. Pertama kali perusahaan ini didirikan secara tidak sengaja. Seorang teman yang bertindak sebagai seorang perantara dari perusahaan catering lainnya dengan pemesan yang tidak dapat dipenuhi pesanannya karena harga yang terlalu rendah. Order tersebut kemudian dilemparkan kepada orang lain. CITA Catering yang pada awalnya hanya rumah tangga biasa, mau menerima order tersebut dengan istilah coba-coba. Ternyata hasil yang diperoleh cukup memuaskan. Berawal dari itulah maka ada pemikiran untuk melanjutkan bisnis ini menjadi lebih serius. Dengan bermodal Rp 100.000; (seratus ribu rupiah) perusahaan ini melakukan promosi melalui iklan di koran daerah, dengan memasang harga yang relatif murah jika dibandingkan dengan catering lainnya. Karena belum ada catering yang memasang iklan seperti tersebut diatas, maka respon yang ditunjukkan masyarakat sangat

menggembirakan. Perusahaan ini banyak mendapatkan order pesanan yang sifatnya insidental. Semakin lama order yang diterima semakin banyak, sehingga investasi yang dibutuhkan juga cukup besar. Untuk tindakan selanjutnya, maka perusahaan beralih ke pemesanan yang sifatnya harian, sehingga biaya menjadi berkurang dan mendapatkan modal yang cukup.

Berawal dari 5 (lima) orang karyawan di bidang catering, pada tahun 1999 karyawan bertambah menjadi 16 (enam belas) orang dan usaha yang tadinya hanya menerima pemesanan nasi doos melebar menjadi kontraktor makanan dengan kapasitas ribuan yang melayani pabrik, seperti pada perusahaan lampu GE Lighting di Yogyakarta. Sedikit modal yang terkumpul sudah cukup untuk membeli berbagai macam peralatan pecah belah untuk prasmanan, seperti meja, piring, sendok, pemanas, dan lain-lain. Perusahaan ini mulai beralih melayani makanan untuk semua lapisan masyarakat dalam berbagai macam rupa, baik dalam bentuk prasmanan, snack, maupun nasi doos untuk berbagai macam acara. Tidak hanya terbatas untuk kegiatan kampus saja, tetapi sudah mampu untuk melayani berbagai macam kegiatan sesuai dengan keinginan konsumen dan pelanggan.

Omzet penjualan per bulan pada awal berdirinya perusahaan ini berkisar Rp 4.000.000; sampai dengan Rp 5.000.000; pada tahun ini omzet per bulannya sudah mencapai Rp 250.000.000; sampai dengan Rp 300.000.000; tergantung banyaknya order yang diterima. Pada bulan-bulan tertentu misalnya bulan pernikahan, ospek, dan lain-lain, omzet per bulan yang didapatkan melebihi omzet rata-rata setiap bulannya. Tetapi pada bulan-bulan tertentu pula misalnya bulan suro, omzet per bulan yang didapat berada di bawah omzet rata-rata setiap bulannya.

Perusahaan CITA Catering dalam menjalankan usaha sampai saat ini didukung oleh 110 karyawan, yang terdiri dari 25 karyawan tetap dan 85 karyawan tidak tetap (*part timer*). Tenaga tidak tetap tersebut dipergunakan apabila terjadi fluktuasi order dimana karyawan tetap tidak mampu menangani pekerjaan tersebut.

Tenaga tetap yang dipergunakan oleh CITA Catering adalah tenaga yang benar-benar mempunyai keahlian di dalam hal memasak, jadi yang dimaksudkan adalah tenaga inti yang bertugas sebagai tenaga serabutan untuk merawat barang pecah belah dan peralatan catering lainnya.

Tenaga tetap lainnya hanya bertugas untuk membantu meracik bahan makanan dan ada pula yang bertugas sebagai pramuladi untuk melayani pesanan prasmanan. Tenaga tidak tetap sebagai pramuladi sangat mudah didapatkan, karena sudah ada seorang perantara yang dapat menyediakan berapapun pramuladi yang perusahaan butuhkan (sampai dengan berjumlah ratusan orang) dan orang-orang tersebut memang sudah ahli di bidang tersebut. Perusahaan tinggal mengawasi mereka dengan cara menempatkan orang kepercayaan agar semuanya dapat termonitor.

Distribusi berdasarkan tingkat pendidikan karyawan CITA Catering adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Distribusi Tingkat Pendidikan Karyawan CITA Catering**

<b>Status karyawan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Lulusan SD	3	12%
Lulusan SMP	5	20%
Lulusan SMA/ Kejuruan	10	40%
Sarjana	7	28%
Total	25	100%

**Sumber: CITA Catering, 2008**

Dilihat dari distribusi tingkat pendidikannya CITA Catering memang tidak mementingkan tingkat pendidikan karena disini yang lebih dibutuhkan tingkat keterampilan mereka, selain sebagai stategi menelan biaya operasional yang harus dikeluarkan.

Spesifikasi CITA Catering adalah melayani menu yang inovatif, selektif *attractive* sesuai karakter tamu dan kecukupan menu dengan service “class”. Saat ini CITA Catering telah melayani konsumen untuk keperluan berbagai pesta, diantaranya acara pertunangan, acara lamaran, resepsi pernikahan, acara ulang tahun, syukuran khitanan, wisuda, seminar, rapat kantor, dan even-even lainnya.

Sistem pelayanan antara lain:

1. Pelayanan secara prasmanan
2. Pelayanan secara coffee break
3. Pelayanan secara racikan
4. Racikan dalam box baik snack maupun makan besar atau syukuran

Setelah mengetahui perkembangan yang terjadi maka CITA Catering mulai menunjukkan beberapa standar yang meliputi:

1. Standar menu
2. Standar harga
3. Standar resep

### **3.1.3 Lokasi Industri dan Alasan Pemilihan Lokasi**

Pemilihan lokasi usaha merupakan hal penting yang harus diperhatikan dan sangat berpengaruh terhadap konsumen. Pemilihan letak perusahaan yang tepat akan mempengaruhi maju dan berkembangnya perusahaan tersebut. CITA Catering terletak di Jalan Magelang Km. 2 Jatimulyo No. 539 Yogyakarta yang merupakan salah satu jalan alternatif di Yogyakarta, dekat dengan jalan raya membuat letak CITA Catering sangat strategis dengan luas bangunan yang sekarang ditempati sebagai kantor dan tempat usaha yaitu seluas 350 m<sup>2</sup>. Seiring dengan perkembangan usaha dan meningkatnya jumlah pesanan, CITA Catering tengah memperluas pembangunan dengan luas bangunan 1368 m<sup>2</sup> dan rencananya bangunan baru ini akan selesai dan digunakan tahun ini.

Letak CITA Catering sangat strategis karena seputar kawasan tersebut terdapat pusat-pusat perbelanjaan, bank, tempat-tempat pariwisata serta hotel yang merupakan tempat menginap bagi wisatawan domestik. Di samping itu juga kemudahan untuk bertransportasi. Penentu lokasi dilakukan setelah dilakukan

survai dan melihat potensi di sekitarnya. Keuntungan yang diperoleh dari lokasi perusahaan antara lain:

1. Kemudahan transportasi, lokasi catering dekat dengan jalan raya sehingga mudah dijangkau.
2. Dekat dengan pusat perbelanjaan, pasar sehingga mudah memperoleh bahan baku dengan cepat.
3. Merupakan salah satu jalur alternatif di kota Yogyakarta.

#### **3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan**

*Organizing* merupakan suatu proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki, dan lingkungan yang meliputi dua aspek utama proses penyusunan struktur adalah departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan kerja suatu organisasi yang sejenis dan saling berhubungan dapat dilakukan secara bersama-sama, hal ini akan tercermin pada struktur formal suatu organisasi. Pembagian kerja adalah merupakan perincian tugas pekerjaan, agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Kedua aspek ini merupakan dasar pengorganisasian suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Struktur organisasi setiap perusahaan tidak sama, hal ini karena struktur organisasi yang digunakan harus sesuai dengan jenis dan kegiatan yang dilakukan perusahaan agar organisasi dapat berjalan dengan lancar dan tepat dalam mencapai tujuan. Struktur organisasi dibuat dalam rangka mencapai tujuan perusahaan dengan merancang struktur secara formal mengelompokkan dan mengatur serta membagi-bagi tugas diantara anggota perusahaan.

Adapun struktur organisasi CITA Catering terbentuk struktur garis, yang artinya karyawan bertanggung jawab langsung kepada fungsi di atasnya.

Deskripsi tugas dari struktur organisasi di atas yaitu:

1. Manager Catering

Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kelancaran operasional produk catering.
- b. Bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kelancaran hubungan kerja antar departemen catering dengan departemen lain.
- c. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan koordinasi di setiap bagian dalam departemen terkait.
- d. Bertugas membuat dan mengevaluasi rencana kerja untuk setiap bulannya dan pertanggungjawaban langsung kepada general manager.
- e. Mengetahui sifat-sifat bahan makanan dari yang beresiko rendah sampai yang beresiko tinggi.
- f. Bertanggung jawab terhadap distribusi makanan dan pesanan setiap harinya.
- g. Bertanggung jawab untuk mempertahankan kondisi rasa dan standar rasa.
- h. Mengkoordinir pemanfaatan bahan baku yang sudah dimiliki sehingga tidak kadaluwarsa.
- i. Bertanggung jawab penuh atas kelengkapan, peralatan pengolahan (peralatan masak) bahan baku atau bahan mentah dan bumbu untuk menu makanan.
- j. Bertanggung jawab terhadap persiapan persediaan bahan baku dan penunjang proses pengolahan makanan jadi.
- k. Merekomendasi etos kerja yang dimiliki setiap karyawan kepada bagian personalia yang selanjutnya menjadi perhatian general manager.
- l. Menilai kualifikasi cooker sesuai dengan bakat keterampilan masing-masing.
- m. Menciptakan inovasi menu baru dengan tujuan menekan biaya produksi dan diskusi konsumen.

2. Chief Cook

Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab langsung terhadap chief cook catering.
- b. Bertanggung jawab atas kelengkapan peralatan pengolahan, bahan baku mentah dan bumbu-bumbu untuk masak.
- c. Bertanggung jawab terhadap pengolahan produk makanan.
- d. Bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang ditimbulkan karena kelalaian departemen.
- e. Mengolah bahan mentah, bahan baku, bumbu dan lainnya sehingga siap saji dan siap konsumsi.
- f. Melakukan koordinasi dengan departemen lain maupun pada intern departemen.
- g. Melaksanakan koordinasi tugas sesuai dengan aspek persiapan, penataan, penyajian, pelayanan, pemeliharaan dan kebersihan.
- h. Menjaga kebersihan, kerapian, keserasian dan keamanan pada bagian yang menjadi tanggung jawabnya.

### 3.1.5 Personalia

Dalam mengembangkan usaha, perusahaan tidak lepas dari faktor manusianya karena sumber daya manusia merupakan faktor penentu bagi kemajuan suatu perusahaan didalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Adapun personalia CITA Catering adalah sebagai berikut:

1. Jumlah tenaga kerja

- a. Karyawan tetap CITA Catering yaitu sebanyak 25 orang.
- b. Karyawan panggilan sebanyak 85 orang.

2. Hari dan jam kerja

Sistem hari dan jam kerja yang berlaku di CITA Catering adalah enam hari kerja yaitu dari hari Senin sampai dengan Sabtu dan satu hari libur. Untuk hari Minggu dan hari raya karyawan CITA Catering yang bekerja hanya beberapa orang karyawan tetap saja yang tujuannya untuk perawatan peralatan yang biasa digunakan untuk usaha. Pembagian kerja saat hari libur dan hari kerja biasa diatur oleh bagian personalia. Apabila order yang diterima banyak sehingga tidak memungkinkan bagi karyawan untuk mendapat libur, maka karyawan yang belum mendapatkan jatah libur akan mendapatkan jatah libur pada minggu-minggu saat order yang diterima tidak banyak.

3. Kesejahteraan karyawan

CITA Catering memberikan perhatian cukup terhadap kesejahteraan karyawan. Kesejahteraan yang diberikan sangat berarti dan bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan fisik maupun mental karyawan. Kesejahteraan yang diberikan antara lain:

- a. Gaji pemberian upah satu kali gaji diberikan per bulan dan setiap tanggal 10 dengan komposisi yaitu, gaji pokok, uang lembur, tunjangan, THR, uang prestasi, dan bonus.
- b. Cuti, ada dua macam cuti yang ditawarkan yaitu cuti penting dan cuti tahunan selama 12 hari setiap tahun.

### 3.1.6 Hak dan kewajiban pegawai CITA Catering

Hak dan kewajiban pegawai Cita Catering adalah sebagai berikut:

- a. Patuh pada budaya perusahaan berdasarkan kerukunan beragama, kebersamaan, saling menghargai, dan asas manfaat dan berperilaku baik.
- b. Bersedia dipindah tugaskan (mutasi intern) pada bagian lain dalam CITA Catering.
- c. Memiliki dedikasi, jujur, dan loyalitas yang tinggi serta menjaga nama baik pimpinan maupun perusahaan.
- d. Berhak mendapatkan cuti setiap bulan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- e. Berhak untuk mendapat uang ganti berobat bila pegawai sakit sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan.
- f. Berhak untuk ikut pergi tamasya bersama dengan semua karyawan CITA Catering setiap tahun sekali.

### 3.1.7 Kegiatan Pemasaran

CITA Catering dalam melakukan kegiatan pemasarannya, lebih menitik beratkan pada peranan promosi, pelaksanaannya sendiri dilakukan oleh perusahaan sebagai usaha untuk mengenalkan produk yang ditawarkan dan dapat mempengaruhi para konsumen agar memakai jasa CITA Catering sehingga akan meningkatkan volume penjualan. Adapun media periklanan yang dilakukan CITA Catering antara lain:

#### 1. Majalah dan surat kabar

Majalah dan surat kabar merupakan bacaan yang dibaca masyarakat dari kalangan atas dan bawah, sehingga akan menambah keingintahuan tentang keberadaan CITA Catering.

#### 2. *Outdoor*

##### a. Spanduk

Biasanya spanduk dipasang untuk menyambut para tamu dan rombongan yang akan datang.

b. Papan nama

Papan nama hanya dipasang di lokasi CITA Catering.

3. Radio

Radio yang digunakan untuk menyiarkan melalui kerjasama yang telah dilakukan.

4. *Indoor*

- a. Sistem penempatan brosur area.
- b. Melakukan promo dari relasi catering.

5. *Direct mail*

*Direct mail* merupakan jenis periklanan yang paling populer dikalangan usaha pelayanan jasa. Iklan ini meliputi:

a. *Map* atau peta

Peta yang berisi peta kota Yogyakarta dan daerah sekitarnya. Pada peta tersebut mencantumkan peta lokasi CITA Catering.

b. Pengiriman kartu undangan

Kartu undangan yang memberikan info tentang CITA Catering yang dibuat dengan desain khusus.

### 3.1.8 Pelayanan

Pelayanan merupakan unit bagian terpenting karena pelayanan berada pada bagian paling depan. Untuk menjaga kualitas dan cita rasa makanan yang baik dan enak, agar tidak merusak citra jasa CITA Catering hanya karena pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan maka CITA Catering menentukan syarat-syarat bagi seorang pramusaji adalah sebagai berikut:

1. Berpenampilan menarik

- a. Pakaian harus bersih atau berseragam.
- b. Berdandan rapi dengan sedikit make up.

2. Bersikap ramah, sabar, murah senyum, informatif, dan komunikatif.

3. Cekatan dan terampil dalam pelayanan.

Pelayanan di CITA Catering ada dua macam, yaitu:

- a. Pelayanan oleh pramusaji yang sering disebut dengan *reed late service*.
- b. Pelayanan oleh diri sendiri yang disebut dengan *self service*.

Selain hal tersebut di atas, untuk meningkatkan pelayanan agar memenuhi standar dengan baik, pihak CITA Catering sendiri lebih menekankan kepada ketepatan waktu, kesiapan serta kesesuaian menu yang diinginkan konsumen.

## **3.2 Kegiatan Perusahaan**

### **3.2.1 Kegiatan Produksi Perusahaan**

Kegiatan produksi perusahaan diusahakan agar dapat berjalan dengan baik, untuk itu perusahaan membuat suatu perencanaan produksi terlebih dahulu yang dilakukan berdasarkan jumlah pesanan yang diterima. Kemudian pesanan yang diterima dikerjakan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan kemudian setelah produk selesai dibuat akan diserahkan pada bagian pengendalian kualitas (*Quality Control*) dan setelah sesuai dengan standar yang ada dan sesuai dengan permintaan, kemudian dikirimkan pada konsumen yang memesan.

### **3.2.2 Proses Produksi**

Proses produksi yang dilakukan CITA Catering adalah sebagai berikut:

Langkah pertama yang dilakukan dalam proses produksi ini adalah memilih bahan baku dan bahan pelengkap yang akan digunakan untuk membuat menu pesanan konsumen. Pemilihan bahan baik itu bahan baku maupun bahan pelengkap yang masih dalam keadaan segar dan langsung dari *supplier*. Pembelian disini dilakukan dalam jumlah yang besar untuk persediaan pesanan-pesanan selanjutnya.

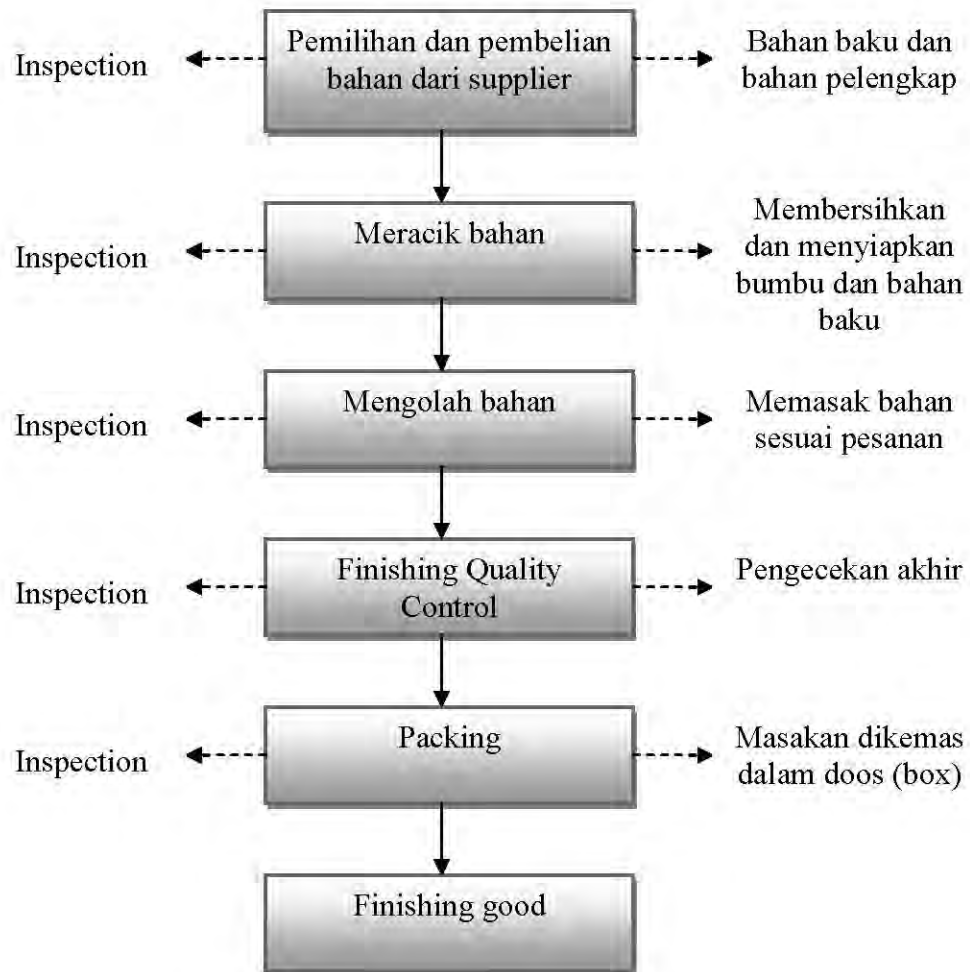
Setelah pemilihan dan pembelian bahan dari *supplier*, hal selanjutnya yang dilakukan yaitu meracik bahan. Meracik bahan disini berarti menyiapkan bumbu-bumbu dan memisahkan bahan yang tahan lama dan bahan yang tidak tahan lama. Bahan yang tahan lama tidak masalah untuk disimpan dalam kurun waktu yang lama, tetapi untuk bahan yang tidak tahan lama perlakuannya sedikit berbeda. Misalnya ikan, daging, dan bahan yang terbuat dari campuran daging atau ikan sebelum dipakai akan disimpan dahulu di *freezer*. Untuk sayuran sebelum

disimpan di lemari pendingin, sayuran akan dibungkus dengan koran dahulu untuk menjaga kesegarannya.

Proses selanjutnya yaitu mengolah bahan yaitu memasak bahan-bahan sesuai dengan jumlah pesanan. Bahan-bahan yang telah diracik kemudian diolah sesuai jumlah pesanan. Setelah proses mengolah bahan menjadi hidangan yang akan dipesan, terlebih dahulu dilakukan pengecekan akhir oleh bagian *Quality Control* (pengendalian kualitas). Pada bagian ini produk masakan diperiksa dari segi cita rasa, tampilan menu yang akan disajikan, kebersihan sampai dinyatakan siap untuk dikemas.

Pada bagian *packing* (pengemasan) ini masakan yang sudah melalui pengecekan akhir akan dimasukkan dalam doos (box) dan untuk menu seperti sayur, sambal, kerupuk akan dibungkus plastik dengan tujuan untuk menjamin cita rasa masakan tidak tercampur dan terjaga kebersihannya. Menu yang sudah dimasukkan dalam doos (box) akan dikirimkan kepada pemesan untuk selanjutnya dinikmati oleh pemesan.

**Gambar 3.2**  
**PROSES PRODUKSI**  
**CITA Catering**



**Sumber: CITA Catering, 2008**

### 3.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. (Moh. Nazir dalam buku “Metode deskriptif” (2003;54))

Penelitian ini melakukan pendekatan pada metode studi kasus sehingga penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan saja dan dengan satu jenis pelayanan yaitu jenis pelayanan menu racikan dalam doos (box), serta membahas aspek-aspek spesifik, lalu menarik kesimpulan secara khusus mengenai masalah yang diteliti pada CITA Catering.

#### 3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik penelitian yang digunakan dalam pengambilan data tersebut meliputi:

##### 1. Penelitian lapangan (field research)

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer atau informasi yang aktual mengenai objek yang diteliti dengan cara meneliti secara langsung tingkat kegagalan yang dihadapi oleh CITA Catering. Langkah-langkah dalam pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut:

##### a. Observasi (*observation*)

Suatu cara untuk memperoleh data atau informasi dengan melakukan peninjauan langsung ke objek penelitian seperti penelitian secara langsung atas dokumen-dokumen atau cara kerja para pegawai yang ada.

##### b. Wawancara (*interview*)

Kegiatan tanya jawab ini langsung dilakukan penulis dengan orang-orang yang bekerja di CITA Catering yang tentunya yang berkaitan dengan masalah yang sedang penulis bahas dalam penyusunan skripsi ini.

##### 2. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Penelitian ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku-buku serta referensi-referensi lainnya untuk memperoleh data sekunder yang

berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh landasan teori yang mendukung penelitian ini.

### 3.3.2 Alat Bantu untuk Menganalisis Penelitian

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka penulis mengadakan pengolahan data untuk menggambarkan keadaan yang ada dalam perusahaan dengan alat bantu yang digunakan penulis untuk menganalisis masalah. Alat bantu tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Diagram Pareto

Yaitu dengan menyusun masalah menjadi suatu diagram balok yang disusun secara berjenjang mulai dari masalah yang paling tinggi sampai masalah yang paling rendah yang digunakan untuk menentukan urutan kepentingan atau urutan prioritas dari masalah / penyebab masalah yang akan dipecahkan.

#### 2. Diagram Sebab Akibat

Yaitu dengan menganalisis masalah dengan mencari sebab-sebab dari suatu masalah yang timbul, sehingga dapat melihat faktor-faktor utama yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari tersebut. Setelah itu kita dapat melihat faktor-faktor yang lebih terperinci yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada faktor utama tersebut.