

SKRIPSI
PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN JASA DAN
ANALISA KELAYAKAN *RESTAURANT* AYAM
GORENG



DISUSUN OLEH:

SAMUEL PRATAMA SUDARSONO 5303005009

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2009

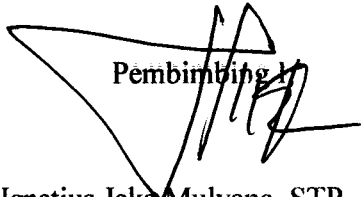
LEMBAR PENGESAHAN

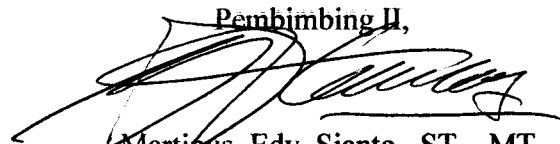
Skripsi dengan judul “Perancangan Sistem Manajemen Jasa dan Analisa Kelayakan *Restaurant* Ayam Goreng” yang disusun oleh mahasiswa:

- Nama : Samuel Pratama Sudarsono
- Nomor Pokok : 5303005009
- Tanggal Ujian : 09 Juli 2009


dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

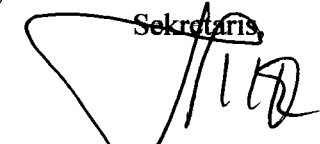
Surabaya, 24 Juli 2009

Pembimbing I,

Ignatius Jaka Mulyana, STP., MT..
NIK 531.98.0325

Pembimbing II,

Martinus Edy Sianto, ST., MT.
NIK 531.98.0305

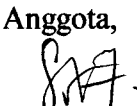
Dewan Penguji,


Ketua,

Dian Retno Sari Dewi, ST., MT
NIK 531.97.0298

Sekretaris,

Ignatius Jaka Mulyana, STP., MT..
NIK 531.98.0325

Anggota,

Ir. L.M. Hadi Santosa, MM.
NIK 531.98.0343

Anggota,

Julius Mulyono, ST., MT.
NIK 531.97.0299


Dekan Fakultas Teknik,
Ir. Yohanes Sudaryanto, MT.
NIK 521.89.0151

Mengetahui/menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Industri,
Julius Mulyono, ST., MT.
NIK 531.97.0299

ABSTRAK

Bisnis penjualan makanan merupakan peluang bisnis yang baik untuk dikembangkan. Makanan merupakan kebutuhan pokok bagi semua manusia. Ayam goreng merupakan menu yang banyak digemari oleh konsumen khususnya di kawasan Surabaya Timur sehingga peluang sukses sebuah *restaurant* ayam goreng di kawasan Surabaya Timur ini cukup besar. Dari sekian banyak *restaurant* ayam goreng yang telah ada, banyak *restaurant* ayam goreng yang tidak memiliki sistem manajemen jasa yang baik. Hal ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap *restaurant* ayam goreng tersebut. Dalam penelitian ini akan dibahas perancangan sistem manajemen jasa dan analisa kelayakan *restaurant* ayam goreng. Tujuannya adalah untuk merancang sistem manajemen jasa yang baik dan menganalisa kelayakan usaha *restaurant* ayam goreng tersebut. Penelitian ini dilakukan di kawasan Surabaya Timur. *Restaurant* ayam goreng yang dirancang ini bukan *restaurant* ayam goreng *fastfood* dan perancangan sistem manajemen jasa *restaurant* mengacu pada model 8-P manajemen jasa. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data tentang kondisi pasar dari responden. Analisis *cluster* dilakukan untuk melihat segmen pasar yang terbentuk dan memperoleh informasi tentang karakteristik segmen pasar yang dipilih. Perancangan sistem manajemen jasa yang dilakukan adalah perancangan system operasional *restaurant* dan perancangan tata letak *restaurant*. Perkiraan demand awal *restaurant* ayam goreng ini adalah 1917 konsumen. Dari *demand* tersebut perhitungan *nett profit* per tahun *restaurant* ayam goreng ini adalah Rp 127.159.445. Nilai NPV dari *restaurant* ayam goreng ini dalam waktu 5 tahun adalah positif Rp 152.977.213. Hasil analisis sensitivitas dengan perkiraan biaya operasional naik, biaya sewa ruko naik menunjukkan jika usaha *restaurant* ayam goreng ini layak untuk dijalankan.

Kata Kunci: Analisis sensitivitas, *Nett profit*, NPV, Sistem manajemen jasa *Restaurant*,

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	ii
Kata pengantar.....	iii
Abstrak	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Asumsi	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Model 8-P Manajemen Jasa	5
2.2 Loyalitas	7
2.3 Penentuan Jumlah Sampel	8
2.4 Skala <i>Likert</i>	9
2.5 Validitas dan Realibilitas	10
2.6 Pengertian Studi Kelayakan	12
2.7 Aspek-aspek Studi Kelayakan	12
2.7.1 Aspek Pasar	13
2.7.2 Aspek Teknis....	13
2.7.3 Aspek Keuangan	15
2.8 Penentuan Biaya.....	16
2.9 Depresiasi	16
2.10 Perancangan Tata Letak	17
2.11 <i>Standart Operation Procedure</i>	21
2.12 <i>Break Even Analysis</i>	22

2.13 <i>Net Present Value</i>	23
-------------------------------------	----

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Observasi Awal	26
3.2 Desain Kuesioner	26
3.2.1 Profil Konsumen	26
3.2.2 Karakteristik Pasar	27
3.2.3 Tingkat Kepentingan yang Menjadi Pertimbangan Konsumen	27
3.3 Pengumpulan Data Primer dan Sekunder	27
3.4 Pengolahan Data	28
3.4.1 Kuesioner Awal	29
3.4.2 Analisa Kuesioner Awal	29
3.4.3 Desain Kuesioner Akhir	29
3.4.4 Uji Validitas dan Realibilitas	29
3.4.5 Analisis <i>Cluster</i>	29
3.4.6 Analisis Segmen Pasar	30
3.4.7 Penentuan Lokasi	30
3.5 Analisa dan Pembahasan	30
3.5.1 Analisa Teknis	31
3.5.2 Perancangan SOP	32
3.5.3 Perancangan Tata Letak <i>Restaurant</i>	32
3.5.4 Analisis <i>Financial</i>	32
3.5.5 Analisis Sensitivitas	33
3.6 Kesimpulan dan Saran	33

BAB IV. PENGOLAHAN DATA

4.1 Kuesioner Awal	35
4.1.1 Hasil Kuesioner Awal	38
4.2 Kuesioner Akhir	43
4.2.1 Profil Responden	45
4.2.2 Rekapitulasi Responden yang Menyukai Makan di <i>Restaurant</i> Ayam Goreng.....	46

4.2.3 Rekapitulasi Responden yang Ingin Mencoba	47
4.2.4 Loyalitas	47
4.2.5 Faktor Tingkat Kepentingan Responden	48
4.2.6 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Akhir	49
4.3 Analisa Kuesioner Akhir	50
4.3.1 Analisa <i>Cluster</i>	50
4.3.2 Analisa Faktor Kepentingan	53
4.4 Penentuan Lokasi <i>Restaurant</i>	62

BAB V. PEMBAHASAN

5.1 Model 8-P Manajemen Jasa	66
5.2 Analisa Teknik	69
5.2.1 Bahan Baku	70
5.2.2 Proses Produksi	70
5.2.3 Perhitungan Biaya Produksi	76
5.2.4 Peralatan dan Perlengkapan <i>Restaurant</i>	79
5.2.5 Tenaga Kerja	82
5.2.6 Kebutuhan Dekorasi <i>Restaurant</i>	87
5.2.7 Kebutuhan Listrik	88
5.3 Perancangan Sistem Layanan <i>Restaurant</i>	89
5.3.1 Perancangan Jasa Inti	89
5.3.1.1 Proses Penerimaan Order Konsumen	89
5.3.1.2 Proses Pengerjaan Order Konsumen	91
5.3.1.3 Proses Penyajian Makanan	92
5.3.2 Proses Pembayaran	93
5.3.3 Kegiatan Promosi	93
5.3.4 Perancangan Layanan Cuci Kendaraan	94
5.3.5 Mengelola pertemuan jasa	94
5.4 Perancangan Kegiatan Operasional <i>Restaurant</i>	96
5.5 Perancangan Tata Letak <i>Restaurant</i>	100
5.6 Perkiraan <i>Demand Restaurant</i> Ayam Goreng	103
5.7 Analisis Financial	104

5.7.1 Proyeksi Perhitungan total biaya dan proyeksi profit.....	104
5.7.1.1 Biaya Peralatan dan Bangunan	105
5.7.1.2 Biaya Operasional Bulanan	106
5.7.1.3 Perhitungan pendapatan bulanan <i>restaurant</i>	107
5.7.2 Perhitungan <i>Break Event Point</i>	108
5.8 Analisis Sensitivitas	111
5.8.1 Jika Biaya Operasional Naik 10% Tiap Tahunnya.....	112
5.8.2 Jika Biaya Sewa Ruko Naik 10% Tiap Tahunnya.....	114

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	115

Daftar Pustaka	116
----------------------	-----

Lampiran IV.1 Kuesioner Awal

Lampiran IV.2 Rekap Kuesioner Awal

Lampiran IV.3 Kuesioner Akhir

Lampiran IV.4 Rekap Kuesioner Awal

Lampiran IV.5 Uji Validitas Kuesioner

Lampiran IV.6 Uji Reliabilitas Kuesioner

Lampiran IV.7 Analisis *Cluster*

Lampiran IV.8 *Average Linkage Cluster*

Lampiran V.1 Daftar Menu

Lampiran V.2 Laporan Bahan Baku

Lampiran V.3 Laporan Pembelian

Lampiran V.4 Laporan Penjualan

Lampiran V.5 Laporan Absen

Lampiran V.6 Laporan Pembagian Gaji

Lampiran V.7 *Layout Restaurant*

Lampiran V.8 SOP penerimaan order konsumen

Lampiran V.9 SOP proses penyajian order

Lampiran V.10 SOP proses pembayaran

Lampiran V.11 SOP proses pelayanan cuci kendaraan

Lampiran V.12 Perincian perhitungan net profit *restaurant*

Lampiran V.13 Skema pelayanan frontstage dan backstage

Lampiran V.14 Perincian *Moment of truth*

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Sampel yang Digunakan dalam Studi Riset Pemasaran.....	9
Tabel 4.1 Pertanyaan tingkat kepentingan kuesioner awal	36
Tabel 4.2 Rekapitulasi Profil Responden.....	39
Tabel 4.3 Rekapitulasi Responden yang Senang Makan di Restaurant Ayam Goreng	40
Tabel 4.4 Rekapitulasi Responden yang ingin Mencoba.....	40
Tabel 4.5 Rekapitulasi Loyalitas responden	40
Tabel 4.6 Rekapitulasi tingkat kepentingan responden	41
Tabel 4.8 Jumlah Penduduk di Surabaya Timur	43
Tabel 4.9 Jumlah Kuesioner Akhir yang Diperoleh	43
Tabel 4.10 Rekapitulasi Profil Responden Kuesioner Akhir	44
Tabel 4.11 Rekapitulasi Responden Kuesioner akhir yang suka makan di <i>restaurant ayam goreng</i>	45
Tabel 4.12 Rekapitulasi Responden Kuesioner Akhir yang ingin Mencoba	46
Tabel 4.13 Rekapitulasi untuk Loyalitas responden Kuesioner Akhir	46
Tabel 4.14 Rekapitulasi Faktor kepentingan responden kuesioner akhir	47
Tabel 4.15 <i>Crosstabs</i> berdasarkan jenis kelamin	50
Tabel 4.16 <i>Crosstabs</i> berdasarkan usia.....	50
Tabel 4.17 <i>Crosstabs</i> berdasarkan status tempat tinggal	51
Tabel 4.18 <i>Crosstabs</i> berdasarkan pekerjaan.....	51
Tabel 4.19 <i>Crosstabs</i> berdasarkan penghasilan bulanan	51
Tabel 4.20 Keluhan terhadap <i>restaurant ayam goreng</i> yang telah ada	53
Tabel 4.21 Fasilitas yang diharapkan konsumen.....	53
Tabel 4.22 Perbandingan Lokasi	59
Tabel 4.23 <i>Pairwise Comparison</i> Faktor Pesaing	59
Tabel 4.24 <i>Pairwise Comparison</i> Faktor Potensi pasar.....	60
Tabel 4.25 <i>Pairwise Comparison</i> Faktor Potensi harga	60
Tabel 4.26 Hasil <i>pairwise comparison</i> faktor subyektif.....	61

Tabel 4.27 Perhitungan faktor subyektif untuk masing-masing lokasi	62
Tabel 4.28 Faktor Objektif	62
Tabel 4.29 Perhitungan LPM	62
Tabel 5.1 Tabel rekapitulasi waktu responden makan di <i>restaurant</i>	67
Tabel 5.2 Rekapitulasi hal yang mempengaruhi responden untuk makan.....	68
Tabel 5.3 Pengeluaran per individu saat makan di restaurant ayam goreng.....	69
Tabel 5.4 Tabel perincian bumbu ayam goreng renyah.....	71
Tabel 5.5 Tabel perincian bumbu ayam goreng kecap	72
Tabel 5.6 Tabel perincian bumbu ayam penyet.....	73
Tabel 5.7 Tabel perincian bumbu ayam goreng kremes	74
Tabel 5.8 Tabel perincian bumbu ayam goreng mentega	75
Tabel 5.9 Tabel biaya produksi ayam goreng renyah.....	76
Tabel 5.10 Tabel biaya produksi ayam goreng kecap	77
Tabel 5.11 Tabel biaya produksi ayam penyet.....	77
Tabel 5.12 Tabel biaya produksi ayam goreng kremes	78
Tabel 5.13 Tabel biaya produksi ayam goreng mentega	79
Tabel 5.14 Biaya peralatan dan perlengkapan memasak	80
Tabel 5.15 Biaya peralatan dan perlengkapan sistem layanan <i>restaurant</i>	81
Tabel 5.16 Biaya peralatan dan perlengkapan kebersihan restaurant.....	82
Tabel 5.17 Perincian biaya tenaga kerja	84
Tabel 5.18 Perincian biaya dekorasi <i>restaurant</i>	87
Tabel 5.19 Perincian kebutuhan listrik <i>restaurant</i>	88
Tabel 5.20 Form nota order <i>restaurant</i>	88
Tabel 5.21 Tabel kategori pelanggaran karyawan.....	97
Tabel 5.22 Kebutuhan luas ruang dapur	99
Tabel 5.23 Kebutuhan luas toilet	99
Tabel 5.24 Luas Ruang Utama	100
Tabel 5.25 Luas ruang kantor.....	100
Tabel 5.26 Dimensi ruang <i>restaurant</i> ayam goreng	101
Tabel 5.27 Tabel derajat hubungan antar fasilitas	101
Tabel 5.28 Tabel Target Potensial Pasar.....	102

Tabel 5.29 Tabel Biaya Peralatan dan Bangunan.....	103
Tabel 5.30 Perhitungan biaya perawatan dan depresiasi	104
Tabel 5.31 Perhitungan biaya operasional bulanan	105
Tabel 5.32 Perhitungan biaya operasional administrasi bulanan	105
Tabel 5.33 Proporsi pengeluaran konsumen	106
Tabel 5.34 Pendapatan bulanan <i>restaurant</i> ayam goreng	106
Tabel 5.35 Biaya Tetap	108
Tabel 5.36 Biaya Variabel.....	109
Tabel 5.37 Hasil Perhitungan NPV	110
Tabel 5.38 Proyeksi profit jika biaya operasional naik 10% tiap tahun	111
Tabel 5.39 Hasil Perhitungan NPV jika biaya operasional naik 10%	111
Tabel 5.40 Tabel kenaikan harga sewa ruko	112
Tabel 5.41 NPV jika harga sewa ruko naik 10% tiap tahunnya	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola <i>U-shape</i>	18
Gambar 2.2 <i>Product Layout</i>	19
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> metodologi penelitian	25
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> pengolahan data	28
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> analisa dan pembahasan	31
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> tingkat kepentingan variasi menu makanan	54
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> tingkat kepentingan variasi menu minuman	55
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> tingkat kepentingan cara penyajian makanan	55
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> tingkat kepentingan keramahan pelayanan	56
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> tingkat kepentingan kebersihan <i>restaurant</i>	57
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> tingkat kepentingan kenyamanan udara	57
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> tingkat kepentingan kebersihan toilet	58
Gambar 5.1 Struktur Organisasi <i>Restaurant</i>	80
Gambar 5.3 <i>Flowchart</i> proses penerimaan order	89
Gambar 5.4 <i>Flowchart</i> proses penyajian order	91
Gambar 5.5 <i>Flowchart</i> proses pembayaran	92
Gambar 5.6 <i>Flowchart</i> proses layanan cuci kendaraan	94