

BAB IV

GAMBARAN UMUM

1. Sejarah Umum Dan Letak Geografis Restoran IGGO

Restoran IGGO berdiri pada tahun 2005 dan didirikan oleh Bang Iwan (Owner) yang berawal dari hobi memasak dan akhirnya mendirikan restoran. Dulu awal mulanya sewa tempat 2x3 meter, hanya bermodalkan 150 ribu dan mendapat untung dalam sebulan sebesar 50 ribu. Dan sudah 5 kali pindah tempat Alhamdulillah sekarang sudah punya tempat sendiri yang cukup besar dan sudah memperkerjakan 33 karyawan. Dari riset menu saat ini sudah terdapat sekitar 50 menu. Menu yang di hidangkan bervariasi, dari bahan dasar ayam, aneka seafood, sayur mayur dan buah-buahan. Yang tentunya rasa dalam masakan tersebut sangat diperhatikan selalu. Tempat makan di IGGO ada 2 macam bisa lesehan atau menggunakan kursi yang tentunya sangat nyaman dan dingin karena ruangan menggunakan AC. Karyawan nya juga selalu berpenampilan rapi dan menarik. IGGO terkenal dan ramai sekarang ini tak lepas dari promosi yang mana promosi yang dilakukan IGGO menggunakan media sosial Instagram. Dan juga IGGO setiap hari selalu memberikan give away dan promo pada hari-hari tertentu seperti ultah owner dan restoran kepada konsumen lewat akun Instagram nya. Restoran IGGO berlokasi di Jl. Kapten Ahmad Chatib, Pematang Sulur, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi.

2. Visi dan Misi Restoran IGGO

1. Visi

Menjadi salah satu rumah makan seafood yang terkenal di Jambi akan kualitas makanan dan pelayanannya.

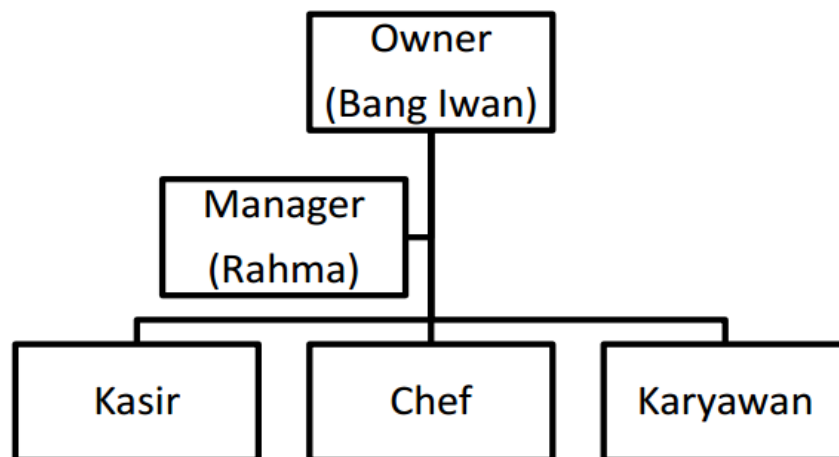
2. Misi

- Mengutamakan kualitas dalam hal apapun yang dilakukan (pelayanan) dan disajikan (makanan).
- Mengembangkan inovasi-inovasi baik dalam produk maupun pelayanan dengan tetap pada koridor tradisional.
- Menumbuhkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan guna mencapai performa operasional yang maksimal.
- Mengembangkan usaha di beberapa tempat yang strategis untuk menjadi restoran terbaik di Indonesia.
-

3. Struktur Organisasi Restoran IGGO

Gambar 3.1

Struktur Organisasi di IGGO



Adapun penjelasan mengenai tugas masing-masing bagian dari struktur IGGO adalah sebagai berikut :

1. Owner

Pemilik restoran sekaligus pimpinan bagi seluruh bagian atau karyawandalam restoran.

2. Manager

Seseorang yang telah ditunjuk sebagai kepala operasional restaurant.

- Mengawasi kegiatan operasional di restoran supaya selalu dapat memberikan dan menyajikan kualitas pelayanan secara maksimal serta menjaga standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- Merancang ide kegiatan yang kreatif agar dapat menambah pemasukan keuangan restoran.
- Memberikan pelatihan kepada karyawan.
- Memantau bahan baku.

3. Kasir

- Menjalankan proses penjualan dan pembayaran.
- Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
- Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.

4. Chef

- Menjaga secara keseluruhan kualitas bahan baku dan menu yang dijual oleh restoran
- Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional bagian/divisi dapur.
- Memasak makanan sesuai pesanan dengan hasil yang memuaskan.

5. Karyawan

- Pelayan :
 - 1) Menyapa konsumen dan mengantarkan menuju meja
 - 2) Mencatat pesanan konsumen
 - 3) Mengorder pesanan ke dapur
 - 4) Mengantarkan pesanan menuju meja

5) Membersihkan meja

- Kebersihan

1) Menyapu dan mengepel lantai

2) Mencuci piring dan gelas kotor

4. Produk-Produk IGGO

1. Crabgo : lada hitam, saos padang, asam manis, rica-rica.
2. Kepiting porsi : rica-rica, lada hitam, saos padang, asam manis.
3. Cumi : rica-rica, lada hitam, saos padang, asam manis, lombok ijo, laska kari melayu, bakar manis/pedas, jamur tiram, pete rica-rica, pete saos tiram.
4. Udang : rica-rica, lada hitam, saos padang, asam manis, lombok ijo, laska kari melayu, bakar manis/pedas, jamur tiram, pete rica-rica, pete saos tiram.
5. Ikan : nila saos keju, nila rica-rica, nila lada hitam, nila saos tiram, nila saos padang, nila asam manis.
6. Sapi : nasi sapi keju, lada hitam, rica-rica, saos tiram.
7. Kerang : paket kerang mix, rica-rica, lada hitam, saos tiram, kerang sop.
8. Mie : cumi keju, udang keju, saos tiram sapi, saos tiram udang, saos tiram ayam, saos tiram ceker, saos padang cumi, saos padang udang, saos padang ayam, cumi jamur tiram, udang jamur tiram, ayam jamur tiram, kangkung seafood, kangkung ayam, udang laska kari, cumi laska kari, tomyang udang, tomyang cumi, rica-rica sapi, rica-rica udang, rica-rica ceker, rica-rica cumi, rica-rica ayam, goreng lada hitam udang, goreng lada hitam ayam, lada hitam sapi, lada hitam cumi, lada hitam udang, lada hitam ayam, lada hitam ceker

9. Goreng-Goreng : cumi goreng tepung, udang goreng tepung, tempe ricarica, terong rica.
10. Sayur-Sayuran : cahkung biasa, cahkung cumi, sawi pendek.
11. Paket nasi : nasi bakul, nasi cumi jamur tiram, nasi udang jamur tiram, nasi ayam jamur tiram, nasi ayam lada hitam, nasi ayam rica-rica, nasi porsi, paket ayam penyet.
12. Bebek : Lombok ijo, lada hitam.
13. Iga IGGO : bumbu rica-rica, lada hitam.
14. Wings'Go : rica-rica, lada hitam, saus padang, asam manis, saus keju
15. Minuman : es mangga, es campur, es kacang merah, es buah, Miami, es tape, es jelly, es rumput laut, es cendol.
16. Jus : alpokat, jambu, semangka, sirsak, melon, jeruk, buah naga, semangka.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden sampel penelitian ini sebanyak 100 orang konsumen dari populasi. Dari pengumpulan data yang dilaksanakan pada