

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan usaha restaurant ayam goreng yang dirancang ini layak untuk dijalankan, karena:

- a. Pada kondisi normal, NPV yang dicapai adalah positif Rp 152.977.213 dan *demand* yang ada yaitu 23004 konsumen pertahun mampu mencapai *break even point* yaitu 18177 konsumen pertahun.
- b. Jika total biaya operasional restaurant naik sebesar 10% persen setiap tahunnya dan jumlah *demand* tetap maka nilai NPV yang dicapai adalah negatif Rp 270.555.108 sehingga usaha *restaurant* ayam goreng membutuhkan strategi kenaikan harga pada tahun ke 4 dan tahun ke 5.
- c. Jika biaya sewa ruko restaurant naik sebesar 10% persen setiap tahunnya dan jumlah *demand* tetap maka nilai NPV yang dicapai adalah positif Rp 136.649.777 sehingga usaha *restaurant* ayam goreng ini masih layak untuk dijalankan.

#### **6.2 Saran**

Pada penelitian selanjutnya, perancangan sistem manajemen jasa sebaiknya ditambahkan dengan analisis ergonomi. Analisis ergonomi dapat berfungsi untuk memberikan informasi untuk dapat merancang sebuah sistem manajemen jasa yang ergonomis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Maholtra, N. (2005). Riset Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sekaran, U. (2000). Research Methods For Bussiness. New York: John Wiley and Sons.
- Tambunan, R.M. (2008). *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Clifton, Jr & Fyffe, D (1977). *Project Feasibility Analysis*. New York: John Wiley and Sons.
- Tompkins (1996). *Facilities Planning*. New York: John Wiley and Sons.
- Lovelock, C.H & Wright, L.K (2005). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

LAMPIRAN V.9

SOP PROSES PENYAJIAN ORDER

<b>Standart Operational Procedure</b>	Tanggal		No. Dokumen	
	Dibuat Oleh		Halaman	
	Distetujui Oleh			
	<b>Distribusi</b>	<b>Bagian Pelayanan dan Kepala Bagian Personalia</b>		
<b>Keterangan</b>		<b>Dokumen</b>	<b>Keterangan</b>	
<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Step1[Kepala Bagian Personalia Mengecek kelengkapan order sesuai nota order konsumen]     Step1 --&gt; Step2[Kepala Bagian Personalia Mengorganisasikan order kepada bagian pelayanan]     Step2 --&gt; Step3[Bagian Pelayanan Menyajikan order kepada konsumen]     Step3 --&gt; Step4[Bagian Pelayanan Menanyakan kelengkapan order dan kemungkinan adanya order tambahan]     Step4 --&gt; Step5[Bagian Pelayanan Mencatat order tambahan apabila ada]     Step5 --&gt; End([end])         </pre>				

LAMPIRAN V.10

SOP PROSES PEMBAYARAN

<b>Standart Operational Procedure</b>	Tanggal		No. Dokumen	
	Dibuat Oleh		Halaman	
	Distetujui Oleh			
	<b>Distribusi</b>	<b>Bagian Kasir</b>		
<b>Keterangan</b>				
<b>Dokumen</b>				
<b>Keterangan</b>				
<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; B1[Bagian Kasir Menanyakan nomor meja pada konsumen]     B1 --&gt; B2[Bagian Kasir Menunjukkan nota yang sesuai dengan nomor meja]     B2 --&gt; B3[Bagian Kasir Menghitung total order sesuai nota order]     B3 --&gt; B4[Bagian Kasir Mencetak dan memberikan bukti pembayaran pada konsumen]     B4 --&gt; B5[Bagian Kasir Menerima dan menghitung jumlah pembayaran konsumen]     B5 --&gt; B6[Bagian Kasir Mengucapkan terimakasih dan salam]     B6 --&gt; End([end])     </pre>				

LAMPIRAN V.11

SOP PROSES LAYANAN CUCI KENDARAAN

<b>Standart Operational Procedure</b>	Tanggal		No. Dokumen	
	Dibuat Oleh		Halaman	
	Distetujui Oleh			
	<b>Distribusi</b>	<b>Bagian keamanan dan Bagian pelayanan</b>		
<b>Keterangan</b>		<b>Dokumen</b>	<b>Keterangan</b>	
<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; B1[Bagian Keamanan Mengarahkan konsumen ke lahan parkir]     B1 --&gt; B2[Bagian Keamanan Menawarkan jasa cuci kendaraan]     B2 --&gt; B3[Bagian Keamanan Mengarahkan konsumen ke bagian pelayanan jika mau]     B3 --&gt; B4[Bagian Pelayanan Menanyakan lokasi kendaraan konsumen]     B4 --&gt; B5[Bagian Pelayanan Membersihkan kendaraan dengan air dan kain lap]     B5 --&gt; B6[Bagian Pelayanan Mengecek kembali kendaraan yang telah dicuci]     B6 --&gt; End([end])         </pre>				

LAMPIRAN V.12

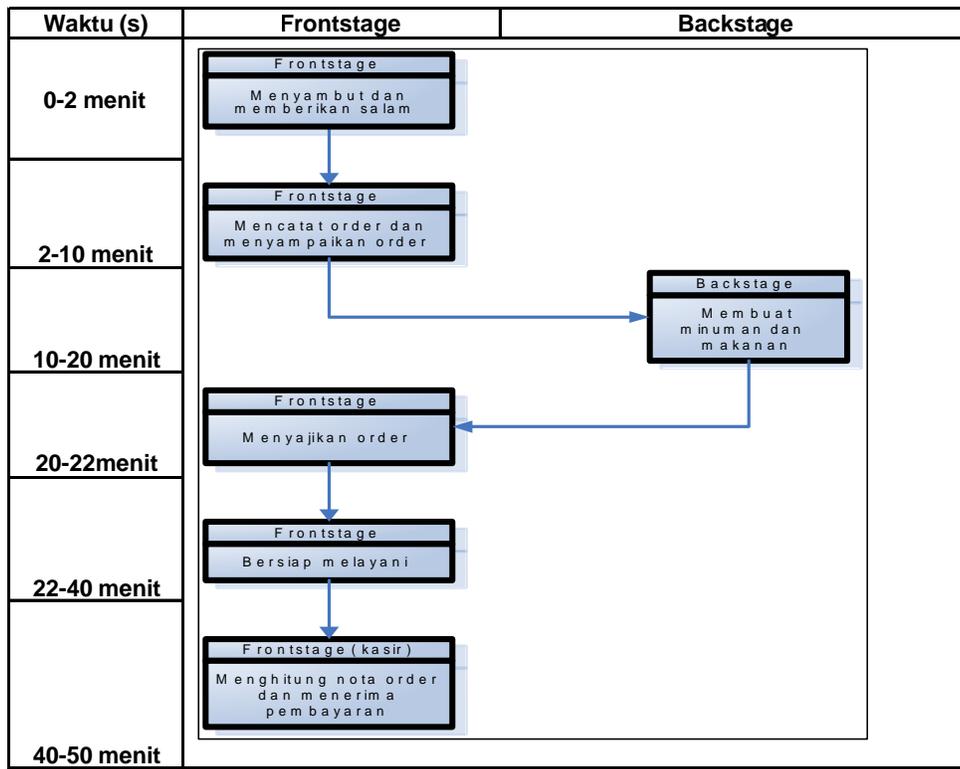
PERINCIAN PERHITUNGAN NET PROFIT *RESTAURANT*

No	Keterangan	Pemasukan	Pengeluaran
1	Pendapatan restaurant	Rp 64,890,000	
<b>Biaya Operasional</b>			
2	Biaya Bulanan		Rp 21,567,569
3	Biaya Administrasi		Rp 230,700
4	Biaya promosi		Rp 500,000
<b>Biaya Gaji Karyawan</b>			
4	Manager Operasional		Rp 2,250,000
5	Kepala bagian dapur		Rp 1,600,000
6	Kepala bagian personalia		Rp 1,600,000
7	Kepala bagian keuangan		Rp 1,600,000
8	Karyawan bagian makanan		Rp 2,850,000
9	Karyawan bagian minuman		Rp 2,850,000
10	Karyawan bagian kebersihan		Rp 3,800,000
11	Karyawan bagian pelayanan		Rp 9,500,000
12	Karyawan bagian keamanan		Rp 1,900,000
13	Karyawan bagian pembelian		Rp 950,000
14	Karyawan bagian kasir		Rp 950,000
<b>Total</b>		Rp 64,890,000	Rp 52,148,269
<b>Profit</b>		Rp	12,741,731
<b>Profit per tahun</b>		Rp	152,900,772
<b>Depresiasi+Perawatan</b>		Rp	11,612,500
<b>Nett Profit</b>		Rp	141,288,272
<b>Nett profit setelah pajak</b>		<b>Rp127,159,445</b>	

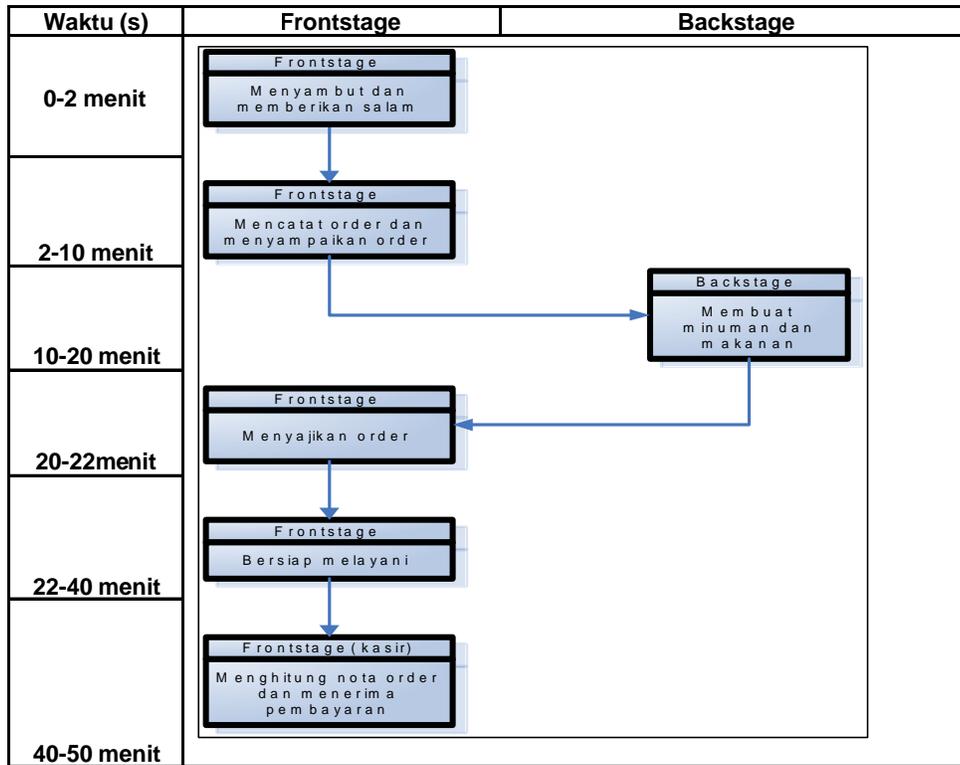
### LAMPIRAN V.13

Waktu (s)	0-2 menit	2-10 menit	10-20 menit	20-22menit	22-
<b>Kejadian</b>	Konsumen datang	Konsumen duduk	Pengerjaan order	Penyajian order	Konsumen ma
<b>Frontstage</b>	Menyambut konsumen	Memberikan pelayanan		Menyajikan order	Bersiap memt
	Memberikan salam	Menyampaikan order ke <i>backstage</i>			
<b>Backstage</b>			Proses memasak		
			Membuat minuman		
<b>MOT</b>	Kata sambutan	Memberikan daftar menu	Rasa masakan	Keramahan	
		Memberikan keterangan	Pemenuhan order		
			Kecepatan pengerjaan		
	Membukakan pintu	Mencatat order konsumen	Kebersihan pengerjaan	Kesesuaian order	Rasa makana

### LAMPIRAN V.14



**LAMPIRAN V.13**  
**SKEMA PELAYANAN *FRONTSTAGE* DAN *BACKSTAGE***



**LAMPIRAN V.14**

<b>Waktu</b>	<b>0-2merit</b>	<b>2-10 merit</b>	<b>10-20 merit</b>	<b>20-22menit</b>	<b>22-40 n</b>
<b>Kejadian</b>	Konsumen datang	Pelayanan order	Pengerjaan order	Penyajian	Konsum
<b>Backstage</b>			Proses memasak dan membuat minuman		
<b>Frontstage</b>	Sambutan kepada konsumen	Pelayan dan pencatatan order		Menyajikan pesanan konsumen	
<b>Mot</b>	Cara penyambutan	Pencatatan order	Cara memasak	Keramaian	Rasa
		Cara pelayanan	Kecepatan pengerjaan	Kesesuaian order	