

BAB IV

DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah makan ini terdapat di Jl. A.Yani km 59 RT.01 RW.01 Desa Mataraman, Kec. Mataraman, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan. Pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman ini bernama Riezka Maidina, beliau berumur 27 tahun. Anak tunggal dari bapak Syarudiin dan ibu Mailiyani, pendidikan terakhir beliau adalah SMA yaitu SMA Negeri 1 Mataraman.

Sejarah dari berdirinya rumah makan Teras Bakso Mataraman ini dimulai dari seorang pedagang Pentol Kuah yang ingin terus mengembangkan usahanya agar terus berjalan dalam waktu yang lama serta ingin menciptakan lapangan pekerjaan baru untuk orang yang membutuhkan. Sehingga pedagang Pentol Kuah ini pun mendirikan lapangan usaha baru yaitu mendirikan rumah makan yang sekarang dikenal sebagai Teras Bakso Mataraman.

Teras Bakso Mataraman ini didirikan dari bulan Januari pada tahun 2019 yang mana dikembangkannya usaha ini dari unit usaha lainnya yaitu Pentol Kuah serta ingin menambah penghasilan agar terus berjalannya usaha ini. Adapun salah satu faktor pendukung yaitu dari konsumen yang memberikan

sarannya untuk tidak hanya menjual pentol kuah saja tetapi dengan tambahan menu lain seperti Bakso dan Mie Ayam. Sehingga terciptalah rumah makan ini dengan nama Teras Bakso Mataraman.

Setelah satu tahun berjalan mendirikan usaha ini dengan menu yang disediakan hanya Bakso dan Mie Ayam yang berbagai varian, pemilik Teras Bakso Mataraman ini pun berinisiatif memberikan suguhan menu baru dalam meningkatkan minat dan rasa penasarannya konsumen yaitu Bakso Dower yang dimana sekarang Bakso Dower telah menjadi ikon rumah makan ini. Selain itu, pemilik Teras Bakso Mataraman ini pun memiliki kebijakan strategi pemasaran yaitu dengan melakukan sistem *delivery*.

Adapun tahun berikutnya rumah makan ini mulai mengembangkan lagi dan menambahkan beberapa menu lainnya seperti Ayam/Nila Goreng, Ayam Geprek, Soto Ayam Koya, Mie Goreng Pentol Penyet dan lainnya. Hal ini dilakukan untuk menarik minat konsumen agar tidak bosan dengan menu yang itu-itu saja serta dilihat dari beberapa permintaan konsumen yang menginginkan suguhan menu yang ada nasinya. Sehingga pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman ini pun menyediakan tambahan menu dengan yang ada nasinya tetapi menu tersebut dilihat dari menu yang tidak ada dijual dari rumah makan lainnya khususnya di daerah Mataraman dan sekitarnya.

Kemudian pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman ini pun mengembangkan dalam pelayanan menerima pesanan *catering* (nasi kotak/nasi box) untuk menarik minat konsumen *packaging* dari Teras Bakso

Mataraman ini pun tidak kalah menarik dan dapat di apresiasi dalam rumah makan sekelas lainnya. Selain itu, rumah makan ini juga menerima reservasi tempat untuk acara seperti reuni, rapat dan perayaan ulang tahun.

a. Visi

Visi dari rumah makan Teras Bakso Mataraman adalah menjadikan pelayanan dan memberikan suguhan produk yang berkualitas untuk cita rasa yang sedap agar tetap berjalannya usaha ini.

b. Misi

- 1) Menjaga kualitas cita rasa dan pelayanan terbaik.
- 2) Melaksanakan kerjasama antar karyawan maupun owner agar mencapai satu tujuan yang sama.
- 3) Memberikan lapangan pekerjaan.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang diterapkan pada usaha Teras Bakso Mataraman masih sangat sederhana. Pemilik sekaligus Manajer, Bendahara, Karyawan.

Semua kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran dan kegiatan promosi masih dilakukan oleh satu orang manajer sebagai pemilik usaha Teras Bakso Mataraman. Selain itu, pemilik usaha ini juga mengawasi pekerjaan karyawan dan memberikan arahan kepada karyawan agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangan usaha Teras Bakso Mataraman sebagian besar merupakan kebijakan dari pemilik usaha tersebut. Pada saat tutup kegiatan usaha karyawan wajib memberikan pencatatan dengan kegiatan yang ada dalam lingkungan usaha kemudian diserahkan kepada pemilik usaha. Selain itu, bagian keuangan pun dipegang oleh pemilik usaha tersebut.

Adapun nama-nama karyawan yang bekerja pada rumah makan Teras Bakso Mataraman sebagai berikut:

Tabel 4.1

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Riezka Maidina	Perempuan	Pemimpin
2.	Linawati	Perempuan	Bagian produksi
3.	Fitri	Perempuan	Bagian produksi
4.	Muhammad Rifa'i	Laki-laki	Admin+pelayanan
5.	Sarinah	Perempuan	Pelayanan
6.	Latifah	Perempuan	Pelayanan
7.	Saipul Amri	Laki-laki	Kurir
8.	Linda Cahyani	Perempuan	Pelayanan

d. Produk-Produk Yang Ditawarkan Teras Bakso Mataraman

Teras Bakso Mataraman dalam kegiatan usaha memiliki beberapa suguhan menu dengan harga yang berbeda-beda. Adapun daftar menu tersebut ialah sebagai berikut:

Tabel 4.2

No.	Nama Produk	Harga
1.	Ayam Goreng Rempah	15.000-18.000
2.	Nila Goreng Rempah	17.000
3.	Soto Ayam Koya	10.000-13.000
4.	Mie Goreng Ayam Geprek	13.000
5.	Mie Goreng Pentol Penyet	13.000-17.000
6.	Mie Goreng Ayam Geprek+Pentol Penyet	20.000
7.	Bakso Original	8.000-16.000
8.	Bakso Dower (pedas/tetelan)	13.000-15.000
9.	Bakso Tetelan	14.000-18.000
10.	Bakso Ceker	14.000
11.	Bakso Pentol Jumbo	20.000
12.	Mie Ayam Original	8.000
12.	Mie Ayam Bakso	10.000-15.000
14.	Ayam Geprek	13.000-15.000
15.	Pentol Kuah	10.000-20.000

Table 4.3
Data Pengusaha

No.	Nama	Jenis Kelamin	Alamat
1.	Riezka Maidina	Perempuan	Mataraman RT 01

Table 4.4
Data Karyawan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Alamat
1.	Linawati	Perempuan	Mataraman RT 02
2.	Fitri	Perempuan	Simpang Tiga
3.	Muhammad Rifa'i	Laki-laki	Mataraman RT 03
4.	Sarinah	Perempuan	Cabi
5.	Latifah	Perempuan	Simpang Empat
6.	Saipul Amri	Laki-laki	Mataraman RT 01
7.	Linda Cahyani	Perempuan	Mataraman RT 01

2. Identitas Informan Pengusaha dan Hasil Wawancara

- a. Nama : Riezka Maidina
- Umur : 27 Tahun
- Alamat : Mataraman RT.01
- Jenis Kelamin : Perempuan

Riezka Maidina adalah seorang pengusaha yang memiliki rumah makan Teras Bakso Mataraman, beliau memulai usaha ini sejak januari tahun 2019 sampai sekarang. Awal mulanya hanya berjualan pentol kuah sehingga ada saran dari konsumen untuk berjualan bakso dan mie ayam, maka terciptalah tambahan-tambahan menu baru. Karena mengikuti perkembangan zaman yang dimana sekarang ini serba online dan adanya permintaan dari konsumen, sehingga memutuskan untuk membuat kebijakan dengan memberikan jasa pesan antar atau sistem *delivery* dengan ongkir yang sesuai jarak tempuh. Selain itu juga dapat meningkatkan penjualan serta lebih memperkenalkan rumah makan ini.

Ada banyak kebijakan-kebijakan yang diterapkan dalam menjalankan usaha ini yaitu: meningkatkan kualitas produk, memberikan harga terbaik pada konsumen, meningkatkan pelayanan, melakukan promosi melalui media sosial, selalu menjaga kebersihan tempat, memberikan jasa pesan antar/*delivery*, dengan ongkos kirim sesuai dengan jarak tempuh, pembayaran bisa dilakukan secara tunai maupun non tunai, makan ditempat *free* wifi, untuk sandi wifi bisa tanyakan langsung pada karyawan, menerima pemesanan *catering* maupun reservasi tempat untuk acara maksimal satu hari sebelum hari H dengan uang muka 50%, apabila melakukan pembatalan maka uang muka takan hangus. menerima masukan, kritik, serta saran atas

kekurangan maupun ketidaknyamanannya pada saat pelayanan *offline* maupun *online*, dan pemeliharaan tempat dilakukan secara 6 bulan sekali.

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Riezka melakukan beberapa strategi untuk meningkatkan penjualan yaitu : strategi produk, strategi harga, strategi distribusi, strategi promosi, dan strategi pemasaran.

1) Strategi Produk

Ibu Riezka melakukan strategi produk yang berkaitan dengan kemasan yang menarik dan ekonomis sehingga menarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Kemasan yang digunakan berupa mangkuk yang terbuat dari kertas dan box serta bungkus yang menarik sehingga memudahkan untuk dibawa kemana saja. Selain itu, bahan yang digunakan dalam memproduksi, Ibu Riezka menggunakan bahan yang berkualitas dan terjaga kebersihannya. Ibu Riezka tidak hanya menawarkan bakso dan mie ayam tetapi juga menawarkan produk lain yaitu ayam geprek, ayam rempah, dan lain-lain.

2) Strategi Harga

Ibu Riezka melakukan strategi harga dengan mematok harga yang terjangkau sehingga dapat diterima oleh konsumen. Harga untuk satu porsi makanan yang Ibu Riezka tawarkan mulai dari Rp. 8.000 sampai dengan Rp.20.000 tergantung dari jenis produk

apa yang dibeli. Harga tersebut juga menyesuaikan dengan komposisi bahan yang digunakan.

3) Strategi Distribusi

Strategi distribusi yang dijalankan oleh Ibu Riezka yaitu dengan cara membuka jasa pesan antar tanpa ada minimal pembelian karena ongkos kirim atau biaya pengantaran sesuai dengan jarak tempuh pengantaran produk ditanggung konsumen mulai dari Rp.2000 s.d Rp.25.000, dengan cara ini konsumen cukup menunggu dirumah untuk mendapatkan produk yang diinginkan. Hal ini karena adanya banyak minat dari permintaan konsumen dan juga mengikuti perkembangan zaman yang dimana sekarang banyak melakukan penjualan secara online. Selain itu dengan kondisi diperdesaan yang mana masih belum adanya kurir *delivery* seperti gofood, grabfood, shopeefood maka Ibu Riezka mengambil suatu ide untuk menyediakan sendiri kurir serta menarik minat konsumen pada rumah makan ini yang mana belum ada yang menjalankan sistem *delivery* khususnya daerah Mataraman dan sekitarnya.

4) Strategi Promosi

Ibu Riezka melakukan strategi promosi dengan menggunakan teknologi internet seperti media sosial. Media sosial yang sering digunakan Ibu Riezka dalam mempromosikan produknya yaitu

melalui media WhatsApp, Facebook dan Instagram. Seperti memberikan gratis ongkir untuk pemesanan melalui sistem *delivery*, memberikan promo *buy 1 get 1* pada saat penambahan menu baru, memberikan voucher belanja kepada pelanggan setia dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, serta mengadakan *giveaway* tiap tahunnya.

5) Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran yang Ibu Riezka lakukan yaitu dengan melakukan promosi menggunakan media sosial sehingga produknya dikenal oleh konsumen dan dapat membuka sistem pasar yang luas, serta memberikan layanan pesan antar.

Adapun manajemen yang harus dilakukan untuk membuat kebijakan yang diterapkan oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman, yaitu sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan dari sebuah hasil penelitian bahwa perencanaan yang dilakukan oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman melakukan perencanaan untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Perencanaan yang dibuat untuk meningkatkan penjualan dengan menargetkan omset dalam setiap bulannya. Selain itu, mengadakan pemesanan secara online dengan jasa antar pesanan atau yang disebut dengan sistem *delivery* untuk

meningkatkan pendapatan sekaligus untuk memperkenalkan rumah makan ini.

Pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman ini pun juga mengadakan *give away* dalam setiap tahunnya dalam rangka memperingati hari jadi rumah makan ini. Dan juga memberikan voucher gratis pada pelanggan setia dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pada rumah makan Teras Bakso Mataraman dalam pengorganisasiannya di atasi oleh pemilik rumah makan ini secara langsung yang akan bertanggung jawab atas segala aktivitas yang dijalankan seperti pencatatan keuangan, menerima laporan barang produksi, dan juga dokumentasi pada setiap kegiatan usaha.

3) Pengarahan (*Actuating*)

Dalam pengarahan rumah makan Teras Bakso Mataraman terhadap para karyawannya pemilik rumah makan ini memberikan masukan pada karyawannya agar selalu bersikap ramah dan sopan ketika melayani konsumen supaya konsumen merasa puas terhadap pelayanan dari rumah makan Teras Bakso Mataraman.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Dari berbagai macam aktivitas yang dilakukan oleh setiap karyawan dimulai dari pengolahan sampai dengan pelayanan selalu

diawasi langsung oleh pemimpin Teras Bakso Mataraman untuk mengecek dan memantau kinerja karyawan. Jika terjadi kesalahan maka pemimpin rumah makan ini menegur secara langsung kepada karyawan.

Adapun fungsi-fungsi operasional manajemen yang dilakukan oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman dalam membuat kebijakan yaitu meliputi; pengadaan sumber daya, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemisahan.

a. Pengadaan Sumber Daya (*Recruitmen*)

Dalam bisnis restoran atau rumah makan, kerja sama tim sangat dibutuhkan. Pemimpin Teras Bakso Mataraman demi menjaga tingkat keuntungan jumlah tim harus sesuai dengan kebutuhan agar bisnis bisa tumbuh dan berkembang untuk kedepannya.

b. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan yang dilakukan oleh pemimpin Teras Bakso Mataraman yaitu melakukan pelatihan selama 1 bulan tetapi selama masa *training* tetap diberikan gaji. Setelah itu, karyawan boleh melanjutkan maupun berhenti.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Berdasarkan informasi yang diteliti, Kompensasi yang dilakukan oleh pemimpin Teras Bakso Mataraman terhadap

karyawannya ialah memberikan gaji tambahan atau bonus atas kerja yang maksimal.

d. Integrasi (*Integration*)

Pengintegrasian yang dilakukan pemimpin rumah makan Teras Bakso Mataraman ialah karyawan boleh mengambil jatah liburnya atas kepentingan darurat tetapi harus ada konfirmasi terlebih dahulu.

e. Pemisahaan (*Separation*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pemisahan ataupun pemberhentian kerja terhadap karyawan yang dilakukan oleh pemimpin rumah makan Teras Bakso Mataraman ialah yang dimana seorang karyawan melanggar peraturan yang telah ditentukan seperti ketahuan mengonsumsi alkohol/narkoba dan juga melakukan perbuatan tercela maka karyawan akan diberhentikan. Selain itu, jika karyawan melanggar hukum yang berlaku di Indonesia maka akan dibawa ke pihak yang berwajib.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Riezka dalam menjalankan kebijakan terutama pada sistem *delivery* ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam melakukan sistem *delivery* yaitu sebagai berikut :

a) Faktor Internal

1) Kurir Lambat

Ibu Riezka mengatakan kinerja kurir yang cukup lambat sehingga membuat keterlambatan dalam pengantaran pesanan.

2) Kesalahan Data

Ibu Riezka mengatakan kesalahan pada saat admin merekap pembelian secara online. Hal ini tentunya akan membuat pengantaran akan lebih lama dan membuat keterlambatan. Serta ada penambahan menu dari waktu yang berbeda.

3) Barang Tertukar

Ibu Riezka mengatakan barang yang tertukar bisa jadi tertukar pada saat pengantaran makanan atau sebelum makanan di antarkan. Sangat mungkin barang tertukar pada saat pengantaran. Hal ini terjadi karena kurang fokusnya kurir maupun kebanyakan pesanan yang diantar yang akan membuat keterlambatan.

4) Kurangnya Jumlah Kurir

Menurut Ibu Riezka kurangnya jumlah kurir juga merupakan faktor penghambat keterlambatan untuk pengantaran, karena unit yang disediakan hanya satu. Karena

biaya bahan bakar minyak (BBM) telah disediakan oleh pihak pimpinan.

5) Ramainya Pengunjung Ke Tempat

Di satu sisi, ramainya pengunjung ke rumah makan secara langsung memang baik. Di sisi lain, untuk pembeli online membuat jadi lambat karena pekerjaan yang menjadi dua kali yang dimana harus menyiapkan pembeli yang ada ditempat dulu, setelah itu menyiapkan lagi buat pembeli yang secara online.

6) Kenaikan Harga Bahan Baku/Produksi

Menurut Ibu Riezka, kenaikan harga bahan baku maupun biaya produksi juga menjadi penghambat, karena kami merasa tidak nyaman untuk menaikkan tarif ongkos kirim tetapi jika tidak dinaikkan maka rumah makan yang akan mengalami kerugian. Jadi, kami menaikkan tarif ongkos kirim sedikit saja.

b) Faktor Eksternal

1) Rumah Kosong

Menurut Ibu Riezka, rumah yang menjadi tempat tujuan untuk pengantaran itu mungkin kosong atau penghuni rumah tersebut lagi tidak ada dirumah. Hal ini menyebabkan kurir membuang waktu untuk menunggu sampai pembeli itu ada dirumah.

2) Alamat Tidak Sesuai

Ibu Riezka mengatakan, alamat tidak sesuai juga membuat memperlambat pengantaran. Hal ini disebabkan karena si pembeli mendadak tidak berada dirumah nya lalu meminta untuk diantarkan ke alamat yang sudah ia datangi seperti dia sedang ada dirumah keluarga atau temannya.

3) Cuaca Yang Tidak Mendukung

Menurut Ibu Riezka, kondisi cuaca yang mudah berubah-ubah, terkadang tanpa memberikan tanda tiba-tiba hujan. Cuaca seperti ini merupakan penghambat untuk pengantaran tetapi bukan berarti pengantaran diibatalkan hanya saja menjadi lambat.

4) Bencana Alam

Ibu Riezka mengatakan pengantaran bisa terlambat ketika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan motor, kemirisan ban, dan kehabisan minyak/bensin. Hal ini sangat memperlambat pengantaran. Akibat kurangnya ketelitian kurir sehingga pengiriman pun bisa tertunda.

5) Sinyal Yang Tidak Memadai

Ibu Riezka mengatakan, ketika kurir melakukan pengantaran pada daerah yang susah sinyal, hal ini membuat kondisi bingung karena belum tau rumah atau alamat pembeli

sehingga mencari tempat lain untuk sinyal yang lebih bagus lagi.

6) Kondisi Lalu Lintas

Menurut Ibu Riezka kondisi lalu lintas juga membuat keterlambatan dalam pengantaran. Hal ini terjadi karena adanya kemacetan yang disebabkan oleh bencana alam seperti kecelakaan motor dan mobil serta rumah konsumen yang dipelosok karena jalan yang hancur atau yang tidak di aspal.

3. Identitas Informan Karyawan dan Hasil Wawancara

- a. Nama : Linawati
Umur : 25 Tahun
Alamat : Mataraman RT 02
Jenis Kelamin : Perempuan

Linawati mengatakan bekerja di rumah makan Teras Bakso Mataraman sudah 2 tahun dan dia masuk pada shift pagi yaitu pada jam 8 pagi sampai jam 6 sore karena dia pada bagian produksi makanan. Ada banyak kebijakan yang diterapkan oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman ini, seperti penggajian pada karyawan dilakukan setiap 7 hari kerja dan juga jika dia ada tambahan kerja maka akan mendapatkan gaji tambahan. Selain itu, setiap karyawan di berikan tanggung jawab untuk selalu menjaga kebersihan

tempat yang telah dipakai dan juga dia selalu melaporkan stock barang yang tersisa. Untuk pengambilan cuti, dia mengambil cuti ketika memang benar-benar ada kesibukan yang lebih penting, kalau tidak ada maka dia lebih baik bekerja saja.

- b. Nama : Fitri
Umur : 20 Tahun
Alamat : Simpang Tiga
Jenis Kelamin : Perempuan

Fitri mengatakan bekerja di rumah makan Teras Bakso Mataraman ini sudah hampir 1 tahun dan dia masuk pagi atau shift 1 pada bagian produksi makanan. Dia juga selalu mengecek stock barang untuk dilaporkan pada pemilik karena barang yang tersedia harus benar-benar *fresh* agar tetap terjaga kebersihan dan kualitas makanan serta rasa. Untuk penggajian setiap 7 hari kerja tetapi dia mengambil gaji setiap 14 hari kerja agar tidak boros. Setiap karyawan boleh izin untuk tidak masuk kerja ketika ada kesibukan tetapi terlebih dahulu harus ada konfirmasi dulu kepada atasan. Dia juga pernah izin kerja karena pada saat itu ada acara keluarga, biasanya pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman meminta bantuan kepada karyawan panggilan untuk mengisi karyawan yang tidak bisa berhadir.

- c. Nama : Muhammad Rifa'i
Umur : 25 Tahun

Alamat : Mataraman RT 03

Jenis Kelamin : Laki-laki

Muhammad Rifa'i mengatakan dia bekerja pada rumah makan Teras Bakso Mataraman mulai dari awal *opening* sampai sekarang, sekitar 3 tahun lebih dan hampir 4 tahun. Dia masuk kerja pada shift 2 yaitu pada jam 16.00 sampai jam 23.00 malam karena dia pada bagian admin sekaligus pelayanan. Dia melayani konsumen online maupun offline dan dibantu oleh teman kerjanya yaitu latifah untuk mempersiapkan pesanan baik dari pesanan online maupun konsumen yang makan ditempat. Dia mengambil gaji pada setiap 1 bulan sekali, walaupun gajihnya bisa di ambil setiap 7 hari kerja tetapi dia lebih memilih pengambilan gaji setiap 1 bulan sekali. Dia juga jarang mengambil jatah libur karena itu dapat membuat mengurangi gaji setiap libur kerja, jadi dia berusaha untuk selalu bekerja.

d. Nama : Sarinah

Umur : 22 Tahun

Alamat : Cabi

Jenis Kelamin : Perempuan

Sarinah mengatakan bekerja dirumah makan Teras Bakso Mataraman ini sudah 4 bulan. Dia juga baru-baru aja bekerja disini dan dia juga baru mengetahui bahwa di rumah makan Teras Bakso Mataraman bisa melakukan pesan antar atau yang disebut dengan

sistem *delivery* yang berbeda dengan rumah makan lainnya. Dengan diadakannya kurir dalam pesan antar dapat meningkatkan penjualan karena konsumen tinggal menunggu dirumah saja. Dia bekerja masuk pada shift 2 yaitu pada jam 16.00 sampai jam 23.00, dia bekerja sebagai pelayanan yaitu khusus mengolah air minum dan membersihkan meja serta mencuci piring dan mangkok. Dia mengambil gaji setiap 7 hari kerja bahkan dia juga pernah lembur, setiap dia lembur selalu ada tambahan gaji yang diberikan. Pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman juga memperbolehkan untuk mengambil jatah libur tetapi dia jarang mengambil jatah libur tersebut.

- e. Nama : Latifah
Umur : 23 Tahun
Alamat : Simpang Empat
Jenis Kelamin : Perempuan

Latifah mengatakan bekerja dirumah makan Teras Bakso Mataraman sudah hampir 1 tahun, dia bekerja sebagai pelayanan pada shift 2 yaitu pada jam 16.00 sampai jam 23.00. dia membantu menyiapkan pesanan dari online maupun konsumen yang makan ditempat. Dia mengambil gaji setiap 7 hari kerja karena pemilik Teras Bakso Mataraman menetapkan kebijakan penggajian boleh diambil setiap 7 hari kerja maupun lebih serta karyawan yang bekerja kurang dari waktunya maka ada pemotongan gaji. Untuk jatah libur

dia mengambil ketika ingin jalan-jalan ataupun acara keluarga dengan syarat harus konfirmasi dulu dengan pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman. Untuk penerimaan karyawan terbaru harus training satu bulan tetapi tetap menerima gaji.

- f. Nama : Saipul Amri
Umur : 24 Tahun
Alamat : Mataraman RT 02
Jenis Kelamin : Laki-laki

Saipul Amri mengatakan bekerja di rumah makan Teras Bakso Mataraman ini sudah hampir 2 tahun sebagai kurir pesan antar makanan yang memesan melalui media sosial. Untuk penggajian kurir dia menerima 30% dari biaya ongkos kirim karena unit dan bahan bakar minyak telah disediakan oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman. Dia jarang sekali mengambil libur kecuali sakit karena posisi seperti dia jarang ada yang gantikan.

- g. Nama : Linda Cahyani
Umur : 24 Tahun
Alamat : Mataraman RT 01
Jenis Kelamin : Perempuan

Linda Cahyani mengatakan bekerja di Teras Bakso Mataraman ini sudah 4 bulan yang lalu karena dia sebagai pengganti karyawan yang tidak masuk. Karena sebelumnya sudah ada kesepakatan antara dia

dan pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman, jika dia bersedia maka dia selalu dipanggil disaat karyawan yang lain tidak masuk. Dia jadi mau sebagai karyawan pengganti sementara karena jarak rumah dengan rumah makan ini dekat sekali, karena dia tidak ada kesibukan sehingga dia selalu bisa ketika ada karyawan yang sedang libur. Untuk penggajian dia bisa ngambil setiap selesai kerja.

B. Analisis Data

Penelitian ini dilakukan kepada pihak pimpinan rumah makan Teras Bakso Mataraman untuk mengetahui bagaimana kebijakan yang diterapkan untuk memperkenalkan produk. Setelah dilakukan proses observasi, wawancara, dan dokumentasi diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kebijakan yang diterapkan oleh pemilik Teras Bakso Mataraman

Dalam dunia bisnis, kebijakan yang dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang dimana hal ini bertujuan untuk meningkatkan keuntungan dan juga mempermudah konsumen untuk berbelanja kembali.

Adapun kebijakan-kebijakan yang dapat diterapkan oleh pemimpin usaha adalah pemilik usaha harus menghasilkan barang atau produk yang berkualitas sesuai dengan persyaratan dagang, selalu berusaha menjaga dan meningkatkan kualitas barang agar dapat bersaing dengan rumah makan yang sekelas lainnya, melakukan inovasi terhadap isi barang yang

sesuai dengan perkembangan zaman, menciptakan kemasan yang berbeda dari rumah makan lainnya agar dapat menarik perhatian konsumen, harus selalu menjaga kebersihan tempat agar konsumen merasa nyaman, dan tidak membuang sampah sembarangan agar tetap terjaga lingkungan sekitar.

Ibu Riezka Maidina selaku pemilik usaha ini, mengatakan bahwa ada banyak kebijakan-kebijakan untuk menjalankan usaha ini seperti kebijakan karyawan, kebijakan pelayanan, dan kebijakan pada strategi pemasaran. Namun, untuk meningkatkan penjualan dan menarik perhatian konsumen ibu Riezka Maidina memiliki kebijakan strategi pemasaran yang mana kebijakan tersebut dapat meningkatkan keuntungan serta memperkenalkan usaha ini ke masyarakat luas dengan harapan bisa buka cabang di daerah lain. Berikut kebijakan yang dijalankan oleh Ibu Riezka untuk meningkatkan penjualan yaitu: meningkatkan kualitas produk, memberikan harga terbaik kepada konsumen, meningkatkan pelayanan, melakukan promosi di media sosial, selalu menjaga kebersihan tempat, memberikan jasa pesan antar atau sistem *delivery*, pembayaran bisa dilakukan secara tunai maupun non tunai, fasilitas *free wifi*, menerima pemesanan *catering* dan reservasi tempat untuk acara, serta menerima masukan, saran, dan kritik atas kekurangan dalam pelayanan online maupun offline.

Berdasarkan teori yang ada, informan selaku pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman dikatakan sebagai pengusaha yang dapat memanfaatkan pengetahuan dan peluang bisnis berdasarkan teori yang ada sebagai berikut:

1) Strategi Produk

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, digunakan, atau dikonsumsi, sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Ibu Riezka melakukan strategi produk yang berkaitan dengan kemasan yang menarik dan ekonomis sehingga menarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan.

2) Strategi Harga

Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayar dan memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen akan membeli produk yang ditawarkan. Ibu Riezka melakukan strategi harga dengan mematok harga yang terjangkau sehingga dapat diterima oleh konsumen mulai dari Rp. 8.000 sampai dengan Rp.20.000 tergantung dari jenis produk apa yang dibeli.

3) Strategi Distribusi

Distribusi merupakan suatu cara untuk menyalurkan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Strategi distribusi yang dijalankan oleh Ibu Riezka yaitu dengan cara membuka jasa pesan antar dengan

ongkos kirim atau biaya pengantaran sesuai dengan jarak tempuh pengantaran produk tanpa ada minimal pembelian, dengan cara ini konsumen cukup menunggu dirumah untuk mendapatkan produk yang diinginkan.

4) Strategi Promosi

Promosi merupakan salah satu teknik untuk mengenalkan produk kepada konsumen. Ibu Riezka melakukan strategi promosi dengan menggunakan media sosial seperti WhatsApp, Facebook dan Instagram.

5) Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran merupakan suatu hal yang utama untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin. Strategi pemasaran yang Ibu Riezka lakukan yaitu dengan melakukan promosi menggunakan media sosial serta bekerja sama sebagai sponsor untuk suatu kegiatan.

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma bahwa kebijakan yang digunakan untuk kegiatan-kegiatan usaha yang bertujuan untuk merencanakan, menentukan harga, hingga mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang atau jasa yang akan memuaskan kebutuhan pembeli agar dapat meningkatkan pasar dan keuntungan.

Dalam melaksanakan suatu kebijakan secara maksimal dan optimal diperlukan suatu manajemen yang sesuai dengan kebutuhan. Untuk

mencapai tujuan yang sudah ditetapkan maka pemilik rumah makan ini harus dapat memimpin suatu kegiatan bisnis agar bisnis dapat dilakukan secara rapi, tertib, teratur, dan tuntas. Berdasarkan teori yang ada manajemen yang harus dilakukan untuk membuat kebijakan yang diterapkan oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman, yaitu sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah menentukan tujuan dan bagaimana mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan pada informasi yang diteliti, pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman dalam meningkatkan penjualan yaitu dengan cara memberikan pelayanan dengan sistem *delivery* dan juga selalu memberikan promo-promo untuk menarik konsumen.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses penugasan kegiatan kepada setiap individu atau kelompok yang berperan dalam pelaksanaan rencana. Berdasarkan informasi yang diteliti, bahwa semua aktivitas yang dipegang oleh pemimpin rumah makan Teras Bakso Mataraman seperti pencatatan keuangan dan menerima laporan barang produksi karena untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecurangan pada saat kegiatan usaha yang sedang berlangsung.

3) Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah suatu proses mengarahkan dan membimbing karyawan. Berdasarkan informasi yang diteliti, pengarahan yang dilakukan pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman ini ialah untuk membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan atau pengendalian adalah suatu proses pengawasan suatu kegiatan. Berdasarkan informasi yang diteliti, pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin rumah makan Teras Bakso Mataraman ini secara langsung terjun ke lapangan dan juga jika karyawan melakukan kesalahan maka akan teguran, tetapi jika karyawan melakukan kesalahan yang membuat merugikan maka akan diberi surat peringatan pertama.

Berdasarkan teori yang ada, fungsi-fungsi operasional manajemen yang dilakukan oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman dalam membuat kebijakan yaitu meliputi: pengadaan sumber daya, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemisahan.

a. Pengadaan Sumber Daya (*Recruitmen*)

Rekrutmen bertujuan untuk memperoleh jenis dan jumlah tenaga kerja. Berdasarkan informasi yang diteliti, bahwa dengan adanya penyeleksian yang dilakukan oleh pemimpin Teras Bakso Mataraman

untuk dapat bekerja sama dan berkontribusi secara maksimal agar lebih mudah mencapai tujuan yang telah direncanakan.

b. Pengembangan (*Development*)

Di berbagai macam organisasi maupun perusahaan, baik skala kecil maupun skala besar pastinya ingin memiliki sumber daya manusia yang unggul dan terbaik. Pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman menganggap bahwa sumber daya manusia yang baik dan berkualitas mampu membawa perusahaan menuju kesuksesan dengan cara melakukan training terlebih dahulu sesuai waktu yang telah ditentukan.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi dikenal sebagai imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan akan kinerja yang sudah ia lakukan. Berdasarkan informasi yang diteliti, Kompensasi yang dilakukan oleh pemimpin Teras Bakso Mataraman terhadap karyawannya ialah memberikan gaji tambahan atau bonus atas kerja yang maksimal.

d. Integrasi (*Integration*)

Integrasi adalah menyatukan keinginan karyawan dan kepentingan organisasi, agar tercipta kerja yang serasi serta saling menguntungkan. Fungsi dari integrasi ini agar diperoleh kesepakatan kembali dalam melaksanakan keatan organisasi. Pengintegrasian yang dilakukan pemimpin rumah makan Teras Bakso Mataraman ialah

karyawan boleh mengambil jatah liburnya atas kepentingan darurat tetapi harus ada konfirmasi terlebih dahulu.

e. Pemisahaan (*Separation*)

Pemisahan atau pemberhentian dapat dilakukan oleh pemimpin restoran atau rumah makan melalui pemecatan maupun pengunduran diri dari karyawan. Ada beberapa alasan dibalik pemberhentian tersebut, tetapi pada umumnya pemberhentian karyawan disebabkan karena kinerja rendah atau perilaku dari karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, pemisahan ataupun pemberhentian kerja terhadap karyawan yang dilakukan oleh pemimpin rumah makan Teras Bakso Mataraman ialah yang dimana seorang karyawan melanggar peraturan yang telah ditentukan.

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Ricky W. Griffin bahwa fungsi-fungsi manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk pencapaian tujuan.

2. Kendala dalam menerapkan kebijakan operasional pada sistem *delivery*

Dalam setiap kegiatan bisnis tidak selalu berjalan mulus yang sesuai dengan yang kita harapkan. Akan ada banyak hal terjadi yang tidak terduga tetapi kita tetap semangat dalam menjalankan kegiatan usaha tersebut. Sama halnya dengan yang di rasakan oleh kurir dari rumah makan Teras Bakso Mataraman yang mana akibat kurangnya ketelitian dalam melakukan

pengantaran ada hal yang mengganggu dalam pengantaran serta penghambat dari lainnya.

Berdasarkan teori yang ada, ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam melakukan sistem *delivery* yaitu sebagai berikut :

a) Faktor Internal

Berdasarkan teori yang dijelaskan di atas, faktor internal yang menjadi kendala dalam pengantaran makanan atau yang disebut dengan sistem *delivery*. Berikut kendala pada pengantaran yaitu: kurir yang lambat karena kinerja kurir yang cukup lambat, kesalahan data pada saat merekap, barang yang tertukar karena kurangnya ketelitian oleh kurir, jumlah kurir hanya satu sehingga membuat lama pengantaran ketika berbeda arah, ramainya pengunjung ke tempat secara langsung yang membuat lambat dalam pelayanan online, serta kenaikan bahan baku dan biaya produksi karena harus menaikkan ongkos kirim.

b) Faktor Eksternal

Berdasarkan teori yang dijelaskan di atas, faktor eksternal yang menjadi kendala dalam pengantaran makanan atau yang disebut dengan sistem *delivery*. Berikut kendala pada pengantaran yaitu: rumah yang mendadak kosong ketika konsumennya ada kepentingan lain, alamat yang diganti karena lagi berada dirumah teman atau keluarganya, kondisi cuaca yang berubah-ubah, bencana alam yang tidak diinginkan, tempat yang susah sinyal, serta kondisi lalu lintas seperti jalan yang rusak.