

# LAMPIRAN



## KUESIONER

### IDENTITAS RESPONDEN

**Nama** : Afid Putra F.  
**Jabatan** : Owner  
**Usia** : 27 tahun  
**Investasi usaha** : Coffee Shop  
**Alamat** : Jl. Lesanpuro III No. 25  
**No. Telp** : 085 7777 400 57  
**Mulai bergabung** : 8 Agustus 2011

Silakan jawab pertanyaan di bawah ini disertai alasan dari jawaban Anda.

### 1. ANALISIS DIRI

#### **Pertanyaan ulang**

- a. Apakah Anda mau mengikuti sistem yang diatur oleh franchisor? Sistem seperti apakah yang diatur oleh franchisor?**

#### **Jawaban ulang**

Ya, saya mau mengikuti sistem yang telah diatur franchisor karena sistem dan aturan sudah jelas serta mudah dijalankan. Beberapa sistem yang diatur oleh franchisor adalah sebagai berikut :

- Pembangunan dan pemeliharaan rancang bangun dari Coffee Toffee.
- Pengolahan dan penyajian makanan dan minuman sesuai resep dari Coffee Toffee.
- Standar layanan untuk pelanggan sesuai sistem yang telah ditentukan dari Coffee Toffee.
- Laporan bulanan tentang berjalannya seluruh aspek operasi franchisee kepada Coffee Toffee.
- Melaporkan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan periklanan dan promosi diluar program sejenis yang dilakukan Coffee Toffee.

#### **Pertanyaan ulang**

**b. Apakah Anda mempertimbangkan modal dalam investasi Coffee Toffee?**

**Jawaban ulang**

Ya, saya sangat mempertimbangkan dari mana modal dan dana cadangan untuk operasional 3 bulan ke depan saya dapatkan, karena jumlah modal yang cukup besar untuk investasi Coffee Toffee. Modal untuk investasi ini saya dapatkan dari tabungan pribadi dan sebagian merupakan bantuan pinjaman dari orang tua.

**Pertanyaan ulang**

**c. Apakah Anda memiliki pengalaman *me-manage* karyawan? Jika YA, usaha apa yang pernah Anda miliki sebelumnya dan berapa jumlah karyawan yang Anda miliki?**

**Jawaban ulang**

Ya, saya telah memiliki pengalaman *me-manage* karyawan karena sebelumnya saya pernah mengelola salah satu usaha milik orang tua saya, yaitu rumah makan yang berada di Kendal. Jumlah karyawan yang dimiliki 9 orang.

**Pertanyaan ulang**

**d. Apakah bisnis *franchise* yang Anda jalani ini didukung oleh keluarga? Bentuk dukungan seperti apa yang Anda dapatkan dari keluarga? Apakah keluarga Anda ada yang ikut dalam pengelolaan bisnis *franchise* Coffee Toffee?**

**Jawaban ulang**

Bisnis *franchise* Coffee Toffee yang saya jalani sangat didukung oleh keluarga hal ini ditunjukkan dengan keluarga memberikan dukungan moral dan pinjaman modal kepada saya dalam bisnis *franchise* Coffee Toffee. Tidak ada anggota keluarga yang ikut dalam pengelolaan bisnis *franchise* Coffee Toffee.

**2. ANALISIS MEREK**

**Pertanyaan ulang**

- a. Apakah merek penting dalam membuka suatu usaha? Apakah Anda mengetahui merek franchise yang sejenis dengan franchise yang Anda pilih?**

**Jawaban ulang**

Bagi saya merek tidak penting, tapi saya yakin keberhasilan usaha tidak tergantung dari merek tetapi dari upaya yang dilakukan dalam sebuah usaha. Merek franchise kopi local di Indonesia yang saya ketahui salah satunya adalah Kopi Luwak.

**Pertanyaan ulang**

- b. Apakah Anda mempertimbangkan jumlah outlet *franchise* Coffee Toffee?**

**Jawaban ulang**

Ya, saya mempertimbangkan jumlah outlet franchise Coffee Toffee untuk melihat masih adakah peluang pasar untuk Coffee Toffee di Semarang. Semakin banyak outlet, semakin sempit pasar yang bisa dibidik dalam bisnis ini. Saat saya memiliki minat untuk menjadi franchisee Coffee Toffee, saya merasa bahwa masih ada peluang pasar untuk Coffee Toffee karena saat itu baru ada 2 (dua) gerai Coffee Toffee di Semarang, apalagi wilayah gerai (Tembalang) yang saya pilih menurut saya cukup strategis dan tepat dengan pasar yang akan dibidik, yaitu mahasiswa dan masyarakat pecinta kopi.

**3. ANALISIS PASAR**

**Pertanyaan ulang**

- a. Apakah Anda memperhatikan *trend* dan kebutuhan pasar dalam menjalankan suatu usaha *franchise*?**

**Jawaban ulang**

Ya, saya sangat memperhatikan trend dan kebutuhan pasar dalam menjalankan suatu usaha karena saya ingin menjual sesuatu sesuai keinginan pasar, terlebih saat ini sedang trend coffee shop di kalangan masyarakat, maka dari itu saya tertarik untuk membeli franchise Coffee Toffee yang merupakan franchise kopi lokal asli Indonesia.

### **Pertanyaan ulang**

- b. Apakah Anda memperhatikan kelancaran *supply* produk dan bahan baku dalam bisnis franchise ini? Apakah bahan baku bisa dibeli dari luar franchisor?**

### **Jawaban ulang**

Ya, saya sangat memperhatikan kelancaran supply produk dan bahan baku kopi karena apabila supply produk dan bahan baku tidak lancar akan menghambat usaha yang saya jalani karena saya tidak dapat memproduksi minuman kopi sesuai resep dari Coffee Toffee. Dalam perjanjiannya franchisor menjamin kelancaran supply produk dan bahan baku, setiap ada permintaan pasti bahan baku tersedia. Franchisee tidak diperbolehkan membeli bahan baku dari luar franchisor karena akan merusak cita rasa dari resep Coffee Toffee.

## **4. ANALISIS PROSPEKTUS WARALABA**

### **Pertanyaan ulang**

- a. Apakah Anda melakukan pengecekan terhadap identitas dan legalitas *franchisor*? Identitas apa saja yang Anda cari dan apa manfaatnya untuk Anda?**

### **Jawaban ulang**

Saya melakukan pengecekan terhadap identitas dan legalitas franchisor dengan mengecek apakah franchisor sudah memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan mengecek apakah perusahaan telah memiliki Standard Operating Procedure (SOP) untuk pelayanan dan kualifikasi barang atau jasa yang ditawarkan.

### **Pertanyaan ulang**

- b. Apakah Anda melakukan pengecekan terhadap struktur organisasi *franchisor*?**

### **Jawaban ulang**

Saya tidak melakukan pengecekan terhadap struktur organisasi franchisor karena struktur organisasi tidak mempengaruhi kelancaran usaha, yang penting adalah usaha secara keseluruhan berkembang.

### **Pertanyaan ulang**

**c. Apakah Anda melakukan pengecekan terhadap laporan keuangan perusahaan selama 2 tahun?**

### **Jawaban ulang**

Saya melakukan pengecekan terhadap laporan keuangan perusahaan Coffee Toffee selama 2 tahun terakhir untuk mengetahui apakah perusahaan telah membayar kewajiban pajak atau belum dan mengecek kesehatan keuangan (track record) selama ini baik atau tidak.

### **Pertanyaan ulang**

**d. Apakah Anda melakukan pengecekan terhadap hak dan kewajiban antara franchisee dan franchisor? Hak dan kewajibannya seperti apa?**

### **Jawaban ulang**

Saya melakukan pengecekan hak dan kewajiban antara franchisee dan franchisor untuk mengetahui hak dan kewajiban antara franchisee dan franchisor.

HAK franchisee :

- Lisensi untuk menggunakan nama Coffee Toffee, logo dan semua merek dagang dan merek layanan Coffee Toffee.
- Pelatihan dan buku petunjuk untuk semua staff yang meliputi pemberian teori dan praktek di Coffee Toffee.
- Pelatihan dan buku petunjuk untuk semua staff yang meliputi pemberian teori dan praktek di Coffee Toffee.

- Perangkat lengkap prosedur sesuai standard operasi - standard operating procedure (SOP).

KEWAJIBAN franchisee :

- Pembangunan dan pemeliharaan rancang bangun dari Coffee Toffee.
- Pengolahan dan penyajian makanan dan minuman sesuai resep dan SOP dari Coffee Toffee.
- Standar layanan untuk pelanggan sesuai SOP dari Coffee Toffee.
- Laporan bulanan tentang berjalannya seluruh aspek operasi franchisee kepada Coffee Toffee.
- Melaporkan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan periklanan dan promosi diluar program sejenis yang dilakukan Coffee Toffee.
- Melakukan penilaian berkala terhadap kinerja karyawan.

## 5. ANALISIS SUPPORT

### Pertanyaan ulang

- a. Apakah Anda mempertimbangkan *support* pra operasional (misalnya: *training* karyawan) dari *franchisor* sebelum menjalankan bisnis Coffee Toffee? Support dalam bentuk apa?

### Jawaban ulang

Saya mempertimbangkan support pra operasional dari franchisor sebelum saya menjalankan bisnis ini. Support pra operasional yang saya peroleh dari franchisor dalam bentuk :

- Ulasan tentang proposal dan rencana bisnis, sasaran perluasan usaha, kinerja penjualan, dll.
- Ulasan di lokasi untuk membantu Anda dalam memilih lokasi terbaik untuk membuka restaurant baru berdasarkan kriteria obyektif.
- Pelatihan dan buku petunjuk untuk semua staff yang meliputi pemberian teori dan praktek di Coffee Toffee.

- Perangkat lengkap prosedur standard operasi - standard operating procedure (SOP).
- Pelatihan dan pembinaan karyawan

#### **Pertanyaan ulang**

- b. Apakah Anda mempertimbangkan *support* pasca operasional (*update informasi*) dari *franchisor* pada saat bisnis franchise Coffee Toffee berjalan? Support dalam bentuk apa?**

#### **Jawaban ulang**

Saya mempertimbangkan support pasca operasional dari franchisor sebelum saya menjalankan bisnis ini. Support pasca operasional yang saya peroleh dari franchisor dalam bentuk :

- Pengembangan produk baru dan penyempurnaan produk yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan, citarasa dan preferensi.
- Membantu dalam mengaudit, mengendalikan dan memberikan masukan tentang kualitas dan standard keseluruhan dalam
- Melakukan audit dan inspeksi operasional secara berkala.

### **6. ANALISIS SISTEM**

#### **Pertanyaan ulang**

- a. Apakah Anda mempertimbangkan pedoman mengenai sistem keuangan dalam bisnis *franchise* Coffee Toffee?**

#### **Jawaban ulang**

Mengecek bagaimana prosedur sistem pembayaran, pembukuan perusahaan, dan pelaporan keuangan dalam bisnis franchise Coffee Toffee apakah kesehatan keuangan (track record) selama ini baik, apakah rasio biaya dan keuntungan signifikan, dan apakah ada biaya franchise yang mungkin akan disembunyikan oleh franchisor.



### **Pertanyaan ulang**

- b. Apakah Anda mempertimbangkan pedoman mengenai sistem operasional dalam bisnis *franchise* Coffee Toffee?**

### **Jawaban ulang**

Ya, saya mempertimbangkan pedoman mengenai sistem operasional. Saya memastikan bahwa usaha *franchise* yang akan saya pilih telah memakai Standard Operating Procedure (SOP) untuk pelayanan dan kualifikasi barang atau jasa yang ditawarkan agar dapat menghasilkan mutu pelayanan yang baik.

### **Pertanyaan ulang**

- c. Apakah Anda mempertimbangkan pedoman mengenai sistem pemasaran dalam bisnis *franchise* Coffee Toffee?**

### **Jawaban ulang**

Ya, saya mempertimbangkan pedoman mengenai sistem pemasaran dalam bisnis ini. Karena jika sistem pemasaran tidak jelas, prospek usaha bisnis *franchise* tersebut tidak jelas dan kemungkinan resiko kegagalan bisnis menjadi besar. Sebagai franchisee, saya dikenakan biaya royalti, oleh karena itu saya berhak mendapatkan dukungan promosi.

## **7. ANALISIS PROYEKSI KEUANGAN**

### **Pertanyaan ulang**

- a. Apakah Anda mempertimbangkan harga jual ke pasar dalam pemilihan bisnis *franchise* Coffee Toffee? Berapa harga jualnya? Apakah pada hari tertentu ada peningkatan atau penurunan penjualan?**

### **Jawaban ulang**

Ya, saya mempertimbangkan harga jual ke pasar karena harga sangat menentukan pangsa pasar yang dituju. Harga jual minuman kopi per gelas ±20 ribuan. Pada hari Jumat dan Sabtu terjadi peningkatan penjualan karena pada saat *weekend* banyak konsumen yang berkunjung ke Coffee Toffee.

### **Pertanyaan ulang**

- b. Apakah Anda mempertimbangkan waktu pengembalian modal (payback period) dalam pemilihan bisnis *franchise* Coffee Toffee?**

### **Jawaban ulang**

Saya mempertimbangkan kapan waktu pengembalian modal modal yang telah tertanam atakarena hal itu telah dijanjikan dan ada dalam kontrak, dan itu juga menjadi salah satu tolak ukur dalam penentuan bisnis saya. Selain itu juga diperlukan untuk mengetahui dan menanggulangi resiko yang akan muncul saat pra operasional dan pasca operasional.

## **8. ANALISIS INVESTIGASI FRANCHISE**

### **Pertanyaan ulang**

- a. Apakah Anda melakukan investigasi untuk memperoleh informasi dari *franchisor*? Hal apa saja yang Anda tanyakan?**

### **Jawaban ulang**

Ya, saya melakukan investigasi untuk memperoleh informasi dari franchisor. Berikut ini adalah contoh beberapa hal penting yang saya tanyakan kepada franchisor :

- Meminta perhitungan jumlah biaya yang dibutuhkan untuk menjalankan usaha
- Berapa lama waktu pengembalian modal
- Bantuan seperti apa yang didapatkan dari franchisor
- Bagaimana sistem keuangan perusahaan
- Potensi kerugian yang mungkin ditanggung

### **Pertanyaan ulang**

- b. Apakah Anda mempertimbangkan kesaksian *franchisee* yang terlebih dahulu menjalankan bisnis *franchise* Coffee Toffee sebagai bahan**

**pertimbangan Anda dalam pemilihan *franchise* Coffee Toffee? Franchisee mana yang Anda lihat sebagai contoh franchisee Coffee Toffee sukses? Apa yang Anda peroleh?**

**Jawaban ulang**

Saya mempertimbangkan kesaksian franchisee terlebih dahulu sebagai bahan pertimbangan dalam pemilihan bisnis franchise Coffee Toffee dengan mengunjungi salah satu gerai Coffee Toffee di Semarang, yaitu Coffee Toffee Ki Mangun Sarkoro, disana saya bertemu dan bertanya langsung dengan pemilik gerai yang bernama Pak Wiyono, saya menanyakan bagaimana sistem franchise Coffee Toffee, modal yang harus dikeluarkan, sistem pemasaran, resiko-resiko yang akan dihadapi, dan saya juga melihat fasilitas-fasilitas yang didapatkan dari Coffee Toffee. Pak Wiyono menyatakan bahwa bisnis franchise Coffee Toffee menguntungkan dan sistem franchise nya mudah diikuti oleh franchisee. Franchisor juga memberikan support yang baik kepada franchisor saat pra operasional dan pasca operasional.

