BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan penulis adalah metode deskriptif. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

3.1. Gambaran Umum Restoran / Kafe "OWL CAFE"

Owl Cafe adalah mini *Coffeeshop* yang menjual minuman *(beverages)* dan makanan ringan *(dessert)*. Berawal dari maraknya coffeeshop yang bermunculan di kota semarang, maka pemilik berinisiatif membangun sebuah mini coffeeshop yang berkonsep hommy cafe. Dimana nantinya pengunjung yang datang ke Owl Cafe dapat merasakan tempat ngopi yang berasa dirumah sendiri yang diharapkan menambah kenyamanan pengunjung.

Selain konsep tempat, pemilik juga mengeluarkan menu yang berkualitas tapi tetap terjangkau dan tidak menguras kantong terutama untuk kalangan pelajar dan mahasiswa yang merupakan sasaran konsumen OWL Cafe sendiri.

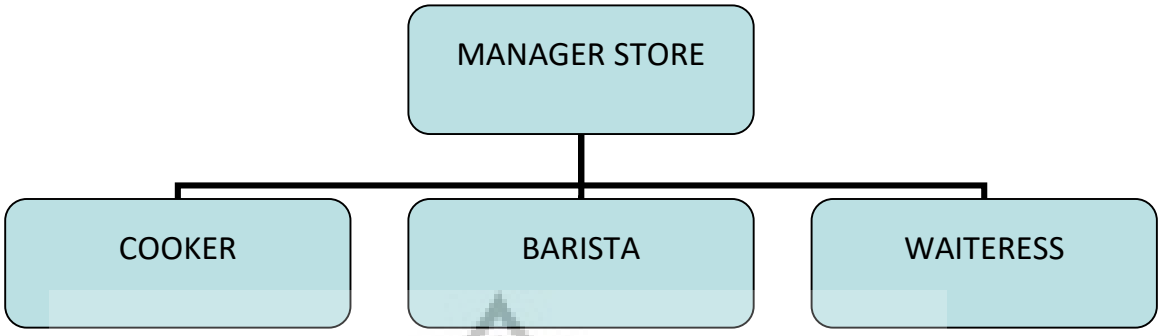
Menu minuman yang dikeluarkan antara lain *coffee basic, chocolate basic, ice blended, dan squash*. Sedangkan untuk makanan, pemilik mengeluarkan makanan ringan dan berat mengingat konsep yang diusung adalah *coffeeshop* dan bistro.

3.1.1 Struktur Organisasi

Dalam pengelolaan café Owl Cafe,pemilik dibantu oleh :

1. Manager store
2. Barista (peracik minuman)
3. Cooker (pembuat makanan)
4. Waiteress.

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Owl Cafe



Sumber : Owl Cafe

Tugas pokok, fungsi dan peranan

1. Manager store

Seseorang yang ditunjuk oleh pemilik/*owner* sebagai perwakilan dan memimpin sebuah *coffeeshop* disebut *Manager Store*. *Manager store* merupakan orang yang penting di suatu kafe dan merupakan representasi manajemen kafe di garis depan. Agar operasional kafe dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan profit yang maksimal, seorang manager store harus mengerti dan memahami tugas dan tanggung jawabnya.

Tugas dari seorang *manager store* antara lain adalah :

a. Penjualan dan profit

Target penjualan dan profit sebuah kafe harus diketahui oleh seorang manager store. Suatu kafe mempunyai tujuan yaitu penjualan yang maksimal,tetapi suatu bisnis mempunyai tujuan utama yaitu profit yang maksimal. Jumlah penjualan yang diperoleh dengan jumlah biaya yang dikeluarkan sangat menentukan profit. Untuk memperoleh profit yang maksimal, seorang manager store harus memiliki kemampuan yang baik dalam hal pengendalian biaya.

b. Penanganan *Inventory*

Dalam hal penanganan *Inventory*, seorang manager store harus berkemampuan baik. Karena hal ini sangat mempengaruhi omset kafe yang dia kelola.

c. Pengendalian Sumber Daya Manusia

Tanggung jawab yang sulit dilakukan adalah pengendalian sumber daya manusia oleh manager store. Pengendalian ini membutuhkan kemampuan yang sangat komplek meliputi kemampuan managerial, psikologi, komunikasi, melatih dan memotivasi serta melakukan evaluasi.

d. Pengendalian asset

Memastikan bahwa semua asset yang ada di kafe berfungsi sebagaimana mestinya sehingga mendukung pencapaian tujuan operasional kafe.

e. *Customer service*

Service inilah yang menentukan kepuasan, loyalitas, dan kenyamanan pelanggan dalam berbelanja yang pada akhirnya menentukan omset penjualan. Bertanggung jawab dalam menentukan dan melaksanakan bentuk service yang dilakukan oleh semua tim adalah tugas manager store. Service bukan hanya menentukan omset penjualan saja, tetapi hal tersebut menentukan citra *brand image* yang merupakan asset bisnis yang harus dijaga dan dikendalikan.

2. Barista

Barista adalah sebutan untuk seseorang yang pekerjaannya membuat dan menyajikan kopi atau minuman lainnya kepada pelanggan. Kata barista berasal dari bahasa italia yang berarti " pelayan bar ".

Tugas seorang barista antara lain :

1. Meracik dan menciptakan menu yang menjadi andalan dimana barista tersebut bekerja.
2. Mengontrol teman kerja yang lain disaat *manager store* tidak ditempat
3. Membantu *waiteress* melakukan *service* untguk pelanggan, karena dengan adanya barista di lapangan diharapkan mampu untuk menarik perhatian pelanggan dengan skill atau keahliannya dalam meracik minuman sehingga membuat pelanggan lebih nyaman dan tertarik untuk kembali lagi.

3. *Cooker*

Cooker atau *cheff* adalah sebutan seseorang yang pekerjaannya membuat dan menyajikan makanan untuk pelanggan. Baik itu makanan berat atau ringan/cemilan.

Dalam sebuah kafe biasanya cooker hanya menyajikan makanan kecil sebagai pendamping minum kopi atau minuman lainnya. Tugas cooker hamper sama seperti barista, hanya saja cooker tidak langsung bertemu pelanggan.

4. *Waiterss*

Waiterss adalah seseorang yang bertugas melayani tamu atau pelanggan yang dating. Boleh dikatakan waiterss merupakan garda depan sebuah kafe, karena waitersslah yang langsung bertatap muka dengan pelanggan.

Tugas dari seorang waiterss antara lain :

1. Mempersiapkan perlengkapan service
2. Melaksanakan set up table dan clean up table

3. Mengambil pesanan tamu
4. Menyajikan pesanan kepada tamu
5. Bertanggung jawab atas kebersihan , keselamatan diri serta tempat kerjanya dan keamanan kerja.
6. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja dan bar.
7. Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

3.2 Jenis Data

Jenis data dalam metode penelitian terdiri dari 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dengan owner, dan tinjauan langsung dilapangan. Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti dengan menggunakan data keuangan pertahun, penulis menggunakan data ini supaya dapat memberikan penjelasan secara terperinci dalam penelitian ini, sehingga tugas akhir ini sesuai dengan aturan tentang perpajakan khususnya pajak restoran, pajak parkir, dan pajak reklame.

3.3 Metode pengumpulan data

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan beberapa metode, antara lain :

1. Wawancara

   Metode ini dilakukan dengan bertanya secara langsung kepada pemilik atau owner OWL cafe, selain owner penulis juga melakukan wawancara dengan manager store OWL cafe mengenai beban pajak daerah yang ditanggung oleh OWL cafe.

2. Studi kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dengan cara membaca baik melalui buku maupun media elektronik, surta edaran, literature lain sebagai referensi untuk menunjang kerja dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan.

3.4 Metode analisis data

Metode analisis data dalam karya ilmiah ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode analisis data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data berdasarkan teori-teori dan penghitungan data yang ada sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Dari dukungan studi kepustakaan dan hasil perhitungan diharapkan lebih memperkuat analisis penulis dalam membuat kesimpulan untuk menganalisis tentang beban pajak daerah yang ditanggung oleh OWL cafe selama 1 tahun.