

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM RESTO KHOJA KOTA SEMARANG**

##### **A. Profil Resto Khoja Kota Semarang**

###### **1. Profil Resto Khoja Kota Semarang**

Khoja diambil dari kata pekojan, Khoja sendiri dalam bahasa Persia memiliki arti “*kehormatan*”. Pekojan berasal dari nama sebuah tempat dimana kaum Gujarat dari timur tengah bertempat tinggal di Indonesia. Di Indonesia banyak sekali dijumpai istilah kampung pekojan Semarang, kampung pekojan Jakarta dan kampung pekojan Surabaya. Kaum Gujarat datang ke Indonesia dalam rangka menyebarkan agama Islam. Selain menyebarkan agama Islam di Indonesia, secara tidak langsung masyarakat asli Indonesia juga mengenal budaya-budaya yang dibawa oleh kaum Gujarat dari timur tengah, seperti budaya kuliner (nasi kebuli, nasi biryani dan nasi mandi).

Dalam acara-acara besar keagamaan Islam seperti hari raya idul fitri, nasi kebuli, nasi biryani dan nasi mandi menjadi sajian utama bagi etnis Khoja, sehingga boleh dikatakan untuk menikmati kuliner timur tengah tersebut harus menunggu waktu yang lama, yaitu satu tahun. Bapak Ahmad Mirza merupakan keturunan asli Khoja (kaum Gujarat dari timur tengah), sedangkan istri Bapak Ahmad Mirza yang bernama Ibu Poppy Maryani adalah orang asli Indonesia. Bapak Ahmad Mirza mewarisi resep rahasia keluarga Khoja yang bertahan 1 abad dari generasi ke generasi.

Ibu Poppy Maryani adalah *Direktur* Resto Khoja Semarang. Ia banyak belajar dari keluarga Khoja tentang kuliner khas Khoja (kaum Gujarat dari timur tengah). Berawal dari mencoba memasak nasi kebuli, nasi biryani dan nasi mandi hanya untuk kalangan keluarga dan masyarakat sekitar, Ibu Poppy Maryani tidak menyangka kalau begitu besarnya permintaan masyarakat Semarang akan kuliner timur tengah tersebut. Oleh karena itu Ibu Poppy Maryani berinisiatif untuk membuka sebuah Resto dengan menu khas Khoja.

Resto Khoja Kota Semarang secara resmi dibuka pada 19 Oktober 2015 dengan nama “Khoja Resto”. Menu andalan Resto Khoja Kota Semarang adalah nasi biryani dan nasi kebuli dengan beras dan bumbu asli arab dan india. Kantor Resto Khoja Kota Semarang berada di jalan Perumahan Grahamukti, Tirtomukti Raya No. 1 Telogosari Kota Semarang, lokasi yang jauh dari Resto Khoja yang bertempat di Pandanaran. Ibu Poppy Maryani membuka usaha Resto Khoja ini dengan menggunakan modal keluarga.

Resto Khoja Kota Semarang beralamat di jalan raya Pandanaran 1. No. 33 Kota Semarang, yaitu jalan utama yang menghubungkan Tugu Muda dan Simpang Lima tepat di sebelah Toko Buku Merbabu, ada sebuah jalan kecil, bernama jalan Pandanaran 1. No. 33, hanya kira-kira 10 meter dari mulut gang, pelanggan akan menemukan papan besar bertulisan nasi kebuli dan biryani Khoja. Di depan pintu masuk ada tulisan besar *Svagata*. Kata *Svagata* berasal dari bahasa Hindi, artinya *welcome* (selamat datang). Ibu Poppy Maryani menunjuk Bapak Sri Muryanto sebagai manajer utama di Resto Khoja Kota Semarang untuk menjalankan dan mengontrol semua oprsional Resto Khoja.

Saat ini Resto Khoja memiliki 16 karyawan yang bekerja melayani pengunjung setiap harinya, jumlah tersebut belum ditambahkan dengan jumlah karyawan yang ada di cabang Paragon. Resto Khoja Kota Semarang buka mulai jam 09.00 pagi hingga jam 21.00 malam, pengunjung ramai biasanya pada siang hari saat makan siang. Nama Resto Khoja sendiri sebenarnya sudah cukup dikenal, karena 3 tahun yang lalu Resto Khoja sudah pernah buka di kecamatan Ngaliyan Semarang, sampai kemudian berpindah tempat di jalan raya Pandanaran 1. No. 33 Kota Semarang. Daya tempung Resto Khoja Kota Semarang saat ini mampu melayani 100 pelanggan per-sekali layanan. Resto Khoja juga menyediakan tempat parkir yang cukup luas untuk kendaraan bermotor dan mobil, fasilitas wifi, toilet dan musholla untuk pelanggan yang akan menunaikan ibadah sholat.

## 2. Visi dan Misi<sup>1</sup>

### a. Visi

“Restoran keluarga muslim yang nyaman dengan cita rasa khas, lezat dan unik, membawa berkah untuk umat.”

Untuk mencapai visi ini, kami senantiasa berkomitmen selalu menjamin mutu produk-produk, memberikan pelayanan yang memuaskan, menawarkan kebersihan dan keamanan produk pangan serta nilai-nilai tambah lainnya, sehingga menjadi pilihan utama bisnis restoran.

### b. Misi

- 1) Mengembangkan dan menyajikan kuliner yang *halalan thoyiban*, inovatif, kreatif, dan unik, dengan cita rasa lezat dan digemari masyarakat.
- 2) Memberikan kesempatan masyarakat untuk menjadi mitra bisnis yang saling menguntungkan.
- 3) Membuat Pemegang saham, Karyawan, Mitra bisnis dan masyarakat makmur berkelimpahan.
- 4) Membangun sumber daya manusia yang unggul, tangguh dan berkompeten dibidangnya, serta penuh ketaqwaan kepada Allah SWT melalui usaha bisnis yang dijalankan.
- 5) Menciptakan suasana nyaman, tematik dan menginspirasi.

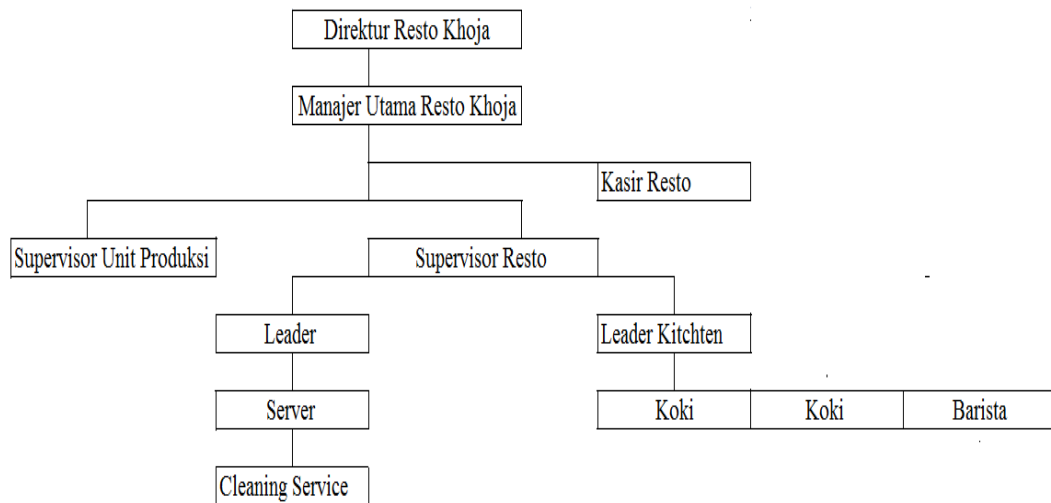
## 3. Struktur organisasi Resto Khoja Kota Semarang

Diperlukan sebuah struktur organisasi yang baik untuk menjalankan kegiatan oprasional agar visi dan misi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan Resto Khoja. Struktur organisasi Resto Khoja Kota Semarang dapat dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Dokumen Resto Khoja Kota Semarang yang diberikan oleh Bapak Sri Muryanto, Manajer Utama Resto Khoja Kota Semarang, 5 April 20017.

Gambar Srtuktur Organisasi Resto Khoja Kota Semarang



Sumber: Dokumen Resto Khoja Kota Semarang

Keterangan:

- Direktur adalah pemilik Resto Khoja yaitu Ibu Poppy Mariyani.
- Manajer Utama, yaitu Bapak Sri Muryanto. Ia bertugas untuk mengawasi kinerja supervisor, menyatukan persepsi dan cara pandang supervisor, memberikan motivasi kepada supervisor dan juga sebagai pusat koordinasi. Ia bertanggungjawab melaporkan tugasnya kepada direktur.
- Supervisor* resto bertugas untuk mengatur jalanya oprasional mulai dari dapur hingga penyajian, membuat *job deskription* untuk para karyawan, membuat jadwal kerja untuk karyawan serta menampung informasi dari semua kepala bagian divisi dan melaporkan hasil kerjanya kepada Manajer Utama.
- Supervisor* unit produksi bertugas untuk membuat perencanaan dan permintaan semua kebutuhan untuk proses produksi, memimpin, mengawasi proses pelaksanaan produksi agar sesuai dengan standar Resto Khoja dan melaporkan hasil kerjanya kepada Manajer Utama..
- Leader Kitchen*, bertanggungjawab sebagai pengelola dapur, menyusun menu, membuat standar menu serta harganya, membuat perkiraan yang akan dicapai, memimpin koki, mengawasi jalanya

operasional *kitchen* Resto Khoja dan melaporkan hasil kerjanya kepada Manajer Utama..

- f. *Leader Server* bertugas mengontrol karyawan *server* dalam menerima pelanggan, melayani, mengenalkan produk, memberitahu pelanggan jika ada promosi dan mengarahkan bagian *cleaning service* untuk membersihkan ruang makan dan melaporkan hasil kerjanya kepada Manajer Utama..

#### 4. Produk-produk Resto Khoja Kota Semarang <sup>2</sup>

##### a. Sajian menu makanan spesial

###### 1) Nasi Biryani Platinum

Terbuat dari beras *bashmati* yang tumbuh dari gunung himalaya, diolah dengan rempah langsung dari India, disajikan dengan daging kambing atau sapi, bawang bombay, daun petty celin, tomat, disajikan dengan acar tomat, rawit hijau, jeruk nipis serta acar bawang merah. Menu ini dijual dengan harga Rp. 82.500,-

###### 2) Nasi Biryani Khoja

Terbuat dari beras *bashmati* yang tumbuh dari gunung himalaya, diolah dengan rempah langsung dari India, disajikan dengan daging kambing atau sapi, bawang bombay, daun petty celin, tomat, disajikan dengan acar tomat, rawit hijau, jeruk nipis serta acar bawang merah. Menu ini dijual dengan harga lebih murah, yaitu; Rp. 37.500,-

###### 3) Nasi Kebuli Khoja

Terbuat dari beras *tanak*, diolah dengan resep rempah rahasia keluarga khoja lebih dari 1 abad, disajikan dengan daging unkep kambing atau sapi, acar manis, telur bebek, sambel goreng hati sapi serta bawang goreng. Menu ini dijual dengan harga Rp. 37.500,-

##### b. Sajian camilan-camilan spesial

###### 1) Roti cane kare Khoja

---

<sup>2</sup>*Ibid.*

Terbuat dari daging sapi, rotinya terbuat dari telur, susu dan diolesi dengan minyak samin dan mentega.

2) Sambosa Khoja

Terbuat dari daging sapi cincang pilihan, diolah dengan rempah rahasia Khoja, serta dibalut dengan kulit sambosa yang lembut dan krispy. Disajikan dengan saos mayones dan saos tomat.

3) Roti cane madu Arab

Terbuat dari telur, susu, gandum dan mentega, lalu dipanggang di atas bara api kecil dengan taburan *topping* madu Arab di atasnya dan disajikan dengan keadaan panas.

4) Roti cane coklat atau *strowbery*

Terbuat dari telur, susu, gandum dan mentega, lalu dipanggang di atas bara api kecil dengan taburan *topping* coklat atau *strowbery* di atasnya dan disajikan dengan keadaan panas.

5) Roti cane es cream

Terbuat dari telur, susu, gandum dan mentega, lalu dipanggang di atas bara api kecil dengan taburan *topping* es *cream lummer* yang lembut di atasnya dan disajikan dengan keadaan panas.

6) Puding Tajjmmahal

Terbuat dari agar-agar pilihan, susu dan coklat.

Masih banyak tersedia menu-menu makanan spesial yang lezat dan menarik lainnya di Resto Khoja Kota Semarang. Rata-rata menu camilan dijual dari mulai harga Rp. 9.000,- sampai dengan Rp. 20.000,-.

c. Sajian minuman panas spesial Khoja

1) Susu etawa coklat atau rempah

2) Kopi rempah Khoja

3) Teh Khoja

4) *Kaffir lime tea*

5) *Green tea with jasmine*

d. Sajian minuman panas spesial Khoja

- 1) Es teh Khoja spesial
- 2) Es teh tarik
- 3) Es teh manis Maroko
- 4) Es coklat jahe
- 5) Es jeruk nipis mint

Masih banyak tersedia berbagai minuman panas dan dingin spesial yang lezat dan menarik lainnya di Resto Khoja Kota Semarang. Rata-rata minuman dijual mulai dari harga Rp. 8.000,- sampai dengan Rp. 15.000,-.

### **B. Nilai-Nilai Budaya Kerja (*Core Value*)**

Bapak Sri Muryanto menjalankan kepemimpinan di Resto Khoja dengan mengarahkan semua karyawan untuk bekerja sesuai *core value* (nilai-nilai budaya kerja) Resto Khoja. Tujuan utama Bapak Sri Muryanto membuat *core value*, agar semua karyawan Resto Khoja dapat membentuk prilaku dan karakter kerja yang selaras dengan visi, misi dan strategi perusahaan. Berikut adalah *core value* (nilai-nilai budaya kerja) Resto Khoja:<sup>3</sup>

1. *Add Value* (nilai tambah)
2. *High Performer* (berkinerja tinggi)
3. *Learn, Grow and Fun* (senantiasa belajar dengan riang agar tumbuh dan berkembang)
4. *Integrity Commiter* (komitmen melaksanakan amanah)
5. *Syar'i* (mengenalkan dan menegakkan syariat Islam)
6. *Optimis Visionary* (optimis menata masa depan)
7. *Respect Others* (menghormati dan menghargai orang lain)
8. *Go Extra Miles* (melakukan sesuatu melebihi standar)
9. *Abundance and Grateful* (berkelimpahan dan bersyukur)

*Core value* tersebut dimasukkan ke dalam tata kelola Resto Khoja, tidak hanya sekedar sebuah bahasa lisan saja, akan tetapi juga harus diimplementasikan agar dapat menjadi bahasa tindakan bagi pemimpin dan semua karyawan Resto Khoja. Manajer Utama Resto Khoja menjelaskan *core value* Resto Khoja

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

tersebut dengan sebuah singkatan kata yang menarik dan mudah diingat, yaitu, “*Ahli Sorga*”.

### **C. Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pelanggan Resto Khoja Kota Semarang**

Tujuan Standar Oprasional Prosedur (SOP) pelayanan pelanggan dibuat adalah untuk memberikan panduan kepada seluruh karyawan Resto Khoja agar dalam melayani pelanggan dapat terarah dengan baik dan benar. Berikut gambaran alur pelayanan pelanggan Resto Khoja Kota Semarang:

1. Pelanggan datang
2. Penyambutan pelanggan
3. Penempatan pelanggan
4. *Taking order* (mencatat pesanan pelanggan)
5. Mengirim *order* ke dapur dan bar
6. *Serving beverage* (menyajikan minuman)
7. *Serving meal* (menyajikan makanan)
8. *Guest comment release* (meminta saran dari pelanggan)
9. *Clear up release* (memberikan tanggapan atas saran tersebut)
10. *Say thank you*

Standar Oprasional Prosedur (SOP) di atas mengatur seluruh karyawan Resto Khoja mulai dari pelanggan datang sampai pelanggan meninggalkan Resto Khoja.

Dalam menyambut kedatangan pelanggan, yang harus dilakukan karyawan Resto Khoja adalah sebagai berikut:

1. Membuka pintu dan sapa pelanggan dengan 3 (tiga) bahasa; *Assalamualaikum, Namasthe*, Selamat pagi, siang dan sore.
2. Dengan sikap berdiri badan tegap, dengan kedua telapak tangan menyatu diletakkan dekat dada, senyum lembut, gigi kelihatan sedikit.
3. Tanyakan keinginan tempat duduk, duduk di kursi, lesehan atau *VVIP* jika pelanggan lebih dari 5 (lima) orang
4. Antar pelanggan sampai tempat duduk yang diinginkan
5. Berikan daftar menu Resto Khoja



6. Tanyakan nama pelanggan dengan ramah
7. Menghantarkan pelanggan sampai di depan pintu Resto Khoja dengan membukakan pintu serta mengucapkan, *Sukria*, terima kasih banyak Bapak/ ibu /adek kami tunggu kedatangannya kembali.

#### D. Kalender Promosi Resto Khoja Kota Semarang pada Tahun 2016

Manajer Utama Resto Khoja membuat sebuah gaenda kegiatan promosi dalam 1 tahun. Agenda tersebut direalisasikan perbulan. Agenda promosi tahun 2017 merupakan dokumen rahasia Resto Khoja. Oleh karena, keterbatasan data tersebut, penulis hanya dapat menyajikan data pada tahun 2016.

Tabel 2: Kalender Promosi Resto Khoja Kota Semarang pada Tahun 2016

Bulan	Program promosi
Januari	Belanja Rp 50 ribu <i>cash back</i> Rp 50 ribu
Februari	Belanja Rp 50 ribu <i>cash back</i> Rp 50 ribu
Maret	<i>Free Pudding Delight</i> setiap pembelian nasi kebuli dan biryani. Untuk member, belanja apapun diskon
April	Paket hebat beli nasi biryani platinum <i>free marocco tea</i>
Mei	<i>Grand Lounching New</i> Nasi Mandi
Juni	<i>Free</i> takjil buka puasa
Juli	<i>Free</i> takjil dan paket buka puasa
Agustus	Nikmati sensasi manisan India Gulap Jamun hanya Rp 12. 500 setiap belanja apapun di Resto Khoja
September	Pesan antar minimal 10 Box gratis 1 porsi kebab
Oktober	Datang sekeuarga dapat undian mainan dari Resto Khoja
November	Dapatkan Sambosa hanya Rp. 3.000 setiap pembelian nasi biryani platinum
Desember	Beli 3 nasi biryani gratis 1 Sambosa Khoja

Sumber: Dokumen Resto Khoja Kota Semarang