

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM RESTO XIABU-XIABU DEMPO**

##### **A. Sejarah Berdiri dan Perkembangan**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Erwin Suparnyoto selaku pemilik dan manager resto Xiabu-Xiabu Dempo didapatkan data sejarah berdiri resto dan perkembangan resto. Erwin Suparnyoto yang saat itu terinspirasi setelah pulang belajar dari Beijing, pemilik resto memutuskan untuk memanfaatkan ruang depan ruko yang kosong untuk berjualan suki (makanan yang berasal dari negara Jepang) ala kaki lima sekaligus ingin memperkenalkan suki kepada masyarakat Palembang khususnya, bahwasanya tidak perlu mahal untuk makan suki yang pada saat itu memang hanya tersedia di restoran menengah saja<sup>94</sup>.

Dari data wawancara peneliti, Erwin mengklaim resto Xiabu-Xiabunya merupakan resto suki pertama yang menyediakan sekaligus memperkenalkan suki dengan konsep ala kaki lima di kota Palembang. Resto Xiabu-Xiabu pertama kali didirikan pada akhir tahun 2012 bulan Desember tepatnya berada di jalan Lingkaran 1 Dempo Kota Palembang<sup>95</sup>.

Memulai merintis usaha berjualan suki ala kaki lima, yang saat itu hanya bermodalkan gerobak dan tenda yang beralaskan terpal dibantu dengan 2 karyawannya. Memasang tenda serta keperluan lainnya sebagai keperluan membuka warung suki ala kaki lima dimulai saat sore menjelang sekitar pukul 16.00 WIB. Aktifitas menegakkan tenda memasang atap, mengeluarkan gerobak, dan memasang 4 meja plastik.

---

<sup>94</sup>. Wawancara tanggal 3 Juli 2019.

<sup>95</sup>. Wawancara tanggal 3 Juli 2019.

Secara perlahan, memperkenalkan makanan berjenis suki kepada masyarakat yang memang saat itu masih kurang familiar<sup>96</sup>.

Orang-orang mulai mengenal suki Xiabu-Xiabu Dempo. Tidak ada pemasaran dalam memperkenalkan warung Xiabu-Xiabu tersebut, hanya mengandalkan cerita dari teman ke teman. Seiring dengan berjalannya waktu, pelanggan yang terus berdatangan dan makanan suki yang lebih dikenal masyarakat, Erwin selaku pemilik berinisiatif mengganti atap yang sebelumnya terpal menjadi seng, yang sebelumnya meja plastik menjadi meja kayu, serta menambah 1 unit gerobak untuk memperlancar usaha warung suki ala kaki limanya<sup>97</sup>.

Selang dua tahun setelahnya, warung kaki lima Xiabu-Xiabu Dempo mulai mencoba mengembangkan Xiabu-Xiabu pada sebuah ruko yang kebetulan sudah menjadi milik sendiri. Tepatnya ditahun 2016, Xiabu-Xiabu Dempo sudah mulai sepenuhnya pindah dari warung kaki lima ke sebuah bangunan ruko dan memulai bisnis resto Xiabu-Xiabu Dempo secara formal. Bersamaan dengan itu, Erwin selaku pemilik resto mulai menambah berbagai varian menu pada restorannya dan mulai melebarkan sayap membuka cabang resto Xiabu-Xiabu<sup>98</sup>.

Dari data diketahui bahwa resto Xiabu-Xiabu sempat membuka cabang di eat street/foodcourt Palembang Icon tetapi tidak bertahan lama dan tutup. Saat ini cabang resto Xiabu-Xiabu ada di foodcourt Palembang Square Mall dan cabang Bukit di jalan Jaksa Agung R. Soeprpto No. 953 Palembang. Terhitung ada 3 cabang resto Xiabu-Xiabu saat ini, sebagaimana resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang merupakan pusat resto

---

<sup>96</sup>. Wawancara tanggal 3 Juli 2019.

<sup>97</sup>. Wawancara tanggal 3 Juli 2019.

<sup>98</sup>. Wawancara tanggal 3 Juli 2019.

tersebut, dengan keseluruhan karyawan kurang lebih 20 orang. Jam operasional resto Xiabu-Xiabu Dempo dari pukul 10.30 WIB – 22.00 WIB, dan buka setiap hari<sup>99</sup>.

## **B. Keadaan Geografis**

Dari hasil observasi peneliti, resto Xiabu-Xiabu Dempo Kota Palembang termasuk kedalam salah satu dari 18 kecamatan yakni Ilir Timur I yang berada di kelurahan 15 Ilir. Tepatnya berada di jalan Lingkaran 1 (Dempo) No. 954 kota Palembang, akses untuk mencapai lokasi resto sangatlah mudah karena tergolong strategis dan berada di pusat kota. 1,2km jarak yang dapat ditempuh dari resto Xiabu-Xiabu dempo ke pasar 16 Ilir yang merupakan pusat perbelanjaan kota Palembang. 1,3km jarak yang ditempuh dari resto Xiabu-Xiabu menuju Masjid Agung Sultan Mahmud Badaruddin II sekaligus menjadi alun-alun kota Palembang.

Letak resto Xiabu-Xiabu Dempo bersebelahan dengan Apotik K-24 Dempo. Disebalah kiri terdapat Apotik Puji yang berseberangan pula dengan Bank Sampoerna cabang Palembang. Tepat dibelakang resto Xiabu-Xiabu Dempo merupakan permukiman penduduk

Resto Xiabu-Xiabu Dempo merupakan bangunan yang didesain minimalis dengan luas bangunan berukuran 7x14 meter, luas tanah 7x20 meter. Dengan menggabungkan 2 ruko untuk menjalankan bisnis usahanya. Dalam menjalankan usaha restonya Erwin hanya menggunakan lantai 1. Untuk lantai 2 dan 3 bangunan ruko, saat ini sedang dilakukan renovasi guna dijadikan sebagai tempat penginapan.

---

<sup>99</sup>. Wawancara dengan Erwin Suparnyoto, tanggal 3 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

### **C. Visi dan Misi**

Dalam menjalankan bisnis kuliner resto Xiabu-Xiabu memiliki visi dan misi agar kegiatan operasionalnya bisa berjalan dengan baik dan tidak keluar dari visi dan misi yang telah dibuat. Berikut visi dan misi yang dimiliki oleh resto Xiabu-Xiabu Palembang<sup>100</sup>:

#### **Visi**

Menjadikan makanan Jepang berlidah Indonesia.

#### **Misi**

1. Memperkenalkan makanan Jepang kepada semua orang, tidak hanya untuk kalangan kelas atas tetapi dapat pula dicicipi oleh kalangan kelas menengah bawah.
2. Mengedepankan pelayanan yang baik dan ramah kepada para pelanggan restoran.
3. Menjaga standarisasi dalam menyediakan makanan dan minuman yang segar, lezat, sehat, higienis dan bervariasi dengan harga yang bersaing.

### **D. Struktur Organisasi**

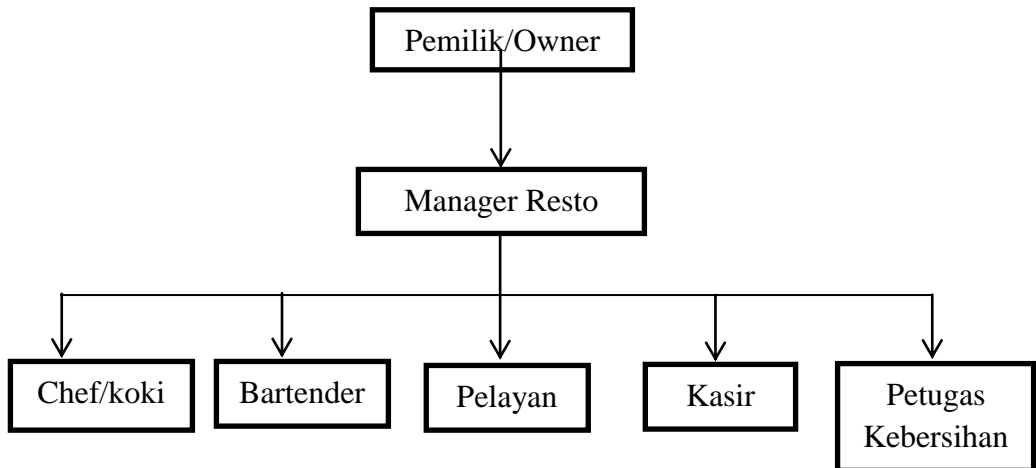
Struktur organisasi merupakan kerangka atau bagan yang berisi penggarisan atau penetapan dari tugas, tanggung jawab, dan wewenang atas setiap fungsi yang harus dijalankan oleh orang-orang yang berbeda di dalam organisasi tersebut. Struktur organisasi yang digambarkan secara jelas mempermudah pimpinan untuk mengorganisasi dan mengkoordinasi semua kegiatan organisasi. Demikian struktur organisasi memiliki arti penting dalam suatu organisasi menata proses dan mekanisme kerja

---

<sup>100</sup>. Wawancara dengan Erwin Suparnyoto, tanggal 3 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

sekaligus memungkinkan memilih strategi dan kebijakan yang selaras dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara sehat dan efektif. Struktur organisasi resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang sebagai berikut<sup>101</sup>:

Bagan 3.1  
Struktur Organisasi Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang



1. Pemilik/Owner<sup>102</sup>

Tugas dan tanggung jawab pemilik ialah memberi arahan serta informasi penting berkaitan dengan restoran. Selain itu juga pemilik biasa kita sebut direktur ini bertugas mengambil keputusan penting untuk kemajuan restoran tersebut.

2. Manager Resto<sup>103</sup>

Tugas dan tanggung jawab manager restoran, sebagai berikut:

- a. Mempekerjakan dan memberhentikan karyawan
- b. Mengatur jadwal kerja karyawan
- c. Mengurus inventaris

<sup>101</sup>. Wawancara dengan Erwin Suparnyoto, tanggal 3 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

<sup>102</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

<sup>103</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

- d. Menyetujui serta mengelola anggaran
  - e. Menangani bagian pemasaran, bila tidak ada bagian khusus seperti *marketing*
  - f. Merencanakan menu yang disajikan
  - g. Memastikan bahwa standar kebersihan serta keamanan, dan
  - h. Memantau bahan baku.
3. Chef/koki<sup>104</sup>
- Tugas dan tanggung jawan chef atau koki restoran, sebagai berikut:
- a. Memegang tanggung jawab penuh atas semua hal yang terjadi di dapur
  - b. Menjaga secara keseluruhan kualitas bahan baku dan menu yang dijual oleh restoran
  - c. Membersihkan area memasak atau area dapur
4. Bartender<sup>105</sup>
- Tugas dan tanggung jawab seorang bartender dalam restoran, sebagai berikut:
- a. Membuat minuman sesuai dengan order dari tamu sesuai dengan *service* prosedur yang ditetapkan
  - b. Membuat minuman sesuai dengan *standard recipe*
  - c. Memahami dan menguasai pengetahuan mengenai minuman
  - d. Bertanggung jawab atas kebersihan konter minum nya.
5. Pelayan (*waiter/waitress*)<sup>106</sup>
- Tugas utama seorang pelayan (*waiter/waitress*) ialah melayani tamu yang akan makan dan minum direstoran. Disamping tugas utama

---

<sup>104</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

<sup>105</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

<sup>106</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

seorang pelayan (*waiter/waitress*) dituntut pula mengerjakan tugas sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan *service equipment* (peralatan pelayanan)
- b. Mengangkat alat makan dan membersihkan meja
- c. Mengambil pesanan tamu
- d. Menyajikan pesanan kepada tamu.

6. Kasir (*cashier*)<sup>107</sup>

Tugas dan tanggung jawab kasir di operasional restoran adalah sebagai berikut:

- a. Memposting pesanan dalam mesin (point of sistem) atau komputer
- b. Mencetak bon/billing/struk pembelanjaan
- c. Membawa bon kepada tamu
- d. Membuat pengeluaran harian
- e. Membuat laporan pengeluaran harian, mingguan dan bulanan
- f. Membuka dan menutup transaksi penjualan/resettel
- g. Mencatat/membukukan surat tagihan masuk dan omset harian
- h. Membuat laporan jumlah modal kasir/petty cash.

7. Petugas kebersihan (*cleaning staff*)<sup>108</sup>

Tugas dan tanggung jawab seorang petugas kebersihan adalah sebagai berikut:

- a. Membersihkan area makan seperti mengepel, lap meja dan kursi
- b. Membersihkan kamar mandi
- c. Membersihkan tempat sampah

---

<sup>107</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

<sup>108</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

- d. Melakukan clear up mengangkat peralatan kotor ke tempat cuci
- e. Mengisi ulang sabun di wastafel dan kamar mandi
- f. Memonitor dan mengisi ulang sause, kecap, tisu dan kelengkapan lain diatas meja konsumen, dan
- g. Turut membantu mengantar pesanan tamu.

### **E. Perkembangan Omset**

Omset adalah total pendapatan yang dihasilkan dari seluruh penjualan produk atau jasa dalam kurun waktu tertentu. Total pendapatan tersebut belum dikurangi HPP (harga pokok penjualan) dan biaya-biaya (listrik, air, gaji, perlengkapan, dsb). Bisa dikatakan omset adalah laba kotor yang dihasilkan<sup>109</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Erwin Suparnyoto selaku manager resto, saat pertama kali membuka resto Xiabu-Xiabu, penghasilan yang didapat hanya sebesar Rp. 4.000/per malam, itu pun hanya air mineral yang terjual. Seiring dengan makin berkembang dan dikenalnya makanan suki serta grill (daging panggang) perkembangan omset resto Xiabu-Xiabu mulai mengalami peningkatan pendapatan. Sebagaimana omset yang didapat dalam tabel berikut<sup>110</sup>:

Tabel 3.1  
Omset Penghasilan Tahun 2018

Tahun 2018		
No.	Bulan	Omset Penghasilan
1.	Januari	Rp. 30.359.700
2.	Februari	Rp. 30.006.200
3.	Maret	Rp. 29.461.900
4.	April	Rp. 30.689.500
5.	Mei	Rp. 27.945.000

<sup>109</sup>. Sumber: Projasaweb.com, diakses pada tanggal 9 Juli 2019 pukul 14.26 WIB.

<sup>110</sup>. Wawancara tanggal 3 Juli 2019.



6.	Juni	Rp. 30.327.300
7.	Juli	Rp. 31.890.300
8.	Agustus	Rp. 30.032.500
9.	September	Rp. 30.363.300
10.	Oktober	Rp. 30.178.000
11.	November	Rp. 28.983.700
12.	Desember	Rp. 30.845.500

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

Tabel 3.2  
Omset Penghasilan Tahun 2019 (Januari-Juli)

Tahun 2019 (Januari-Juli)		
No.	Bulan	Omset Penghasiln
1.	Januari	Rp. 30.672.800
2.	Februari	Rp. 29.586.000
3.	Maret	Rp. 30.462.800
4.	April	Rp. 30.983.600
5.	Mei	Rp. 29.036.500
6.	Juni	Rp. 29.736.500

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

## F. Variasi Menu

Menu yang ditawarkan resto Xiabu-Xiabu dempo beragam, tidak hanya suki. Ada curry rice, dimsum kukus dan goreng, xiabu bento, *budae jigae*, paket *all you can eat* suki, paket *all you can eat* grill (daging sapi panggang) serta berbagai macam minuman spesial<sup>111</sup>.

Berdasarkan data diketahui bahwa variasi harga menjadi hal yang paling memiliki nilai diresto tersebut. Harga makanan dimulai dari harga Rp. 4.000 sampai Rp. 125.000, sedangkan minuman dimulai dari harga Rp. 2.000 sampai Rp. 38.000, harga belum termasuk pajak restoran 10% pengecualian untuk menu *all you can eat* harga sudah *all in*. Ini menunjukkan bahwa resto itu dapat dikunjungi oleh semua kalangan strata

<sup>111</sup>. Deskripsi wawancara tanggal 3 Juli 2019.

masyarakat. Sebagaimana menu yang ditawarkan pada resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang, salah satunya sebagai berikut<sup>112</sup>:

Tabel 3.3  
Variasi Makanan dan Minuman

Curry Rice	
Nama Makanan	Harga/porsi
Omelette Chicken Katsu Curry	Rp. 37.000
Ebi Furai Curry	Rp. 39.000
Fish Katsu Curry	Rp. 37.000

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

Xiabu Bento	
Nama Makanan	Harga/porsi
Chicken Katsu Bento	Rp. 32.000
Chicken Egg Roll	Rp. 32.000
Ebi Furai Bento	Rp. 37.000

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

Dimsum Kukus dan Goreng	
Nama Makanan	Harga/porsi
Bakpao Kacang Merah	Rp. 16.000
Jumbo Chicken Wings	Rp. 32.000
Ceker Lada Hitam	Rp. 16.000
Shanghai Dumpling	Rp. 16.000
Siomay Ayam	Rp. 16.000
Crab Roll	Rp. 25.000
Cheese Stick	Rp. 25.000

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

Minuman	
Nama Minuman	Harga/porsi
Blackcurrant Squash	Rp. 17.000
Bon-Bon Thai Tea	Rp. 18.000
Es Yakult Mango	Rp. 18.000

<sup>112</sup>. Wawancara dengan Erwin Suparnyoto, tanggal 3 Juli 2019 di resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

Virgin Mojito	Rp. 20.000
Tong Tji	Rp. 25.000

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

Suki dan Grill	
Piring Hijau (pokcoi, kulit tahu, jamur kuping, telur ayam, dll)	Rp 4.000/p orsi
Piring Ungu (crab claw, steak ikan, bakso salmon, taoki ikan, rolade ayam, otak-otak ikan, bakso keju, dll)	Rp 9.000/p orsi
Piring Kuning (sayuran mix, brokoli, soun korea, crabstick, chikuwa, pangsit ayam, telur puyuh, dll)	Rp 7.000/p orsi
Piring Biru (daging sapi, daging ayam, cumi-cumi, udang, ikan dori, udon)	Rp 16.000/ porsi

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

Menu Pelengkap	
Nasi	Rp 5.000/porsi
Kuah Tomyam (suki)	Rp. 5.000/porsi
Kuah Kaldu Ayam (suki)	Rp. 3.000/porsi
Kuah Tomyam Susu (suki)	Rp. 8.000/porsi
Saos Original (grill)	Rp. 5.000/porsi
Kwetiau	Rp. 6.000/porsi
Mie, soun, bihun	Rp. 4.000/porsi

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

Menu <i>All You Can Eat (Fix Price)</i>	
Manjog Korean Grill	Rp. 110.000/orang
<i>All You Can Eat Silver Pack</i>	Rp. 85.000/orang
<i>All You Can Eat Gold Pack</i>	Rp. 125.000/orang

Sumber: Dokumentasi Resto, 2019

## G. Profil Responden

### 1. Erwin Suparnyoto

Lahir dari keturunan Tionghoa, Erwin Suparnyoto yang berkewarganegaraan Indonesia, besar di Kota Palembang, Sumatera Selatan. Mendapatkan gelar S1 dari dua Universitas Swasta di kota Palembang sekaligus. Memilih menjadi pengusaha muda setelah sempat menimba ilmu di Beijing. Bapak 2 anak ini, lahir di Palembang, 16 September 1987. Beralamat tempat tinggal di jalan KS. Tubun No. 866 15 Ilir Palembang. Menjadikannya kini seorang pemilik restoran suki dan grill yang merangkap sekaligus menjadi manager Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang. Erwin Suparnyoto sempat memiliki pengalaman kerja sebagai drafter gambar di Thamrin Brother, pengawas bangunan di PT. Netama dan sempat bekerja sebagai site manager di PT. CAJS Palembang. Yang “mengedepankan kualitas produk dan pelayanan adalah prioritas utama” sebagai motto Erwin Suparnyoto dalam mengembangkan bisnis usaha restonya<sup>113</sup>.

### 2. Melisa

Lahir di Palembang 25 Juli 2001, Melisa baru saja lulus sekolah menengah atas (SMA) tahun ini 2019. Sudah lebih dari 3 tahun Melisa menjadi pelayan/*waiters* di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang. Melisa diberi tanggung jawab sebagai *waiters* yang melayani konsumen khusus menu *all you can eat*. Beralamat tempat tinggal di jalan Pangeran Antasari Lr. Terusan

---

<sup>113</sup>. Wawancara tanggal 4 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

Tengah Rt/Rw: 12/03 14 Ilir Palembang, berstatus belum menikah<sup>114</sup>.

3. Rahmatul Kartika Tiyastiningsih

Lahir di Palembang, 22 Desember 1996. Bekerja sebagai pegawai swasta. Beralamat tempat tinggal di jalan Patahilang 3 No. 971 Perumnas, Sako Palembang. Lulusan salah satu Universitas Negeri di Palembang dengan gelar S1 pada tahun 2018. Rahmatul memiliki motto hidup *“if this life didn't having a echancement, i better die”*<sup>115</sup>.

4. Primanto Anggiat Manurung

Lahir di Medan, 16 Oktober 1996. Saat ini bekerja sebagai pegawai swasta. Anak perantauan yang tinggal di salah satu kos-kosan yang ada di jalan Dwikora II, Ilir Barat I Palembang. Primanto lulusan salah satu Institut Swasta di kota Bandung dengan gelar S1 pada tahun 2018. “Kedepan harus lebih baik lagi” merupakan motto dari Primanto Anggiat<sup>116</sup>.

5. Uti Saraswati Ismail

Lahir di Bogor, 10 Juli 1994. Bekerja sebagai wiraswasta saat ini, Uti merupakan lulusan salah satu Universitas Negeri di Palembang dengan gelar S1 pada tahun 2015. Beralamat tempat tinggal di jalan Way Hitam No. 56 Palembang. Uti memiliki pengalaman pekerjaan sebagai teller service staff bank BTN dan Owner travel perjalanan wisata. *“Each morning we are born*

---

<sup>114</sup>. Wawancara tanggal 5 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

<sup>115</sup>. Wawancara tanggal 4 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

<sup>116</sup>. Wawancara tanggal 11 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

*again. What we do today is what matters most*” sebagai motto hidup Uti Saraswati<sup>117</sup>.

6. Andre Yudiansyah

Lahir di Bandar Lampung, 19 Mei 1995. Bekerja sebagai wiraswasta saat ini. Pendidikan terakhir SMA pada tahun 2013. Andre beralamat tempat tinggal di jalan Segaran 15 Ilir Palembang. Dengan pengalaman kerja sebagai sales di toyota auto graha dan indovision serta sempat bekerja sebagai resepsionis di hotel Home Inn Palembang<sup>118</sup>.

7. Nyimas Meilliana Mahardhika

Lahir di Banda Aceh, 1 Mei 2000. Masih menjadi mahasiswi aktif semester 3 di salah satu Universitas Negeri di Palembang. Yang beralamat tempat tinggal di jalan Bendung Dalam No. 2202 Palembang. Dengan pendidikan terakhir SMA ditahun 2018. Nyimas memiliki motto hidup “jadikan orang disekitar sebagai motivasi diri untuk terus maju”<sup>119</sup>.

---

<sup>117</sup>. Wawancara tanggal 11 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

<sup>118</sup>. Wawancara dengan Andre Yudiansyah, tanggal 18 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

<sup>119</sup>. Wawancara dengan Nyimas Meilliana Mahardhika, tanggal 18 Juli 2019 di Resto Xiabu-Xiabu Dempo Palembang.

