

BAB II

GAMBARAN UMUM DAK NALGAE TEMBALANG DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum Dak Nalgae Tembalang, mulai dari sejarah berdirinya Dak Nalgae, struktur organisasi beserta *job description*, fasilitas, daftar menu, bidang usaha, ketenagakerjaan, serta karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

2.1 Sejarah Berdirinya Dak Nalgae

Dak Nalgae dalam bahasa Korea yang artinya sayap ayam. Sayap ayam merupakan makanan yang cukup banyak diminati. Oleh karena itu, owner dari Dak Nalgae melihat bahwa adanya peluang yang besar untuk membuka suatu bisnis kuliner dengan bahan dasar sayap ayam. Dak Nalgae merupakan bisnis yang bergerak dibidang kuliner atau rumah makan. Dak Nalgae mengambil konsep bisnis kuliner yang menyajikan makanan khas Korea. Dak Nalgae menggunakan bahan dasar ayam terutama sayap ayam untuk dikelola agar menciptakan rasa yang merupakan ciri khas dari masakan Korea (*Sumber: Arsip dan Dokumentasi Dak Nalgae Tembalang, 2023*).

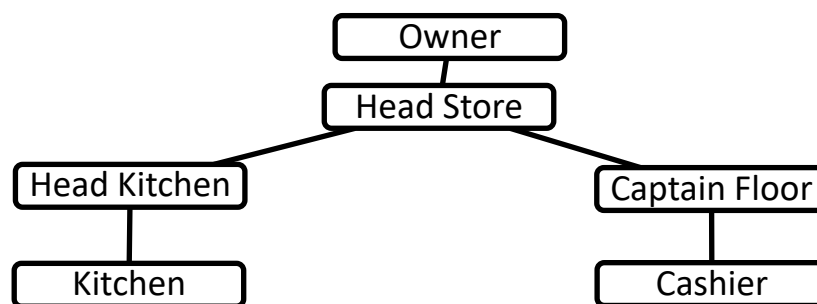
Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Bobby selaku owner, Pak Bobby menjelaskan asal mula Dak Nalgae dibentuk. Dak Nalgae merupakan usaha yang didirikan oleh dua orang sahabat yaitu Bobby Kurniawan dan Melisa Widjaya. Bobby Kurniawan menjabat direktur operasional, sedangkan Melisa Widjaya sebagai investor. Rumah makan Dak Nalgae sendiri berdiri pada 15 Juli

2020 saat pandemi yang merajalela. Awal mulanya, Dak Nalgae didirikan hanya di garasi rumah di Jalan Gergaji Balekambang VII No. 23 dengan hanya 1 karyawan. Setelah beberapa hari berjalan, dari 1 karyawan bertambah menjadi 4 karyawan. Dahulu Dak Nalgae hanya buka 1 shift saja, dikarenakan buka di gang buntu yang hanya cukup 1 mobil saja. Dak Nalgae sendiri dulu hanya buka dari jam 09.00 – 19.00 WIB. Dak Nalgae sudah didaftarkan sebagai HAKI *brand* atas nama Melisa Widjaya (Bobby Kurniawan, 2022).

Saat ini perkembangan rumah makan Dak Nalgae sangat pesat. Dahulu hanya memiliki 1 tempat, namun saat ini Dak Nalgae sudah memiliki banyak cabang, termasuk Tembalang. Kini Dak Nalgae memiliki 10 cabang, selain di Semarang Dak Nalgae juga membuka cabang di beberapa kota besar, seperti Lombok, Cikarang, Surabaya, dan juga Bandung. Karena itulah Dak Nalgae telah dikenal oleh banyak kalangan muda maupun tua. Untuk harga makanan dan minuman yang ditawarkan sangat beragam. Selain harga yang beragam, varian rasa juga sangat beragam dan juga memiliki ciri khas tersendiri. Dak Nalgae banyak diminati oleh mahasiswa, apalagi daerah Dak Nalgae Tembalang yang strategis dan mudah diakses oleh konsumen yang ada di Tembalang. Selain dinikmati mahasiswa, banyak juga konsumen dari pelajar hingga orang tua yang senang makan di Dak Nalgae Tembalang sambil berbagi cerita. Selain melayani dine in, Dak Nalgae Tembalang juga melayani online seperti Shopeefood, Grabfood, Gofood, bahkan ada juga di Tokopedia maupun BliBli (Bobby Kurniawan, 2022).

2.2 Struktur Organisasi Dak Nalgae Tembalang

Penting bagi sebuah organisasi untuk memiliki struktur organisasi karena struktur organisasi merupakan suatu rantai perintah yang umumnya di gambar dalam bentuk bagan dan dibagi ke dalam beberapa jabatan guna mempermudah komunikasi dalam organisasi. Struktur organisasi bertujuan agar pembagian kerja lebih jelas dan dilakukan untuk menghindari kemungkinan adanya tumpang tindih pekerjaan pada tiap karyawan. Berikut gambar 2.1 merupakan struktur organisasi Dak Nalgae Tembalang:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dak Nalgae Tembalang

(Sumber: Arsip dan Dokumentasi Dak Nalgae Tembalang, 2023)

a) *Owner* atau pemilik

Owner atau pemilik merupakan seseorang yang memiliki sekaligus yang mendirikan Dak Nalgae. *Owner* memiliki tanggung jawab penuh terhadap keberlangsungan usahanya. *Owner* atau pemilik memiliki tugas sebagai berikut:

1. Membuat rencana strategi usaha baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang
2. Sebagai pembuat keputusan yang berhubungan langsung dengan keberlangsungan usaha

3. Mengendalikan, mengawasi dan mengevaluasi operasional perusahaan
4. Bertanggung jawab penuh terhadap keberlangsungan usaha
5. Menerima laporan dan pertanggungjawaban dari manager outlet
6. Menjalin hubungan baik dengan *stakeholder*

b) *Head Store* (Manager Outlet)

Head store merupakan seseorang yang dipercaya untuk mengelola dan memegang laporan keuangan dan administrasi Dak Nalgae. *Head store* atau manager outlet ditunjuk oleh owner sebagai tangan kanannya untuk terjun langsung ke lapangan melihat dan mengawasi kinerja dari setiap karyawannya. Adapun tugas dan tanggung jawab dari seorang *head store* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan monitoring terhadap kinerja dan produktivitas karyawan
2. Membuat peraturan yang jelas terhadap karyawannya
3. Memberikan laporan keuangan pada pemimpin perusahaan
4. Mencatat semua pembukuan yang berhubungan dengan kegiatan usaha
5. Membuat alur kerja (*workflow*) yang sistematis dan tertata rapi
6. Mencapai target penjualan yang telah ditentukan sebelumnya

c) *Head Kitchen*

Head kitchen merupakan seorang *leader* atau pemimpin dalam bagian *kitchen* Dak Nalgae. Adapun tugas dan tanggung jawab seorang *head kitchen* adalah sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional yang ada di *kitchen*
2. Menjaga kualitas dari setiap varian menu makanan Dak Nalgae

3. Mengawasi, melatih dan memonitor kinerja dan operasional tim bawahnya

d) *Captain Floor*

Captain floor merupakan seorang *leader* atau pemimpin dalam bagian *cashier* dan *waiters* Dak Nalgae. Adapun tugas dan tanggung jawab dari seorang *captain floor* adalah sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional yang ada di *floor*
2. Menjaga kualitas dari setiap varian menu minuman dan menjaga kebersihan area *floor*
3. Mengawasi, melatih dan memonitor kinerja dan operasional tim bawahannya

e) *Kitchen*

Kitchen merupakan seseorang yang bertanggung jawab menyiapkan dan menyajikan makanan untuk disantap konsumen. Adapun tugas dan tanggung jawab dari seorang *kitchen* adalah sebagai berikut:

1. Membuat menu makanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
2. Menjaga kebersihan dan kenyamanan di setiap ruangan Dak Nalgae

f) *Cashier*

Cashier merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam transaksi konsumen dan mengantarkan makanan untuk dinikmati oleh konsumen. Adapun tugas dan tanggung jawab dari seorang *cashier* adalah sebagai berikut:

1. Membuat menu minuman yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
2. Mengantarkan makanan dan minuman untuk dinikmati oleh konsumen
3. Melayani konsumen untuk bertransaksi dan memesan makanan serta minuman
4. Bertanggung jawab dalam kebersihan area *customer* dan area *floor*

2.3 Fasilitas yang Diberikan Kepada Konsumen Dak Nalgae Tembalang

Selain menawarkan makanan dan minuman, sebuah Dak Nalgae juga bisa menawarkan fasilitas yang lengkap dan terbaik untuk konsumennya. Hal ini dilakukan karena saat ini Dak Nalgae sering digunakan konsumen sebagai tempat untuk produktif ataupun sekedar tempat bercengkrama dan menghabiskan waktu bersama teman. Maka dari itu penting bagi owner Dak Nalgae untuk memperhatikan dan mempertimbangkan kenyamanan konsumennya dari segi fasilitas yang diberikan. Adapun beberapa fasilitas yang ditawarkan oleh Dak Nalgae Tembalang bagi konsumennya sebagai berikut:

1. Interior ruangan yang nyaman dan hangat
2. Toilet yang lumayan bersih
3. Wifi yang memadai
4. Musik untuk membangun atmosfer yang menyenangkan bagi konsumen
5. Tempat parkir beserta petugas parkir

2.4 Daftar Menu Dak Nalgae Tembalang

Dak Nalgae Tembalang percaya menu yang unik dan bervariasi yang ditawarkan oleh suatu Korean Food dapat menjadi daya tarik perusahaan tersebut.

Maka dari itu, Dak Nalgae Tembalang berusaha untuk menawarkan menu makanan dan minuman yang unik, bervariasi serta berbeda dari pesaing lainnya agar dapat menjadi tempat pilihan utama konsumen. Adapun menu minuman yang disediakan oleh Dak Nalgae Tembalang terdapat pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Menu Minuman Dak Nalgae Tembalang

No.	Menu		Harga
1	Mocktail	Hibiniu Sensation	24.000
		Kiwi Kiyowo	24.000
		Banana Milk	24.000
		Morning Busan	24.000
		Citron Lemonade	24.000
		Orange Kiwi	24.000
		Pina Berry	24.000
		Dark Choco Float	28.000
		Korean Strawberry Milk	28.000
		2	Drinks
Lemon Tea	14.000		
Cola 330ml	12.000		

		Fanta 330ml	12.000
		Sprite 330ml	12.000
		Tea Hot/Ice	10.000
		Ades 600ml	8.000
		Frestea	8.000
3	Beer	Beer Crystal	35.000
		Beer Radler	33.000
		Beer Pilsener	33.000
		Beer Zero Lemon	27.000
		Beer Zero	17.000
4	Soju	Mojiso Lychee	55.000
		Mojiso Blue Ocean	55.000
		Mojiso Peach	55.000

(Sumber: Arsip dan Dokumentasi Dak Nalgae Tembalang, 2023)

Selain menu minuman, Dak Nalgae Tembalang juga menyediakan menu makanan. Berikut disajikan tabel 2.2 mengenai menu makanan yang disediakan Dak Nalgae Tembalang sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Menu Makanan Dak Nalgae Tembalang

No.	Menu		Harga
1.	Party Box	Original	100.000
		Original & 1 Flavour	105.000
		Mixed 2 Flavours	110.000
2.	Chicken Tender	Mixed 2 Flavours	120.000
		Half Chicken	65.000
3.	Wings Platter	Reguler 1	99.000
		Reguler 2	99.000
4.	Ala Carte	Wings & Rice	25.000
		Drumstick	25.000
		Rice Bowl	30.000
		Bimbimbap	36.000
		Party Wings	38.000
		Half Chicken	55.000
5.	Cheese Series	Rolling Mozza	90.000
		Cheesebokki	38.000
		Cheese Dakgalbi	65.000

6.	Noodle Series	Jang Noodle	42.000
		Jjajangmyeon	42.000
		Buldak Noodle	45.000
		Rabokki	55.000
7.	Additional Menu	Rice	6.000
		French Fries	18.000
		Topokki	20.000
		Pom-Pom	22.000
		Wedges	22.000
		Odeng	30.000
		Mix Fries	35.000
		Fries & Wings	35.000
		Gangshig	35.000
8.	Extra Dipping	Acar Lobak	3.000
		Mayo Garlic	7.000
		Seaweed Mayo	7.000
		Kimchi	7.000

(Sumber: Arsip dan Dokumentasi Dak Nalgae Tembalang, 2023)

2.5 Bidang Usaha Dak Nalgae Tembalang

Waktu pertama kali didirikan Dak Nalgae Tembalang berbentuk Perusahaan Perseorangan yang bergerak di bidang *food and beverage* dengan konsep berbentuk *Korean Food*. Hingga saat ini, Dak Nalgae memiliki beberapa cabang antara lain sebagai berikut:

1. Dak Nalgae Erlangga
2. Dak Nalgae Tembalang
3. Dak Nalgae Supriyadi
4. Dak Nalgae Pedurungan
5. Dak Nalgae Surabaya Trenggilis
6. Dak Nalgae Surabaya Darmo
7. Dak Nalgae Bandung
8. Dak Nalgae Cikarang
9. Dak Nalgae Lombok
10. Dak Nalgae Surabaya Nginden

2.6 Ketenagakerjaan

Penting bagi suatu usaha untuk memperhatikan ketenagakerjaan karyawan mereka karena selain telah diatur dalam Undang-Undang yang berlaku, hal ini juga sudah menjadi kewajiban seorang manusia untuk memanusiakan orang lain terutama para pemilik usaha kepada karyawannya karena mereka telah banyak berkontribusi bagi kemajuan usahanya. Dalam mendukung keberlangsungan usaha dari Dak Nalgae Tembalang karyawan menjadi roda penggerak dalam seluruh kegiatan yang ada di perusahaan. Hingga saat ini Dak Nalgae Tembalang memiliki 13 karyawan. Jenjang jabatan karyawan di Dak Nalgae Tembalang

didasarkan oleh kemampuan dan lamanya bekerja. Karyawan Dak Nalgae Tembalang dibagi ke dalam beberapa jabatan sebagai berikut:

1. Head Store (1 orang)
2. Captain Floor (1 orang)
3. Head Kitchen (1 orang)
4. Cashier (3 orang)
5. Kitchen (7 orang)

2.6.1 Jam Kerja Karyawan

Jam kerja karyawan Dak Nalgae Tembalang adalah sebagai berikut:

Jam Kerja Shift Pagi: 08.00 WIB – 16.00 WIB

Jam Kerja Shift Siang: 15.00 WIB – 22.00 WIB

2.6.2 Sistem Penggajian dan Kesejahteraan Dak Nalgae Tembalang

Penggajian karyawan Dak Nalgae Tembalang didasarkan pada posisi jabatan yang mereka duduki sehingga tiap karyawan akan berbeda nominalnya. Karyawan Dak Nalgae Tembalang menerima gaji yang diberikan setiap tanggal 1 awal bulan secara rutin. Selain itu, Dak Nalgae Tembalang juga memberikan tunjangan yang bertujuan untuk mensejahterakan kehidupan karyawannya, yaitu seperti:

1. Tunjangan Hari Raya (THR)
2. Tunjangan Jabatan

2.7 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui latar belakang dari responden yang diteliti dalam penelitian ini. Setiap data disajikan dan dijabarkan

dalam bentuk tabel-tabel sesuai dengan usia, status marital, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan juga frekuensi pembelian ulang.

2.7.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Konsumen Dak Nalgae Tembalang terdiri dari berbagai kategori usia yang berbeda. Untuk menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus yaitu jumlah kelas = $1 + 3,3 \log n$, dimana n adalah jumlah sampel atau responden. Dari perhitungan diketahui bahwa $n = 100$ sehingga diperoleh banyak kelas $1 + 3,3 \log 100 = 7,6$ dibulatkan menjadi 8. Berdasarkan klasifikasi umur responden, berikut disajikan tabel 2.3 mengenai jumlah pembagian responden berdasarkan usianya:

Tabel 2.3 Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	17 - 24 tahun	60	60
2.	25 - 32 tahun	20	20
3.	33 - 40 tahun	20	20
4.	≥ 41 tahun	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan isi tabel 2.3, mayoritas responden Dak Nalgae Tembalang berada pada kategori usia 17 - 24 tahun dengan total jumlah 60 responden (60%). Sedangkan untuk responden dengan jumlah yang paling sedikit berada pada kategori usia 25 - 32 tahun dengan 20 responden (20%) dan kategori usia 33-40 tahun dengan 20 responden (20%).

2.7.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Konsumen Dak Nalgae Tembalang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Pada penelitian ini dipilih sampel dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan agar bisa mempresentasikan populasi yang ada dan melakukan pengukuran responden yang sesuai. Berikut disajikan tabel 2.4 mengenai pembagian jumlah responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 2.4 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	41	41
2.	Perempuan	59	59
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan isi tabel 2.4, diketahui untuk jumlah pembagian responden Dak Nalgae Tembalang terdiri dari 41% dengan total jumlah 41 responden merupakan laki-laki dan sisanya yaitu 59% dengan jumlah 59 responden merupakan perempuan. Maka dari itu, konsumen Dak Nalgae Tembalang berdasarkan jenis kelamin dapat dikatakan lebih banyak pengunjung perempuan dibandingkan pengunjung laki-laki.

2.7.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status perkawinan berbicara tentang status hubungan yang dimiliki oleh seseorang. Berikut disajikan tabel 2.5 untuk mengetahui jumlah pembagian responden berdasarkan status maritalnya:

Tabel 2.5 Status Perkawinan Responden

No	Status	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Belum Menikah	80	80,0
2.	Menikah	20	20,0
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan isi tabel 2.5, mayoritas responden Dak Nalgae Tembalang berstatus belum menikah sejumlah 80 responden (80%) dan sisanya yaitu 20 responden (20,0%) sudah menikah.

2.7.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dilihat dari seberapa jauh pendidikan yang telah diselesaikan oleh seseorang. Berikut disajikan tabel 2.6 mengenai tingkat pendidikan yang ditempuh oleh responden Dak Nalgae Tembalang:

Tabel 2.6 Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tamat SD	0	0
2.	Tamat SMP	10	10
3.	Tamat SMA	50	50
4.	Akademi	5	5
5.	Tamat Strata-1	35	35
6.	Tamat Strata-2	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2.6, mayoritas untuk responden Dak Nalgae Tembalang yang berhasil menempuh pendidikan hingga bangku SMA sebanyak 50 responden

(50%) dan 35 responden (35%) merupakan seorang lulusan sarjana. Sisanya yaitu 10 responden (10%) merupakan seorang yang baru berhasil menempuh tingkat SMP dan 5 responden (5%) merupakan seorang yang berhasil menempuh pendidikan akademi.

2.7.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan suatu mata pencaharian seseorang terhadap kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh penghasilan. Jenis pekerjaan seseorang akan menentukan seberapa besar pendapatan yang akan diterimanya sehingga akan berpengaruh kepada setiap aktivitas dan berbagai kebutuhan primer dan sekunder dalam rangka mengelola keuangan pribadi. Berikut disajikan tabel 2.7 mengenai jenis pekerjaan dari responden Dak Nalgae Tembalang:

Tabel 2.7 Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	ASN	5	5
2.	Wirausaha	10	10
3.	Karyawan Swasta	7	7
4.	Ibu Rumah Tangga	20	20
5.	Pelajar	10	10
6.	Mahasiswa	48	48
7.	Lain-lain	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan isi tabel 2.7, mayoritas responden Dak Nalgae Tembalang merupakan seorang mahasiswa sebanyak 48% dengan total 48 responden. Hal ini

sesuai dengan pendapat manager outlet Dak Nalgae Tembalang yang menyatakan bahwa 50% dari konsumen mereka merupakan seorang mahasiswa/i, sehingga Dak Nalgae Tembalang sering dijadikan mahasiswa sebagai tempat untuk berkumpul. Sedangkan untuk responden dengan jumlah yang paling sedikit sebanyak 5 responden (5%) yang memiliki pekerjaan lain sebagai tenaga ASN.