



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 4403-4417

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Analisis Manajemen Risiko Berdasarkan Aspek Bisnis pada Lovster Restaurant di Wilayah Badung

I Made Jovan Eleazaar<sup>1</sup>, Irra Chrisyanti Dewi<sup>2</sup>

Tourism-Culinary Business; School of Culinary, Food Technology, and Tourism; Universitas Ciputra Surabaya  
[irra.dewi@ciputra.ac.id](mailto:irra.dewi@ciputra.ac.id)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis manajemen risiko berdasarkan aspek bisnis di Lovster Restaurant, yang berlokasi di Badung, Bali. Lovster Restaurant adalah usaha kuliner yang mengkhususkan diri pada makanan laut, terutama lobster, dengan komitmen pada keberlanjutan dan penggunaan bahan baku lokal. Menghadapi berbagai risiko bisnis yang dapat mempengaruhi keberlanjutan dan kesuksesan usaha, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi dan memahami risiko-risiko yang dihadapi serta strategi manajemen risiko yang diterapkan untuk mengatasi risiko-risiko tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa Lovster Restaurant menghadapi beberapa risiko utama, termasuk ketidakpastian pasokan lobster karena faktor musiman dan masalah pengiriman, serta risiko operasional seperti ketidakseimbangan antara jumlah staf dan volume pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko yang komprehensif sangat penting untuk mencapai tujuan bisnis dan mengurangi kemungkinan kerugian. Strategi yang direkomendasikan meliputi penguatan hubungan dengan supplier, peningkatan efisiensi operasional, dan inovasi dalam layanan pelanggan. Analisis manajemen risiko yang komprehensif diharapkan dapat membantu Lovster Restaurant untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko-risiko yang mungkin timbul dalam operasionalnya sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis dan kepuasan pelanggan.*

*Kata kunci: Efisiensi, Manajemen Risiko, Operasional, Restaurant*

### 1. Latar Belakang

Aktivitas bisnis merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, yang tidak hanya memberikan penghasilan tetapi juga membentuk pondasi ekonomi suatu daerah. Salah satu sektor yang sangat terdampak oleh pandemi COVID-19 adalah sektor pariwisata di Bali. Bali yang sangat bergantung pada pariwisata, mengalami penurunan drastis dalam jumlah wisatawan dan pendapatan akibat pembatasan perjalanan dan penutupan perbatasan selama pandemi. Pandemi COVID-19 telah membawa dampak besar terhadap ekonomi Bali. Pada tahun 2020, Bali menerima lebih dari enam juta wisatawan internasional. Namun, angka ini turun drastis menjadi hanya sekitar satu juta wisatawan pada tahun 2020, dan hanya 45 wisatawan internasional yang tiba di Bali pada tahun 2021. Penurunan jumlah wisatawan ini berdampak langsung pada berbagai sektor bisnis di Bali, termasuk industri perhotelan dan restoran.

Selama tahun 2020, ekonomi Bali menyusut sebesar 9,31% *year-on-year*, yang merupakan penurunan terbesar dibandingkan provinsi lain di Indonesia. Pada kuartal terakhir tahun 2020, ekonomi Bali mengalami kontraksi sebesar 12,21% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya. Penurunan ini sebagian besar disebabkan oleh pembatasan perjalanan yang diberlakukan menjelang liburan akhir tahun, yang menyebabkan banyak wisatawan membatalkan perjalanan mereka ke Bali. Industri perhotelan di Bali juga mengalami krisis yang signifikan. Lebih dari 60 hotel di Bali terpaksa dijual karena tingkat hunian yang terus menurun. Sebelum pandemi, sektor pariwisata menyumbang sekitar 70% terhadap ekonomi Bali dan lebih dari setengah dari semua pekerjaan di wilayah ini. Penurunan jumlah wisatawan dan pembatasan mobilitas menyebabkan banyak bisnis, termasuk restoran seperti Lovster Restaurant, mengalami penurunan pendapatan yang signifikan.

Menurut survei yang dilakukan oleh Kopernik pada Mei 2020, sebanyak 81% rumah tangga yang disurvei mengalami penurunan pendapatan akibat pandemi COVID-19, dengan 44% di antaranya kehilangan pekerjaan secara permanen atau sementara. Dampak terbesar dirasakan oleh pekerja sektor informal dan wanita.<sup>6]</sup> Penurunan ini menunjukkan betapa pentingnya sektor pariwisata bagi perekonomian Bali dan bagaimana ketergantungan pada satu sektor dapat menjadi risiko besar saat terjadi krisis. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis manajemen risiko yang komprehensif agar dapat mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko yang mungkin timbul dalam operasional bisnis, sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis dan kepuasan pelanggan.

Aspek penting dalam kehidupan masyarakat adalah aktivitas bisnis, yang tidak hanya memberikan penghasilan tetapi juga membentuk pondasi ekonomi suatu negara. Dalam konteks ini, bisnis dapat dipandang sebagai semua aktivitas yang dilakukan untuk memproduksi barang dan jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan. Salah satu bentuk bisnis yang umum adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Keberadaan UMKM memiliki signifikansi besar dalam kehidupan masyarakat dan merupakan elemen yang tak terpisahkan dari struktur sosial. UMKM memberikan manfaat yang besar dalam hal pendapatan bagi sebagian besar masyarakat serta mendorong kreativitas yang sejalan dengan mempertahankan tradisi dan budaya lokal. Selain itu, UMKM juga berperan dalam menyerap tenaga kerja baru dalam skala yang cukup besar, mengingat populasi Indonesia yang besar, sehingga membantu mengurangi tingkat pengangguran. Dengan kontribusi ini, UMKM menjadi pilar penting dalam menjaga stabilitas ekonomi Indonesia. Meskipun dikenal sebagai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, UMKM dapat diinterpretasikan sebagai bisnis atau usaha yang dijalankan oleh individu, rumah tangga, atau badan usaha kecil, tergantung pada definisi dan perspektif yang digunakan.<sup>10]</sup>

Menurut statistik dari Kementerian Koperasi dan UMKM pada tahun 2019, jumlah UMKM di Indonesia mencapai 65,4 juta unit usaha. Dari jumlah tersebut, UMKM mampu menyerap tenaga kerja sebanyak 123,3 ribu orang. Hal ini, menegaskan dampak besar yang dimiliki UMKM dalam mengurangi tingkat pengangguran di Indonesia. Dengan semakin banyaknya partisipasi tenaga kerja di sektor UMKM, diharapkan dapat terjadi penurunan lebih lanjut dalam tingkat pengangguran di negara ini. Saat ini, UMKM mengalami tren positif dengan pertumbuhan jumlahnya yang terus meningkat setiap tahunnya. Trend positif ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia secara keseluruhan. Menurut data dari Kementerian Koperasi dan UKM, kontribusi UMKM terhadap PDB Nasional mencapai 60,5%. Hal ini, menunjukkan potensi besar yang dimiliki UMKM di Indonesia untuk terus dikembangkan sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan lagi bagi perekonomian negara.<sup>7]</sup>

**Tabel 1. Kontribusi UMKM dalam PDB Indonesia dan Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 2017-2021**

Tahun	Kontribusi UMKM dalam PDB Indonesia (Persen)
2017	60,90
2018	61,00
2019	60,51
2020	60,16
2021	60,48
2022	60,50

Sumber: Kementerian Koperasi dan UKM (2022)

Pentingnya peran UMKM dalam kontribusi terhadap PDB telah semakin diakui, tidak lagi diabaikan. Proses menuju kesuksesan sebagai perusahaan besar sering kali dimulai dari usaha yang berskala kecil. Pertumbuhan yang pesat dari UMKM di Indonesia menunjukkan perlunya perhatian khusus agar UMKM dapat terus berkembang menjadi entitas bisnis yang lebih besar. Seiring dengan pertumbuhan skala bisnis, juga akan meningkatnya penyerapan tenaga kerja. UMKM memiliki kapasitas untuk menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, namun pencapaian ini memerlukan dukungan aktif dari masyarakat dan pemerintah dalam penggunaan produk lokal serta dukungan konsumsi (Sajjad *et al*, 2020).<sup>16]</sup>

Industri makanan dan minuman, atau lebih dikenal dengan bisnis kuliner, merupakan salah satu sektor yang terus berkembang di Indonesia. Permintaan akan makanan dan minuman tidak pernah surut, dan dengan tren gaya hidup yang semakin sibuk, banyak orang lebih memilih untuk makan di luar atau membeli makanan siap saji daripada

memasak sendiri. Hal ini, sebagaimana data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada Juni 2022 mengungkapkan bahwa terdapat 11.223 usaha kuliner yang tersebar di seluruh Indonesia.<sup>12)</sup> Di kota seperti Badung, keberadaan berbagai perguruan tinggi dan universitas telah membentuk tren yang baik bagi bisnis kuliner. Banyaknya mahasiswa dan pekerja di sektor pendidikan menciptakan permintaan yang stabil bagi usaha kuliner di daerah ini. Kreativitas para pelaku usaha kuliner di Badung telah menciptakan berbagai jenis kuliner baru yang unik dan menarik. Banyak dari produk kuliner ini berasal dari sumber daya lokal, seperti bahan baku lokal dan resep tradisional. Fenomena ini mencerminkan adanya kebanggaan akan budaya dan tradisi lokal, serta potensi ekonomi yang dapat dihasilkan dari pemanfaatan sumber daya lokal.

Lovster Restaurant Badung yang berlokasi di Badung, Bali mengambil peluang dari perubahan pola makan masyarakat yang semakin memperhatikan aspek kesehatan. Dengan menyediakan makanan siap saji yang disesuaikan dengan kebutuhan nutrisi konsumennya, Lovster Restaurant Badung berusaha untuk memenuhi kebutuhan pasar yang ada. Namun, selain mengambil peluang, Lovster Restaurant Badung juga harus siap menghadapi risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam menjalankan bisnisnya. Lovster Restaurant merupakan sebuah restoran yang pertama kali dibuka di Canggu, Bali pada tahun 2017. Restoran ini menghadirkan konsep makanan laut dengan fokus pada lobster yang ditangkap secara liar, dapat dilacak, dan dipanen secara berkelanjutan, serta menyajikan pilihan makanan laut lokal yang lezat di Bali. Konsep utama dari Lovster Restaurant adalah menyajikan makanan laut sebagai bintangnya, terutama lobster, yang dibuat berdasarkan pesanan tanpa campuran bahan sebelumnya. Restoran ini menekankan penggunaan lobster laut liar tropis yang diperoleh dari sumber yang berkelanjutan, ditelusuri ke asalnya, dan jika memungkinkan, dibeli dari nelayan setempat. Hal ini, menunjukkan komitmen Lovster Restaurant dalam menjaga keberlanjutan sumber daya laut dan mendukung ekonomi lokal. Meskipun memiliki konsep yang menarik dan menu yang inovatif, Lovster Restaurant juga dihadapkan pada tantangan dalam manajemen operasionalnya. Sebuah ulasan dari TripAdvisor menyoroti beberapa masalah dalam manajemen restoran, seperti lambatnya layanan dan ketidakseimbangan antara jumlah staf dengan volume pelanggan. Hal ini, menunjukkan bahwa meskipun kualitas makanan diakui sebagai enak, manajemen operasional yang buruk dapat memengaruhi pengalaman pelanggan dan reputasi bisnis. Selain itu, Lovster Restaurant juga mengalami gangguan dalam pasokan bahan baku, seperti pasokan lobster yang berkurang karena musim tertentu atau masalah pengiriman. Hal ini, termasuk dalam risiko manajemen sehingga perlu menjadi perhatian untuk mengatasi permasalahan tersebut

Oleh karena itu, analisis manajemen risiko pada Lovster Restaurant perlu dilakukan dengan mempertimbangkan aspek bisnis yang terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia (SDM), pengaturan layanan, dan interaksi dengan pelanggan. Langkah-langkah perbaikan dalam manajemen operasional dan komunikasi antar staf serta pelanggan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan reputasi restoran. Dengan demikian, analisis manajemen risiko yang komprehensif dapat membantu Lovster Restaurant untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko-risiko yang mungkin timbul dalam operasionalnya sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis dan kepuasan pelanggan. Dalam mengelola risiko-risiko tersebut, Lovster Restaurant Badung perlu melakukan manajemen risiko yang efektif. Manajemen risiko akan membantu Lovster Restaurant Badung untuk mengidentifikasi risiko-risiko potensial, mengevaluasi dampaknya, dan mengambil tindakan yang tepat untuk mengurangi atau menghindari risiko tersebut. Dengan demikian, manajemen risiko akan membantu Lovster Restaurant Badung untuk mencapai tujuan bisnisnya secara lebih efektif dan mengurangi kemungkinan kerugian atau kegagalan dalam operasionalnya. Dalam menjalankan bisnis, tidak mungkin untuk menghindari ketidakpastian yang sering disebut sebagai risiko.<sup>8)</sup> Setiap pelaku usaha harus siap menghadapi risiko ini dalam operasional bisnis mereka. Risiko dapat timbul baik dari internal maupun eksternal perusahaan, sehingga perhatian terhadap risiko-risiko yang umum muncul sangat penting untuk mengantisipasi dan mengurangi dampaknya. Risiko, secara konseptual, merujuk pada potensi dampak negatif yang mungkin terjadi, baik pada diri sendiri maupun pada entitas usaha. Oleh karena itu, sebelum menghadapi risiko besar, perusahaan harus mempersiapkan diri dengan menerapkan manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan usaha untuk mengidentifikasi, memantau, dan mengurangi dampak risiko dengan langkah-langkah yang tepat. Sehingga, setiap pelaku usaha harus mempertimbangkan aspek bisnis dan manajemen resiko sebaik mungkin sebelum memulai usaha. Sebagaimana dalam penerapan manajemen risiko diawali dari mendeteksi dan mengukur sebuah risiko. Pengukuran tersebut tidak terlepas dari toleransi atas risiko yang dimiliki.<sup>13)</sup> Langkah antisipasi, implementasi, restrukturisasi dan evaluasi sangat diperlukan dalam menerapkan manajemen resiko di bidang kuliner.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih jauh topik yang berkenaan dengan manajemen risiko, yang merupakan bagian sebuah karya tulis dalam bentuk skripsi dengan

judul “Analisis Manajemen Risiko Berdasarkan Aspek Bisnis Pada Lovster Restaurant di Wilayah Badung.”

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menghasilkan kesimpulan data yang dijelaskan dalam tulisan yang bersifat naratif, bukan data yang berupa angka.<sup>31</sup> Informan ahli dan narasumber dalam penelitian ini adalah Manajer dari Lovster Restoran di Badung, Bali yang sudah bekerja dari tahun 2019 sampai sekarang (2024). Adapun tahapan dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Tahap Persiapan, 2) Tahap Pelaksanaan Penelitian; 3) Penyajian Temuan.

Instrumen dalam penelitian ini yaitu peneliti, alat tulis, panduan wawancara, daftar list observasi, kamera, *voice recorder* dan lainnya sesuai kebutuhan di lapangan. Khusus instrumen wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu draft wawancara dengan unit analisis sebagai patokan dalam membuat panduan wawancara. Metode wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur. Teknis analisis data menggunakan model analisis deskriptif: 1) Reduksi Data, 2) Penyajian Data, dan 3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Pada penelitian ini uji kredibilitas data atau keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi. Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber yang berbeda.

## 3. Hasil dan Diskusi

### Hasil Penelitian

#### a. Aspek Pemasaran

Lovster Restaurant di Badung, Bali, menarik pelanggan dengan menu utama seperti Zeus Lovster Bun, Poseidon, dan Atlantis, yang terkenal karena kombinasi rasa yang unik dan penggunaan bahan-bahan berkualitas tinggi. Untuk memastikan kesegaran bahan, Lovster menerapkan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang ketat. “Kami selalu memastikan bahan-bahan kami segar dan berkualitas tinggi melalui SOP yang ketat. Ini adalah standar yang kami jaga untuk memastikan setiap produk sampai ke pelanggan dengan kualitas terbaik,” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Hal ini, juga disampaikan oleh narasumber sebagai berikut: “Kami senantiasa memeriksa kualitas bahan baku sesuai dengan prosedur dari *Owner* ya. Biar pelanggan puas dan menjaga kualitas kami.” (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). “Kami selalu melakukan pemeriksaan berkala terhadap kualitas bahan baku sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pemilik perusahaan. Hal ini, kami lakukan dengan tujuan untuk memastikan kepuasan pelanggan dan untuk menjaga konsistensi kualitas produk kami yang tinggi” (Wawancara dengan Junior Sous Chef 2 tahun di Lovster Restaurant). Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant menggarisbawahi pentingnya kualitas bahan baku dalam operasional restoran mereka. Dengan mengikuti SOP yang ketat, restoran ini memastikan bahwa bahan-bahan yang digunakan selalu segar dan berkualitas tinggi. Dengan SOP yang ketat ini, Lovster Restaurant menetapkan standar yang tinggi dalam pemilihan dan penyimpanan bahan baku, serta dalam proses pengolahan makanan. Misalnya, mereka mungkin memiliki prosedur khusus untuk penerimaan dan penyimpanan bahan makanan yang memastikan kualitas dan keamanan produk sebelum digunakan dalam pembuatan hidangan. Selain itu, mereka mungkin memiliki kebijakan yang ketat terkait dengan pengecekan kualitas bahan mentah sebelum diproses, serta penggunaan bahan-bahan segar dan berkualitas dalam setiap hidangan yang disajikan kepada pelanggan. Dengan menjaga kualitas bahan baku secara konsisten melalui SOP yang ketat, Lovster Restaurant memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa setiap hidangan yang disajikan memiliki standar kualitas yang tinggi. Hal ini, tidak hanya menciptakan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi pelanggan, tetapi juga membangun reputasi restoran sebagai destinasi kuliner yang dapat diandalkan dan terpercaya.

Kemudian, dalam hal penetapan harga, Lovster menggunakan rasio 30% untuk biaya produksi dan 70% untuk margin keuntungan. “Kami menggunakan rasio 30 untuk *costing* dan 70 untuk margin sebagai dasar menetapkan harga jual, ini membantu kami tetap kompetitif dan menguntungkan”. (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). “Dalam hal penetapan harga, biasanya *Owner* menetapkan kebijakan untuk mendapatkan keuntungan sebesar 30% dari harga dasar produk. Kebijakan ini dibuat dengan mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk biaya produksi, permintaan pasar, dan strategi kompetitif

perusahaan. Dengan pendekatan ini, Owner berharap dapat menjaga keseimbangan antara memberikan nilai terbaik kepada pelanggan sambil tetap memastikan kelangsungan usaha yang berkelanjutan” (Wawancara dengan Junior Sous Chef 2 tahun di Lovster Restaurant). Selanjutnya, narasumber lainnya menambahkan sebagai berikut: “Untuk harga biasanya Owner itu memberi kebijakan keuntungan 30% dari harga asli”. (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant)”. Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant mengungkapkan pendekatan mereka dalam menetapkan harga jual menu. Dengan menggunakan rasio 30 untuk *costing* dan 70 untuk margin sebagai dasar, restoran ini mengambil pendekatan yang terukur untuk memastikan keuntungan yang sehat dan kompetitif. Penerapan rasio 30:70 ini menunjukkan bahwa Lovster Restaurant memperhitungkan biaya produksi (*costing*) sebesar 30% dari harga jual, sementara sisanya, yaitu 70%, adalah margin keuntungan yang diinginkan. Dengan demikian, restoran ini tidak hanya memperhitungkan biaya bahan baku dan biaya operasional lainnya dalam menetapkan harga jual, tetapi juga memastikan adanya keuntungan yang cukup untuk menjaga kelangsungan bisnis. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas kepada Lovster Restaurant untuk menyesuaikan harga jual mereka dengan kondisi pasar, biaya produksi yang berfluktuasi, serta kebutuhan untuk tetap bersaing dalam industri kuliner. Dengan memastikan bahwa margin keuntungan yang diinginkan tetap terjaga, restoran ini dapat menyesuaikan harga jual mereka dengan bijaksana tanpa mengorbankan profitabilitas.

Untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, Lovster menawarkan diskon khusus pada hari-hari spesial dan tambahan diskon 10% untuk pelanggan setia. "Diskon ini diberikan untuk menghargai pelanggan setia kami dan menarik pelanggan baru". (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Hal ini, juga dibenarkan oleh narasumber sebagai berikut: “Dengan memberikan penawaran khusus ini, kami berharap dapat memperluas jangkauan dan menciptakan hubungan yang lebih erat dengan pelanggan-pelanggan potensial yang belum terjamah. Sebagai bagian dari komitmen kami dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan, kami secara terus-menerus mencari cara untuk meningkatkan nilai tambah yang kami tawarkan, baik kepada pelanggan lama maupun yang baru bergabung dengan kami.” (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant menyoroti kebijakan diskon yang diberikan oleh restoran untuk memperlihatkan penghargaan kepada pelanggan setia serta menarik minat pelanggan baru. Pendekatan ini mencerminkan strategi pemasaran yang berorientasi pada mempertahankan basis pelanggan yang ada sambil juga menarik perhatian pelanggan baru. Memberikan diskon kepada pelanggan setia adalah cara yang efektif untuk memperlihatkan apresiasi terhadap dukungan mereka selama ini. Dengan memberikan insentif seperti diskon, restoran dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan setia mereka, serta meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Di sisi lain, memberikan diskon juga merupakan strategi untuk menarik pelanggan baru. Diskon dapat menjadi dorongan yang kuat bagi calon pelanggan untuk mencoba restoran, mengalami pengalaman makan yang unik, dan kemudian menjadi pelanggan tetap jika mereka puas dengan layanan dan produk yang ditawarkan. Dengan demikian, kebijakan diskon yang dilakukan oleh Lovster Restaurant tidak hanya merupakan upaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk memperluas basis pelanggan dan meningkatkan visibilitas restoran di pasar. Hal ini, mencerminkan komitmen restoran untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan sambil juga memperluas dampak dan cakupan bisnis mereka.

Desain interior Lovster mengusung tema industrial yang menciptakan suasana elegan namun tetap terjangkau, dengan elemen unik seperti ayunan pantai yang digunakan sebagai meja makan untuk menambah pengalaman pelanggan. “Kami memilih tema industrial untuk memberikan kesan mewah namun tetap nyaman dan terjangkau. Ayunan pantai ini menambah daya tarik dan memberikan pengalaman unik bagi pelanggan,” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). “Dalam merancang konsep ini, kami memilih tema industrial untuk menciptakan suasana yang elegan namun tetap menyenangkan dan terjangkau bagi pelanggan kami. Desain ayunan pantai ini dirancang tidak hanya untuk menambah daya tarik visual, tetapi juga untuk memberikan pengalaman yang unik dan memuaskan bagi setiap pelanggan yang mengunjungi tempat kami. (Wawancara dengan Junior Sous Chef 2 tahun di Lovster Restaurant)”. Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant menggambarkan pendekatan desain dan konsep yang diadopsi oleh restoran untuk menciptakan atmosfer yang menarik bagi pelanggan. Dalam konteks ini, restoran memilih tema industrial untuk menciptakan kesan mewah namun tetap nyaman dan terjangkau. Tema industrial sering kali menampilkan elemen-elemen seperti pipa, beton terbuka, dinding bata, serta logam dan kayu kasar. Dengan memilih tema ini, Lovster Restaurant mungkin ingin menciptakan suasana yang unik dan modern, yang tidak hanya memancarkan kesan mewah dan eksklusif, tetapi juga tetap menghadirkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pelanggan. Salah satu narasumber juga menambahkan sebagai berikut: “Tema industri bisa menjadi pilihan yang menarik untuk menciptakan kesan yang unik dan menarik bagi sebuah restoran, dari pencahayaan, dan cocok juga dengan menu kami serta furniturnya juga kami sesuaikan dengan tema itu.” (Wawancara dengan

Karyawan Lovster Restaurant). Penambahan ayunan pantai sebagai bagian dari desain interior restoran menambah daya tarik visual dan memberikan pengalaman yang unik bagi pelanggan. Ayunan pantai ini mungkin dipilih karena kontrasnya yang menarik antara suasana industri dengan elemen alam yang tenang dan santai. Hal ini, menciptakan suasana yang mengundang pelanggan untuk bersantai dan menikmati hidangan mereka dalam lingkungan yang unik dan menyenangkan. Dengan menggabungkan tema industrial dengan fitur unik seperti ayunan pantai, Lovster Restaurant berhasil menciptakan identitas visual yang menarik dan membedakan dari restoran lainnya. Pendekatan ini tidak hanya menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan bagi pelanggan, tetapi juga membantu restoran untuk memperkuat citra merek mereka dan membangun hubungan yang lebih dalam dengan pelanggan mereka. Mereka juga berencana untuk membuka cabang baru di lokasi strategis seperti bandara internasional Bali dan Ubud. "Kami berencana untuk memperluas ke bandara internasional Bali dan samping Rayjin Ubud untuk menjangkau lebih banyak pelanggan," (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant menyoroti rencana ekspansi restoran ke lokasi strategis di Bali, yaitu bandara internasional dan samping Rayjin Ubud, sebagai upaya untuk menjangkau lebih banyak pelanggan. Langkah ini mencerminkan ambisi restoran untuk memperluas jangkauan geografis mereka dan meningkatkan penetrasi pasar di destinasi pariwisata yang penting. Dengan memilih lokasi seperti bandara internasional Bali, Lovster Restaurant dapat menarik pelanggan yang sedang bepergian, baik pelanggan lokal maupun wisatawan mancanegara. Bandara adalah tempat yang sibuk dengan arus lalu lintas yang tinggi, dan restoran yang berlokasi di sana memiliki peluang besar untuk menarik pelanggan yang sedang mencari tempat makan sebelum atau sesudah penerbangan. Hal ini, memungkinkan Lovster Restaurant untuk menjangkau segmen pasar yang beragam dan memperluas basis pelanggan mereka.

Sementara itu, ekspansi ke samping Rayjin Ubud menunjukkan perhatian terhadap lokasi yang sudah mapan sebagai pusat kuliner dan pariwisata. Rayjin Ubud terkenal dengan beragam restoran dan aktivitas wisata yang menarik, dan dengan menempatkan Lovster Restaurant di sana, restoran dapat memanfaatkan lalu lintas pelanggan yang sudah ada dan meningkatkan visibilitas merek mereka di kawasan tersebut. Dengan demikian, rencana ekspansi ini mencerminkan strategi pertumbuhan yang ambisius dari Lovster Restaurant, yang bertujuan untuk mengoptimalkan peluang yang ada di pasar Bali yang berkembang pesat. Melalui langkah ini, restoran berharap dapat meningkatkan pangsa pasar mereka, memperluas basis pelanggan, dan memperkuat posisi mereka sebagai salah satu destinasi kuliner terkemuka di Bali.

Dalam pemasaran, Lovster memiliki tim marketing yang tidak in-house dan memanfaatkan media sosial sebagai alat pemasaran utama. "Tim marketing kami bekerja dari luar, dan kami sangat bergantung pada media sosial untuk pemasaran," (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant menggambarkan pendekatan pemasaran yang berfokus pada media sosial dan kerja tim marketing yang beroperasi dari luar lokasi fisik restoran. Pendekatan ini menunjukkan bahwa Lovster Restaurant mengakui pentingnya hadir secara online dan memanfaatkan media sosial sebagai salah satu alat utama untuk mencapai dan berinteraksi dengan audiens mereka. Dengan tim marketing yang berbasis di luar, Lovster Restaurant mungkin mengandalkan tenaga ahli yang terampil dalam pemasaran digital dan media sosial untuk mengelola kampanye pemasaran mereka. Tim ini mungkin bertanggung jawab atas pembuatan konten, manajemen akun media sosial, iklan online, dan strategi pemasaran digital lainnya untuk mempromosikan restoran dan menarik perhatian pelanggan potensial.

Penggunaan media sosial sebagai alat utama pemasaran menunjukkan bahwa Lovster Restaurant mengakui pentingnya memanfaatkan platform online untuk membangun merek dan hubungan dengan pelanggan. Media sosial menyediakan saluran yang efektif untuk berkomunikasi dengan pelanggan, membagikan konten yang menarik, memperluas jangkauan merek, dan mengumpulkan umpan balik yang berharga. Dengan fokus pada media sosial, Lovster Restaurant dapat memanfaatkan beragam fitur dan strategi pemasaran yang ditawarkan oleh platform-platform tersebut, seperti posting organik, iklan berbayar, kolaborasi dengan influencer, dan lain-lain. Hal ini, memungkinkan mereka untuk menciptakan kampanye pemasaran yang kreatif dan efektif yang dapat membantu meningkatkan kesadaran merek, meningkatkan keterlibatan pelanggan, dan mendorong pertumbuhan bisnis. Mereka juga bekerja sama dengan influencer dan mitra lokal seperti Grab dan Gojek, yang menyumbang 40% dari penjualan. "Kerja sama dengan influencer dan mitra lokal seperti Grab dan Gojek sangat membantu dalam meningkatkan penjualan kami," (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Hal ini, juga dibenarkan oleh narasumber sebagai berikut: "Kerjasama dengan platform pemesanan makanan online seperti Grab dan Gojek telah memberikan akses yang lebih mudah bagi pelanggan untuk menemukan dan memesan produk kami." (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant menyoroti pentingnya kerjasama dengan influencer dan mitra lokal seperti Grab dan Gojek

dalam meningkatkan penjualan restoran. Pendekatan ini mencerminkan strategi pemasaran yang adaptif dan berorientasi pada kemitraan untuk mencapai tujuan bisnis.

Kerja sama dengan influencer memungkinkan Lovster Restaurant untuk memanfaatkan audiens yang sudah ada dan pengaruh yang dimiliki oleh para influencer tersebut. Dengan berkolaborasi dengan influencer yang memiliki basis pengikut yang besar dan terlibat, restoran dapat meningkatkan visibilitas merek mereka, menjangkau audiens yang lebih luas, dan meningkatkan minat pelanggan potensial untuk mencoba restoran. Selain itu, kemitraan dengan mitra lokal seperti Grab dan Gojek menunjukkan upaya Lovster Restaurant untuk memperluas jangkauan distribusi mereka dan menyediakan akses yang lebih mudah bagi pelanggan untuk memesan dan menikmati hidangan mereka. Dengan bermitra dengan layanan pengiriman makanan terkemuka, restoran dapat memperluas cakupan geografis mereka, memperoleh akses ke pelanggan baru, dan meningkatkan kemudahan akses bagi pelanggan yang sudah ada. Kerja sama dengan influencer dan mitra lokal seperti Grab dan Gojek merupakan strategi yang cerdas dalam meningkatkan penjualan Lovster Restaurant karena memanfaatkan pengaruh dan jaringan yang dimiliki oleh pihak-pihak tersebut. Dengan menjalin kemitraan yang kuat dan saling menguntungkan, restoran dapat memperluas dampak mereka di pasar, memperkuat posisi merek mereka, dan mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Proses pemasaran dimulai dari perencanaan menggunakan social media planner yang menentukan konten harian, mingguan, dan bulanan, diikuti dengan monitoring dan survei lapangan untuk memastikan efektivitas strategi. "Perencanaan konten di media sosial sangat penting untuk menjaga konsistensi dan efektivitas pemasaran kami," (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant)

"Monitoring dan survei lapangan adalah kunci untuk memastikan bahwa strategi kami berjalan dengan baik dan sesuai dengan KPI," (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Pernyataan dari Manajer Lovster Restaurant menggarisbawahi pentingnya perencanaan konten di media sosial untuk menjaga konsistensi dan efektivitas pemasaran restoran mereka. Perencanaan konten yang baik memastikan bahwa konten yang diposting di platform media sosial memiliki tema yang konsisten, pesan yang jelas, dan relevansi yang tinggi dengan audiens target. Dengan memiliki rencana konten yang terstruktur, Lovster Restaurant dapat memastikan bahwa setiap postingan memiliki tujuan yang jelas, baik itu untuk meningkatkan kesadaran merek, mempromosikan penawaran spesial, atau memperkuat koneksi dengan pelanggan. Selain itu, perencanaan konten juga memungkinkan restoran untuk merencanakan postingan jangka panjang, mengatur jadwal posting yang konsisten, dan menyesuaikan konten dengan acara atau tren terkini, sehingga memastikan bahwa kehadiran mereka di media sosial selalu segar dan menarik. Selanjutnya, pernyataan tersebut juga menyoroti pentingnya monitoring dan survei lapangan dalam memastikan bahwa strategi pemasaran Lovster Restaurant berjalan dengan baik dan sesuai dengan *key performance indicator* (KPI). Dengan melakukan monitoring yang teratur terhadap kinerja kampanye pemasaran mereka di media sosial dan survei lapangan terkait respon pelanggan serta tren di industri kuliner, Lovster Restaurant dapat memantau efektivitas strategi mereka, mengidentifikasi peluang perbaikan, dan membuat penyesuaian yang diperlukan agar sesuai dengan tujuan bisnis dan KPI yang ditetapkan. Dengan demikian, monitoring dan survei lapangan memainkan peran penting dalam siklus pemasaran Lovster Restaurant, membantu mereka untuk tetap responsif terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan, serta meningkatkan kinerja bisnis mereka secara keseluruhan.

Untuk menjaga kebersihan dan keteraturan ruang, Lovster menerapkan checklist pada setiap tugas, menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pelanggan. "Kami memiliki checklist harian untuk memastikan kebersihan dan keteraturan ruang, ini sangat penting untuk kenyamanan pelanggan," (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Manajer Lovster Restaurant mengungkapkan bahwa mereka menerapkan checklist harian sebagai bagian dari rutinitas operasional mereka. Tujuan dari checklist tersebut adalah untuk memastikan bahwa ruangan restoran tetap bersih dan teratur setiap hari. Manajer menekankan bahwa hal ini sangat penting untuk menjaga kenyamanan pelanggan. Dengan menggunakan checklist harian ini, tim restoran dapat secara sistematis memeriksa setiap aspek kebersihan dan keteraturan, termasuk membersihkan meja, lantai, dan area umum, serta memastikan perlengkapan makan dan minum tersedia dengan baik. Hal serupa juga diungkapkan oleh narasumber lain yaitu: "Di Lovster Restaurant, kami memiliki pendekatan yang sangat terstruktur terhadap pengelolaan operasional dapur, di mana setiap bagian menu dilengkapi dengan checklist. Hal ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap karyawan, termasuk para chef, selalu ingat dan memahami dengan jelas job description serta tanggung jawab masing-masing. Checklist ini tidak hanya membantu dalam mempertahankan konsistensi dan kualitas dalam penyajian makanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap langkah dalam proses persiapan makanan diikuti sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh restoran. Dengan pendekatan ini, kami berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan efisien, yang

berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan operasional harian kami.” (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant). Dengan demikian, praktik ini membantu Lovster Restaurant untuk menjaga standar tinggi dalam hal kebersihan dan kenyamanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan membangun reputasi positif bagi restoran. Salah satu narasumber menambahkan sebagai berikut: “Kami punya checklist. Checklist ini dirancang untuk mencakup setiap aspek dari kebersihan ruang, mulai dari sanitasi area umum hingga detail-detail kecil seperti penyusunan ulang meja dan pengaturan dekorasi. Kami sangat menyadari betapa pentingnya lingkungan yang bersih dan teratur dalam menciptakan kenyamanan bagi pelanggan kami. Dengan demikian, kami tidak hanya berkomitmen untuk memenuhi standar kebersihan yang ketat, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan menyambut bagi setiap pengunjung. Melalui penggunaan checklist harian ini, kami dapat memastikan bahwa setiap aspek dari ruang kami diperhatikan dengan cermat dan secara konsisten dipelihara. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kebersihan tempat kami, tetapi juga memungkinkan mereka untuk sepenuhnya menikmati pengalaman bersantai tanpa kekhawatiran.” (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Desain ruang yang menarik seperti ayunan pantai sebagai meja makan memberikan pengalaman unik bagi pelanggan kami.” “Ayunan pantai ini menjadi daya tarik yang menambah pengalaman berbeda bagi pelanggan kami.” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Manajer Lovster Restaurant menjelaskan bahwa kehadiran ayunan pantai di restoran mereka menambah nilai tambah yang signifikan dalam pengalaman pelanggan. Ayunan pantai ini dianggap sebagai daya tarik yang unik dan menarik, yang memberikan pengalaman berbeda bagi pelanggan saat mengunjungi restoran. Kehadiran ayunan pantai tersebut dapat menciptakan atmosfer yang santai dan menyenangkan, serta menjadi titik fokus yang menarik perhatian pelanggan. Selain itu, ayunan pantai juga menciptakan kesempatan bagi pelanggan untuk bersantai dan menikmati waktu bersama teman atau keluarga mereka dalam suasana yang tidak biasa. Dengan demikian, kehadiran ayunan pantai di Lovster Restaurant bukan hanya sebagai elemen dekoratif, tetapi juga sebagai fitur yang berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Hal ini mencerminkan komitmen restoran dalam memberikan pengalaman kuliner yang unik dan berkesan bagi setiap pengunjungnya. Melalui pengelolaan yang baik terhadap berbagai aspek pemasaran, mulai dari produk hingga tampilan fisik, Lovster Restaurant berhasil menciptakan strategi yang efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, berkontribusi pada kesuksesan dan pertumbuhan restoran secara keseluruhan.

b. Aspek Operasional

Proses pengelolaan persediaan dan pengadaan bahan baku di Lovster Restaurant dimulai dengan pemesanan barang yang tersedia dan pemantauan terhadap kekurangan bahan. Lovster memiliki sistem manajemen stok yang memastikan bahan baku selalu tersedia dalam jumlah yang cukup. Jika stok mencapai batas minimal yang telah ditentukan, segera dilakukan pemesanan ulang. “Kami memiliki jumlah maksimal kuantitas, jika stok sudah berada di angka tersebut, maka diwajibkan untuk order barang,” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Manajer Lovster Restaurant menjelaskan bahwa restoran mereka memiliki kebijakan untuk menetapkan jumlah maksimum kuantitas barang tertentu. Apabila stok barang telah mencapai jumlah maksimal tersebut, tim operasional restoran diwajibkan untuk segera melakukan pemesanan barang baru. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa restoran selalu memiliki stok yang cukup untuk memenuhi permintaan pelanggan, serta mencegah terjadinya kekurangan barang yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Dengan menetapkan jumlah maksimal kuantitas barang, Lovster Restaurant dapat mengoptimalkan manajemen persediaan mereka dan menghindari kerugian akibat kekurangan stok. Selain itu, kebijakan ini juga mencerminkan praktik yang proaktif dalam manajemen persediaan, di mana restoran mengutamakan keberlangsungan operasional dan kepuasan pelanggan dengan memastikan ketersediaan barang yang tepat pada waktu yang tepat. Dengan demikian, kebijakan ini menjadi bagian integral dari strategi manajemen persediaan Lovster Restaurant, yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi dalam operasional dan memastikan pengalaman pelanggan yang optimal.

Lovster Restaurant bekerja sama dengan beberapa supplier untuk memastikan kelancaran pasokan bahan baku. Supplier tersebut termasuk langganan supplier bahan sayuran, lobster fresh yang berasal dari wild cage, dan supplier saus yang sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Lovster. “Kami sudah memiliki langganan supplier bahan sayuran, lobster fresh, dan supplier saus yang sudah ready dengan setiap standar yang kami pakai untuk komponen produk kami,” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). “Kami telah menjalin kerjasama jangka panjang dengan supplier bahan sayuran, lobster segar, dan saus, yang telah siap dan memenuhi standar kualitas yang kami tetapkan untuk setiap komponen produk kami. Kerjasama ini memastikan ketersediaan bahan baku yang konsisten dan berkualitas tinggi, sehingga kami dapat menghadirkan produk akhir yang memuaskan bagi pelanggan kami.” (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant).

Manajer Lovster Restaurant mengungkapkan bahwa mereka telah menjalin kerja sama jangka panjang dengan beberapa supplier untuk memastikan ketersediaan bahan-bahan utama dalam operasional restoran. Lovster Restaurant memiliki langganan dengan supplier bahan sayuran, lobster fresh, dan supplier saus yang telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh restoran untuk setiap komponen produk. Kerja sama ini memungkinkan Lovster Restaurant untuk memperoleh pasokan bahan baku yang konsisten dan berkualitas tinggi secara teratur. Salah satu narasumber menjelaskan sebagai berikut: “Untuk supplier kami sudah ada. Jadi, bahan baku utama kita tidak habis atau kurang ya. Selalu haru ada stoknya, terutama lobster. Kami telah menjalin kerja sama dengan beberapa supplier yang dapat memenuhi kebutuhan bahan baku kami secara konsisten. Dengan demikian, kami dapat memastikan bahwa pasokan bahan baku utama kami, terutama lobster, selalu tersedia dalam jumlah yang mencukupi. Penting bagi kami untuk menjaga stok bahan baku agar tidak habis atau kurang, mengingat lobster merupakan salah satu bahan utama dalam menu kami. Oleh karena itu, kami terus memantau dan mengelola inventarisasi stok dengan cermat, serta melakukan komunikasi yang teratur dengan supplier kami untuk memastikan ketersediaan pasokan yang stabil dan berkualitas.” (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Dengan memiliki langganan supplier, restoran dapat memastikan bahwa mereka selalu memiliki akses terhadap bahan-bahan utama yang diperlukan dalam menyajikan hidangan berkualitas kepada pelanggan mereka. Selain itu, dengan supplier yang telah siap dan memenuhi standar yang ditetapkan, restoran dapat menghemat waktu dan upaya yang diperlukan untuk mencari dan memverifikasi kualitas supplier secara terus-menerus. Selanjutnya, mengenai saos pun restoran lovster selalu optimal. Hal ini disampaikan oleh narasumber: “Kami di restoran lobster selalu memastikan saus kami optimal dalam segi kelezatan, kekentalan, dan konsistensi rasanya.” (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant).

Kerja sama dengan supplier yang handal dan terpercaya adalah faktor kunci dalam menjaga keberlangsungan operasional dan konsistensi kualitas produk Lovster Restaurant. Dengan demikian, langganan dengan supplier bahan sayuran, lobster fresh, dan supplier saus yang telah siap merupakan langkah strategis dalam manajemen rantai pasokan restoran yang membantu mereka mencapai standar kualitas yang diinginkan dan memenuhi harapan pelanggan. Untuk menemukan supplier yang cocok, Lovster melakukan tes dan trial terhadap setiap sampel yang diberikan oleh calon supplier. Proses ini penting untuk memastikan kelanjutan pasokan yang sesuai dengan standar Lovster. “Melalui tes dan trial setiap sampel yang diberikan oleh calon supplier adalah hal yang penting untuk kelanjutan supply dan sesuai dengan standar Lovster.” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant).

Manajer Lovster Restaurant menekankan pentingnya melakukan uji coba dan pengujian terhadap setiap sampel yang diberikan oleh calon supplier. Proses ini dianggap sebagai langkah krusial untuk memastikan kelangsungan pasokan bahan baku dan memastikan bahwa bahan baku yang diterima sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh Lovster Restaurant. Dengan melakukan tes dan uji coba terhadap setiap sampel, restoran dapat secara langsung mengevaluasi kualitas dan kecocokan bahan baku yang ditawarkan oleh calon supplier. Langkah ini memungkinkan Lovster Restaurant untuk membuat keputusan yang informasional dan tepat terkait dengan pemilihan supplier, serta meminimalkan risiko menerima bahan baku yang tidak memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Proses uji coba dan pengujian ini juga mencerminkan komitmen Lovster Restaurant terhadap kualitas produk akhir yang disajikan kepada pelanggan. Dengan memastikan bahwa bahan baku yang digunakan memenuhi standar kualitas tertentu, restoran dapat memastikan bahwa setiap hidangan yang disajikan tetap mempertahankan tingkat kualitas yang konsisten dan sesuai dengan citra merek mereka.

Lovster menerapkan strategi “*walk the talk rules*” dalam bekerja sama dengan supplier. Artinya, supplier wajib menjalankan hak dan kewajibannya sesuai standar Lovster, karena Lovster juga menjalankan hak dan kewajibannya sebagai pembeli. “Supplier wajib menjalankan hak dan kewajibannya sesuai standar Lovster, karena Lovster sudah menjalankan hak dan kewajibannya sebagai pembeli.” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). “Kami menegaskan kepada supplier bahwa mereka harus mematuhi hak dan kewajiban mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Lovster. Sebagai pihak pembeli, kami juga telah memastikan untuk selalu memenuhi kewajiban kami dengan baik. Ini adalah langkah penting untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dan memastikan kualitas produk yang konsisten untuk pelanggan kami.” (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant). Manajer Lovster Restaurant dan Junior Sous Chef menegaskan bahwa pihak supplier memiliki kewajiban untuk mematuhi hak dan kewajiban mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Lovster. Dalam konteks ini, Lovster Restaurant telah menjalankan hak dan kewajiban mereka sebagai pembeli dengan baik, dan mereka

mengharapkan bahwa pihak supplier juga akan melaksanakan kewajiban mereka dengan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dengan mengutamakan kerja sama yang saling menguntungkan antara Lovster Restaurant dan supplier, restoran menekankan pentingnya adanya keterbukaan, transparansi, dan kepatuhan terhadap persyaratan yang telah disepakati. Supplier diharapkan untuk memberikan layanan yang konsisten dan bahan baku yang berkualitas sesuai dengan standar Lovster Restaurant. Pernyataan ini mencerminkan pentingnya hubungan yang saling menguntungkan antara Lovster Restaurant dan supplier mereka, di mana kedua belah pihak diharapkan untuk saling mendukung dan memenuhi kewajiban mereka masing-masing. Dengan demikian, prinsip ini menciptakan dasar yang kuat untuk kerja sama yang berkelanjutan dan berorientasi pada keberlanjutan dalam rantai pasokan Lovster Restaurant.

Evaluasi kegiatan operasional di Lovster dilakukan setiap pagi dan setiap bulan setelah KPI dievaluasi. "Evaluasi dilakukan di pagi hari dan di tiap bulan setelah KPI dievaluasi." (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Hal ini, juga dibenarkan oleh narasumber lainnya, sebagai berikut: "Evaluasi bulanan ini bertujuan untuk kita lebih paham kinerja kami sendiri ya. Kami berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mencapai hasil yang optimal dalam upaya kami untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan." (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Manajer Lovster Restaurant menjelaskan bahwa proses evaluasi dilakukan secara teratur dalam operasional restoran mereka. Evaluasi dilakukan setiap pagi, mungkin sebagai bagian dari rapat tim pagi, untuk memantau kinerja operasional harian dan mengidentifikasi setiap masalah atau area yang memerlukan perhatian lebih. Selain itu, evaluasi juga dilakukan secara menyeluruh setiap bulan setelah KPI dievaluasi. Langkah ini bertujuan untuk menyusun laporan kinerja bulanan, mengevaluasi pencapaian tujuan dan KPI yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi tren atau pola kinerja yang dapat memberikan wawasan berharga untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya. Dengan melakukan evaluasi secara rutin, Lovster Restaurant dapat memastikan bahwa operasional mereka tetap efisien dan efektif, serta memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi dan menangani masalah dengan cepat sebelum menjadi lebih serius. Evaluasi bulanan juga memberikan kesempatan bagi tim manajemen untuk mengevaluasi strategi dan kebijakan yang ada, serta membuat perubahan atau penyesuaian jika diperlukan untuk meningkatkan kinerja keseluruhan restoran.

Menurut pihak manajemen, kegiatan operasional Lovster saat ini sudah efektif dan efisien. Selama tujuh tahun operasional, Lovster tidak mengalami permasalahan besar dan selalu melakukan perbaikan secara terus-menerus. "Menurut saya sudah efektif dan efisien, karena sejauh ini selama tujuh tahun operasional tidak mengalami permasalahan besar dan yang pasti improvement adalah hal yang selalu kami lakukan." (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). "Menurut saya, sistem yang kami terapkan telah terbukti efektif dan efisien dalam menjalankan operasional kami selama tujuh tahun terakhir. Kami tidak mengalami masalah besar yang signifikan selama periode tersebut, dan kami terus berkomitmen untuk melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan." (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant). Dalam wawancara tersebut, Manajer Lovster Restaurant dan Junior Sous Chef menyatakan bahwa menurutnya operasional restoran telah efektif dan efisien. Dia menekankan bahwa selama tujuh tahun beroperasi, restoran tidak mengalami masalah besar yang signifikan. Dia yakin bahwa fakta ini menunjukkan bahwa strategi dan proses yang telah mereka terapkan telah berhasil dalam menjaga kinerja restoran tetap stabil dan berjalan lancar. Lebih lanjut, manajer menyatakan bahwa restoran selalu berupaya untuk melakukan perbaikan terus-menerus, mencari cara untuk meningkatkan kinerja mereka. Salah satu narasumber lainnya juga menambahkan sebagai berikut: "Dalam pandangan saya, metode yang kami terapkan telah terbukti efektif dan efisien dalam menjalankan operasional bisnis kami. Bukti dari keberhasilan ini terlihat dari tujuh tahun masa operasional kami tanpa menghadapi permasalahan besar yang menghambat kinerja kami secara signifikan. Kami percaya bahwa kunci dari kesuksesan ini adalah komitmen kami untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan. Selama bertahun-tahun, kami selalu berusaha untuk mengidentifikasi area-area di mana kami dapat meningkatkan kinerja kami, baik dari segi proses operasional, pelayanan pelanggan, maupun pengembangan produk dan layanan. Pendekatan ini memungkinkan kami untuk tetap relevan dalam lingkungan bisnis yang terus berubah, dan untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan kami." (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Meskipun mereka telah berhasil dalam menjaga operasional restoran tetap berjalan dengan baik, mereka tidak puas dengan status quo dan terus mencari cara untuk meningkatkan dan mengembangkan restoran ke arah yang lebih baik. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Lovster Restaurant terhadap keunggulan dan inovasi terus-menerus. Meskipun mereka telah mencapai tingkat kesuksesan yang baik dalam tujuh tahun operasional, mereka tetap terbuka terhadap perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Dengan terus menerapkan sikap ini, mereka dapat memastikan bahwa mereka tetap relevan dan kompetitif dalam industri kuliner yang terus berubah. Dengan demikian, pengelolaan persediaan dan pengadaan bahan baku di Lovster Restaurant dilakukan dengan

sistematis dan efektif, melalui pemantauan stok yang ketat, pemilihan supplier yang teliti, serta evaluasi berkala untuk memastikan kelancaran operasional restoran.

c. Aspek SDM

Berdasarkan hasil penelitian yang disampaikan, Lovster Restaurant menerapkan proses rekrutmen yang cermat untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut sesuai dengan kebutuhan dan budaya restoran. “Proses 3 bulan pertama adalah masa *progression* digunakan untuk mengambil tindakan apakah calon kandidat ini layak atau tidak untuk di lanjutkan, baru setelahnya jika di terima maka akan di berikan pendaftaran untuk administrasi serta bpjs ketenagakerjaan dan hal lainnya yang diberikan Lovster kepada kandidat tersebut.” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Proses ini melibatkan masa *progression* selama 3 bulan pertama yang digunakan untuk mengevaluasi apakah calon kandidat layak atau tidak untuk dilanjutkan. Setelah diterima, kandidat akan menjalani proses administrasi dan pendaftaran termasuk pendaftaran BPJS ketenagakerjaan. Dengan demikian, proses rekrutmen Lovster Restaurant tidak hanya berfokus pada pemilihan kandidat yang tepat sesuai dengan kualifikasi dan pengalaman, tetapi juga memperhatikan aspek- aspek seperti kecocokan budaya dan nilai-nilai perusahaan. Dengan melakukan evaluasi yang cermat selama masa *progression*, mereka dapat memastikan bahwa mereka mempekerjakan individu yang dapat berkontribusi secara positif terhadap kesuksesan dan pertumbuhan restoran.

Selanjutnya, Lovster Restaurant memiliki program orientasi karyawan yang dilaksanakan selama 3 bulan dan dipimpin oleh senior. *Job description* untuk setiap posisi di restoran telah ditentukan dengan jelas, mulai dari divisi *hot kitchen*, *bar*, hingga *cleaning service*, dengan masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang spesifik. “Lovster Restaurant menetapkan program orientasi karyawan selama 3 bulan yang dipimpin oleh senior untuk memastikan setiap anggota tim memahami dengan jelas tugas dan tanggung jawab mereka di setiap divisi seperti *hot kitchen*, *bar*, dan *cleaning service*. Hal ini bertujuan agar mereka dapat berkontribusi secara maksimal dalam menjalankan operasional harian restoran dengan efektif.” (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant).

Lovster Restaurant menetapkan program orientasi karyawan selama 3 bulan dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab mereka di setiap bagian restoran, mulai dari *hot kitchen*, *bar*, hingga *cleaning service*. Program ini dipandu oleh senior yang berpengalaman untuk memastikan integrasi yang mulus bagi karyawan baru ke dalam budaya dan operasional restoran. Dengan pendekatan ini, Lovster Restaurant berupaya memastikan bahwa semua anggota tim dapat berkontribusi secara optimal dan menjaga standar pelayanan yang tinggi yang menjadi ciri khas mereka. “Evaluasi selalu di lakukan setiap pagi dan stiap akhir bulan pada saat rekonsiliasi pembukuan, dan kami selalu mulai tujuan individu terlebih dahulu sebelum ke tujuan Lovster.” (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). “Setiap pagi, kami melakukan evaluasi rutin, dan pada akhir setiap bulan kami melakukan rekonsiliasi pembukuan. Kami memulai dengan menetapkan tujuan individu sebelum fokus pada tujuan keseluruhan Lovster, memastikan bahwa setiap langkah kami sesuai dengan strategi perusahaan dan memberikan kontribusi maksimal kepada kesuksesan operasional kami.” (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant). Selanjutnya, narasumber lainnya juga menambahkan sebagai berikut: “Kami memprioritaskan evaluasi tujuan individu sebelum mempertimbangkan tujuan tim secara keseluruhan, sehingga setiap anggota tim memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab mereka. Ini adalah langkah yang penting untuk memastikan bahwa setiap orang dalam tim kami memiliki visi yang jelas tentang arah yang harus diambil, dan untuk memfasilitasi kolaborasi yang efektif menuju tujuan yang lebih besar. Dengan melakukan evaluasi secara rutin ini, kami berupaya untuk memastikan bahwa setiap langkah yang kami ambil selaras dengan visi dan misi kami secara keseluruhan.” (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Dalam wawancara tersebut, Manajer Lovster Restaurant, Junior sous chef dan karyawan menjelaskan bahwa mereka melakukan evaluasi secara rutin setiap pagi dan setiap akhir bulan. Evaluasi ini dilakukan pada dua waktu yang berbeda: evaluasi harian di pagi hari dan evaluasi bulanan pada akhir bulan selama proses rekonsiliasi pembukuan. Evaluasi harian dilakukan setiap pagi untuk memantau kinerja operasional restoran pada hari tersebut. Hal ini, memungkinkan tim manajemen untuk mengidentifikasi masalah atau kebutuhan yang mendesak, serta mengambil tindakan korektif jika diperlukan agar operasional restoran tetap lancar dan efisien.

Sementara itu, evaluasi bulanan dilakukan pada akhir bulan sebagai bagian dari proses rekonsiliasi pembukuan. Selama evaluasi ini, tim manajemen mengevaluasi pencapaian tujuan dan KPI selama bulan tersebut. Mereka juga dapat meninjau kinerja keuangan restoran dan membuat perencanaan untuk bulan berikutnya. Selain itu, Manajer Lovster Restaurant menekankan bahwa mereka selalu memulai dengan menetapkan dan mengevaluasi

tujuan individu karyawan terlebih dahulu sebelum meninjau tujuan dan KPI yang terkait dengan Lovster secara keseluruhan. Hal ini, menunjukkan pentingnya pengembangan individu dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dengan memberikan perhatian yang lebih pada tujuan individu, restoran dapat memastikan bahwa setiap anggota tim merasa diakui dan didukung dalam upaya mereka untuk mencapai kesuksesan pribadi dan kolektif. Untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas tenaga kerja, Lovster Restaurant menggunakan KPI, yang mencakup ulasan pelanggan dan survei lapangan terkait produk. Evaluasi kinerja karyawan dilakukan setiap hari dan akhir bulan, dengan fokus terlebih dahulu pada pencapaian tujuan individu sebelum tujuan organisasi. "Kami memiliki turnover employee selama 6-12 bulan yang berada di angka 5% which is, itu rendah karena kami sangat memfilter pada saat calon kandidat." (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Pada wawancara tersebut, Manajer Lovster Restaurant menjelaskan bahwa restoran mereka memiliki tingkat turnover karyawan yang relatif rendah, yaitu sekitar 5% selama periode 6-12 bulan. Tingkat *turnover* yang rendah ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memilih untuk tetap bekerja di Lovster Restaurant dalam jangka waktu yang lama. Manajer menjelaskan bahwa salah satu alasan tingkat *turnover* yang rendah adalah karena mereka melakukan proses seleksi kandidat dengan sangat ketat. Mereka memfilter calon kandidat dengan teliti sehingga hanya orang-orang yang cocok dengan budaya dan nilai-nilai restoran yang diterima. Dengan cara ini, mereka dapat memastikan bahwa karyawan yang direkrut memiliki komitmen jangka panjang terhadap restoran dan memiliki kemungkinan untuk tetap bertahan dalam jangka waktu yang lama. Dengan tingkat *turnover* yang rendah, Lovster Restaurant dapat mengurangi biaya yang terkait dengan perekrutan dan pelatihan karyawan baru, serta mempertahankan kestabilan dalam tim mereka. Selain itu, tingkat *turnover* yang rendah juga dapat menghasilkan keuntungan dalam hal produktivitas dan kualitas layanan, karena karyawan yang tetap bekerja dalam jangka waktu yang lama memiliki pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas tentang operasional restoran.

d. Aspek Keuangan

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan Lovster Restaurant menggambarkan bagaimana pencapaian ini dicapai dan bagaimana cara mengelola modal serta memaksimalkan pendapatan dengan efisiensi. "Kami dapat mencatatkan pendapatan bersih sebesar 8 miliar rupiah sejak 2017 hingga 2023." (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). "Modal awal yang kami keluarkan sebesar 5 miliar rupiah terbukti menjadi investasi yang menguntungkan bagi kami." (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Modal awal sebesar 5 miliar rupiah diidentifikasi sebagai investasi yang cerdas dan menguntungkan bagi Lovster Restaurant. Ini menandakan bahwa alokasi modal pada tahap awal telah dilakukan dengan baik, mungkin dengan memperhitungkan pengeluaran awal yang diperlukan untuk infrastruktur, persediaan, perekrutan tenaga kerja, dan aspek lain dari operasional restoran. "Kami selalu berusaha untuk menjaga pengeluaran tetap terkendali, dengan mengelola anggaran restoran dalam kisaran 900 juta hingga 1 miliar rupiah setiap tahunnya." (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Pentingnya menjaga pengeluaran tetap terkendali menjadi sorotan lain dalam wawancara tersebut. Dengan mengelola anggaran restoran dalam kisaran 900 juta hingga 1 miliar rupiah setiap tahunnya, Lovster Restaurant menunjukkan komitmen mereka terhadap efisiensi dan pengelolaan sumber daya yang bijaksana. Salah satu narasumber juga menyatakan sebagai berikut: "Dengan mengelola anggaran restoran dalam rentang 900 juta hingga 1 miliar rupiah setiap tahun, Lovster Restaurant menunjukkan dedikasinya terhadap efisiensi dan pengelolaan sumber daya yang cerdas. Ini mencerminkan komitmen kami untuk menjaga keseimbangan yang tepat antara pengeluaran dan pendapatan, serta memastikan bahwa setiap pengeluaran mendukung tujuan kami untuk menyajikan pengalaman kuliner yang berkualitas tinggi bagi pelanggan kami." (Wawancara dengan Junior sous chef 2 tahun di lovster restaurant).

Penjelasan di atas juga menunjukkan bahwa Lovster Restaurant menunjukkan komitmen mereka terhadap efisiensi dan pengelolaan sumber daya yang bijaksana. Ini mungkin melibatkan pemantauan yang cermat terhadap biaya-biaya operasional, negosiasi harga dengan pemasok, penggunaan teknologi untuk mengotomatisasi proses yang dapat mengurangi biaya, dan strategi lainnya untuk meminimalkan pemborosan dan meningkatkan profitabilitas. "Ini merupakan hasil dari strategi kami dalam memaksimalkan efisiensi operasional dan pengelolaan sumber daya dengan bijaksana." (Wawancara dengan Manajer Lovster Restaurant). Hal ini, juga dibenarkan oleh narasumber lainnya sebagai berikut: "Kami terus berinovasi dalam mencari solusi yang tepat guna untuk meningkatkan efisiensi, mulai dari proses produksi hingga manajemen logistik. Selain itu, kami juga menjalankan prinsip manajemen yang berkelanjutan, di mana pengelolaan sumber daya dilakukan dengan mempertimbangkan dampak jangka panjangnya terhadap lingkungan dan masyarakat. Melalui pendekatan ini, kami berharap dapat memberikan kontribusi positif bagi keberlanjutan bisnis kami sambil tetap memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik." (Wawancara dengan Karyawan Lovster Restaurant). Secara keseluruhan, strategi yang diimplementasikan oleh Lovster Restaurant

untuk memaksimalkan pendapatan dengan efisiensi dapat mencakup berbagai tindakan, mulai dari manajemen persediaan yang cermat hingga pengoptimalan proses operasional. Kunci kesuksesan mereka mungkin terletak pada kombinasi antara visi jangka panjang yang jelas, pengelolaan risiko yang bijaksana, dan keterlibatan aktif dalam memantau dan menyesuaikan strategi operasional mereka sesuai keadaan pasar dan kebutuhan pelanggan.

## Diskusi

### a. Aspek Pemasaran

Dalam konteks strategi pemasaran Lovster Restaurant, beberapa teori yang relevan adalah bauran pemasaran (*marketing mix*) dan konsep STP. Bauran pemasaran mencakup empat elemen utama: produk, harga, tempat, dan promosi. Lovster Restaurant berhasil membangun citra merek yang kuat dengan menu utamanya yang unik dan berkualitas tinggi seperti Zeus Lovster Bun, Poseidon, dan Atlantis. Hal ini, sesuai dengan teori produk dalam bauran pemasaran, yang menekankan pentingnya menyediakan produk yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pasar. Selain itu, Lovster menggunakan strategi penetapan harga yang cerdas dengan rasio 30% untuk biaya produksi dan 70% untuk margin keuntungan, serta menawarkan diskon khusus untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, sesuai dengan teori harga dan promosi dalam bauran pemasaran. Aspek tempat juga diperhatikan oleh Lovster dengan rencana ekspansi ke lokasi strategis seperti bandara internasional Bali dan Ubud. Hal ini, mencerminkan pentingnya distribusi produk yang tepat, yang merupakan bagian dari teori tempat dalam bauran pemasaran. Selain itu, konsep STP juga dapat diterapkan dalam strategi pemasaran Lovster. Restoran ini melakukan segmentasi pasar dengan menargetkan pelanggan yang menghargai kualitas makanan dan pengalaman kuliner yang unik. Melalui desain interior yang unik dan tema industrial, serta kolaborasi dengan *influencer* dan mitra lokal seperti Grab dan Gojek, Lovster melakukan positioning sebagai destinasi kuliner yang elegan namun tetap terjangkau, yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pasar yang telah mereka identifikasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari bauran pemasaran, Lovster Restaurant berhasil membangun strategi pemasaran yang efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan serta memperluas jangkauan pasar mereka.

### b. Aspek Operasional

Aspek operasional dalam Lovster Restaurant merupakan tahapan yang penting dalam memastikan konsistensi dan efisiensi dalam pengelolaan restoran. Aspek operasional dapat didefinisikan sebagai tahapan dalam riset atau penelitian yang bertujuan untuk memastikan konsistensi pengukuran variabel atau pengumpulan data antara satu responden dengan responden lainnya. Hal ini, mencakup penggunaan cara dan metode pengukuran yang tepat, identifikasi hasil dan kategori pengukuran, serta pemilihan skala pengukuran yang sesuai untuk menentukan suatu variabel dengan jelas. Dalam konteks Lovster Restaurant, pengelolaan persediaan menjadi bagian kunci dari aspek operasional. Persediaan dipantau secara ketat dan supplier dipilih melalui tes dan trial sample untuk memastikan kualitas bahan baku, mengikuti prinsip-prinsip dari aspek operasional. Evaluasi operasional juga dilakukan setiap pagi dan bulanan setelah penilaian KPI, memastikan efisiensi dan efektivitas kegiatan operasional restoran. Dengan demikian, pengelolaan persediaan dan evaluasi operasional yang ketat di Lovster Restaurant merupakan contoh konkret dari penerapan aspek operasional dalam bisnis restoran, sesuai dengan prinsip-prinsip yang sudah dijelaskan.

### c. Aspek SDM

Implementasi rencana bisnis yang melibatkan pengembangan bisnis secara berkala memerlukan evaluasi kelayakan dalam hal SDM. Aspek SDM ini mencakup proses rekrutmen, penjabaran pekerjaan (*job description*), dan penentuan jumlah tenaga kerja yang diperlukan. Aspek manajemen dan SDM melakukan evaluasi terhadap proses pelaksanaan atau struktur organisasi bisnis dan ketersediaan tenaga kerja. Proses rekrutmen di Lovster Restaurant menjadi contoh konkret dari penerapan prinsip-prinsip sumber daya manusia dalam bisnis. Mereka melaksanakan masa percobaan selama tiga bulan untuk menilai kecocokan kandidat, diikuti dengan pelatihan yang terstruktur oleh senior selama masa orientasi. Setiap divisi memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas, yang memastikan bahwa setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, evaluasi kinerja dilakukan menggunakan KPI serta survei lapangan terkait produk. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip sumber daya manusia dalam proses rekrutmen dan manajemen kinerja di Lovster Restaurant mencerminkan upaya untuk memastikan konsistensi dan efektivitas dalam pengelolaan SDM.

d. Aspek Keuangan

Dalam konteks keuangan, Lovster Restaurant memulai operasinya dengan modal awal sebesar 5 miliar rupiah. Selama periode tahun 2017 hingga 2023, restoran ini mencatatkan pendapatan bersih sebesar 8 miliar rupiah setiap tahunnya. Meskipun demikian, pengeluaran tahunan restoran tersebut bervariasi, berkisar antara 900 juta hingga 1 miliar rupiah. Hal ini, menunjukkan bahwa Lovster memiliki kestabilan finansial yang memadai, dengan pendapatan yang konsisten dan pengeluaran yang terkelola dengan baik. Untuk memahami dampak finansial dari aliran kas ini, kita perlu menghitung aliran kas bersih (CF) setiap tahunnya. Aliran kas bersih dihitung dengan mengurangi pengeluaran tahunan dari pendapatan bersih, seperti yang telah dijabarkan sebelumnya:

$$CF = \text{Pendapatan Bersih} - \text{Pengeluaran}$$

Dengan nilai pendapatan bersih sebesar 8 miliar rupiah dan pengeluaran antara 900 juta hingga 1 miliar rupiah, maka aliran kas bersih (CF) setiap tahunnya adalah:

$$CF = 8 \text{ miliar} - 0.9 \text{ miliar} = 7.1 \text{ miliar rupiah]$$

Hal ini, menunjukkan bahwa Lovster Restaurant memiliki aliran kas bersih sebesar 7.1 miliar rupiah setiap tahunnya. Aliran kas bersih yang positif ini mencerminkan kesehatan finansial restoran dan memberikan indikasi bahwa model bisnis yang diterapkan oleh Lovster mampu memberikan kontribusi positif terhadap kesuksesan dan pertumbuhan restoran secara keseluruhan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: a. Aspek Pemasaran – Lovster Restaurant sukses dalam membangun citra merek yang kuat dengan menu unggulan seperti Zeus Lovster Bun, Poseidon, dan Atlantis. Lovster Restaurant menjaga kualitas dan kesegaran bahan baku dengan ketat, memastikan produk yang disajikan sesuai dengan standar kualitas makanan yang tinggi. Strategi penetapan harga yang cerdas dan pemberian diskon khusus untuk pelanggan setia juga telah membantu mempertahankan dan menarik pelanggan, b. Aspek Operasional – Pengelolaan persediaan Lovster Restaurant dilakukan dengan teliti, dengan pemantauan stok yang ketat dan pemilihan supplier yang melalui tes dan *trial sample*, c. Aspek SDM – Proses rekrutmen Lovster melalui masa percobaan selama tiga bulan untuk menilai kecocokan kandidat, diikuti dengan pelatihan yang terstruktur selama masa orientasi. Evaluasi kinerja karyawan dilakukan menggunakan KPI serta survei lapangan terkait produk, memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan individu dan kinerja tim, d. Aspek Keuangan – Lovster Restaurant memulai dengan modal awal yang besar dan berhasil mencatatkan pendapatan bersih yang stabil selama periode 2017 hingga 2023. Pengeluaran yang terkelola baik menunjukkan bahwa mereka memiliki model bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Beberapa saran untuk menjadi masukan dari penelitian ini di antaranya: a. Lovster Restaurant dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi dalam menu untuk mempertahankan daya tarik restoran, serta mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan visibilitas merek dan mencapai target pasar yang lebih luas, Pelanggan dapat memanfaatkan diskon dan promosi yang ditawarkan oleh Lovster Restaurant untuk menikmati pengalaman makan yang lebih terjangkau dan menyenangkan, b. Penelitian lebih lanjut mengenai dampak strategi pemasaran dan operasional terhadap kinerja bisnis restoran, serta fokus pada aspek-aspek spesifik seperti penggunaan media sosial dalam pemasaran, manajemen persediaan, dan pengelolaan SDM untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan bisnis restoran.

#### Referensi

1. Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (P. Rapanna, Ed.). CV. Syakir Media Press. <https://osf.io/juwxn>
2. Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). Resume: Instrumen Pengumpulan Data. <https://osf.io/preprints/inarxiv/s3kr6/>
3. Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif (E. D. Lestari, Ed.). CV Jejak. <https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ&printsec=frontco ver#v=onepage&q&f=false>
4. Creswell, J. (2015). Educational Research Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research (5th ed.). Pearson Education Inc.
5. Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (H. Abadi, Ed.). CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjctmGz5z9AhVq5XMBHUTbDEAQFn oECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fprofile%2FHardani%2Fpublication%2F340021548\\_Buku\\_Metode\\_Penelitian\\_Kualit](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjctmGz5z9AhVq5XMBHUTbDEAQFn oECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fprofile%2FHardani%2Fpublication%2F340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualit) 2FHardani-

- atif\_Kuantitatif%2Flinks%2F5e72e011299bf1571848ba20%2FBuku-Metode\_Penelitian\_Kualitatif\_Kuantitatif.pdf&usg=AOvVaw3N363P- NeMM4Vu40egbIps
6. Joycelin, *et al.* (2022). Analisis Manajemen Risiko Pada Bidang Usaha Kuliner Seoul Café. *Jurnal Mirai Management* Volume 7 Issue 3 (2022) Pages 228–244 ISSN: 2598-8301 (Online)
  7. Kemenkeu. (2023). Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan RI. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/lubuksikapung/id/data-publikasi/artikel/3134-kontribusi-umkm-dalam-perekonomian-indonesia.html>
  8. Laulita, N. B., Yang, J., Larissa, J., Susanti, O., & Yuki, N. (2022). Analisis Risiko Bisnis Pada Café Vegetariano Sushi. *YUME: Journal of Management* Volume 5 Issue 3 (2022) Pages 427–435 ISSN: 2614-851X (Online)
  9. Leung, L. (2015). Validity, Reliability, and Generalizability in Qualitative Research. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 4(3), 324–327. <https://doi.org/10.4103/2249-4863.161306>
  10. Lionel, E., Fernando, N., Ong, T., Septama, V., Internasional Batam Alamat, U., Ladi, B.-S., Gajah Mada, J., Indah, T., Sekupang, K., & Batam, K. (2023). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA MALAYA CAFE. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 251–266. <https://doi.org/10.55606/CEMERLANG.V3I1.716>
  11. Lionel, E., Leonard., Fernando, N., Ong, T., & Septama, V. (2023). Analisis Manajemen Risiko Pada Malaya Café. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis* Vol.3, No.1 FEBRUARI 2023 e-ISSN: 2962-4797; p- ISSN: 2962-3596, Hal 251-266
  12. Mandiri, A. T. K. U. M., *et al.* (2022). Analisis Manajemen Risiko Usaha (Studi Kasus Burgerchill). *IJEEM: Indonesian Journal of Environmental Education and Management* e-ISSN: 2549-5798 Vol.7 No. 1, 1 Januari 2022 DOI : [doi.org/10.21009/ijeem.v7i1.31676](https://doi.org/10.21009/ijeem.v7i1.31676)
  13. Nalvin, N., *et al.* (2022). Aspek Bisnis Dan Manajemen Resiko Studi Kasus Pada Restoran Syukur Vegetarian, Medan. *ESCAF 1st 2022 Universitas Bina Insan Lubuklinggau*.
  14. Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial* (Lutfiah, Ed.). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
  15. Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. CV Budi Utama. [https://books.google.co.id/books?id=qy1qDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=qy1qDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
  16. Sajjad, M. B. A., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi pada Cuanki Asoy Jember). *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* Vol. 18 No. 1 (2020).
  17. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (S. Y. Suryandari, Ed.; 2nd ed.). Penerbit Alfabeta.