

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Libro Group merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Food and Beverage* (F&B) yang didirikan oleh Teddy Surianto. Perusahaan ini berlokasi di Permata Puri Media, Kembangan, Jakarta Barat. Seiring berjalannya waktu, Libro Group terus berkembang dan berhasil memperluas jangkauan bisnisnya ke berbagai wilayah, khususnya di Jakarta dan Tangerang.

Perusahaan ini awalnya didirikan pada tahun 1992 dengan nama PT. Telequote Multi Informatika, dengan berfokus pada sektor informasi dan teknologi, dengan menanggapi permintaan pasar dan peluang yang muncul, perusahaan ini menjalani transformasi strategis pada tahun 2004, dengan beralih ke industri *Food and Beverage* (F&B). Perubahan penting ini disertai dengan *rebranding* menjadi Libro Group, yang melambungkan visi baru yang berakar pada inovasi, kualitas, dan nilai – nilai yang berpusat pada pelanggan.

Libro Group membuka unit usaha pertamanya yang bernama Crepe n' Crepes. Unit usaha ini berfokus pada penjualan makanan ringan berupa crepes dengan berbagai varian rasa, baik manis maupun gurih. Selain itu, Crepe n' Crepes juga menyediakan minuman pendamping seperti minuman dingin yang menyegarkan. Konsep makanan yang praktis dengan harga yang terjangkau menjadikan Crepe n' Crepes sebagai salah satu pilihan favorit bagi pelanggan.

Seiring dengan meningkatnya permintaan pasar, Libro Group mulai melakukan ekspansi dengan membuka beberapa cabang Crepe n' Crepes di berbagai lokasi strategis seperti Gramedia Matraman, Gramedia Depok, Universitas Multimedia Nusantara, Gramedia World BSD, dan Gramedia World Harapan Indah. Keberhasilan ini menjadi fondasi yang kuat bagi perusahaan untuk terus mengembangkan unit bisnis lainnya.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Pada tahun 2013, Libro Group mengembangkan bisnisnya dengan mendirikan Libro Kafe. Unit usaha ini hadir untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan tempat berkumpul yang nyaman dengan sajian minuman seperti kopi, teh, dan milkshake. Libro Kafe mengusung konsep yang modern dan santai yang cocok untuk berbagai kalangan. Hingga saat ini, Libro Kafe telah hadir di beberapa lokasi seperti Universitas Multimedia Nusantara, Multimedia Nusantara Polytechnic, dan Multimedia Nusantara School.

Selanjutnya, pada tahun 2014, Libro Group mendirikan Libro *food point* (*canteen*) sebagai unit bisnis yang bergerak di bidang kantin modern. Berbeda dengan konsep kantin pada umumnya, Libro *Food Point* mengadopsi sistem kerja sama dengan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hal ini dilakukan untuk memberikan variasi menu yang lebih beragam sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi pelaku usaha kecil. Saat ini, lokasi Libro *food point* tersedia di Universitas Multimedia Nusantara (Tangerang), Alianz Tower Building (Kuningan), Telkom Landmark Tower (Gatot Subroto), Multimedia Nusantara Polytechnic (Tangerang), Multimedia Nusantara School (Tangerang).

Libro *Food Point* juga menerapkan sistem operasional yang terstruktur, seperti sistem pembagian hasil, *central cashier*, dan sistem seleksi tenant. Sistem bagi hasil dilakukan berdasarkan kesepakatan antara pihak perusahaan dengan tenant, yang biasanya dibayarkan setiap hari setelah operasional selesai. Sistem *central cashier* diterapkan untuk mempermudah proses transaksi serta meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pencatatan keuangan.

Libro *food point* juga memberlakukan sistem *central cashier* untuk mengoptimalkan pembayaran yang berpusat pada satu kasir dengan menggunakan sistem yang sudah akurat dan terpercaya agar dapat mempermudah perhitungan, pemantauan, dan peningkatan layanan. Sistem pembayaran tenant dengan Libro *food point* menggunakan cara pembagian hasil. Sistem seleksi pada setiap tenant yang ingin bergabung untuk berjualan di Libro *food point* akan melalui beberapa tahapan, yang dimulai dari seleksi proposal untuk menyeleksi calon tenant yang memenuhi kriteria untuk ke tahap selanjutnya. Tahap kedua, adalah uji coba (*test food*) untuk melihat, merasakan, dan mempertimbangkan kesesuaian aspek rasa, harga, dan kualitas makanan. Tahap ketiga, adalah tahap kontrak untuk mengikat dan memastikan eksistensi mereka dalam berjualan. Kegiatan ini berlangsung setiap tahunnya untuk meningkatkan kualitas dan menanggapi keluhan pelanggan.

Pada tahun 2017, Libro Group kembali memperluas usahanya dengan mendirikan U – Mart, yaitu bisnis retail yang bekerja sama dengan distributor besar. U – Mart menyediakan berbagai kebutuhan sehari – hari bagi konsumen, khususnya mahasiswa. Dengan menggunakan konsep minimarket modern, U – Mart berlokasi di Universitas Multimedia Nusantara dan Multimedia Nusantara School. Dengan berbagai unit bisnis yang dimiliki, Libro Group terus berinovasi dalam menghadirkan layanan terbaik bagi pelanggan. Perusahaan ini juga berkomitmen untuk menjaga kualitas produk, kebersihan, serta kenyamanan lingkungan usaha.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

2.1.1 Visi dan Misi

Visi

Berkomitmen untuk menjaga keunggulan dalam hal kualitas, kebersihan, dan kepuasan pelanggan di sektor makanan dan minuman. Visi ini mencerminkan tekad Libro Group untuk selalu memberikan produk dan layanan terbaik kepada pelanggan dengan memperhatikan standar kualitas yang tinggi, kebersihan yang terjaga, serta pengalaman yang memuaskan. Dengan berfokus pada ketiga aspek tersebut, perusahaan berharap dapat membangun citra positif dan kepercayaan yang kuat di mata pelanggan.

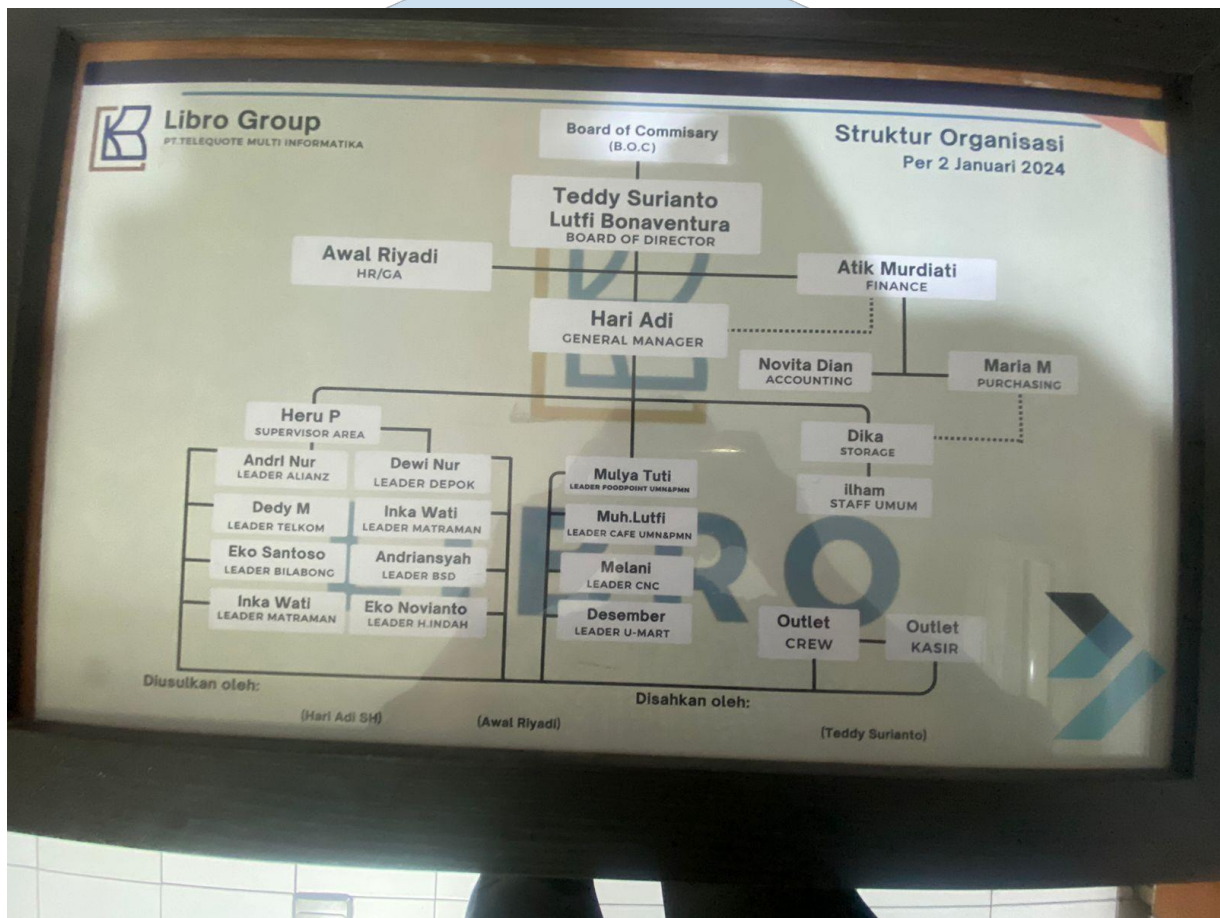
Misi

Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, mitra, dan karyawan yang didasarkan pada kepercayaan dan profesionalisme, sekaligus meningkatkan nilai ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar melalui praktik bisnis yang berkelanjutan. Misi ini diwujudkan melalui kerja sama yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak, pemberian pelayanan yang profesional, serta komitmen dalam menciptakan dampak yang positif bagi lingkungan profesional, serta komitmen dalam menciptakan dampak positif bagi lingkungan sekitar. Selain itu, Libro Group juga berupaya untuk terus berkembang secara berkelanjutan dengan tetap memperhatikan aspek sosial dan ekonomi pelanggan.

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi dalam Libro Group dirancang untuk mendukung kelancaran operasional di setiap unit bisnis. Setiap posisi memiliki tanggung jawab yang jelas agar kegiatan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien. Struktur organisasi ini terdiri atas pimpinan Perusahaan, manajer unit, *leader*, serta staff operasional.

Pimpinan Perusahaan bertanggung jawab dalam menentukan kebijakan strategis dan arah pengembangan bisnis. Sementara itu, manajer unit bertugas untuk mengawasi operasional masing – masing unit bisnis seperti kafe, kantin, crepe, dan retail. Di bawah manajer, terdapat *leader* yang bertanggung jawab langsung terhadap operasional harian. *Leader* memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan standar perusahaan.

Job Description Leader Kafe

Leader Kafe memiliki tanggung jawab dalam mengelola operasional kafe, secara keseluruhan. Tugas ini mencakup pengawasan terhadap kualitas produk, pelayanan pelanggan, serta kinerja karyawan. *Leader* harus memastikan bahwa setiap minuman yang disajikan harus memiliki kualitas yang konsisten sesuai dengan standar dari perusahaan.

Selain itu, *leader* juga bertugas dalam mengatur jadwal karyawan agar operasional dapat berjalan dengan lancar. *Leader* juga berperan dalam memberikan pelatihan kepada karyawan baru, sehingga mereka dapat memahami standar pelayanan dan prosedur kerja yang berlaku. Dalam hal pelayanan, *leader* harus memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan. Hal ini meliputi keramahan dalam melayani, kecepatan dalam penyajian, serta penanganan keluhan dari pelanggan dengan baik. *Leader* juga bertanggung jawab dalam pengelolaan stok bahan baku dan memastikan ketersediaan bahan selalu cukup. Selain itu, kebersihan area kerja juga menjadi tanggung jawab utama untuk menjaga kenyamanan dan kesehatan lingkungan kerja.

Job Description Leader Food Point (Canteen)

Leader Food Point memiliki tanggung jawab dalam mengelola operasional kantin yang melibatkan banyak tenant. Tugas utama *leader* adalah memastikan bahwa seluruh tenant memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. *Leader* juga bertugas dalam proses seleksi tenant baru, mulai dari evaluasi proposal hingga tahap uji coba produk baru. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa tenant yang bergabung mampu memberikan produk yang berkualitas.

Selain itu, *leader* juga mengawasi sistem *central cashier* agar berjalan dengan baik. Sistem ini sangat penting untuk menjaga transparansi dan efisiensi dalam proses transaksi. *Leader* juga bertanggung jawab dalam menjaga hubungan baik dengan tenant serta menangani berbagai permasalahan yang mungkin terjadi. Kebersihan dan kenyamanan area kantin juga menjadi perhatian utama agar pelanggan merasa nyaman.

Job Description Leader Crepe n' Crepes

Leader Crepe n' Crepes bertanggung jawab dalam mengelola operasional gerai secara menyeluruh. Tugas utama meliputi memastikan kualitas produk tetap konsisten, mengawasi proses produksi, serta menjaga kebersihan area kerja. *Leader* juga bertugas mengontrol stok bahan baku dan memastikan semua bahan dalam kondisi baik dan layak digunakan. Selain itu, *leader* harus memastikan bahwa pelayanan kepada pelanggan dilakukan dengan cepat dan ramah. *Leader* juga memiliki peran dalam meningkatkan penjualan dengan cara menjaga kualitas produk serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Sistem Operasional

Libro Group memiliki sistem operasional yang terstruktur untuk memastikan kelancaran kegiatan bisnis. Sistem ini meliputi manajemen stok, pelayanan pelanggan, sistem pembayaran, serta pengawasan kualitas produk. Dalam hal pembayaran, perusahaan menggunakan sistem *central cashier* untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi transaksi. Sistem ini juga memudahkan dalam proses pencatatan keuangan. Selain itu, perusahaan juga menerapkan sistem evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan. Evaluasi ini dilakukan berdasarkan *feedback* dari pelanggan serta hasil pengawasan internal.



Analisis Lingkungan Usaha

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, Libro Group juga memperhatikan kondisi lingkungan usaha baik dari faktor internal maupun eksternal. Dari sisi internal, kekuatan utama Libro Group terletak pada pengalaman yang telah dibangun selama bertahun – tahun di industri food and beverage (F&B). Selain itu, keberagaman unit bisnis seperti kafe, kantin, crepe, dan retail juga menjadi nilai tambah karena mampu menjangkau berbagai segmen pasar. Standar operasional yang terstruktur serta sistem kerja sama dengan UMKM juga menjadi keunggulan tersendiri.

Dari sisi eksternal, peluang yang dimiliki cukup besar karena industri *food and beverage* (F&B) terus berkembang dan memiliki permintaan yang stabil. Tren gaya hidup pelanggan yang gemar berkumpul di kafe atau membeli makanan praktis juga menjadi peluang bagi Libro Group untuk terus berkembang. Di sisi lain, persaingan dalam industri ini juga sangat ketat. Banyaknya kompetitor dengan konsep yang serupa menuntut Libro Group untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, perubahan harga bahan baku serta kondisi ekonomi juga dapat menjadi tantangan bagi perusahaan. Dengan melakukan analisis lingkungan secara berkala, Libro Group dapat menyusun strategi yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan posisinya di pasar.

Budaya Perusahaan

Libro Group memiliki budaya kerja yang menekankan pada profesionalisme, kerja sama tim, dan pelayanan pelanggan. Setiap karyawan diharapkan mampu bekerja dengan disiplin serta memiliki tanggung jawab terhadap tugasnya. Budaya pelayanan yang ramah dan responsif juga menjadi nilai utama dalam perusahaan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Selain itu, perusahaan juga mendorong inovasi dan kreativitas dalam pengembangan produk maupun layanan. Dengan demikian, Libro Group dapat terus bersaing di industri *Food and Beverage* (F&B).

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Standar Pelayanan dan Kualitas

Dalam menjaga konsistensi kualitas, Libro Group menerapkan standar pelayanan (*service standard*) yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan di setiap unit bisnis. Standar ini mencakup sikap ramah, responsif, dan kemampuan komunikasi yang baik dengan pelanggan. Karyawan diwajibkan untuk menyapa pelanggan dengan sopan, memberikan rekomendasi produk apabila diperlukan, dan memastikan pesanan disajikan dengan cepat dan tepat. Selain karyawan, standar kualitas produk juga menjadi perhatian utama. Setiap produk makanan dan minuman harus dibuat sesuai dengan resep dan prosedur yang telah ditetapkan. Penggunaan bahan baku yang segar dan berkualitas juga menjadi syarat utama untuk menjaga cita rasa dan keamanan konsumsi. Proses produksi juga dilakukan dengan memperhatikan kebersihan alat dan area kerja.

Perusahaan juga melakukan pengawasan secara berkala terhadap kualitas produk dan pelayanan. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan tetap dijalankan dengan baik di lapangan. Dengan adanya standar ini, diharapkan pelanggan dapat memperoleh pengalaman yang konsisten di setiap kunjungan.

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

Perkembangan dan Prospek Perusahaan

Seiring dengan perkembangan zaman, industri Food and Beverage (F&B) terus mengalami perubahan yang signifikan. Libro Group berupaya untuk mengikuti tren pasar dengan menghadirkan inovasi produk serta meningkatkan kualitas layanan. Dengan pengalaman yang telah dimiliki bertahun – tahun, Libro Group memiliki peluang yang besar untuk terus berkembang. Dukungan dari manajemen yang kuat serta kerja sama dengan berbagai pihak menjadi faktor yang penting dalam keberhasilan perusahaan.

Libro Group merupakan perusahaan yang memiliki perkembangan yang cukup pesat di bidang *Food and Beverage* (F&B). Dengan berbagai unit bisnis yang dimiliki serta sistem operasional yang terstruktur, perusahaan ini mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Struktur organisasi yang jelas serta pembagian tugas yang terarah juga menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan operasional perusahaan. Selain itu, budaya kerja yang mengedepankan pelayanan dan kerja sama tim turut menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Melalui pemahaman terhadap gambaran perusahaan ini, diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat dalam pelaksanaan kegiatan magang serta membantu dalam menganalisis berbagai aspek yang berkaitan dengan dunia kerja di industri *Food and Beverage* (F&B).

