

RINGKASAN EKSEKUTIF

PARISH Cake merupakan sebuah toko kue yang bernaung di bawah PT Indi Nanta Ciptarasa, perusahaan di bidang *bakery* dan *pastry*. Didirikan pada tahun 2005 oleh dua orang sahabat Brananto Shandini dan Ditta Wahab yang berhasil mengubah *passion* akan kue dan coklat menjadi sebuah ide bisnis. Muncul sebagai pelopor konsep “DIY (*Decorate It Yourself*)” yang menawarkan kesempatan bagi konsumen untuk mendekorasi dan memberi sentuhan personal pada kuenya, PARISH Cake telah berkembang menjadi *dessert cafe* serta menambah cabang *counter* di Mall Menteng Huis dan FX Sudirman.

PARISH Cake menghadapi masalah turun naiknya penjualan. Data *time series* memperlihatkan kenaikan penjualan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti perkembangan tren dan produk *pastry* serta adanya momen perayaan di tengah masyarakat. Selain pengaruh faktor eksternal, penulis berpendapat faktor internal terutama pelayanan, memiliki peran penting dalam memberikan nilai tambah pada tingkat kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan mempengaruhi penjualan.

Tulisan ini mencoba menelaah penurunan omzet penjualan dilihat dari segi internal dan ditemukan berbagai masalah yang muncul dari aspek operasional, mencakup pelayanan staf, produk, serta sumber daya manusia.

Rekomendasi yang penulis sampaikan yaitu meningkatkan responsif pelayanan staf PARISH Cake dengan membentuk standar pelayanan, mencakup pelayanan saat berhadapan dengan konsumen serta daftar *product display*. Setelah

pembentukan standar, selanjutnya dilakukan pelatihan bagi para staf agar sistem yang telah dibentuk dapat berjalan dengan optimal. Selain pembentukan standar pelayanan dan pelatihan, penambahan divisi Riset dan Pengembangan juga perlu dilakukan untuk meningkatkan respons PARISH Cake dalam menghadapi perkembangan eksternal.

Penulis membuat *timeline* rencana implementasi enam bulan, dengan harapan apabila rekomendasi yang penulis ajukan dapat dijalankan oleh perusahaan, maka upaya ini dapat membantu meningkatkan responsif staf dari segi pelayanan PARISH Cake dan berujung pada peningkatan penjualan.



EXECUTIVE SUMMARY

PARISH Cake is a cake shop under PT Indi Nanta Ciptarasa, a company in the bakery and pastry industry. In 2005, PARISH Cake was founded by two best friends, Brananto Shandini and Ditta Wahab, who turn their passion for cakes and chocolates into a business. It came out as the first cake shop with DIY (Decorate It Yourself) concept by providing customers with the chance of decorating and putting their own personal touches on the cakes. Started as a small cake shop, it grew and opened its dessert cafe and other counters in Mall Menteng Huis and fX Sudirman.

PARISH Cake is currently dealing with fluctuating sales record. Time series data showed that the high level of sales volume is affected by external factors, such as trend and pastry product's development and also celebrations within the society. In writer's opinion, rather than depending only on external factors, managing internal factors especially service, could give an extra value and contribution in increasing customer's satisfaction.

This writing examines company's declining sales problem based on internal factors and has found some problems in the operational aspects, including staff services, products, and human resource.

Recommendation that writer suggest is to increase the staff's responsiveness by developing service standard. The standard includes service in handling the customers and list of daily stock product display arrangements. Following after, staff

training is needed to optimize the new standard implemented. Beside the arrangements of service standards and training, an addition to the company, which is the Research and Development Division, is also needed to increase level of responsiveness towards company's external environment.

Writer has arranged a six months implementation timeline, anticipating that if PARISH Cake could implement recommendations altogether gradually, this attempt would be more efficient to boost the level of staff responsiveness and resulting an increase in company's sales.

