

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Gagasan Awal

Provinsi DKI Jakarta sebagai ibu kota Indonesia sekaligus pusat bisnis Indonesia memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi di setiap penjuru wilayahnya. Jumlah penduduk DKI Jakarta rata-rata setiap tahunnya yaitu sebesar 10 juta jiwa, ditambah dengan para pendatang dari wilayah penyangga Jakarta (Bodetabek) dan bahkan luar pulau Jawa yang datang untuk berbagai tujuan ke kota Jakarta. Dapat dilihat pada Tabel 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Menurut Kabupaten/Kota (2015-2019).

**Tabel 1**  
Jumlah Penduduk DKI Jakarta Menurut Kabupaten/Kota (2015-2019)

Kab/Kota	Jumlah Penduduk					Rata-rata
	2015	2016	2017	2018	2019	
Kep. Seribu	23.340	23.616	23.897	24.134	24.295	23.856,4
Jakarta Selatan	2.185.711	2.206.732	2.226.830	2.246.699	2.264.699	2.226.134
Jakarta Timur	3.843.816	2.868.910	2.892.783	2.916.018	2.937.859	3.091.877
Jakarta Pusat	914.182	917.754	921.344	924.686	928.109	921.215
<b>Jakarta Barat</b>	<b>2.463.560</b>	<b>2.496.002</b>	<b>2.528.065</b>	<b>2.559.362</b>	<b>2.589.933</b>	<b>2.527.384</b>
Jakarta Utara	1.747.315	1.764.614	1.781.316	1.797.292	1.812.915	1.780.690
<b>DKI Jakarta</b>	<b>10.177.924</b>	<b>10.277.628</b>	<b>10.374.235</b>	<b>10.467.629</b>	<b>10.557.810</b>	<b>10.371.045</b>

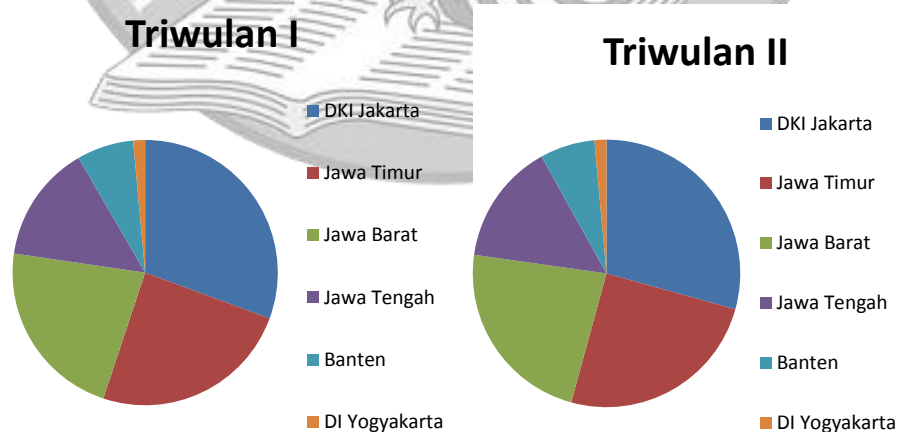
Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2020)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2020) tercatat kota Jakarta Barat memiliki angka jumlah rata-rata penduduk tertinggi kedua dari Jakarta Timur, dengan jumlah penduduk rata-rata kota Jakarta Barat selama periode 2015 hingga 2019 yaitu sebesar

2.527.384 jiwa. Tingginya angka jumlah penduduk tersebut berdampak terhadap kebutuhan masyarakat di setiap wilayah Jakarta terutama di wilayah Jakarta Barat. Melihat potensi tersebut dapat menjadi peluang yang baik untuk membuka usaha di wilayah Jakarta.

Dengan fenomena pandemi virus corona yang terjadi di seluruh Indonesia bahkan dunia sejak awal tahun 2020 ini telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap perekonomian Provinsi DKI Jakarta. Perekonomian Provinsi DKI Jakarta memang mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun lalu saat masyarakat dapat beraktivitas secara normal, walaupun begitu Provinsi DKI Jakarta masih mendominasi struktur perekonomian Provinsi se-Jawa pada triwulan I dan triwulan II 2020. Dengan kontribusi PDRB atas dasar harga berlaku Provinsi DKI Jakarta pada triwulan I sebesar 30,61% dan pada triwulan II 2020 sebesar 29,33%.

**Grafik 1**  
Peranan PDRB Provinsi Se-Jawa Triwulan I Dan II 2020 (Persen)



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten (2020)

Kebutuhan terhadap makanan menjadi salah satu kebutuhan utama manusia agar dapat hidup dan menjalani aktivitas sehari-hari. (Dewi,

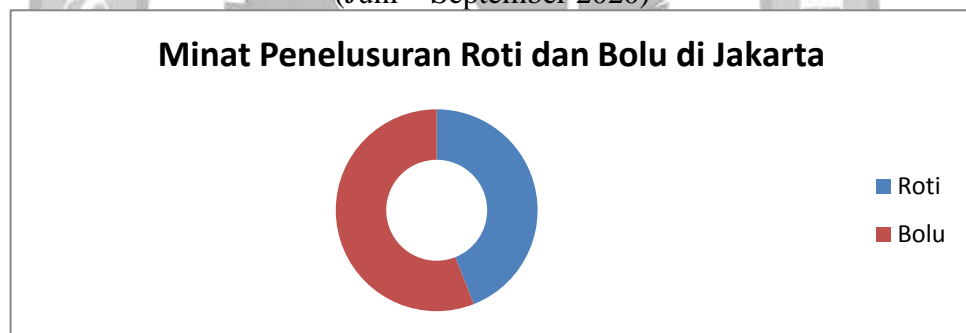
2020) berpendapat berdasarkan lima hierarki kebutuhan yang diungkapkan A. H. Maslow dalam *A Theory of Human Motivation* yang terdiri dari *psychological, safety, social, self-esteem, and self-actualization needs* tersebut, bahwa dalam situasi pandemi yang tidak menentu ini masyarakat kembali berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar yang utama yaitu *psychological needs* dan *safety needs* yang terdiri dari kebutuhan sandang, pangan, papan, dan rasa aman dari ancaman bahaya lingkungan.

Dengan meningkatnya kebutuhan terhadap makan dan minum, membuat peluang untuk membuka bisnis dibidang pengolahan makanan di Provinsi DKI Jakarta menjadi sangat besar, salah satunya adalah bisnis *bakery* atau industri produk roti dan kue. Jenis usaha *bakery* dipilih berdasarkan kepada minat masyarakat terhadap produk roti dan kue dan ketahanan industri produk roti dan kue dalam kondisi pandemi virus corona yang terjadi di Indonesia dan Dunia. Menurut (Pusparisa, 2020) berdasarkan data yang dihimpun oleh *Glimpse* terhadap Tren Kenaikan Pencarian Barang di Indonesia dalam 30 hari mulai sejak 1 Maret 2020 hingga 31 Maret 2020 bertepatan dengan masa awal penyebaran pandemi virus corona di Indonesia, diketahui produk ragi roti mengalami peningkatan pencarian informasi dan pembelian sebesar 4,06%. Sedangkan untuk tingkat penjualan tepung terigu di Indonesia menurut (Situmorang, 2020) yang dikutip dari Investor Daily Indonesia menjelaskan bila dilihat berdasarkan kinerja penjualan PT. Bogasari Flour Mills cenderung stagnan atau tidak mengalami perubahan yang signifikan dibandingkan penjualan pada tahun sebelumnya di periode yang sama.

Berdasarkan data penjualan ragi roti dan tepung terigu di Indonesia sebagai salah satu bahan utama pembuatan roti terlihat memiliki kinerja yang stabil dan tidak mengalami perubahan yang signifikan.

Berdasarkan data perbandingan terhadap minat penelusuran untuk roti dan bolu menurut waktu dan lokasi yang dihimpun oleh *Google Trend* (2020), minat penelusuran untuk roti memiliki nilai rata-rata 51% dan bolu dengan nilai rata-rata 66% sejak 90 hari terakhir (Juni-September 2020) di Indonesia. Sedangkan untuk lokasi kota Jakarta sendiri, didapatkan bahwa masyarakat Jakarta memiliki minat penelusuran terhadap roti sebesar 44% dan bolu sebesar 56%.

**Grafik 2**  
Minat Penelusuran Roti Dan Bolu Di Jakarta Sejak 90 Hari Terakhir  
(Juni – September 2020)



Sumber: *Google Trend* (2020)

Besarnya minat masyarakat terhadap produk roti dan kue juga dapat terlihat melalui data penjualan produk Sari Roti sebagai salah satu produsen roti terbesar di Indonesia yang terus mengalami peningkatan penjualan produk roti mereka walau ditengah kondisi pandemi virus corona. Dalam siaran pers yang dilakukan oleh (Sofia, 2020) selaku Direktur Perseroan PT. Nippon Indosari Corporindo Tbk menyampaikan bahwa penjualan pada kanal tradisional (*General Trade*) mengalami

pertumbuhan 30% *YoY* serta penjualan pada kanal modern (*Modern Trade*) mengalami pertumbuhan lebih dari 50% *YoY*. Hal tersebut juga dapat dibuktikan dengan pertumbuhan total penjualan Sari Roti dari daerah Barat, Tengah, dan Timur Indonesia sebesar 6,6%.

**Tabel 2**  
*NET Sales PT. Nippon Indosari Corporindo Tbk*  
*as of June 30 (2019 – 2020)*

Segment	Net Sales		Growth (%)
	2019	2020	
West Area	176.218.206.189	205.114.841.826	16,4%
Central Area	934.991.409.480	959.923.596.394	2,67%
East Area	410.796.227.043	457.466.342.526	11,36%
<b>Total</b>	<b>1.522.005.842.712</b>	<b>1.622.504.780.746</b>	<b>6,6%</b>

*Sumber: sariroti.com (2020)*

Madu sebagai salah satu produk herbal telah dikenal oleh masyarakat luas sebagai pemanis alami pengganti gula, madu dapat dikonsumsi langsung ataupun sebagai campuran makanan. Terdapat beberapa manfaat madu yang baik bagi tubuh manusia, diantaranya adalah madu dapat membantu menjaga kestabilan gula darah, dapat meningkatkan imunitas tubuh, mengatasi iritasi tenggorokan dan batuk, serta memiliki kandungan antioksidan dan anti bakteri (Nora et al., 2018). Penggunaan madu sebagai campuran bahan dalam pembuatan roti, kue, dan kukis bermanfaat untuk menjaga produk tetap *fresh* lebih lama (Abeshu & Geleta, 2016, hal. 5).

Permintaan produk madu tengah mengalami peningkatan ditengah pandemi virus corona yang melanda Indonesia. Dikutip dari Jabarnews (Yoyo, 2020), Koswara seorang peternak lebah Madu Maribaya Sari Alam Legend Bee menyatakan bahwa penjualan madunya sejak Maret hingga

September 2020 tengah mengalami peningkatan sebesar hampir 200% dengan total penjualan sudah mencapai sekitar 2,5 kuintal.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat peluang untuk membuka bisnis di industri roti dan kue dengan memanfaatkan produk madu sebagai bagian dari inovasi produk bisnis. Oleh karena itu bisnis Miellé Bakery diajukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Jakarta terhadap pangan, serta agar dapat memberikan produk roti dan kue manis yang inovatif, lezat, dan bergizi.

## **B. Tujuan Studi Kelayakan**

Terdapat dua tujuan dalam pelaksanaan studi kelayakan bisnis ini, yang terdiri atas tujuan utama dan sub tujuan, yaitu :

### **1. Tujuan Utama**

Tujuan utama dari pelaksanaan studi kelayakan bisnis ini adalah menilai apakah Miellé Bakery dapat dinyatakan sebagai ide yang layak untuk dijalankan menjadi sebuah usaha nyata, dengan menawarkan konsep sebagai toko roti yang menawarkan pelayanan simpel dan efisien namun dengan produk roti dan kue yang inovatif, lezat, dan berkualitas sehingga tidak hanya sebagai pemenuh kebutuhan, namun dapat menjadi sumber energi untuk konsumen menjalani aktivitas mereka. Dengan mengkaji berbagai aspek, seperti aspek pemasaran, aspek operasional, aspek organisasi dan SDM, serta aspek keuangan. Melalui kajian menyeluruh tersebut diharapkan dapat mengetahui apakah ide

bisnis ini dapat dijalankan dan menjadi sukses, atau tidak, sehingga dapat mencegah terjadinya kerugian secara material, waktu, dan energi.

## 2. Sub Tujuan

- a. Untuk mewujudkan keinginan peneliti membuka usaha sendiri
- b. Untuk mendapatkan keuntungan.
- c. Untuk membuka lapangan pekerjaan baru.
- d. Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan target pasar sehingga dapat menyusun strategi bisnis agar bisnis dapat bertahan.

Dapat disimpulkan, studi kelayakan bisnis ini dilakukan untuk mengetahui apakah Miellé Bakery dapat dinyatakan layak atau tidak untuk dijalankan.

## C. Metodologi

Dalam melaksanakan penelitian studi kelayakan bisnis dibutuhkan metode penelitian, yaitu cara ilmiah untuk mengumpulkan sumber data primer dan sekunder yang bersifat valid dan reliable (Sugiyono, 2013, hal. 2), sehingga hasil akhir dari penelitian tersebut pun dapat terbukti aktual, akurat, dan terpercaya.

## 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti secara langsung untuk tujuan tertentu dari penelitian (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 111). Data primer yang diperoleh berupa survei kuesioner dan data hasil observasi.

### a. Metode Survei dengan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013, hal. 142). Sehingga data yang didapatkan akurat dan langsung dari kondisi di lapangan. Berdasarkan (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 143) kuesioner dapat dibagikan kepada responden dengan tiga cara, yaitu :

#### 1) *Personally administered questionnaires*

Dengan metode ini peneliti membagikan secara langsung kuesioner kepada responden di lapangan.

#### 2) *Mail questionnaires*

Melalui metode ini kuesioner dikelola dan dikirimkan personal oleh peneliti kepada responden yang dituju untuk mendapatkan data melalui surat (kertas dan pencil).

#### 3) *Electronic and online questionnaires.*

Kuesioner dibuat melalui formulir online atau biasa disebut “*web form*” kemudian peneliti membagikan



tautan kuesioner kepada responden yang dituju melalui email, situs web, blog pribadi, ataupun jejaring sosial.

Peneliti memilih membagikan kuesioner dengan metode *electronic and online questionnaire* agar kuesioner dapat dibagikan kepada responden dengan lebih cepat dan dapat menghemat biaya.

### 1) *Population & Sampling*

Populasi merupakan suatu kelompok orang-orang, kejadian atau segala hal yang ingin diteliti dan akan dibuat kesimpulannya (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 236). Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 237).

Melalui sampel, peneliti dapat menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan untuk populasi yang diminati. *Non-probability sampling* dilakukan karena sulit untuk mengetahui jumlah elemen dalam populasi secara pasti, serta subjek tidak mengetahui kemungkinannya untuk dipilih. Diantara teknik *non-probability sampling* yang ada, *purposive sampling* dipilih dimana subjek yang dipilih dengan kriteria tertentu yang dianggap sesuai dengan informasi yang ingin didapatkan.

## 2) *Sample Frame & Sample Size*

*Sample frame* merupakan representasi fisik dari semua elemen yang dimiliki populasi yang ditarik sebagai sampel karena dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 240). *Sample frame* untuk penelitian ini adalah pria dan wanita yang tinggal di daerah Jakarta Barat dan di daerah sekitarnya, serta sudah pernah mengunjungi/berbelanja di toko roti dan kue dengan rentang usia  $17 \geq 56$  tahun dengan berbagai profesi.

Menurut teori (Hair Jr et al., 2014, hal. 100) jumlah minimal *sample size* adalah 5:1 lebih banyak dari jumlah variabel yang akan di analisis, dan ukuran yang lebih dapat diterima adalah rasio 10:1.

## 3) Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur seberapa setuju atau tidak setuju responden terhadap pernyataan yang diberikan (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 215). Tanggapan pada skala likert dapat dianalisis item demi item ataupun penjumlahan skor setiap responden dengan menjumlahkan seluruh item untuk dapat menyimpulkan hasil penelitian. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan

skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, sebagai contoh:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Sedikit Tidak Setuju (STS)

4 = Sedikit Setuju (SS)

5 = Setuju (S)

6 = Sangat Setuju (SS)

#### 4) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden (Priyatno, 2012, hal. 117). Sedangkan Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui *keajegan* atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner (Priyatno, 2012, hal. 120). Maksudnya adalah untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut akan memberikan hasil yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji validitas dan reliabilitas data kuesioner akan dilakukan melalui aplikasi SPSS (*statistical package for special science*) ver. 22.

#### b. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan pengamatan pekerja, konsumen, atau pedagang dengan datang langsung ke

tempat tersebut dan menjelaskan, menganalisis, dan menafsirkan apa yang telah dilihat seseorang (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 126). Observasi dilakukan secara langsung di lokasi rencana bisnis akan didirikan untuk mengetahui secara langsung luas tempat bisnis dan seberapa banyak pesaing sejenis di lokasi, serta untuk mengetahui kualitas produk dan pelayanan pesaing sejenis.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh orang lain (Sekaran & Bougie, 2016, hal. 37). Data sekunder yang peneliti gunakan dalam studi kelayakan bisnis ini diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), *Google Trend*, Laporan Keuangan PT. Nippon Indosari Corporindo Tbk. Selain itu, data tambahan lainnya diperoleh dari buku referensi, penelitian dan jurnal ilmiah, website resmi, dan sumber lainnya.

## D. Tinjauan Konseptual Mengenai Bisnis Terkait

### 1. Pengertian *Bakery*

Menurut (Ashokkumar, 2019, hal.17) mendefinisikan *bakery* sebagai berikut:

*“A bakery (or baker's shop) is an establishment that produces and sells flour-based food baked in an oven such as bread, cakes, pastries, and pies.”*

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa *bakery* adalah tempat yang menjual makanan dengan bahan dasar tepung dan dipanggang dalam oven.

## 2. Sejarah *Bakery*

Dalam buku *Professional Baking* oleh (Gisslen, 2013, hal. 9) menjelaskan roti pertama kali telah dikenal sejak 500 atau 600 SM di Yunani, kala itu pemanggang yang tertutup pertama kali digunakan untuk memanggang olahan tepung. Sejak itu roti terus berkembang hingga ke wilayah Eropa dan Perancis, pada tahun 1920 mulai diperkenalkan alat *mixer* dan beberapa tahun selanjutnya ragi komersial yang lebih kuat tersedia yang berarti pembuatan roti tidak lagi harus bergantung pada *slow fermenting sponge* dan *dough starter* untuk mengembangkan roti mereka. Pada 1950 roti mulai diproduksi secara massal, namun saat itu sebagian roti tidak memiliki rasa sebagai akibat dari penggunaan ragi roti yang lebih kuat, sehingga hanya digunakan untuk menampung isian *sandwich* atau untuk mentega dan jeli.

Pada abad ke-20 Raymond Calvel seorang *Professor of Baking* dari Paris, Perancis melakukan penelitian ekstensif terhadap komposisi tepung, fermentasi, dan aspek lain dari pembuatan roti dengan tujuan mengembalikan karakter dan rasa pada roti dan untuk menghasilkan roti hanya dengan bahan-bahan alami. Penelitian tersebut menghasilkan kembalinya tepung gaya lama dan teknik pencampuran yang lebih tradisional, Ia juga berhasil mengembangkan teknik baru

seperti *autolyse* yang memungkinkan pembuat roti memproduksi roti artisan beraroma tanpa harus bekerja berat selama 12 hingga 16 jam yang dibutuhkan para pembuat roti di masa lalu. Selanjutnya roti terus mengalami perkembangan dan telah tercipta banyak makanan panggang lainnya, seperti kue kering, *pastry*, dan berbagai macam *dessert*.

### 3. Jenis-Jenis *Bakery*

Terdapat dua jenis *bakery* menurut (Gisslen, 2013, hal. 10), yaitu :

- a. *Retail bakery*, memproduksi dan menjual produk roti langsung kepada konsumen, termasuk di dalamnya toko roti independen serta *bakery department* dalam toko swalayan, supermarket, hotel, dan restoran.
- b. *Wholesale bakery*, memproduksi roti dengan skala industry sehingga kapasitas produksinya lebih besar dibanding *retail bakery*. Dapat memproduksi dan menjual produk belum jadi seperti *cake layers*, *cookie dough*, *puff pastry dough*, dan lain-lain untuk dijual ke restoran, hotel, katering, supermarket, dan operasi layanan makanan lainnya.

### 4. Tipe *Bakery*

Terdapat beberapa tipe *bakery* menurut (Jacob, 2018), yaitu sebagai berikut:

a. *Bakery café*

Toko roti ritel yang memiliki ruang dan fasilitas meja dan bangku bagi konsumen untuk duduk dan menikmati makanan mereka, beberapa diantaranya juga menjual produk tambahan seperti minuman teh dan kopi. Konsumen yang membeli produk dapat memilih apakah akan makan di tempat atau langsung di bawa pulang, jika konsumen memilih untuk makan di tempat maka pesanan makanan dan minuman akan diantarkan ke meja konsumen oleh pelayan.

b. *Counter service bakery*

Toko roti ritel dengan tempat usaha kecil yang tidak menyediakan ruang untuk konsumen menikmati makanan mereka dan hanya memungkinkan konsumen untuk masuk dan mengambil pesanan mereka dan langsung membayar di kasir.

c. *Home bakery or online bakery*

Toko roti yang memproduksi roti di rumah dan tidak memerlukan etalase ataupun ruang untuk memajang produk karena penjualan dilakukan melalui pemesanan secara online. Untuk jenis layanan ini penting untuk memiliki situs web dan katalog digital yang menarik, dan proses pemesanan dan pengiriman yang mudah dan lancar.

d. *Specialty bakery*

Toko roti yang berfokus hanya kepada satu jenis atau beberapa jenis produk panggang tertentu. Contohnya adalah toko kue pernikahan, toko roti vegan, dll.

5. Jenis layanan

Menurut (Kotschevar & Withrow, 2008, hal. 290) sistem pelayanan yang baik sangat dibutuhkan agar pesanan dapat diterima dengan tepat, disampaikan dengan benar kepada bagian produksi, serta disiapkan dengan benar, sehingga pada akhirnya pelanggan dapat dilayani dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan (Kotschevar & Withrow, 2008) terdapat beberapa jenis layanan, yaitu :

a. *Counter service*

Dengan *counter service* pelanggan dapat duduk, memesan, dan makan secara langsung kepada pelayan atau juru masak yang berada di belakang *counter*. Pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan memiliki *turnover* yang tinggi.

b. *Cafeteria service*

Para pelanggan pergi ke *counter* dan memilih makanan yang akan disiapkan oleh petugas layanan dan kemudian pelanggan membawa makanan tersebut ke meja sendiri. Air, peralatan makan, dan minuman juga tersedia di ujung *counter* untuk pelanggan ambil sendiri sesuai kebutuhan.



c. *Buffet service*

*Buffet service* menyajikan makanan dengan harga yang ditentukan dan tamu mengambil apapun dan sebanyak yang mereka inginkan. *Buffet service* memiliki keunggulan dalam mengurangi tenaga kerja pelayanan, namun dapat menjadi kerugian ketika harga bahan makanan tinggi, sehingga biaya akhir tetap tinggi. Beberapa *buffet service* juga dapat mengontrol porsi makanan dengan sistem harga sesuai dengan berat makanan yang mereka ambil.

d. *Table service*

Dalam *table service* pelayan melayani tamu di meja, mengambil pesanan, mengantarkan pesanan, dan mengantarkan bill. Ada empat jenis *table service* yang digunakan dalam operasional *food and beverages*, yaitu :

1) *American service*

Jenis layanan ini yang paling sederhana dan paling murah, serta cepat dan tidak membutuhkan banyak tenaga kerja. Dalam *American service*, pelayan mengambil pesanan dari tamu yang sudah duduk di meja. Makanan disajikan di atas piring di dapur kemudian pelayan mengambil piring tersebut dan mengantarkan ke meja pelanggan dan kopi sering disajikan bersama makanan.

## 2) *English service*

*English service* sering disebut layanan keluarga formal, jenis layanan ini sering digunakan di penginapan yang dijalankan keluarga dan saat makan malam perayaan khusus. Makanan disajikan secara *platter* di sebuah *serving dishes*. Tuan rumah akan memberikan *serving dishes* kepada nyonya rumah dan kepada tamu untuk mengambil makanan dan tuan rumah akan mengambil makanan saat terakhir setelah semua orang mendapatkan bagiannya.

## 3) *French service*

Jenis layanan ini adalah yang paling elegan, tetapi juga lebih lambat dan lebih mahal. *French service* membutuhkan lebih banyak peralatan dan ruang, serta dibutuhkan karyawan yang lebih banyak dengan keterampilan tinggi. Jumlah course dalam *French service* terdiri dari *appetizer*, *soup*, *main course*, dan *dessert*, serta disajikan dalam urutan. Pelanggan tidak dapat menikmati makanan dengan santai karena *French service* memiliki banyak tradisi, meski beberapa *modern French service* memvariasikannya.

## 4) *Russian service*

*Russian service* membutuhkan lebih sedikit karyawan dan keterampilan yang tidak setinggi *French service*,

jenis layanan ini efisien dan relatif cepat. Dalam *Russian service* piring untuk makanan diletakkan di hadapan para tamu. Jika makanan akan disajikan panas, piring harus panas; makanan dingin harus disajikan di piring dingin. Piring saji harus dipegang dengan aman dan seimbang di tangan kiri pelayan, sedangkan tangan kanan pelayan akan menggerakkan sendok dan garpu besar untuk memegang dan memindahkan makanan tanpa tumpah. Jadi beberapa pelayan membungkus sedikit *napkin* di lengan kiri mereka untuk melindungi lengan agar tidak terbakar oleh piring panas.

e. *Room service*

*Room service* biasanya terdapat di hotel atau motel dan beberapa hotel juga menyediakan ruangan khusus produksi *room service*. Ruang yang cukup besar harus tersedia untuk menyimpan *small mobile tables* yang digunakan untuk mengantarkan makanan ke kamar tamu. Pesanan diambil melalui saluran telepon khusus untuk *room service*, kemudian dikirimkan kepada personel *food and beverages* sehingga makanan bisa disiapkan. Pengaturan waktu untuk *mise en place* semua peralatan makan yang dibutuhkan penting karena harus siap pada waktu yang sama dengan makanan atau minuman. Untuk menjaga suhu, kesegaran makanan, dan

kualitas makanan maka dibutuhkan lift layanan khusus apabila jumlah layanan kamar banyak.

f. *Delivery service*

*Delivery service* bertujuan agar makanan dapat diantarkan ke rumah, kamar hotel/motel, atau kantor bagi pelanggan yang mungkin lelah karena bekerja atau bepergian atau tidak ingin repot memasak atau pergi keluar.

g. *Drive-through service*

*Drive-through service* umumnya dikaitkan dengan *quick service restaurant* mengingat pelayanan dapat dilakukan dengan efisien dan cepat. Di mana pengunjung dapat memesan, membayar, dan mengambil pesanan mereka melalui pintu khusus, tanpa perlu turun ataupun keluar dari kendaraan mereka.

h. *Self-service*

*Self-service* adalah cara lain untuk mengurangi biaya tenaga kerja. Dengan jenis pelayanan ini konsumen memesan sendiri makanan dan minuman mereka di konter dan mengambil makanan mereka dari konter jika sudah siap, untuk mendapatkan es, minuman, dan isi ulang sendiri, atau membersihkan meja sendiri setelah selesai.

## 6. Menu

Menu merupakan daftar sejumlah makanan yang dengan terperinci memuat keterangan nama makanan, harga, dan terkadang

juga terdapat informasi bahan makanan utama di dalamnya (Kotschevar & Withrow, 2008, hal. 63). Tugas menu pada dasarnya adalah untuk memberi informasi atau untuk memberi tahu pelanggan tentang apa yang tersedia dengan harga berapa, dan juga memberi tahu pekerja tentang apa yang akan diproduksi.

Berdasarkan (Kotschevar & Withrow, 2008) terdapat beberapa jenis menu, yaitu:

a. *A la carte menu*

*A la carte menu* menawarkan makanan dan minuman secara terpisah dengan harga terpisah. Semua makanan pembuka, makanan utama, salad, dan makanan penutup dipesan secara terpisah. Dengan jenis menu ini maka pelanggan dapat “membuat” makanan sepenuhnya sesuai dengan keinginan mereka.

b. *Table D’hote menu*

*Table d’hote menu* mengelompokkan beberapa jenis makanan dengan satu harga. Biasanya terdiri dari kombinasi membentuk *full-set course*, seperti pilihan salad atau sup dan makanan utama, atau makanan utama dan makanan penutup. Keunggulan dari jenis menu ini adalah terbatasnya jumlah makanan yang harus diproduksi, selain itu dapat menjadi cara yang baik untuk memperkenalkan pelanggan baru kepada menu ataupun menu baru kepada pelanggan.

c. *Du jour menu*

*Du jour* dalam bahasa Perancis memiliki arti “hari ini”. Sehingga *du jour menu* adalah sekelompok item makanan yang disajikan hanya untuk hari ini. Salah satu cara untuk meningkatkan keuntungan adalah dengan menawarkan makanan spesial harian yang menggunakan bahan yang dibeli dengan harga murah, atau menggunakan bahan sisa berlebih, atau menggunakan bahan makanan yang sudah mendekati tanggal kadaluwarsanya.

d. *Limited menu*

Dengan *limited menu* makanan yang ditawarkan terbatas hanya terdapat beberapa pilihan. Seringkali dihubungkan dengan *quick service restaurant* atau *café* yang menyajikan hanya satu bahan utama yang diolah dengan berbagai cara. *Limited menu* memungkinkan manajerial untuk memusatkan pelatihan, perencanaan, *cost control* atau analisis menu lainnya.

e. *Cycle menu*

*Cycle menu* menawarkan beberapa menu yang ditawarkan secara bergilir. Beberapa memiliki siklus tiga hari sampai tujuh haru, lalu menu akan diulang. Biasanya digunakan untuk melayani pelanggan yang akan berada lama dalam kapal pesiar atau rumah sakit. Beberapa memvariasikan *cycle menu* dengan memiliki empat siklus menu selama setahun, berubah sesuai musim yang memungkinkan untuk makanan musiman.

f. *California menu*

*California menu* berasal dari California, USA. Menu ini menawarkan makanan sarapan, makanan ringan, makan siang, *fountain*, dan makan malam yang tersedia dan dapat dipesan kapan saja sepanjang hari.

7. Produk yang dihasilkan *bakery*

Menurut (Subramaniam, 2016, hal. 431) menyebutkan terdapat 4 kategori utama produk yang dihasilkan *bakery*, yaitu :

a. *Bread*

Terdapat banyak jenis dan bentuk roti di dunia ini, namun prinsip dasar dari proses pembuatan roti adalah pencampuran tepung terigu, air, ragi, garam, dan bahan fungsional lainnya dalam pengembangan struktur gluten dalam adonan, persiapan dan pembentukan potongan adonan, fermentasi, dan terakhir pengaturan panas dalam pemanggangan (Cauvain, 2001).

b. *Cake*

Merupakan adonan kue dengan sistem emulsi dan busa yang kompleks (Cauvain, 2003). Adonan kue memiliki tiga komponen utama di dalamnya, yaitu tepung terigu, air, dan protein pengikat gelembung udara berupa telur, lemak, pengemulsi, atau kombinasi ketiganya.

c. *Biscuit and cookies*

Adonan biskuit dan kukis memiliki kadar air yang lebih rendah dibandingkan dengan adonan roti, agar dapat membatasi

pembentukan gluten dan mengurangi jumlah air yang perlu dikeluarkan selama proses pemanggangan untuk memastikan hasil akhir biskuit dan kukis memiliki kandungan yang keras sesuai dengan karakteristik biskuit dan kukis.

d. *Pastry*

Bentuk utama dari *pastry* atau *short dough* dibuat dengan teknik pelapisan, mirip dengan adonan biskuit. Pertama adonan dibentuk dengan cetakan dan produksi yang terakhir didasarkan pada persiapan adonan lembaran untuk membungkus lapisan lemak; dengan melipat lembaran yang berurutan antara lapisan adonan dan lemak menghasilkan struktur bersisik yang khas (Cauvain and Young, 2006).

8. *French pastry*

Dikutip dari Le Cordon Bleu International menjelaskan *French pastry* sebagai produk pastry yang telah dipengaruhi oleh gaya dari masakan Prancis. Terdapat lima *style* utama produk *French pastry*, yaitu:

a. *Pâte à choux*

Unsur utama adonan ini adalah terbuat dari mentega yang di masak bersama-sama dengan tepung, lalu masukkan telur secara bertahap selagi hangat. Contoh produk dari adonan ini adalah *choux*, *éclair*, *churros*, dll.



b. *Pâte viennoise*

Memiliki arti adonan yang dimaniskan dan beragi yang diberi nama sesuai asalnya di Wina. Contoh produk dari adonan ini adalah *brioche*.

c. *Pâte feuilletée*

Lebih dikenal sebagai *puff pastry*. Adonan tetap dingin saat dibuat dan dilaminasi beberapa kali dengan mentega, menciptakan lapisan berbeda yang, saat dimasak, membentuk kantong udara di seluruh pastry. *Pâte feuilletée* digunakan untuk membuat *croissant*, *palmiers*, dan bahkan hidangan gurih lainnya.

d. *Pâtes battues*

Biasa disebut sebagai "adonan kocok". Terdapat dua golongan adonan kocok, yaitu *pâte génoise* (adonan kue/bolu) dan *pâte biscuit* (adonan biskuit).

e. *Pâtes friables*

Adonan ini digunakan untuk membuat alas tart dan *quiches*. *Pâte brisée* adalah adonan paling dasar yang terbuat dari tepung, air, garam dan mentega. Sedangkan *pâte sablée* adalah versi yang diperkaya, dengan gula, telur, dan terkadang tepung almond.

9. Madu

Madu berasal dari pembentukan nektar manis dari bunga yang dikumpulkan oleh lebah madu yang mengandung sukrosa, di dalam

sarang kemudian terjadi penguapan menciptakan zat pekat yang dikenal sebagai madu (Amendola & Rees, 2003, hal. 59). Enzim dalam air liur lebah memecah sukrosa menjadi fruktosa dan glukosa, membuat madu memiliki kandungan yang sama dengan gula. Selain itu di dalam madu juga terkandung sukrosa, maltosa, mineral, protein, asam organik, enzim, dan vitamin dalam jumlah sedikit. Komposisi yang ada dalam madu adalah air dibawah 20%, fruktosa dan glukosa lebih dari 70%, gula dan padatan lainnya kurang dari 10%.

Madu memiliki begitu banyak manfaat, penelitian terhadap madu sebagai penggunaan obat menyatakan bahwa madu adalah sumber karbohidrat alami dengan 64 kalori per sendok makan (Abeshu & Geleta, 2016). Penelitian tersebut juga menyebutkan manfaat lain madu sebagai penggunaan obat, yaitu sebagai *antibacterial*, *antioksidan*, penyembuhan luka luar, mengobati gangguan gastrointestinal, serta madu memiliki efek *glycemic* yang lebih rendah jika dibandingkan dengan glukosa dan sukrosa pada penderita diabetes tipe I, dan tidak memiliki efek *hyperglycemic* akut tambahan dibandingkan jumlah *isoglucidic* roti pada penderita diabetes tipe II.

#### 10. Jenis-jenis madu

Berdasarkan (Day, 2020) jenis-jenis madu dikategorikan berdasarkan asal dari nektar bunga tersebut dikumpulkan. Madu yang hanya berasal dari satu jenis bunga disebut *unifloral honey* dan madu yang berasal lebih dari satu jenis bunga disebut *multifloral honey*.

Terdapat 18 jenis madu yang masing-masingnya memiliki rasa, cara konsumsi, dan manfaat yang berbeda-beda, yaitu :

a. *Clover honey*

Madu jenis ini memiliki rasa yang manis dengan sedikit rasa asam, *clover honey* digunakan untuk bahan makanan, saus, dan *dressings*. *Clover honey* mengandung antioksidan, *flavonols*, dan *phenolic acids* yang membantu menjaga kesehatan sistem saraf, jantung, dan paru-paru.

b. *Buckwheat honey*

*Buckwheat honey* biasa digunakan sebagai bumbu marinasi daging dan minuman fermentasi madu. Dalam *buckwheat honey* mengandung antioksidan dan antibakteri yang tinggi, bermanfaat untuk mengurangi batuk dan sakit tenggorokan, menurunkan kadar kolesterol, sebagai perawatan kulit dan luka.

c. *Acacia honey*

*Acacia honey* memiliki warna kuning muda dengan rasa yang sangat manis, *acacia honey* memiliki kandungan fruktosa yang tinggi dan glukosa yang rendah sehingga lebih lambat mengalami kristalisasi dan paling aman dikonsumsi bagi penderita diabetes.

d. *Manuka honey*

*Manuka honey* bertekstur kental, berwarna coklat-kehitaman, dan memiliki rasa yang manis. Madu ini biasanya dikonsumsi

langsung, sebagai olesan roti atau sebagai pemanis minuman. Sebuah studi dari University of Sydney menegaskan bahwa *manuka honey* jauh lebih unggul dalam penyembuhan luka luar dibanding jenis madu lainnya. Luka yang dirawat dengan bantuan konsumsi *manuka honey* mengalami penyembuhan tercepat dan tahan terhadap infeksi.

e. *Wildflower honey*

*Wildflower honey* tergolong kedalam *multifloral honey* karena terbuat dari nektar berbagai jenis bunga liar. Warna dan rasa madu ini bervariasi, tergantung pada sumber nektar yang bervariasi menurut musim, namun yang paling sering adalah rasa manis buah dan teksturnya ringan. Manfaat yang dimiliki madu ini juga bervariasi, tetapi pada dasarnya mengandung antioksidan dan antibakteri, serta dapat mengatasi beberapa gejala alergi musiman.

f. *Tupelo honey*

Jenis madu ini memiliki rasa termanis dibandingkan jenis madu lainnya, memiliki tekstur yang lembut dan berwarna kuning muda. *Tupelo honey* mengandung fruktosa yang tinggi sehingga rasanya sangat manis dan tidak mudah mengkristal. Madu ini biasanya dikonsumsi langsung, sebagai saus barbeque, dan topping es krim. Kadungan di dalamnya adalah antibakteri dan antioksidan.

g. *Orange blossom honey*

Jenis madu ini adalah madu yang ringan dan lembut, memiliki rasa seperti jeruk dan aroma buah karena berasal dari nektar bunga jeruk. Di dalamnya terkandung antioksidan dan *anti-inflammatory* yang mendukung sistem kekebalan tubuh. Biasanya dikonsumsi langsung dan memiliki rasa khas yang dapat mempengaruhi rasa makanan sehingga hanya ditambahkan ke beberapa jenis makanan saja.

h. *Sourwood honey*

*Sourwood honey* berwarna kuning dan rasa madu ini mirip dengan rasa karamel yang memiliki rasa manis, mentega, dan sedikit pedas. Biasanya digunakan sebagai olesan roti panggang dan muffin.

i. *Linden honey*

Dengan warna kuning muda dan sedikit aroma herbal membuat *linden honey* sering di sajikan sebagai teh herbal. *Linden honey* dapat memberikan efek menenangkan dan detoksifikasi tubuh, serta mengatasi gejala flu dan bronkitis.

j. *Sage honey*

Madu ini berwarna cerah, dan bertekstur ringan yang mengkristal dengan sangat lambat, sehingga pengusaha madu botolan komersial sering mencampurnya dengan jenis lain untuk mencegah madu jenis lain tersebut mengkristal terlalu

cepat. *Sage honey* selain mengandung antioksidan alami, juga diyakini baik untuk pencernaan.

k. *Eucalyptus honey*

*Eucalyptus honey* memiliki rasa dan aroma khas herbal dengan sedikit mentol. Warnanya bisa bervariasi tergantung pada pohon atau semak tempat madu dipanen. Seperti jenis madu lainnya *eucalyptus honey* memiliki kandungan *anti-inflammatory* yang dapat mengatasi gejala flu dan batuk, serta meningkatkan sistem imun tubuh.

l. *Avocado honey*

Madu ini berasal dari nektar bunga alpukat, sehingga teksturnya seperti alpukat tumbuk dan berwarna kuning tua dengan rasa mentega yang cocok untuk bahan dasar roti. *Avocado honey* sering digunakan untuk perawatan kulit dan sebagai obat anemia.

m. *Blueberry honey*

Jenis madu ini berasal dari nektar bunga *blueberry* sehingga memiliki sedikit rasa dan aroma *blueberry*, madu ini berwarna kuning cerah serta bertekstur kental dan lembut. *Blueberry honey* mengandung antioksidan yang sangat tinggi yang berasal dari asal tanaman *blueberry* itu sendiri. Biasanya digunakan sebagai olesan dan bahan campuran roti dan biskuit, campuran minuman, dan campuran *dressings*.

n. *Dandelion honey*

*Dandelion honey* memiliki rasa manis dengan aroma bunga. Madu ini berwarna kuning emas, yang kemudian dapat berubah menjadi kuning tua saat mulai pembentukan kristal. *Dandelion honey* terbilang cukup langka dijual ditoko karena tidak banyak yang memanen madu ini dan sangat cepat mengkristal. Madu ini bermanfaat untuk meningkatkan sistem imun tubuh.

o. *Fireweed honey*

Biasanya madu memiliki warna kuning emas hingga hingga kuning-kecoklatan namun *fireweed honey* memiliki warna yang hampir bening seperti minyak. Madu ini memiliki rasa yang manis dan digunakan sebagai bahan marinasi daging panggang.

p. *Heather honey*

*Heather honey* memiliki konsistensi yang unik seperti jeli dengan warna kuning-kemerahan atau jingga. Madu ini memiliki aroma buah dan kayu dengan rasa yang agak manis. Karena teksturnya madu jenis ini sulit digunakan dalam campuran adonan roti ataupun dalam teh, namun dapat digunakan sebagai olesan roti. *Heather honey* mengandung *phenolic acids* yang tinggi sehingga baik dikonsumsi bagi penderita penyakit jantung dan kanker.

q. *Macadamia nut honey*

Madu ini memiliki tekstur yang lembut dan berwarna kuning tua. Rasanya manis dan akan terasa sedikit rasa kacang dan coklat saat memakannya, sehingga cocok digunakan sebagai *topping* pada makanan dan es krim. *Macadamia nut honey* memiliki keunggulan tambahan dibanding madu jenis lainnya, yaitu lemak yang terkandung lebih sehat dari jenis lainnya karena berasal dari lemak sehat kacang macadamia.

r. *Palmetto honey*

*Palmetto honey* memiliki warna kuning yang pekat dengan rasa manis dan berasap seperti karamel dan jeruk. Cara terbaik untuk menikmati *palmetto honey* adalah sebagai pemanis dalam minuman dan marinasi makanan. Jenis madu ini tidak mudah meng-kristal karena kandungan fruktosa yang tinggi sehingga dapat disimpan di dalam suhu ruang lebih lama.

## 11. Konsep Bisnis

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan sebelumnya maka jenis bisnis Miellé Bakery dapat dikategorikan sebagai *bakery* karena Miellé Bakery menjual produk berbahan dasar tepung dan dipanggang dalam oven. Miellé Bakery memiliki konsep sebagai toko roti yang menawarkan pelayanan simpel dan efisien namun dengan produk roti dan kue yang inovatif, lezat, dan berkualitas sehingga tidak hanya sebagai pemenuh kebutuhan, namun dapat menjadi sumber energi untuk konsumen menjalani aktivitas mereka. Miellé Bakery termasuk



kedalam tipe *counter service bakery* yang menerapkan pelayanan *self-service*. Menu yang ditawarkan Miellé Bakery adalah *a la carte* sehingga pelanggan dapat memilih berbagai produk sesuai keinginan mereka.

Produk yang dijual Miellé Bakery adalah *bread, cake, biscuit & cookies*, dan *pastry* dengan tema *french pastry* dengan rasa manis dan menggunakan madu sebagai pemanis alami pengganti gula, sebagai *glazing*, dan sebagai *filling* di beberapa jenis produknya. Penggunaan madu bertujuan agar produk memiliki cita rasa khas yang unik dan berbeda dari *bakery* lainnya, serta agar produk dapat tetap *fresh* lebih lama. Madu yang digunakan dalam produk Miellé Bakery adalah *acacia honey* karena rasanya yang manis dan teksturnya cocok digunakan sebagai bahan campuran adonan roti dan kue.

Desain dari *bakery* ini memiliki tema *sweet & natural*. Dengan dominasi warna interior yang khas dengan madu dan lebah yaitu kuning, jingga, dan coklat tua yang dapat memberikan kesan ‘manis’ di dalam *bakery*. Elemen yang akan digunakan di dalam *bakery* adalah elemen kayu sehingga menampilkan kesan natural. Pencahayaan di dalam *bakery* juga akan menggunakan lampu dengan warna cahaya *warm yellow* untuk memberikan *ambience* yang hangat dan alami.