

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gagasan Awal

Industri pariwisata merupakan industri yang mengalami perkembangan sangat pesat. Bangsa Indonesia memiliki jutaan penduduk dengan beragam budaya, ras, agama, adat istiadat, dan keragaman lainnya. Namun setiap penduduk di Indonesia juga memiliki banyak persamaan, salah satunya adalah kebutuhan primer yang harus dipenuhi oleh manusia dalam rangka menjalani kehidupan sehari-hari yaitu kebutuhan akan pangan. Oleh sebab itu, terdapat banyak makanan, minuman dan kue-kue *Indonesian, Western, Asian, dan French* serta berbagai jenis makanan lainnya dengan cita rasa dan ciri khas yang berbeda.

Pada masa ini, banyak orang yang tidak mempunyai cukup waktu untuk membuat makanan di rumah dikarenakan terlalu sibuk dengan pekerjaannya atau ingin mencari suasana baru dan merasakan makanan yang berbeda sehingga memilih untuk makan di luar rumah. Menurut Davis, Lockwood dan Stone (2003: 24-26) faktor-faktor yang menjadi alasan manusia mengkonsumsi makanan dan minuman di luar rumah adalah:

1. *Social*

Social occasion merupakan salah satu alasan manusia mengkonsumsi makanan dan minuman di luar rumah. Biasanya hal-hal yang berhubungan dengan perayaan khusus seperti perayaan ulang tahun, *anniversaries, Christmas, New Year, Valentine's day, dan special*

event lainnya.

2. *Business*

Business menjadi salah satu alasan manusia untuk mengkonsumsi makanan dan minuman di luar rumah. *Business* tidak hanya dilakukan di dalam tempat bekerja, namun juga dapat dilakukan di tempat umum seperti restoran yaitu dengan mengadakan *lunch meeting*.

3. *Convenience and Time*

Pada masa ini, melihat banyaknya kesibukan dari setiap manusia dan tidak memiliki cukup waktu untuk mengkonsumsi makanan dan minuman di dalam rumah sehingga mulai mencari kenyamanan dan kecepatan dalam penyajian untuk mengkonsumsi makanan di luar rumah.

4. *Atmosphere and Service*

Manusia mulai mencari suasana yang berbeda dan ingin merasakan layanan atau *service* pada saat mengkonsumsi makanan sehingga mereka tidak merasa jenuh.

5. *Price*

Price merupakan salah satu alasan manusia untuk mengkonsumsi makanan dan minuman di luar rumah. Hal ini dikarenakan adanya pertimbangan-pertimbangan akan biaya yang dikeluarkan untuk membuat makanan di dalam rumah dengan membeli atau mengkonsumsi makanan di luar rumah.

6. *The Menu*

Menu yang ditawarkan di restoran sangat beragam. Manusia memiliki

kecenderungan ingin mencoba hal-hal yang baru sehingga mereka akan bersedia menikmati makanan dan minuman yang berbeda dari makanan dan minuman yang tersedia di dalam rumah.

Seperti yang telah diketahui, banyak sekali restoran yang muncul dengan adanya faktor yang menjadi alasan manusia untuk mengkonsumsi makanan di luar rumah dan kebutuhan primer dari manusia. Namun, restoran dengan tema-tema tertentu atau memiliki *design* dan konsep yang unik masih belum banyak ditemukan. Peluang bisnis atau usaha di dalam bidang makanan dan minuman yang memiliki konsep unik dapat dikatakan cukup besar untuk menarik perhatian konsumen melihat belum terdapat bidang makanan dan minuman yang mendesain dengan mengambil konsep *dessert*. Oleh karena itu, Studi Kelayakan Bisnis (SKB) ini akan dijalankan dengan merencanakan usaha atau bisnis yang bergerak di bidang makanan dan minuman dengan menggunakan konsep *dessert* yaitu dengan nama “*House of Desserts*”.

House of Desserts direncanakan berlokasi di kawasan Alam Sutera. Kawasan Alam Sutera merupakan kawasan yang sedang berkembang terutama di dalam bidang usaha makanan dan memiliki letak yang strategis yaitu dikelilingi oleh banyak perumahan dan perkantoran di kawasan Tangerang Selatan. Berikut adalah data yang diambil dari Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai jumlah usaha restoran pada tahun 2007 dan 2010 di Kabupaten Tangerang:

TABEL 1
Jumlah Usaha Restoran Tahun 2007 dan 2010

No.	Kecamatan	Restoran (RM)	
		2007	2010
1.	Setu	1	4
2.	Serpong	40	63
3.	Pamulang	4	14
4.	Ciputat	11	21
5.	Ciputat Timur	3	10
6.	Pondok Aren	31	35
7.	Serpong Utara	35	34
Total		125	181

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tangerang

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), maka diputuskan untuk membuka *House of Desserts* di wilayah Serpong Utara dikarenakan perkembangan jumlah usaha restoran di wilayah ini memiliki kemajuan yang relatif tinggi dan mengindikasikan adanya peluang prospek usaha restoran yang cukup tinggi.

B. Tujuan Studi Kelayakan

Studi Kelayakan Bisnis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menelusuri secara mendalam mengenai suatu bisnis atau usaha yang akan dijalankan serta melakukan penelitian dari informasi dan data yang telah ada. Hasil penelitian tersebut diukur, dihitung, dan dianalisis dengan menggunakan metode-metode tertentu. Adapun tujuan dari penyusunan Studi Kelayakan Bisnis ini adalah:

1. Tujuan Utama (*Major Objectives*)

Tujuan utama atau *major objectives* dari Studi Kelayakan Bisnis ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kelayakan dari rencana bisnis *House of Desserts* serta memberikan hasil analisis mengenai kelayakan dari rencana bisnis atau usaha yang akan dijalankan. Selain

itu, Studi Kelayakan Bisnis ini juga bertujuan untuk mengungkap berbagai aspek yang berhubungan dengan atau berdampak bagi rencana bisnis atau usaha yang akan dijalankan sehingga hambatan dan risiko yang akan dijumpai dapat diantisipasi. Penelitian yang akan dijalankan ini juga akan memaparkan informasi dan data secara detail guna menarik minat dan ketertarikan bagi pihak yang akan memberikan pinjaman modal serta memberikan hasil analisis apakah investasi yang akan ditanamkan tersebut layak atau tidak untuk dijalankan dan pengaruhnya terhadap tingkat keberhasilan.

2. Sub Tujuan (*Minor Objectives*)

Sub tujuan atau *minor objectives* dari Studi Kelayakan Bisnis ini adalah untuk meminimalisir risiko penanaman modal, mempermudah perencanaan, dan pelaksanaan kerja serta memberikan kesempatan kerja dengan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

C. Metodologi

Metode pendekatan yang digunakan di dalam penyusunan Studi Kelayakan Bisnis ini adalah pendekatan empiris, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menggunakan fakta yang objektif, benar-benar terjadi, dan data yang diperoleh dari responden. Sumber data yang digunakan dalam menyusun Studi Kelayakan Bisnis ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Hair, Bush, dan Ortinau (2003: 42) menyatakan bahwa data primer merupakan data mentah dan struktur variabel yang dimana telah dikumpulkan dan diperoleh untuk memperoleh informasi penelitian secara langsung dari sumbernya.

1. Data Primer

a. Metode survei melalui penyebaran kuesioner atau angket

Menurut Hair *et al.* (2007: 256) kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan yang telah disiapkan dan digunakan oleh responden atau *interviewers* untuk mengumpulkan jawaban atau data. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi yang aktual dan mengetahui adanya minat dan ketertarikan dari para responden akan Studi Kelayakan Bisnis yang akan dijalankan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan di dalam penyusunan Studi Kelayakan Bisnis ini adalah dengan menggunakan *simple random sampling*. Menurut Hair *et al.* (2007: 175) *simple random sampling* merupakan sebuah metode pengambilan sampel dimana setiap responden mempunyai kemungkinan yang sama untuk dipilih. Kuesioner akan disebar di wilayah Tangerang Selatan meliputi Alam Sutera, Bumi Serpong Damai, Summarecon Serpong, dan Lippo Karawaci. Contoh kuesioner yang disebar terdapat di halaman lampiran.

b. Observasi

Menurut Hair *et al.* (2007: 193) observasi merupakan suatu pendekatan dalam memperoleh data dengan melakukan pengamatan terhadap orang, acara, atau sebuah objek. Observasi yang dilakukan yaitu mengamati produk, suasana, desain, dan lainnya dari para pesaing.

2. Data Sekunder

Menurut Hair *et al.* (2007:118) data sekunder merupakan data yang digunakan di dalam penelitian dimana informasi diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada seperti website, internet, data yang telah dipublikasikan oleh pemerintah, dan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS). Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu mendapatkan data dari berbagai literatur seperti buku, makalah, dan tulisan-tulisan lainnya yang membahas mengenai bidang usaha makanan dan minuman.

D. Tinjauan Konseptual Mengenai Bisnis Terkait

1. Pengertian Pariwisata

Menurut Walker (2009: 37) pengertian pariwisata atau *tourism* adalah:

Tourism is a dynamic, evolving, consumer-driven force and is the world's largest industry.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa pariwisata merupakan suatu industri terbesar yang dinamis, berkembang, dan dipengaruhi oleh konsumen.

2. Pengertian Destinasi

Menurut Lumsdon dan Page (2004: 79) pengertian destinasi adalah:

Destinations are a key feature of the tourism industry and their evolution, structure, operation, image, economy and marketing have featured widely in the research literature.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan pengertian destinasi merupakan sebuah kunci dari industri pariwisata dan evolusi, struktur,

operasi, *image*, ekonomi, dan pemasaran dari destinasi telah ditampilkan secara luas di dalam riset literatur.

3. Sejarah Restoran

Menurut Ninemeier dan Hayes (2006: 5-7) sejarah restoran dimulai pada awal tahun 1800-an dimana jumlah penginapan mulai mengalami peningkatan dan menjadi populer. Pada masa itu, telah muncul sebuah tempat untuk menikmati makanan yang disediakan oleh beberapa hotel besar di kota. Seluruh makanan diletakkan di atas meja panjang pada suatu waktu tertentu dan para tamu dipersilahkan untuk melayani dirinya sendiri. Pada tahun 1850, restoran mulai banyak dikenal semua orang dan menjadi populer. Salah satu *chain restaurant* pertama yang dibuka pada tahun 1870 terletak di Kansas. Pada tahun 1890, *self-service cafeterias* pertama dibuka di Chicago. Pada tahun 1900, *restaurant chains* yang menawarkan *a quick-meal* mulai populer di kalangan masyarakat. Layanan yang unik juga mulai ditemukan pada tahun awal tahun 1900 dimana para tamu dapat meletakkan koin ke sebuah kaca dan setelah melakukan pembayaran dapat mengambil pesanan yang diinginkan. Salah satu *hamburger stands* yaitu *White Castle* muncul pada awal tahun 1920. Pada tahun 1940, makanan beku dan *modern kitchen* dengan *electric stoves*, *refrigerators*, dan lain-lain. Pada tahun tersebut juga masyarakat mulai tertarik dengan *cookbooks*, *culinary school*, *cooking clubs*, dan lainnya. Manusia mulai ingin melakukan eksperimen akan makanan

untuk merasakan pengalaman yang baru. Mulai pada tahun 1980, masyarakat mulai sering untuk menikmati makanan di luar rumah.

4. Pengertian Restoran

Menurut Barrows dan Powers (2009: 64) kata *restaurant* berasal dari bahasa Prancis yang memiliki pengertian “*restorer of energy*”. Istilah tersebut mulai digunakan pada pertengahan tahun 1700-an untuk mendeskripsikan sebuah tempat umum yang menyediakan sup dan roti. Pengertian atau definisi restoran adalah:

Today, any public place that specializes in the sale of prepared food for consumption on- or off-premise can be described as a restaurant.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa pengertian restoran adalah suatu tempat yang khusus menyediakan makanan untuk dikonsumsi baik di tempat tersebut maupun di luar.

5. Pengertian Food Stall

Menurut Gisborne District (2008:2) *food stall* adalah:

A stall at which food is prepared for sale or sold.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa pengertian *food stall* adalah sebuah kios atau warung yang menyiapkan makanan untuk dijual. Nama lain *food stall* adalah warung yang berdiri sendiri. Contoh jenis warung yang dibahas meliputi mereka menghasilkan penjualan utama seperti sandwich, sup, daging, keju, seperti keripik, burger, crepes, kue-kue, dan lain-lain.

6. Penggolongan dan Klasifikasi Restoran

Menurut Walker (2009: 219-232) restoran dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. *Full-Service Restaurants*

1) *Fine Dining Restaurants*

Fine dining restaurant merupakan restoran yang menawarkan seleksi menu yang biasanya berjumlah 15 atau lebih makanan pembuka yang beragam dan dapat dimasak sesuai permintaan. Hampir semua makanan yang disediakan dibuat di tempat dari awal sampai akhir dengan menggunakan bahan-bahan mentah atau segar.

2) *Theme Restaurants*

Theme restaurants merupakan restoran yang menyediakan menu terbatas dan memiliki tujuan untuk membuat tamu terkesan dari total keseluruhan pengalaman yang diberikan.

3) *Celebrity Restaurants*

Celebrity restaurants merupakan restoran yang dimiliki oleh selebriti dan biasanya memiliki keistimewaan di dalam penataan ruang dan suasana yang diciptakan.

4) *Steak House*

Steak house merupakan restoran yang menawarkan hidangan *steak* sebagai menu utama dan biasanya menyediakan aneka hidangan *seafood* dan *chicken* sebagai menu tambahan.

b. *Casual Dining and Dinner House Restaurants*

1) *Midscale Casual Restaurants*

Midscale casual restaurants merupakan restoran dengan tema *casual* yang membuat konsumen merasa nyaman dan memiliki menu yang terbatas yaitu sekitar 40 jenis menu.

2) *Family Restaurants*

Family restaurants merupakan restoran yang biasanya dikelola oleh perorangan atau bersama dengan keluarga dan terletak di daerah tempat tinggal yang jauh dari kota atau di daerah dengan akses yang mudah untuk mencapai restoran tersebut. Penataan ruang restoran ini bersifat tidak formal dengan menu yang sederhana.

3) *Ethnic Restaurants*

Ethnic restaurants merupakan restoran yang memiliki keunikan tersendiri dengan menyediakan hal yang berbeda yaitu menggunakan tema yang bervariasi dengan memanfaatkan penggunaan latar belakang atau *background* dan *wallpaper*.

4) *Quick-Service Fast-Food Restaurants*

Quick-service fast-food restaurants merupakan restoran yang menawarkan pilihan menu yang terbatas seperti *hamburger*, *pizza*, *hotdogs*, *chicken*, *sandwich*, *tacos*, *gyros*, dan hidangan lainnya yang dapat dinikmati konsumen secara *take away*. Contoh *quick-service fast-food restaurants* adalah McDonald's,

Burger King, Pizza Hut, Domino's, Popeye's, Panera Bread, Subway, dan Taco Bell.

Menurut Brotherton dan Wood (2008: 424) restoran dapat dikategorikan menurut layanan yang diberikan:

Restaurants may be categorized as full-service or limited-service. The full-service restaurant category is composed of any operation in which the customer receives complete table service. This category can include dinner houses (including theme restaurants), family restaurants, and fine-dining. The limited-service category is broadly defined as any operation where the customer is an integral part of service delivery system. This category of operations would include segments such as quick-service, cafeterias and buffets, stalls and kiosks, and pizza restaurants.

Berdasarkan teori di atas, restoran dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu *full-service restaurant* dan *limited-service restaurant*. *Full-service restaurant* memiliki kegiatan operasional dimana konsumen mendapatkan pelayanan yang lengkap. Contoh *full-service restaurant* adalah *dinner house* (termasuk *theme restaurants*), *family restaurants*, dan *fine-dining restaurants*. *Dinner house* merupakan suatu restoran yang memiliki suasana yang *casual* atau santai dengan dekorasi yang dapat membuat nyaman para tamu serta biasanya beroperasi pada jam makan siang dan makan malam. *Family restaurants* merupakan suatu restoran yang bersifat *family-friendly* yang biasanya terdapat akomodasi bagi anak-anak dan tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol. *Fine dining* merupakan suatu restoran yang menyediakan level layanan yang berkualitas tinggi dengan mempekerjakan karyawan *front of the house* dan *back of the house* yang telah dilatih dengan sangat baik dan menyediakan produk makanan yang unggul. *Limited-service restaurant* memiliki kegiatan operasional dimana konsumen merupakan suatu bagian yang tidak

terpisahkan dari sistem pengiriman layanan. Contoh *limited-service restaurant* adalah *quick-service restaurants*, *cafeterias* dan *buffets*, *stalls* dan *kiosks*, dan *pizza restaurants*. *Quick-service restaurants* merupakan suatu restoran yang menyediakan *fast service* dengan pilihan menu makanan terbatas yang tidak terlalu mahal dan biasanya menyediakan layanan *take away*. *Fast casual restaurant* merupakan restoran yang menyediakan layanan yang terbatas dimana konsumen dapat memesan makanan yang diinginkan pada *counter* pemesanan dan pesanan akan diantar ke meja konsumen. *Coffee shops* merupakan suatu restoran yang memiliki fokus menu pada kopi dan biasanya memiliki kapasitas tempat duduk yang terbatas serta terdapat beberapa menu makanan yang bersifat ringan seperti *cake*, *sandwich*, dan *panini*. *Kiosks* menampilkan tipe *food service operation* yang paling sederhana dan biasanya menggunakan kios atau stall sebagai tempat berjualan. *Cafeterias* merupakan suatu restoran dimana konsumen dapat memilih produk makanan dari belakang *counter* layanan yang akan dilayani oleh karyawan dan biasanya tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol, melainkan menawarkan makanan ringan seperti *cake*, kopi, teh, dan makanan ringan lainnya. Menurut Walker (2009: 218) restoran dapat dibagi menjadi dua berdasarkan kepemilikan:

a. *Independent Restaurants*

Independent restaurants adalah restoran yang dimiliki oleh seseorang atau lebih dan biasanya ikut berpartisipasi di dalam

kegiatan operasional. Restoran ini tidak memiliki ikatan kerja sama dengan merk atau *brand* perusahaan lain dan biasanya sangat membutuhkan kreativitas serta fleksibilitas dari pemiliknya.

b. *Chain Restaurants*

Chain restaurants adalah restoran yang dimiliki dan dikelola oleh lebih dari satu orang atau dalam bentuk *group* yang biasanya sangat identik dengan target pasar, konsep, dan desain dari restoran tersebut.

7. Pengertian dan karakteristik layanan atau *service*

Restoran sangat berkaitan dengan layanan atau *service* yang diberikan. Hal ini dikarenakan layanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Menurut Fitzsimmons (2011: 4) *service* atau layanan adalah:

A service is a time-perishable, intangible experience performed for a customer acting in the role of co-producer.

Berdasarkan pengertian di atas, dikatakan bahwa *service* atau layanan adalah sebuah pengalaman yang bersifat tidak tahan lama dan tidak berwujud yang dilakukan oleh konsumen atau pelanggan dengan peran sebagai *co-producer*. Di dalam kegiatan operasional sehari-hari, Fitzsimmons (2011: 18-21) menyatakan layanan atau *service* memiliki beberapa karakteristik, yaitu :

a. *Customer participation in the service process*

Pelanggan atau *customer* hadir pada saat berlangsungnya proses layanan atau *service*. Hal ini disebabkan dengan adanya kehadiran dan keterlibatan pelanggan di dalam proses penyampaian layanan,

maka akan timbul suatu pengalaman bagi pelanggan untuk merasakan layanan tersebut. Layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas apabila penyedia layanan memfokuskan kepada sudut pandang pelanggan yaitu dapat dilakukan dengan memperhatikan desain ruangan, perabotan, *layout*, dan sentuhan warna di dalam ruangan tempat layanan diberikan.

b. *Simultaneity*

Layanan atau *service* memiliki salah satu karakter yaitu bersifat *simultaneity*. Hal ini memiliki pengertian bahwa suatu layanan diciptakan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan dan tidak dapat disimpan.

c. *Perishability*

Salah satu karakter dari suatu layanan adalah *perishability*, suatu layanan bersifat tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang.

d. *Intangibility*

Suatu layanan tidak dapat dilihat dan tidak berwujud, namun hanya dapat dirasakan setelah layanan atau *service* tersebut sampai kepada pelanggan.

e. *Heterogeneity*

Suatu layanan memiliki sifat heterogen, yaitu setiap layanan yang satu dengan yang lainnya berbeda tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

8. Tipe Layanan

Layanan atau *service* yang disediakan antara satu restoran dengan restoran lainnya sangat beragam. Chon dan Maier (2010: 196-199) menyatakan beberapa bentuk layanan atau *service*:

a. *Table Service*

Table service merupakan suatu bentuk layanan dimana tamu dipersilahkan duduk di meja yang telah disiapkan dan pelayan akan mencatat serta mengantarkan pesanan para tamu baik makanan maupun minuman.

b. *Buffet Service*

Buffet service merupakan suatu bentuk layanan dimana para tamu menghampiri *buffet table* untuk mengambil makanan dan minuman yang telah disediakan. Bentuk layanan ini biasanya dipakai di dalam acara keluarga atau acara spesial.

c. *Banquet Table Service*

Banquet table service merupakan suatu bentuk layanan dimana makanan yang masih berada di dalam dapur akan diletakkan di atas piring dan dipindahkan dengan menggunakan sebuah alat pemanas makanan menuju ke area makan.

d. *Cafeteria Service*

Cafeteria service merupakan suatu bentuk layanan dimana para tamu mengambil hidangan untuk dibawa ke meja makan masing-masing. Biasanya bentuk layanan ini dapat ditemukan di dalam kantin pelajar atau kantin karyawan.

e. *Family-Style Service*

Family-style service merupakan suatu bentuk layanan dimana pelayan membawa berbagai macam makanan yang cukup untuk beberapa porsi, makanan didistribusikan dari satu orang ke orang lainnya seperti layaknya makan malam keluarga.

f. *Room Service*

Room service merupakan suatu bentuk layanan dimana para tamu yang menginap di hotel dapat memesan makanan dan minuman untuk dapat diantar dan dihidangkan di dalam kamar hotel.

g. *Quick Counter Service*

Quick counter service merupakan suatu bentuk layanan di dalam restoran dimana para tamu berdiri di depan *counter* untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman, membayar pesanan, dan menunggu serta menerima pesanan tersebut untuk di bawa ke meja masing-masing.

h. *Traditional Counter Service*

Traditional counter service merupakan suatu bentuk layanan dimana para tamu dapat secara langsung duduk di kursi yang terletak di depan *counter* dan dilayani oleh seorang *counter person*. Biasanya bentuk layanan ini memiliki proses pemesanan dan penerimaan makanan yang cepat.

i. *Take-out Service*

Take-out service merupakan suatu bentuk layanan dimana restoran menyediakan pilihan bagi para tamu untuk dapat menikmati

hidangan di dalam restoran tersebut atau dapat membawa pulang pesanan makanan.

j. *Delivery Service*

Delivery service merupakan suatu bentuk layanan dimana para tamu dapat memesan ke sebuah restoran dan pelayan mencatat pesanan serta mengantarkan makanan ke lokasi tamu berada.

k. *Carhop Service*

Carhop service merupakan suatu bentuk layanan dimana para tamu dapat melakukan pemesanan di dalam mobil dengan memarkirkan mobilnya di tempat parkir restoran tersebut, kemudian pelayan akan menghampiri tamu tersebut dan mencatat pesanan serta memberikan makanan yang dipesan kepada tamu.

l. *Drive-Through Service*

Drive-through service merupakan suatu bentuk layanan dimana tamu dapat melakukan pemesanan makanan dan minuman di dalam mobil dengan memesan melalui *microphone* dan pelayan akan mempersiapkan pesanan tersebut sementara tamu menuju ke *window* untuk membayar dan menerima makanan dan minuman yang dipesan.

Menurut Brown (2008: 113-114) enam tipe layanan yang biasanya dipakai di dalam suatu restoran adalah:

a. *Russian Service*

Russian service merupakan jenis layanan dimana pelayan restoran melayani dan menyajikan seluruh makanan yang dipesan oleh

tamu. Makanan yang disajikan berupa satu paket mulai dari *appetizer, soup, main course, dan dessert*. Pelayan restoran biasanya menyajikan dan menunggu sampai tamu tersebut menghabiskan makanan yang disajikan dan membersihkan piring untuk masuk ke hidangan selanjutnya. Tipe layanan ini disebut *European Continental* atau *formal service*.

b. *French Service*

French service merupakan tipe layanan dimana makanan dibawa di atas *cart (guerdon)* menuju ke meja tamu. Makanan yang akan disajikan dimasak di atas kompor kecil oleh *chef de rang* atau *headwaiter* dan *commis de rang* atau *assistant waiter* di hadapan tamu. Jenis layanan ini membutuhkan biaya dan kemampuan yang tinggi.

c. *English Service*

English service merupakan tipe layanan dimana pelayan membawa masuk beberapa hidangan dengan piring yang besar dan meletakkannya di atas meja guna memberikan kesempatan bagi *host* yang akan mempersikan hidangan tersebut bagi para tamu dan dapat disajikan oleh *host* itu sendiri atau pelayan.

d. *American Service*

American service merupakan tipe layanan dimana makanan diletakkan di atas piring tamu pada saat di dapur dan dibawa keluar untuk diberikan kepada tamu. Jenis layanan ini biasanya dipakai di dalam restoran dengan waktu pelayanan yang cepat.

e. *Family Service*

Family service merupakan tipe layanan dimana pelayan membawa makanan ke atas meja dan para tamu dipersilahkan untuk makan bersama dengan melayani dirinya sendiri dengan mendistribusikan makanan antara satu orang ke orang lainnya.

f. *Buffet Service*

Buffet service merupakan tipe layanan dimana pelayan menyediakan berbagai macam makanan di atas meja panjang dan para tamu dipersilahkan untuk mengambil makanan di atas meja tersebut.

9. Pengertian Menu

Menu sangat berperan penting bagi suatu restoran karena menjadi suatu alat komunikasi atau jembatan antara pihak restoran dan pelanggan. Menurut Chon dan Maier (2010: 201) pengertian menu adalah:

The menu is the foodservice operation's plan for meeting the needs and expectations of its guests.

10. Tipe Menu

Berikut adalah beberapa tipe menu menurut Gisslen (2007: 89-90) yang digunakan dalam suatu restoran:

a. *Static Menu*

Static menu merupakan daftar pilihan makanan dan minuman yang tetap dan selalu sama setiap hari. Restoran yang menggunakan jenis menu ini biasanya mengadakan menu spesial harian agar para

pelanggan tetap yang datang tidak merasa jenuh terhadap menu yang monoton.

b. *Cycle Menu*

Cycle menu merupakan daftar pilihan makanan dan minuman yang berbeda-beda setiap hari dalam suatu jangka waktu tertentu sampai mengulang kembali ke menu pertama pada saat mencapai suatu waktu tertentu. Jenis menu ini biasanya dapat ditemukan di kantin sekolah dan rumah sakit.

c. *A la Carte Menu*

A la carte menu merupakan kumpulan daftar makanan dan minuman yang biasanya terpisah secara individu dan memiliki harga yang berbeda-beda.

d. *Table d'hote Menu*

Table d'hote menu merupakan kumpulan daftar makanan dan minuman tetap yang digabungkan sedemikian rupa di dalam suatu paket menu lengkap dalam satu harga.

Menurut Gisslen (2007: 90-92) terdapat dua tipe menu berdasarkan pembentukan atau penyusunan menu, yaitu :

a. *The Classical Menu*

The classical menu merupakan menu yang dalam pembentukan atau penyusunannya masih menggunakan 12 atau lebih paket atau *course*, yaitu mulai dari *cold hors d'oeuvre (small, savory appetizers)*, *soup*, *hot hors d'oeuvre (small, hot appetizers)*, *fish* (aneka hidangan laut), *main course*, *hot entrée (individual portions*

of meat or poultry, broiled, braised, or pan-fried), cold entrée (cold meats, poultry, dan ikan), sorbet (a light ice or sherbet, sometimes made of wine, to refresh the appetite before the next course), roast (usually roasted poultry, accompanied by or followed by a salad), vegetable, sweet, dan dessert.

b. *Modern Menu*

Modern menu merupakan menu yang di dalam pembentukan atau penyusunannya telah dibagi menjadi hanya beberapa bagian, yaitu *first courses (appetizer, soup, dan salad), main dish (meat, poultry, atau ikan yang disajikan dengan sayuran), dan dessert dishes (salad, fruits, dan sweets).*

11. Sejarah *Desserts*

Menurut Suas (2009: 12) sejarah *desserts* dimulai pada saat hidangan penutup ditemukan sejak 3000 SM. Pada masa tersebut hidangan penutup atau *desserts* menjadi hidangan yang sangat populer di kalangan masyarakat Yunani dan Mesir. Masyarakat tersebut sangat menyukai jenis roti yang pada bagian atasnya diolesi dengan madu dan ditambahkan dengan taburan biji wijen. Adapun bahan-bahan yang sering digunakan di dalam pembuatan *desserts* pada masa tersebut seperti susu, *butter*, biji wijen, telur, madu, kurma, dan kacang almond.

12. Pengertian Hidangan Penutup atau *Dessert*

Menurut Ekawatiningsih, Komariah dan Purwanti (2008: 317) hidangan penutup atau *dessert* adalah hidangan yang disajikan setelah

hidangan utama (*main course*) sebagai hidangan penutup atau biasa disebut dengan istilah pencuci mulut.

13. Klasifikasi *Dessert*

Dessert merupakan salah satu menu yang sangat digemari di berbagai golongan usia. Masyarakat dari berbagai belahan dunia tidak hanya mengkonsumsi *dessert* melainkan juga menjadikannya sebuah peluang bisnis atau usaha. Menurut Ekawatiningsih, Komariah dan Purwanti (2008: 317-318) *dessert* dapat dibagi menjadi dua kategori berdasarkan pada perbedaan suhu, yaitu:

a. Hidangan Penutup Dingin (*Cold Dessert*)

Cold dessert merupakan *dessert* yang disajikan pada suhu dingin. Akan tetapi, jenis *dessert* ini juga melalui proses pemanasan di dalam pengolahannya. Penyajian *cold dessert* harus disajikan pada suhu yang dingin tak terkecuali alat hidangnya. Contoh dari *cold dessert* adalah *ice cream*, *pudding*, *mousses*, *fruit pie*, *cake*, dan lain sebagainya.

b. Hidangan Penutup Panas (*Hot Dessert*)

Hot dessert atau *warm dessert* merupakan suatu jenis *dessert* yang disajikan pada suhu hangat. Penyajian *hot dessert* harus disajikan pada suhu yang hangat termasuk alat hidang yang dipergunakan harus dipanaskan terlebih dahulu. Beberapa jenis *warm* atau *hot dessert* adalah *banana flambé*, *apple pie*, dan *soufflés*.

14. Penggolongan *Dessert Sauce*

Penggunaan *sauce* sebagai pendamping atau pelengkap dapat ditemukan di dalam penyajian *dessert*. *Sauce* yang digunakan biasanya mempunyai rasa yang manis dan menggunakan bahan pengental dari pure buah. Fungsi penggunaan *sauce* dalam penyajian hidangan penutup adalah sebagai penambah citarasa dari *dessert* yang akan disajikan. Menurut Ekawatiningsih, Komariah dan Purwanti (2008: 324) *dessert sauce* dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu:

a. *Custard Sauce*

Custard sauce adalah jenis saus yang terbuat dari susu, gula, dan kuning telur yang dimasak diatas api hingga mengental.

b. *Fruit Puree*

Fruit puree adalah jenis saus yang diperoleh dari buah-buahan segar yang ditambahkan gula dan *flavor* atau pengaroma.

c. *Syrup*

Syrup adalah jenis saus yang diperoleh dari gula pasir yang direbus bersama dengan air atau jus buah dan ditambahkan dengan pengaroma.

15. Pengertian Kue

Sokol (2006: 310) mendefinisikan kue sebagai sesuatu yang manis, lembut, dan terkadang diproses dengan cara dipanggang dengan menggunakan isi di dalamnya. Adonan kue ini dapat dipanggang dengan menggunakan loyang dengan berbagai macam bentuk, ukuran, dan jenisnya. Berbagai macam jenis kue dapat diciptakan apabila telah

menguasai resep kue dasar atau *basic cake*. Berikut adalah dua tipe *basic cake*:

a. *Butter Cake*

Jenis kue ini sangat bergantung pada kadar lemak padat dan cair guna menjaga gluten tetap rendah sehingga dapat menghasilkan produk yang lebih lembut. Jenis kue ini cenderung lebih lembab dan dapat bertahan lama karena kandungan lemaknya yang tinggi sehingga dapat memperlambat proses *staling* (perubahan pada tekstur dan aroma makanan). Contoh dari jenis kue ini adalah *pound cake* dan *marble cake*.

b. *Foam Cake*

Jenis kue ini dibuat dengan menggunakan kadar lemak atau *fat* yang sedikit. Contoh *fat* yang digunakan adalah minyak, *butter*, dan *shortening*. Biasanya kue ini banyak mengandung gula. Contoh dari kue jenis ini adalah *sponge cake* atau *egg-foam cake*. *Egg-foam cake* cenderung lebih ringan dan lebih fleksibel serta tidak mudah hancur seperti *butter cake*.

16. Pengertian Tart

Gisslen (2013: 354) mendefinisikan tart sebagai sesuatu yang *light*, biasanya memiliki ketebalan yang kurang dari satu inch dan mengandung isi yang cenderung lebih sedikit dibandingkan dengan pie karena lebih memfokuskan pada cita rasa dari adonan kulit.

17. Pengertian *Souffle*

Souffle berasal dari bahasa Perancis yaitu *souffler* yang memiliki arti

to puff atau *to blow up*. Menurut Hunter, Tinton dan Carey (2008: 384) *souffle* pada awalnya dibuat di *croustade* yang merupakan *straight-sided pastry* dimana menjadi tempat campuran *souffle* dituangkan. *Souffle* biasanya dibuat menggunakan krim dasar pastry yang digabungkan dengan perasa atau *flavoring* dan putih telur.

18. Pengertian *Gateaux*

Menurut Hanneman (2008: 125) nama *gateaux* berasal dari bahasa Perancis yang memiliki arti kue besar yang telah didekorasi yang biasanya diperkaya dengan *butter cream, fresh cream, ganache*, selai dan sebagainya.

19. Aplikasi Konsep

Pada masa ini, banyak orang yang cenderung lebih memilih untuk makan di luar rumah dibandingkan memasak sendiri di rumah. Hal ini dikarenakan faktor kesibukan atau ingin mencari suasana baru yang berbeda di dalam diri seseorang. Adapun faktor lain yang mendukung alasan mengapa orang memilih untuk makan di luar rumah yaitu *social, business, convenience and time, atmosphere and service, price* dan *menu*. Rencana usaha yang direncanakan dalam Studi Kelayakan Bisnis ini adalah untuk membuka sebuah restoran dengan menggunakan konsep *cafeteria* dan mengangkat tema *dessert* yang bernama “House of Desserts”. Pengertian restoran merupakan suatu tempat khusus yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi baik di tempat tersebut maupun di luar. *House of Desserts* termasuk jenis restoran dengan konsep *cafeterias* dimana konsumen

dapat memilih produk makanan dari belakang *counter* layanan yang menawarkan makanan ringan seperti *cake*, *desserts* per porsi, kopi, dan teh dengan dilayani oleh karyawan dan konsumen dapat mengambil hidangan yang telah dipesan untuk dibawa ke meja makan masing-masing. *House of Desserts* memiliki konsep dengan keunikan tersendiri yaitu khusus menyediakan aneka *dessert*. Konsumen yang datang ke restoran tersebut akan dapat langsung melihat beberapa *stall* yang dibagi berdasarkan bahan makanan yang akan menjadi bahan dasar dari *dessert* yang akan ditawarkan sehingga mempermudah konsumen dalam memilih *dessert* yang diinginkan. Menu yang akan ditawarkan di *House of Desserts* dibagi berdasarkan *raw material* yang digunakan dengan pembagian pada sembilan *stall* yang memiliki bahan dasar *chocolate*, *lemon*, *strawberry*, *apple*, *coffee*, *peach*, *banana*, *pear*, dan *nuts* dimana dalam satu *stall* terdiri dari empat macam *desserts* dan satu *stall* minuman yang menawarkan berbagai macam minuman. Para konsumen dapat duduk di sekitar *stall* yang sudah tersedia dan melihat berbagai macam *desserts* yang dibuat dan dipersiapkan secara langsung. Lokasi dari rencana bisnis yang akan dijalankan terletak di Mall @ Alam Sutera dengan kapasitas tempat duduk sekitar 75 orang. Jam operasional dari *House of Desserts* yaitu setiap hari pada pukul 10.00 WIB-22.00 WIB.