

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gagasan Awal

Pariwisata ialah industri yang terus bergerak, bertumbuh dan dipengaruhi oleh konsumen karena terdapat beberapa komponen didalamnya. Kepariwisataan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun (2009) Pasal 1 termasuk segala aktivitas pariwisata yang bersifat multidimensi dan berbentuk kebutuhan serta hubungan masyarakat dengan sekitarnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 Tahun (2009) Pasal 14, usaha wisata pariwisata mencakup daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyedia akomodasi, penyelenggaraan pertemuan, jasa informasi pariwisata, dan spa.

Seperti yang tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun (2009) mengenai pembagian sektor pariwisata, sektor layanan makanan dan minuman adalah sektor layanan pengadaan makanan dan minuman yang diiringi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses produksi dapat berupa restoran, kafe, rumah makan, dan bar/kedai minum. Industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor penting yang berpengaruh dalam pariwisata karena makanan dan minuman sendiri merupakan kebutuhan dasar manusia yang permintaannya selalu meningkat tahun ke tahun.

TABEL 1

Rata-Rata Pengeluaran per Kapita Sebulan Makanan dan Bukan Makanan di Provinsi Sumatera Selatan (rupiah) 2018 – 2019

Kelompok Akomoditas	2018	2019
Makanan	503.297	498.929
Bukan Makanan	466.781	459.890
Total	970.078	958.819

Sumber : Sistem Informasi Satu Data Sumsel (2020)

Dapat dilihat dari tabel diatas, rata-rata pengeluaran masyarakat Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2018 dan 2019 untuk makanan lebih tinggi daripada yang bukan makanan. Pada tahun 2019 pengeluaran masyarakat Provinsi Sumatera Selatan untuk makanan sebesar Rp 498.929 dan pada tahun 2018 pengeluaran masyarakat Provinsi Sumatera Selatan untuk makanan sebesar Rp 503.297 dan untuk bukan makanan sebesar Rp 466.781.

TABEL 2

Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Konstan Menurut Lapangan Usaha Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016 – 2019

No.	Lapangan Usaha	2016	2017	2018	2019
1.	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	1,36	1,18	2,16	3,22
2.	Sektor Pengolahan	6,23	6,55	5,51	4,85
3.	Pertambangan dan Penggalian	3,57	5,40	9,27	8,27
4.	Sektor Kimia, Farmasi, dan Obat Tradisional	1,03	1,19	1,68	0,94
5.	Penyediaan Listrik dan Gas	17,32	5,30	8,85	10,29
6.	Sektor Furnitur	4,45	7,30	10,33	0,68
7.	Transportasi dan Pergudangan	7,01	8,37	7,36	8,30
8.	Pergudangan dan Jasa Penunjang Angkutan; Pos dan Kurir	3,83	3,41	3,19	3,75
9.	Pengadaan Akomodasi dan Makan Minum	10,17	8,15	13,15	15,35
10.	Layanan Pendidikan	2,79	0,21	2,72	4,73
11.	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	1,24	3,19	2,56	9,57
12.	Informasi dan Komunikasi	6,87	8,43	7,73	8,15
13.	Penyediaan Air; Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Daur Ulang	1,51	4,13	7,69	7,46
14.	Asuransi dan Dana Pensiun	5,16	4,19	4,36	4,50
15.	Jasa Lainnya	2,42	4,41	9,06	7,77
16.	PDRB	5,04	5,51	6,04	5,71

Sumber :Sistem Informasi Satu Data Sumsel (2020)

Berdasarkan tabel diatas, laju pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto Provinsi Sumatera Selatan menurut lapangan usaha penyedia akomodasi dan makanan minuman mengalami penurunan sebesar 2,2% pada tahun 2016 ke 2017, namun pada tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 5%, dan pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami kenaikan lagi sebesar 2%.

TABEL 3
Jumlah Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan
Tahun 2017-2020

Kabupaten/Kota	2017	2018	2019	2020
Muara Enim	182	179	181	220
Musi Banyuasin	152	164	162	162
Ogan Komering Ilir	180	180	153	153
Palembang	446	864	864	864
Kabupaten/Kota	2017	2018	2019	2020
Musi Rawas	107	107	110	110

Sumber : Sistem Informasi Satu Data Sumsel (2020)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Kota Palembang mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam satu tahun dengan jumlah total rumah makan sebanyak 446 pada tahun 2017 yang tersebar di beberapa kecamatan di Kota Palembang. Pada tahun 2018 hingga 2020 sudah terdapat sebanyak 864 rumah makan yang dimana terjadi peningkatan sebanyak dua kali lipat dari tahun 2017. Kenaikan jumlah restoran yang terjadi menunjukkan minat masyarakat yang tinggi untuk makan di rumah makan dalam memenuhi akan kebutuhan makanan dan minuman.

TABEL 4

Tingkat Partisipasi Konsumsi Menurut Makanan dan Minuman Jadi Maret 2020

Jenis Makanan	%
Roti Tawar	15,06
Jenis Roti Lainnya	63,33
Kue Kering atau Biskuit	45,79
Kue Basah	60,74
Makanan Gorengan	81,49
Bubur Kacang Hijau	21,36
Gado-gado atau Ketoprak	32,70
Nasi Campur	48,53
Nasi Goreng	30,27
Nasi Putih	20,74
Lontong atau Ketupat Sayur	26,64
Sop atau soto	28,41
Sayur Masak	28,61
Sate atau Tongsenng	16,10
Mie Rebus atau Goreng	65,37
Mie Instant	13,79
<i>Snack</i> Anak-anak	62,20
Ikan Goreng atau bakar	16,52
Makanan Siap Makan Lainnya	32,20
Air Mineral Kemasan	27,37
Minuman Siap Minum	56,95
Es Krim	28,39
Es Lainnya	36,46
Minuman Keras	1,08
Total	99,23

Sumber : Badan Pusat Statistik (2020)

Menurut data diatas, terdapat sebesar 99,23% tingkat partisipasi konsumsi masyarakat Indonesia untuk makanan dan minuman. Tingkat presentase konsumsi masyarakat terhadap es krim yaitu sebesar 28,39 dan es lainnya memiliki presentase sebesar 36,46. Maka dari itu, terlihat bahwa terdapat minat masyarakat Indonesia terhadap es krim ataupun es lainnya.

TABEL 5

Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (Jiwa)			Laju Pertumbuhan (%)
	2017	2018	2019	2017 - 2019
Kabupaten				
1. Banyuasin	833.625	846.269	857.097	1,46
2. Muara Enim	618.762	627.818	636.815	1,60
3. Lahat	401.494	405.524	409.382	1,11
4. Ogan Ilir	419.773	425.032	430.095	1,31
5. Prabumulih	182.128	184.425	186.834	1,60
Kota	2017	2018	2019	2017 - 2019
1. Lubuk Linggau	226.002	229.224	232.229	1,60
2. Pagar Alam	136.605	137.909	139.194	1,07
3. Palembang	1.623.099	1.643.488	1.662.893	1,47
Provinsi Sumatera Selatan	8.266.983	8.370.320	8.470.683	1,42

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan (2020)

Berdasarkan tabel di atas, Kota Palembang mempunyai jumlah penduduk terbanyak dengan laju pertumbuhan tertinggi pertama di Provinsi Sumatera Selatan. Pada tahun 2017 Kota Palembang memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.623.099 jiwa, meningkat menjadi 1.643.488 jiwa pada tahun 2018 dan meningkat kembali menjadi sebanyak 1.662.893 jiwa pada tahun 2019 dan tercatat laju pertumbuhan

penduduk dari tahun 2017-2019 sebesar 1,47%. Menurut tabel diatas, pertumbuhan penduduk yang terus bertambah dapat berefek kepada minat pelanggan. Oleh karena itu, Kota Palembang menjadi pilihan yang tepat untuk bisnis My I-Scoop Ice Cream Café. Oleh karena itu, Kota Palembang terutama Palembang Icon Mall merupakan pilihan yang tepat untuk bisnis My I-Scoop Ice Cream Café.

Palembang Icon Mall sendiri merupakan mall yang *high class* atau dapat dikatakan sebagai mall yang berkelas, karena berlokasi di tengah kota dan memiliki tempat yang sangat strategis serta mudah dijangkau. Jarak yang ditempuh masyarakat dapat berbeda-beda akan tetapi pelanggan yang tidak mempunyai kendaraan pribadi dapat menggunakan fasilitas umum yang tersedia yaitu LRT (*Light Rail Transit*) karena salah satu stasiun LRT terletak sangat dekat dengan Mall Palembang Icon. Selain itu juga Palembang Icon Mall memiliki tempat parkir yang sangat luas bagi masyarakat yang membawa kendaraan pribadi (Angeraini, 2021).

Menurut (Wachyuni et al., 2020), hidangan penutup atau yang sering disebut *dessert* memegang kontribusi yang sangat signifikan dalam menu makanan yang ditawarkan oleh *cafe* dan restoran. Seiring berjalannya waktu, *dessert* tidak hanya dinikmati sebagai menu pelengkap yang hanya dikonsumsi pada saat makan malam saja, namun *dessert* dapat menjadi menu utama pada sebuah *cafe* atau restoran yang bisa di nikmati kapan pun dan dimana pun.

TABEL 6
Kontribusi Es Krim Sayur Terhadap Angka Kecukupan Gizi (AKG)

No	Kandungan Nutrisi	Kandungan Gizi (gram) Per Takaran Saji Es Krim Sayur	AKG	Kontribusi Terhadap AKG (%)
1.	Energi (kal)	200	2000	10.0
2.	Protein (g)	3.12	60	5.2
3.	Lemak (g)	9.27	62	15.0
4.	Karbohidrat (g)	25.33	300	8.4
5.	Serat (g)	6.08	25	24.3

Sumber : Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) 2007

Berdasarkan tabel diatas tertera bahwa per porsi es krim sayuran sebagai makanan sampingan dapat memenuhi kebutuhan energi 10%, protein 5,2%, lemak 15%, karbohidrat 8,4% dan serat 24,3%. Es krim sayuran ini dapat dikatakan sebagai makanan berserat tinggi karena memenuhi lebih dari 20% kebutuhan serat (BPOM 2007).

Menurut data-data yang sudah dikumpulkan, bisnis yang akan didirikan oleh penulis yaitu bisnis *dessert café* yang bernama My I-Scoop Ice Cream Café yang dimana café ini memiliki keunikan tersendiri, yaitu : menawarkan makanan penutup berjenis es krim yang memiliki varian sayur-sayuran. Berdasarkan hasil Analisis Lanjut Survei Konsumsi Makanan Individu (SKMI) 2014 mengenai Gambaran Konsumsi Sayur dan Buah Penduduk Indonesia dalam Konteks Gizi Seimbang, secara umum proporsi penduduk Indonesia yang mengonsumsi sayur sebesar 94,8% dan mengonsumsi buah lebih sedikit (33,2%). Dapat dilihat bahwa penduduk lebih banyak mengonsumsi sayuran daripada buah-buahan (Hermina dan Prihatini, 2016).

Salah satu indikator *simple* dari pola makanan sehat dengan gizi seimbang yaitu dengan mengonsumsi sayuran dan buah-buahan yang cukup. Hidup sehat sangat berkaitan erat dengan konsumsi sayur karena sayur adalah makanan yang penting dalam konsumsi makanan dan minuman sehari-hari (Joanne L. Slavin dan Beate Llyod, 2012). Maka dari itu, diperlukan inovasi baru dalam mengonsumsi sayur dan buah dengan cita rasa yang dapat menarik dan disukai oleh masyarakat, khususnya anak-anak pada masa pertumbuhan (Hermina dan Prihatini, 2016). Menurut Marshall dkk. (2003), es krim merupakan sumber energi yang baik, karena mengandung kalori, protein, dan lemak.

Oleh karena itu, penulis ingin menjalankan bisnis My I-Scoop Ice Cream Café yang menawarkan makanan penutup berjenis es krim dengan penggunaan sayur-sayuran sebagai suatu variasi yang baru dalam menikmati sayuran. Selain menyediakan es krim sayur, terdapat juga beberapa makanan dan minuman pendamping seperti *pancake*, *waffle*, *banana split* dan beberapa jenis kopi serta teh. My I-Scoop Ice Cream Café yang berlokasi di Palembang Icon Mall Jl. POM IX, Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan tidak hanya memberikan layanan *dine-in* namun juga memberikan layanan *take-away* dan berpartisipasi dengan fitur jasa *online* agar bisa mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya.

B. Tujuan Studi Kelayakan

1. Tujuan Utama (Major Objectives)

Tujuan utama dari perencanaan bisnis ini adalah :

a. Aspek Pasar dan Pemasaran

Aspek ini membantu pengusaha untuk menganalisis jumlah permintaan dan penawaran, segmentasi pencapaian, menetapkan strategi pemasaran (8P)

b. Aspek Operasional Perusahaan

Aspek ini membantu pengusaha untuk menentukan jenis aktivitas dan fasilitas yang dibutuhkan.

c. Aspek Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Aspek ini membantu pengusaha untuk menetapkan *standard* penetapan perekrutan kerja, menganalisis struktur organisasi, dan melatih sumber daya manusia yang ada.

d. Aspek Keuangan

Aspek ini membantu pengusaha agar dapat mengelola dana terkait kegiatan operasionalnya.

2. Sub Tujuan (Minor Objectives)

Sub tujuan dari perencanaan bisnis ini adalah :

a. Menyediakan lapangan pekerjaan baru

b. Mewujudkan kebutuhan dan kepuasan konsumen yang beragam

c. Menguraikan taktik bisnis yang tepat yang dipakai untuk bertanding dengan para kompetitor.

- d. Sebagai panduan dalam memulai bisnis serta menganalisis baik dari aspek pasar maupun manajemen.
- e. Mengevaluasi kelayakan dari rencana bisnis yang telah dirancang.
- f. Mempelajari apakah rancangan bisnis yang telah dibuat bisa mendapatkan profit di masa yang akan datang serta dapat meminimalisir resiko yang akan terjadi.

C. Metodologi Penelitian

1. Data Primer

Menurut Sekaran dan Bougie (2016, hal. 111), data primer adalah *“Primary data is collection method-or ways in which data collected from original sources for the specific purpose of this study can be gathered.”*

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa data primer adalah cara pengumpulan data yang berasal dari sumber asli untuk menghasilkan tujuan yang jelas yang bisa digunakan dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data primer bisa dilakukan dengan melakukan survei melalui kuisisioner dan wawancara terstruktur.

a. Metode Survei dengan Kuesioner

Peneliti mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan Teknik dan alat pengumpulan berupa kuisisioner. Menurut Sekaran dan Bougie (2016, hal. 142), kuisisioner adalah

“A questionnaire is a preformulated written set of questions to which respondents record their answers, usually within rather closely defined alternatives.”

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan membagikan beberapa pertanyaan yang mengarah pada tujuan penelitian dan diberikan

kepada responden. Indikator dari kuisioner ini merupakan bagaimana kelayakan bisnis es krim sehat di Palembang yang diukur dari ketertarikan masyarakat untuk membeli es krim sehat. Dalam pengambilan sampel ini penulis menggunakan teknik *convenience sampling*. Menurut Sekaran dan Bougie(2016) menjelaskan bahwa “*Convenience Sampling*” adalah teknik pengambilan sampel secara bebas pada masyarakat agar data dapat dihasilkan dengan cepat.

b. Metode Observasi

Menurut Sekaran dan Bougie (2016, hal. 127) observasi adalah

“Observation concerns the planned watching, recording, analysis, and interpretation of behavior, actions, or events.”

Observasi merupakan Kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati kegiatan sosial yang akan digunakan sebagai bahan penelitian. Peneliti melakukan observasi di Palembang Icon Mall, Palembang, Sumatera Selatan dan memperoleh informasi bahwa mall tersebut cenderung padat pengunjung pada jam makan siang hingga jam makan malam dan pengunjung akan bertambah pada hari libur.

2. Data Sekunder

Menurut Sekaran dan Bougie (2016, hal. 37) data sekunder adalah

“Secondary data are data that already exist and do not have to be collected by the researcher.”

Data Sekunder merupakan metode pengambilan data yang sudah ada sebelumnya dan peneliti tidak perlu lagi untuk melakukan pengumpulan data tersebut. Data sekunder didapatkan dari internet atau situs serta buku yang berkaitan dengan tugas akhir.

D. Tinjauan Konseptual Mengenai Bisnis Terkait

1. Pariwisata

Menurut (Walker, 2017, hal.399), pariwisata adalah kekuatan yang digerakan oleh konsumen yang dinamis dan berkembang dan merupakan industry atau kumpulan industri terbesar di dunia. Ketika semua komponen saling terkait dalam satu naungan yaitu pariwisata dan perjalanan; penginapan; koneksi; restoran dan layanan terkelola. Pariwisata memainkan peran penting dalam membingkai berbagai layanan yang dilakukan oleh perusahaan perhotelan.

Menurut (Cook et al., 2017, hal. 5), pariwisata adalah :

“the temporary movement of people to destinations outside their normal places of work and residence, the activities undertaken during their stay in those destinations, and the facilities created to cater to their needs”.

Menurut pandangan di atas, pariwisata merupakan aktivitas perpindahan sementara yang dijalankan seseorang menuju suatu tempat tujuan dari luar tempat biasa dia beraktivitas dan tinggal, kegiatan yang dilakukan di tempat tujuan tersebut dan terletak beberapa fasilitas untuk mencukupi keinginannya. Pariwisata merupakan industri terbesar di dunia yang bersifat terus bergerak dan berkembang serta didukung oleh pelanggan. Pariwisata terdiri dari berbagai materi yang dibutuhkan wisatawan seperti perjalanan wisata dan penginapan; konvensi, pameran, pertemuan dan acara; restoran dan pelayanan; rekreasi; dan manajemen acara; restoran dan pelayanan; rekreasi; dan manajemen acara. Menurut penjelasan diatas, restoran dan pelayanan adalah salah satu materi dalam pariwisata.

2. Jenis-Jenis Organisasi di dalam Industri Pariwisata dan Perhotelan

(Morrison, 2010, hal. 323-344), mengatakan dan menerangkan empat kelompok organisasi di industri pariwisata dan perhotelan menurut kegunaannya :

a. *Suppliers*

Anggota yang memberikan layanan agar konsumen dan *travel trade intermediaries* seperti restoran dan layanan makanan; akomodasi; jalur pelayaran; penyewaan mobil; atraksi dan acara bisa membeli produk secara langsung.

b. *Carrier Sectors*

Anggota yang memberikan layanan transportasi dari asal pelanggan menuju destinasi seperti maskapai penerbangan, kereta api, bus, dan motor.

c. *Travel Trade Intermediary Sectors*

Penghubung antara produk jasa dari *suppliers* dan *carrier sectors* ke wisatawan, seperti agen perjalanan, *tour operator*, dan perusahaan perjalanan *online*.

d. *Destinations Marketing Organization Sectors (DMOs)*

DMOs memasarkan negara, kota atau daerahnya ke perantara *travel trade intermediary* dan wisatawan.

Berdasarkan teori di atas, dapat dipahami bahwa restoran dan pelayanan makanan merupakan komponen dari *suppliers*.

3. Restoran

Menurut (Walker, 2017, hal. 268), restoran adalah bagian penting dari gaya hidup kita sehari-hari; karena masyarakat yang suka berpergian dan dalam seminggu beberapa kali bersosialisasi sama dengan makan dan minum. Restoran juga menawarkan tempat yang nyaman untuk bersantai dan menikmati waktu dengan keluarga, teman, kolega, serta untuk mengisi waktu luang sebelum beraktivitas selanjutnya.

Berdasarkan teori diatas, restoran merupakan bagian penting dari gaya hidup sehari-hari. Restoran menyediakan tempat untuk bersantai sembari dinikmati bersama keluarga, teman, rekan kerja dan sebagainya.

4. Klasifikasi Restoran

Menurut (Walker, 2017, hal. 283-259), terdapat beberapa klasifikasi restoran, antara lain :

a. *Independent Restaurant*

Restoran ini dikuasai oleh satu atau dua orang pemilik, dimana pemilik tersebut ikut andil pada kegiatan operasional restoran. Menu serta konsep yang ditawarkan dirancang fleksibel sesuai dengan pemilik.

b. *Chain Restaurant*

Kelompok restoran yang memiliki konsep, desain, pasar, layanan dan makanan yang sama di setiap lokasinya serta mempunyai keuntungan sendiri, karena telah memiliki citra dan sistem yang baik di mata pasar.

c. *Fine Dining Restaurant*

Restoran yang menyediakan makanan, minuman, dan layanan yang memberikan kesan berkelas dan mewah.

d. *Celebrity Restaurant*

Dalam kata lain yaitu restoran artis dimana merupakan restoran yang dimiliki oleh tokoh masyarakat dan umumnya terkenal seiring dengan ketenaran tokoh masyarakat tersebut.

e. *Steak Houses*

Restoran yang menawarkan opsi menu makanan yang terbatas yaitu *steak*, namun umumnya restoran menambahkan variasi tambahan untuk *steak* seperti daging ayam dan ikan.

f. *Casual Dining*

Restoran yang memberikan kesan santai dan nyaman, dimana sekarang restoran jenis ini sedang menjadi tren di masyarakat.

g. *Family Restaurant*

Restoran yang ditujukan untuk keluarga atau rombongan, dimana restoran ini menyajikan menu dan layanan yang *simple* serta suasana tidak formal.

h. *Ethnic Restaurant*

Restoran yang menawarkan menu makanan dari suatu daerah atau wilayah tertentu. Namun bukan hanya makanan khas, melainkan dari *design* ruangan dan layanannya juga disesuaikan.

i. *Theme Restaurant*

Restoran yang memiliki tema khusus yang memberikan suasana yang eksklusif dan berbeda kepada pelanggan dengan maksud membuat pelanggan terpukau.

j. *Quick-Service/Fast-Food Restaurants*

Restoran cepat saji yang menyajikan makanan atau minuman dalam waktu yang relatif cepat dan mempunyai menu yang terbatas dengan harga yang tergolong murah.

k. *Sandwich Restaurant*

Restoran yang menawarkan menu makanan yang sederhana yaitu berupa *sandwich* dan minuman.

l. *Bakery Café*

Restoran yang menyajikan roti dan *sandwich* serta makanan penutup lainnya dan minuman seperti kopi dan teh.

m. *Café*

Menurut (Putra et al., 2019), *Café* merupakan tempat untuk bersantai sembari menikmati makanan dan minuman yang bersifat tidak terlalu berat seperti kue, roti, dan minuman.

5. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut (Cousins et., 2014, hal.17-20), terdapat beberapa jenis layanan di restoran, yaitu:

a. *Table Service*

Table service adalah tipikal layanan dengan metode melayani pelanggan di atas meja dan pesanan pelanggan akan dibawakan ke meja oleh pelayan, dan terdiri dari:

1) *American Service (Plate Service)*

Jenis layanan ini lebih efisien dan sederhana karena makanan telah disiapkan dari dapur dan pelayan hanya mengantarkan makanan menggunakan *tray*.

2) *English Service (Silver Service)*

Jenis pelayanan keluarga dimana makanan akan ditaruh diatas meja oleh pelayan lalu kepala keluarga akan membagikan makanan kepada anggota keluarga menggunakan sendok dan garpu.

3) *French Service (Butler Service)*

Jenis pelayanan memasak makanan langsung dihadapan tamu menggunakan *trolley* atau *gueridon*.. Setiap meja akan ada dua pelayan dimana masing-masing tugas mereka memasak dan menghidangkan.

4) *Family Service*

Jenis layanan yang sering ditemui di restoran keluarga, dimana makanan yang disajikan memiliki porsi besar sesuai dengan jumlah pelanggan di satu meja, lalu hidangan akan dibagikan sesuai jumlah pelanggan.

5) *Bar Counter*

Jenis layanan dimana tamu akan menikmati makanan atau minuman di *bar counter* dan umumnya ditemukan pada restoran sushi.

b. *Assisted Service*

Assisted service adalah kombinasi antara *table service* dan *self service* dimana sebagian pelanggan akan dilayani di meja dan sebagian lagi melakukan *self-service*.

c. *Self Service*

Merupakan jenis pelayanan yang tidak memerlukan pelayan karena konsumen akan memilih sendiri makanan dan minuman yang telah dipesan di *counter* yang telah disediakan, umumnya jenis layanan ini dijumpai di restoran dan *café*.

d. *Single Point Service*

Konsumen akan langsung memesan dan membayar di *counter* dan mengambil makanan dan minuman secara langsung atau dapat diantar oleh pelayan. Terdapat beberapa jenis *single point service*, antara lain;

1) *Take Away Service*

Jenis layanan ini umumnya tidak memiliki meja untuk pelanggan, namun hanya terdapat beberapa kursi untuk para pelanggan menunggu pesannya selesai dan langsung membawa pulang makanannya.

2) *Drive-Thru*

Jenis pelayanan yang dimana kegiatan *order*, *payment*, dan pengambilan pesanan dilakukan didalam kendaraan.

3) *Fast Food*

Jenis layanan dimana pelanggan akan memberikan kupon atau uang lalu pelanggan akan mengambil hidangan mereka. Umumnya jenis

restoran ini hanya menawarkan menu yang terbatas, layanan yang cepat, serta menyediakan fasilitas *takeaway*.

4) *Vending*

Penyediaan makanan dan minuman otomatis yang dilakukan oleh sebuah mesin.

5) *Food Court*

Jenis layanan dimana terdapat tempat untuk pelanggan mengonsumsi makanan dan minuman yang dipesan dari berbagai *counter* yang tersedia.

e. *Specialised Service*

Merupakan layanan dimana pelayan akan membawa hidangan yang telah dipesan pelanggan. Seperti layanan yang memakai nampan di rumah sakit dan di pesawat, layanan menggunakan troli dan *home delivery*.

6. Klasifikasi Menu

Menurut Walker (2017, hal.278), menu merupakan sebuah aspek yang sangat berpengaruh dalam menetapkan jalannya sebuah restoran. Menu harus seirama dengan konsep restoran agar ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut Walker, terdapat enam tipe menu, yaitu ;

a. *A la Carte Menu*

Menu ini menampilkan opsi menu satuan yang masing-masing memiliki harga yang berbeda. Pelanggan dapat secara bebas memilih menu ini sesuai dengan seleranya.

b. *Table d'hote*

Menu ini menyajikan beberapa opsi set menu yang telah ditentukan dengan harga tertentu. Menu ini biasa dipakai di hotel dan di negara Eropa.

c. *Du jour Menu*

Memiliki arti “*menu of the day*” yaitu menu yang biasanya disajikan akan selalu berubah setiap hari sesuai dengan sajian yang disiapkan oleh restoran tersebut.

d. *Tourist Menu*

Jenis menu yang dibuat khusus untuk para turis agar dapat menarik perhatian mereka untuk datang ke restoran tersebut.

e. *California Menu*

Jenis menu yang umumnya dipakai di beberapa restoran di *California*, para konsumen dapat memilih dan memesan menu yang tertera pada waktu kapanpun.

f. *Cyclical Menu*

Jenis menu dimana menu ini akan menawarkan jenis hidangan yang sama pada periode waktu tertentu. Umumnya menu ini digunakan dalam bisnis *catering*.

7. *Dessert*

Dessert merupakan sebuah makanan penutup yang berperan penting dalam sebuah menu makanan yang dimiliki oleh sebuah *café* atau restoran, seiring berjalannya waktu, *dessert* dapat menjadi makanan utama yang dapat dinikmati kapan pun dan dimanapun yang sebelumnya *dessert* hanya

merupakan menu pelengkap yang dihidangkan pada saat makan malam saja pada sebuah kafe atau restoran (Wachyuni et al., 2020). Menurut (Gisslen, 2017, hal. 284), terdapat beberapa jenis *dessert*, antara lain;

a. *Pies*

Pies merupakan salah satu jenis *dessert* yang dibalut dengan *pastry* yang proses pembuatannya di panggang. Pada zaman dulu, ibu rumah tangga di Amerika selalu menyajikan *pies* waktu jam makan dan jika tidak tersedia buah-buahan, *chef* akan memanfaatkan bahan makanan yang tersedia seperti *soda cracker* dan kentang.

b. *Pastries*

Pastry berasal dari kata *paste* yang berarti pencampuran tepung, lemak, dan cairan. Beberapa jenis *pastries* yang signifikan yaitu *yeast-raised pastry*, *pie dough*, *puff pastry* dan *éclair paste*.

c. *Cakes*

Cakes merupakan produk yang melalui proses pemanggangan yang paling kaya rasa dan paling manis. Dalam proses produksi kue, dibutuhkan ketelitian yang sangat tinggi seperti membuat roti. Perbedaan pembuatan roti yaitu membutuhkan *gluten* yang kuat dan ragi untuk fermentasi sedangkan kue memerlukan lemak dan gula yang tinggi.

d. *Cookies*

Beberapa *cookies* terbuat dari adonan kue. Kata lain dari *cookies* yaitu kue kecil. Untuk membuat *cookies*, diperlukan lebih sedikit cairan dibandingkan dalam membuat kue. Umumnya *cookies* dipanggang dan dibentuk secara tersendiri.

e. *Puddings, Custard, Mousses, and Souffles*

Puding tergolong menjadi tiga, yaitu *starch-thickened pudding*, *baked pudding* dan *steamed pudding*. *Custard* merupakan cairan kental yang dibuat dari telur. *Mousses* adalah *dessert* yang memiliki tekstur lembut yang dibuat dari telur putih kocok atau krim kocok. *Souffles* merupakan makanan penutup yang ringan dan lembut berbahan dasar telur putih.

f. *Frozen Desserts*

Frozen desserts terbagi menjadi dua, yaitu: *churn-frozen desserts* (*ice cream* yang diolah dari susu, cream, gula, perisa dan terkadang telur, *sherbet* yang diolah dari air, gula, dan buah-buahan) dan *still-frozen desserts* (*bombes*, *frozen souffles*, dan *frouzen mousses*)

8. Konsep Studi Kelayakan Bisnis

My I-Scoop Ice Cream Café merupakan kafe es krim yang menggunakan bahan-bahan rendah kalori dengan varian rasa sayur-sayuran yaitu jagung, tomat, sawi, ubi, kacang merah, dan wortel. My I-Scoop Ice Cream Café termasuk ke dalam kategori *dessert café* atau kafe makanan penutup yang menyediakan makanan penutup seperti *pancake*, *waffle*, dan *ice cream*.

Jenis layanan yang digunakan oleh My I-Scoop Ice Cream adalah *single point service* yaitu para konsumen memesan dan membayar langsung di *counter* yang telah disediakan. Jenis menu yang digunakan oleh My I-Scoop Ice Cream Café adalah *a la Carte menu* dimana konsumen bisa memilih dan memesan pilihan hidangan yang ingin dikonsumsi. Menu My I-Scoop terletak di *counter*, sehingga konsumen akan langsung memesan dan melakukan pembayaran baik memakai *cash*

maupun *cashless* dengan memakai *Electronic Data Capture (EDC)* dan aplikasi *online* seperti OVO, GoPay, dan ShopeePay di *counter* yang telah disediakan. Kafe ini juga menawarkan layanan *take away service* dimana pelayanan ini dilakukan oleh pelanggan dengan cara memesan makanan atau minuman mereka di counter lalu membawa pesanan mereka pulang, biasanya layanan ini cocok bagi pelanggan yang tidak mempunyai waktu banyak untuk menikmati pesanan mereka.

Selain itu kafe ini juga berpartisipasi dengan layanan jasa antar makanan *online* seperti *gofood* dan *grabfood*. My I-Scoop es krim merupakan wadah bagi mereka yang ingin menikmati es krim namun dengan kandungan yang sehat. Target pasar dari My I-Scoop sangat luas dimana mencakup semua kalangan usia baik dewasa maupun anak-anak karena es krim sendiri merupakan makanan yang sangat digemari segala usia. Perbedaan My I-Scoop dari es krim lain terletak pada bahan dasar pembuatan yang menggunakan bahan-bahan rendah kalori serta rasa yang ditawarkan juga unik yaitu rasa sayur-sayuran dimana biasanya es krim lain hanya menawarkan rasa buah-buahan. My I-Scoop berlokasi di Palembang Icon Mall, Jalan Pom IX, Lorong Pakjo, Kecamatan Ilir Barat 1, Palembang, Sumatera Selatan. Jam operasional My I-Scoop es krim adalah setiap hari pada pukul 10.00 sampai 21.00.