

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gagasan Awal

Manusia adalah makhluk sosial dimana dalam kehidupannya tidak terlepas dari dua hal yaitu kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan adalah sesuatu yang harus dipenuhi dalam kehidupan manusia dimana kebutuhan sendiri terbagi atas dua, yaitu kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder. Diantara kedua kebutuhan tersebut, kebutuhan primer merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi agar manusia dapat bertahan hidup dimana kebutuhan primer terdiri atas kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan primer dapat dipenuhi dimana salah satunya adalah dengan memenuhi kebutuhan atas makanan dan minuman. Pemenuhan kebutuhan akan makanan dapat dipenuhi tidak hanya dirumah, namun juga diluar rumah yang biasanya dilakukan dengan cara mengunjungi sebuah restoran.

Menurut Sumantri (2010, hal. 139) makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan setiap saat dan memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Sementara, menurut Walker & Walker (2014, hal. 228), restoran adalah salah satu bagian penting dalam kehidupan sehari-hari manusia yang telah berubah menjadi gaya hidup dimana restoran dikunjungi beberapa kali dalam seminggu dengan tujuan untuk bersosialisasi atau makan dan juga minum. Pada restoran sendiri, tentu tidak terlepas dengan kata “pelayanan” dimana hal tersebut merupakan faktor penting dan penentu keberhasilan suatu restoran. Menurut Kotler & Keller (2012, hal. 356) pelayanan merupakan setiap tindakan atau

kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

TABEL 1
Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Medan, 2015-2018 (Persentase).

Kecamatan		Jumlah Penduduk (Jiwa)				Laju Pertumbuhan Penduduk (%)
		2015	2016	2017	2018	2015 - 2018
-1		-2	-3	-4	-5	-6
1	Medan Tuntungan	85.613	86.425	87.123	87.939	2,72
2	Medan Johor	132.012	133.577	134.656	136.069	3,02
3	Medan Amplas	123.850	126.340	127.361	129.323	4,42
4	Medan Denai	146.061	146.388	147.571	147.981	1,31
5	Medan Area	98.992	99.021	99.821	99.993	1,01
6	Medan Kota	74.439	74.461	75.063	75.153	0,96
7	Medan Maimun	40.663	40.690	41.020	41.092	1,06
8	Medan Polonia	55.949	56.513	56.970	57.501	2,77
9	Medan Baru	40.540	40.560	40.888	40.963	1,04
10	Medan Selayang	106.150	107.831	108.702	109.926	3,56
11	Medan Sunggal	115.785	115.837	116.773	117.189	1,21
12	Medan Helvetia	150.721	151.581	152.806	153.989	2,17
13	Medan Petisah	63.374	63.390	63.902	63.992	0,98
14	Medan Barat	72.683	72.717	73.305	73.424	1,02
15	Medan Timur	111.420	111.438	112.339	112.482	0,95
16	Medan Perjuangan	95.882	95.936	96.711	96.848	1,01
17	Medan Tembung	137.178	137.239	138.348	138.884	1,24
18	Medan Deli	181.460	184.762	186.255	188.807	4,05
19	Medan Labuhan	117.472	118.551	119.509	120.861	2,88
20	Medan Marelan	162.267	167.984	169.342	172.456	6,28
21	Medan Belawan	98.113	98.167	98.860	99.273	1,18
Medan		2.210.624	2.229.408	2.247.425	2.264.145	2,42

Sumber: Data Penduduk Desember 2018 (Badan Pusat Statistik Kota Medan, 2019)

Berdasarkan Badan Pusat Statistik, Provinsi Sumatera Utara sendiri memiliki luas wilayah seluas 72.981 km persegi dengan 21 kecamatan dimana laju pertumbuhan penduduk pada tahun 2015 hingga 2018 mencapai 2,42 persen. Pada Tabel 1, dapat di lihat bahwa Kecamatan Medan Barat

sendiri merupakan salah satu kecamatan yang jumlah penduduknya terus meningkat dari tahun ke tahun dimana pada tahun 2015 dengan angka 72.683 jiwa meningkat menjadi 72.717 jiwa , 73.305 jiwa dan 73.424 jiwa pada tahun 2016, 2017 dan 2018. Kecamatan Medan Barat juga memiliki laju pertumbuhan penduduk dengan angka yang cukup besar yaitu pada tahun 2015 – 2018 dengan angka 1,02 persen.

TABEL 2

Indeks Perkembangan Produk Domestik Regional Bruto Kota Medan Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum, 2015 – 2018.

Lapangan Usaha	2015	2016	2017	2018
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	153,28	162,54	173,61	184,99

Sumber: (Badan Pusat Statistik Kota Medan, 2019)

Pada Tabel 2, dapat di lihat bahwa pada sektor penyediaan akomodasi dan makan minum mengalami peningkatan setiap tahunnya dimana pada tahun 2015 dari angka 153,28 meningkat menjadi 162,54 pada tahun 2016, 173,61 pada tahun 2017 dan 184,99 pada tahun 2018. Dilihat dari peningkatan tersebut, kenaikan terjadi sebesar 10,57%. Melihat adanya fluktuasi yang terjadi, hal tersebut bisa menjadi salah satu alasan mengapa sektor penyediaan akomodasi dan makan minum sendiri memiliki peluang bisnis yang cukup besar dan memungkinkan untuk dimasuki.

Kecamatan Medan Barat merupakan salah satu kecamatan dari kota Medan yang memiliki kawasan yang cukup terkenal, salah satunya adalah Jalan Adam Malik. Kawasan Medan Barat terutama Jalan Adam Malik merupakan lokasi yang banyak dilalui oleh orang-orang karena posisinya tidak terlalu jauh dari pusat kota Medan sendiri, baik pada hari kerja maupun hari libur. Kawasan Adam Malik sendiri dikelilingi dengan *convention*

center, berbagai *showroom*, dan hanya terdapat beberapa tempat kuliner yang ditawarkan sehingga cocok untuk memulai bisnis di bidang kuliner. Aksesibilitas dari Jalan Adam Malik sendiri cukup baik sehingga Adam Malik dipilih sebagai lokasi untuk memulai bisnis di bidang kuliner. Terkait dengan bisnis yang ingin didirikan, manusia sendiri tidak lepas dari kebutuhan primer dimana salah satunya adalah pangan, dimana dalam memenuhi kebutuhan itu dapat dilakukan dengan mengunjungi restoran untuk mengonsumsi makanan dan minuman. Melihat adanya kebutuhan tersebut, maka timbul niat dan inisiatif untuk memasuki bisnis di bidang kuliner yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan primer tersebut.

Munch 'Em Café merupakan nama bisnis yang akan digunakan dimana diambil dari kata dalam Bahasa Inggris berdasarkan Hornby (2010, hal. 1006) yang artinya mengunyah sesuatu secara terus menerus yang cenderung bersifat renyah. Berdasarkan definisi tersebut, maka akan dibangun usaha dengan menyajikan menu-menu yang dapat memberikan kerenyahan pada setiap gigitan makanan yang dikonsumsi oleh pelanggan *Munch 'Em Café* yang diperoleh dengan cara menggunakan produk-produk yang berkualitas. Selain kerenyahan, kepraktisan juga merupakan hal penting yang ingin diwujudkan sehingga salah satu ciri khas makanan dari *Munch 'Em Café* sendiri adalah *sandwich fusion* yang dikombinasikan dengan cita rasa dari masakan Asia dan Barat. Selain menyediakan varian *sandwich fusion*, *Munch 'Em Café* juga menghadirkan berbagai pilihan hidangan *fusion* mulai dari *appetizer*, *main course*, serta *dessert* yang dapat menjadi pilihan masyarakat Medan yang cocok untuk *casual dining*.

Dengan menggabungkan berbagai cita rasa dari berbagai masakan Asia dan Barat, diharapkan *Munch 'Em Café* dapat mengenalkan varian kuliner unik kepada masyarakat Medan sehingga wawasan masyarakat Medan mengenai kuliner semakin luas dan juga industri kuliner di Medan dapat berkembang lebih maju untuk kedepannya.

B. Tujuan Studi Kelayakan

Studi Kelayakan Bisnis yang akan dilakukan bertujuan untuk meneliti secara menyeluruh terkait restoran yang akan didirikan dimana berhubungan dengan pariwisata apakah layak atau tidak untuk dijalankan dimana di lihat dari seluruh aspek-aspek yang terkait. Tujuannya akan dijelaskan lebih lanjut dalam dua bagian:

1. Tujuan Utama (*Major Objectives*)

Tujuan utama dari Studi Kelayakan Bisnis ini adalah untuk menganalisa apakah bisnis yang akan didirikan sudah layak atau belum. Studi Kelayakan Bisnis ini akan menilai kelayakan bisnis di lihat dari berbagai aspek yang terkait seperti:

- a. Aspek pasar dan pemasaran meliputi: Analisis pasar, SWOT analisis, *Five Forces Analysis* (Analisis Lima Kekuatan), analisis permintaan, segmentasi, target, *positioning*, dan analisis bauran pemasaran.
- b. Aspek operasional meliputi: Analisis aktivitas dan fasilitas pelanggan serta karyawan *Munch 'Em Café* , analisis pemilihan

lokasi, analisis peralatan yang digunakan guna melancarkan usaha yang akan dijalankan.

- c. Aspek organisasi dan sumber daya manusia meliputi: Sumber daya manusia dan struktur organisasi yang berlaku di *Munch 'em Café*.
- d. Aspek keuangan meliputi: Sumber dana, proyeksi pendapatan dan pengeluaran, biaya operasional, *break even point*, neraca dan arus kas.

2. Sub Tujuan (*Minor Objectives*)

- a. Membuka lapangan kerja di kota Medan yang diharapkan bisa meningkatkan ekonomi masyarakat sekitar.
- b. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi di kota Medan.
- c. Memberikan ringkasan ide bisnis yang ditujukan untuk menarik investor atau pihak ketiga untuk pendanaan.

C. Metodologi Penelitian

Untuk melancarkan pelaksanaan bisnis yang akan dilaksanakan dibutuhkan data-data valid yang mendukung proses tersebut sehingga metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu metode dengan mengumpulkan dan menganalisis sumber data primer dan data sekunder yang diperoleh.

1. Data Primer

Menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 38), data primer adalah:

“Primary data is data that the researcher gathers first hand for the specific purpose of the study.”

Menurut definisi di atas, data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung untuk pertama kalinya untuk tujuan penelitian. Data primer akan didapatkan dengan menggunakan:

a. Metode Survei dengan Kuesioner

Menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 142), kuesioner adalah:

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

Menurut definisi di atas, kuesioner merupakan sekumpulan pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden mencatat jawaban mereka.

1) Tujuan Kuesioner

Kuesioner memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sehingga diharapkan melalui informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai dalam penelitian.

2) Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 236), populasi adalah:

“Population refers to the entire group of people, events, or things of interest that the researcher wishes to investigate.”

Menurut definisi tersebut, populasi mengacu pada keseluruhan kelompok pada suatu hal yang menarik untuk diteliti, sehingga

populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah populasi masyarakat di kota Medan.

Menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 237), sampel didefinisikan sebagai berikut:

“A sample is a subset of the population.”

Berdasarkan definisi tersebut, sampel dapat diartikan sebagai bagian dari sebuah populasi yang akan diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di sekitar Medan Barat dengan metode *nonprobability sampling* yaitu *convenience sampling*. Menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 240), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana sampelnya tidak memiliki kesempatan yang diketahui atau ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai sampel dan menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 247), *convenience sampling* adalah:

“Convenience sampling refers to the collection of information from members of the population who are conveniently available to provide it.”

Berdasarkan definisi di atas, maka *convenience sampling* adalah teknik pengumpulan informasi dari anggota populasi yang bersedia untuk menyediakannya.

3) Uji Validitas dan Reabilitas

Menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 220), validitas adalah:

“Validity is a test of how well an instrument that is developed measures the particular concept it is intended to measure.”

Menurut pengertian di atas, validitas dapat diartikan sebagai suatu ujian yang mengukur seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan untuk mengukur konsep yang ingin diukur.

Menurut Sekaran & Bougie (2016, hal. 220), reabilitas didefinisikan sebagai berikut:

“Reliability is a test of how consistently a measuring instrument measures whatever concept it is measuring.”

Berdasarkan pengertian di atas, reabilitas bisa diartikan sebagai suatu ujian yang mengukur seberapa konsisten suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur konsep yang ingin diukur.

b. Observasi

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

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

Berdasarkan pengertian diatas, observasi merupakan pengamatan yang menyangkut menonton, merekam, menganalisis, dan interpretasi perilaku, tindakan atau peristiwa. Observasi ini dilakukan dengan observasi tidak terkontrol dimana observasi ini dilakukan tanpa mempengaruhi atau mengendalikan situasi dan mengamati perilaku dalam lingkungan tersebut.

2. Data Sekunder

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

“Secondary data are data gathered through existing sources.”

Berdasarkan teori di atas, data sekunder adalah data yang sudah sumbernya telah tersedia dimana didapatkan melalui *website* resmi,

referensi buku, BPS, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

D. Tinjauan Konseptual Mengenai Bisnis Terkait

1. Pengertian Restoran

Menurut Walker dan Walker (2014, hal. 228), restoran adalah:

“Restaurants are a vital part of our everyday lifestyle; because we are society on the go, we patronize them several times a week to socialize, as well as to eat and drink”

Berdasarkan teori tersebut, maka restoran dapat diartikan sebagai salah satu bagian penting dalam kehidupan sehari-hari manusia yang telah berubah menjadi gaya hidup dimana restoran dikunjungi beberapa kali dalam seminggu dengan tujuan untuk bersosialisasi atau makan dan juga minum.

2. Sejarah Restoran

Menurut Walker (2011, hal. 7), restoran pertama kali disebut dengan "*public dining room*" dan berasal dari Perancis. Sepanjang sejarah, Perancis telah memainkan peran penting dalam perkembangan restoran. Restoran pertama yang benar-benar terdiri dari pelanggan yang duduk di sebuah meja dan dilayani dengan porsi yang mereka pilih dari menu secara individual didirikan pada 1782 oleh seorang pria bernama *Beauvilliers* dimana restoran tersebut bernama *Grand Taverne de Londres*. Namun, hal itu bukan awal dari konsep restoran.

A. *Boulangier*, merupakan seorang penjual sup yang membuka bisnis pertamanya di Paris pada tahun 1765. Ia menjual sup di kedai minuman sepanjang malam di *Rue Bailleul*. Ia menyebut sup ini “*restorantes*” yang merupakan asal kata restoran. *Boulangier* percaya bahwa sup adalah obat untuk semua jenis penyakit. Namun, ia tidak puas membiarkan kulinernya hanya dengan dapur sup. Menurut Undang-Undang pada waktu itu, hanya hotel yang dapat menyajikan makanan dan sup tidak masuk dalam kategori makanan. Pada tahun 1767, ia menantang monopoli dan menciptakan sup yang terdiri dari kaki domba dalam saus putih. Para serikat pekerja mengajukan gugatan terhadap *Boulangier*, dan kasusnya terjadi sebelum parlemen perancis. *Boulangier* memenangkan gugatan itu dan segera membuka restorannya, yang diberi nama *Le Champ d'Oiseau*.

Pada tahun 1782, *Grand Tavern de Londres* dibuka di *Rue de Richelieu*; tiga tahun kemudian, *Aux Trois Frères Provençaux* dibuka di dekat *Palais-Royal*. Revolusi Perancis pada tahun 1794 banyak menyebabkan orang meninggal sehingga koki para bangsawan tiba-tiba tidak memiliki pekerjaan. Beberapa tinggal di Perancis untuk membuka restoran dan beberapa pergi ke bagian lain Eropa. Banyak juga yang menyeberangi Atlantik untuk ke Amerika, terutama ke *New Orleans*.

3. Pengertian Café

Menurut Cousins, Lillicrap dan Weekes (2014, hal. 4), *café* adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman dengan pelayanan yang terbatas, dan biasanya tingkat kedatangan pelanggannya tinggi.

4. Klasifikasi Restoran

Menurut Walker (2011, hal. 30–58), klasifikasi restoran terdiri atas:

a. *Sandwich Shops*

Merupakan jenis restoran yang sangat sederhana dibandingkan dengan jenis restoran lainnya. Umumnya, menu yang disajikan terdiri dari berbagai pilihan *sandwich* baik yang disajikan dalam keadaan panas ataupun dingin dengan berbagai pilihan roti, *topping* atau *fillings*, pilihan daging dan sayuran. Pada tipe ini biasanya peralatan yang digunakan cukup terbatas dan ukurannya tidak terlalu besar sehingga tempat duduk tidak terlalu banyak dan bahkan tidak ada. Contoh: *Quiznos*, Jakarta.

b. *Quick Service Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang menawarkan menu terbatas seperti *burger*, *taco*, *burrito*, *hot dog*, kentang goreng, dan sebagainya. Para tamu memesan di *counter* yang memiliki menu yang berisi gambar makanan dan harga. Para tamu dapat melayani diri sendiri (*self service*) dengan mengambil minuman dan bumbu dari meja terdekat, lalu mengambil makanan mereka sendiri di atas nampan. Tipe ini populer karena berlokasi strategis dan menawarkan harga dan nilai yang baik. Contoh: *McDonald's*, Jakarta.

c. *Quick Casual Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang berada diantara *quick service* dan *casual dining* dimana pada tipe restoran ini biasanya menggunakan bahan-bahan yang berkualitas tinggi, dan menu yang dibuat sesuai

dengan pesanan. Selain itu, dekorasi dari tipe restoran ini juga termasuk dalam kategori kelas atas. Contoh: *Domino's Pizza*, Jakarta.

d. *Family Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang biasanya memiliki lokasi yang mudah dijangkau atau biasanya terdapat di pinggiran kota. *Family restaurant* sifatnya informal dimana hadir dengan menu yang bervariasi sehingga dapat dinikmati oleh seluruh keluarga. Kebanyakan restoran dengan tipe ini tidak menyediakan minuman beralkohol, namun ada beberapa yang menawarkan bir dan anggur. Contoh: *Taipan Restaurant*, Medan.

e. *Casual Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang sangat terkenal karena tipe restoran ini cocok dengan gaya hidup yang lebih santai. Tipe restoran ini biasanya menyediakan makanan khas, menu kreatif dan juga dekorasi yang nyaman. Contoh: *Secret Recipe*, Jakarta.

f. *Fine Dining Restaurants*

Merupakan tipe restoran formal yang menyediakan makanan, minuman dan pelayanan dengan harga yang cukup tinggi dimana biasanya banyak di kunjungi karena acara tertentu seperti pernikahan, perayaan ulang tahun dan juga untuk urusan bisnis. *Fine dining restaurants* juga memiliki suasana dan dekorasi yang elegan dan umumnya restoran dengan tipe ini memiliki setidaknya lima belas menu utama atau lebih. Contoh: *Dava Steak & Seafood*, Bali.

g. *Steakhouses*

Merupakan tipe restoran yang umumnya menyediakan “*steak*” sebagai pilihan utamanya sehingga menu yang ditawarkan dari restoran jenis ini cukup terbatas. Namun, biasanya tipe restoran ini juga memiliki menu dengan pilihan lain seperti ayam, ikan, *side dish* untuk menarik pelanggan lain. Contoh: *Steak 21*, Jakarta.

h. *Seafood Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang menyediakan hidangan laut dengan pilihan seperti ikan, cumi-cumi, udang, kepiting, kerang dan lainnya yang dipilih oleh pelanggan sendiri. Contoh: *Jambul Seafood*, Medan.

i. *Ethnic Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang menyediakan jenis makanan berdasarkan suatu wilayah tertentu. Beberapa contoh dari *ethnic restaurants* adalah restoran Meksiko, restoran Thailand, restoran India, restoran Italia dan restoran China. Contoh: *Santhai*, Jakarta.

j. *Theme Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang menekankan pada kesenangan dan fantasi dengan menggabungkan kegiatan seperti olahraga pada pelaksanaannya sehingga menciptakan pengalaman yang berkesan terhadap pengunjung. Pada umumnya, *theme restaurants* memiliki menu yang terbatas. Contoh: *Pizza E Birra* di Jakarta.

k. *Coffee Shops*

Merupakan tipe restoran yang merupakan modifikasi dari konsep asli dimana yang awalnya fokus terhadap minuman dengan bahan dasar kopi dan teh kemudian ditambah dengan menghadirkan sedikit makanan seperti *sandwich*, kue-kue dan menu sederhana lainnya. Biasanya tipe restoran ini memiliki desain dan fasilitas yang nyaman seperti *Wi-Fi* , *air conditioner* dan stop kontak. Contoh: *Maxx Coffee*, Jakarta.

l. *Chef Owned Restaurants*

Merupakan restoran yang pemiliknya adalah seorang *chef*, dimana tipe restoran ini memiliki kelebihan tersendiri karena *chef* tersebut memiliki keahlian dan pengetahuan yang lebih sehingga resiko kesalahan atau kegagalan yang mungkin terjadi cukup kecil. Contoh: *Mangkok Ku*, Jakarta.

m. *Centralized Home Delivery Restaurants*

Merupakan tipe restoran yang menyediakan layanan pesan antar sebagai layanan utama dimana dapat diakses baik melalui internet maupun telepon. Pesanan akan diproses dan diantar dengan mobil, sepeda motor atau sepeda setelah para pelanggan memasukkan informasi data diri dan memilih menu yang dipesan. Contoh: *PHD*, Jakarta.

5. Klasifikasi Layanan

Menurut Dahmer dan Kahl (2009, hal. 18), klasifikasi layanan terdiri atas:

a. *French Service*

Merupakan jenis layanan yang sifatnya formal dimana berasal dari Eropa. Jenis layanan ini biasanya digunakan di restoran kelas atas, *resorts*, hotel, dan kapal pesiar. Pada jenis layanan ini, biasanya makanan dimasak di meja samping di hadapan para tamu dimana makanan yang dibawa dari dapur ke ruang makan diletakkan diatas piring perak yang berat dan ditempatkan di meja yaitu *gueridon*. Terdapat juga kompor kecil yang disebut *rechaud* yang berfungsi untuk menjaga agar makanan tetap hangat yang biasanya dilakukan oleh *chef de rang (or experienced server)*. Contoh: *Ristorante de Valentino*, Jakarta.

b. *Russian Service*

Layanan ini merupakan jenis layanan yang mirip dengan *French Service* dimana sifatnya sangat formal dan elegan dimana para tamu diberi perhatian penuh. Pada layanan ini banyak menggunakan *serviceware* perak yang berat dan pengaturan meja identik dengan pengaturan Perancis. Bedanya dengan *French Service* adalah hanya membutuhkan satu *server* dan makanan sudah disiapkan semenarik mungkin di dapur. Contoh: *Ruth's Chris Steak House*, Jakarta.

c. *English Service*

Merupakan jenis layanan dimana para pelayan membawa makanan yang telah dimasak dan dipanaskan yang dipesan oleh tamu dibawa dari dapur dan diletakkan diatas meja yang kemudian diangkat

setelah digunakan oleh tamu pada waktu yang tepat. Contoh: *Lyon*, Jakarta.

d. *American Service*

Merupakan jenis layanan dimana sifatnya tidak seformal *French Service*, *Russian Service*, atau *English Service* dan pada jenis layanan ini, makanan disajikan di atas piring di dapur lalu dihidangkan kepada tamu dan biasanya dilakukan oleh satu *server*.

Contoh: *Secret Recipe* di Jakarta.

e. *Banquet Service*

Merupakan jenis layanan yang biasanya digunakan untuk melayani sekelompok orang yang berkumpul bersama untuk merayakan acara khusus dimana menu dan jumlah tamu sudah ditentukan sebelumnya. Jenis layanan ini biasanya banyak ditawarkan oleh hotel-hotel terutama untuk acara pernikahan. Contoh: Restoran Ria, Medan.

f. *Family Style Service*

Adalah jenis layanan dimana seluruh makanan disajikan di dapur dan diletakkan dalam mangkuk besar dimana para tamu mengambil makanannya dan diletakkan di piring yang telah disediakan. Setelah hidangan utama selesai, pelayan akan mengantarkan hidangan penutup kepada tamu dalam porsi yang telah ditentukan secara individual. Contoh: Ta Wan di Jakarta.

g. *Buffet Service*

Merupakan jenis layanan dimana tamu mengambil makanannya sendiri dari *station* yang tersedia dan memasak makanan tersebut di meja tempat tamu duduk. Setelah selesai, maka pelayan akan mengangkat peralatan yang tidak digunakan lagi. Contoh: Kin Tan, Jakarta.

6. Pengertian Menu

Menurut Walker (2011, hal. 114), menu memiliki definisi sebagai berikut:

“The menu is the heart of any restaurant; it showcases everything you have to offer for food and beverages”

Berdasarkan definisi tersebut, maka menu dapat diartikan sebagai pusat dari sebuah restoran yang fungsinya untuk menampilkan berbagai jenis makanan dan minuman yang ditawarkan.

7. Klasifikasi Menu

Menurut Walker (2011, hal. 133), klasifikasi menu terdiri atas:

a. *A la carte Menu*

Merupakan menu yang menawarkan hidangan secara terpisah dan memiliki harga secara individual. Menu dengan jenis ini banyak ditemukan di restoran. Contoh: *Pizza Hut Menu* di Jakarta.

b. *Table d'hôte Menu*

Merupakan menu yang menawarkan beberapa makanan yang dipilih oleh pelanggan dengan harga yang telah ditetapkan. Umumnya, tipe menu ini lebih terjangkau harganya jika dibandingkan dengan menu

A la Carte. Paket yang disediakan oleh menu *Table d'hôte* ini biasanya terdiri atas *appetizer, soup, main course, dessert* dan *beverages*. Contoh: *Yoshinoya Menu* di Jakarta.

c. *Du Jour Menu*

Merupakan menu yang menyajikan makanan-makanan tertentu pada hari tertentu saja. *Du Jour* sama dengan istilah dengan menu *of the day*. Contoh: Menu di Plataran Menteng, Jakarta.

d. *Cyclical Menu*

Merupakan menu yang digunakan secara bergilir dalam satu periode tertentu, kadang dapat digunakan perminggu atau bahkan perbulan. Contoh: Menu *Starbucks* di Jakarta.

e. *The tourist menu*

Merupakan menu yang digunakan untuk menarik perhatian para wisatawan terhadap restoran tertentu dimana menu dengan jenis ini menekankan nilai penerimaan kepada tamu yang mungkin berada jauh dari rumah dimana makanan yang disajikan mungkin sangat berbeda dengan makanan asal tamu tersebut. Contoh: *Padi Restaurant Menu*, Bali.

8. *Fusion*

Menurut Walker (2011, hal. 262), *fusion* adalah perpaduan teknik-teknik dan bahan-bahan dari dua masakan berbeda yang disajikan dalam satu hidangan.

9. Konsep Studi Kelayakan

Munch 'Em Café merupakan restoran *casual* yang menyediakan berbagai variasi makanan *fusion* dimana mengutamakan unsur kerenyahan pada makanan dan kepraktisan yang menjadi andalan dari *Munch 'Em Café* sendiri. Penggunaan kata *café* pada restoran ini digunakan sebagai salah satu aspek yang diharapkan dapat menarik pasar yang hendak dituju karena restoran dengan jenis *café* masih sangat minim di daerah Adam Malik sendiri sehingga diharapkan pertimbangan akan pemakaian *café* dapat menjadi alasan untuk dapat menarik pelanggan secara lebih lagi. Melihat keadaan kota Medan sendiri yang kini mulai berkembang, *Munch 'Em Café* berinisiatif menawarkan produk yang mampu mendukung perkembangan tersebut dimana produk yang ditawarkan adalah *sandwich fusion*. *Sandwich fusion* merupakan salah satu ciri khas dari *Munch 'Em Café* yang menekankan pada kepraktisan, sehingga dapat menjadi pilihan bagi masyarakat di kota Medan yang mulai berkembang saat ini dimana disajikan dengan berbagai macam pilihan dan perpaduan cita rasa dari berbagai budaya barat dan Asia sendiri. Selain *sandwich fusion*, *Munch 'Em café* juga menghadirkan berbagai pilihan menu utama yang sangat cocok untuk *casual dining* seperti berbagai hidangan nasi, *pasta*, daging dan berbagai pilihan lainnya. Selain hidangan utama, *Munch 'Em café* juga menghadirkan berbagai hidangan pembuka seperti *chicken wings*, *nachos*, *spring rolls* dan berbagai hidangan penutup seperti *choco lava cake*, *ice cream brownie*, *regal pudding box*, dll. Selain menyediakan

varian makanan, *Munch 'Em café* juga hadir dengan berbagai varian minuman non-alkohol seperti teh, kopi, *mocktail*, *smoothies*, jus buah, *soft drink*, dan air mineral. Klasifikasi layanan dari *Munch 'Em café* sendiri adalah *American Service* dan menu yang di miliki oleh *Munch 'Em café* yaitu *A la carte menu* dimana tamu dapat memesan baik makanan atau minuman secara terpisah dan menu paket dimana pelanggan dapat memilih dari opsi yang disediakan dengan harga yang lebih terjangkau. *Munch 'Em café* akan dihadirkan dengan suasana yang *cozy* dimana agar para pengunjung dapat merasa *homey* dan juga akan dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti *smoking area*, toilet, *air conditioner*, *Wi- Fi*, stop kontak pada setiap meja agar pengunjung dapat merasa nyaman.

