

BAB II

GAMBARAN UMUM HOLLAND BAKERY SEMARANG DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pada bab II berikut ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum Holland Bakery meliputi sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, produk-produk Holland Bakery, struktur organisasi perusahaan, *job description*, bidang usaha, ketenagakerjaan, serta karakteristik responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini.

2.1 Sejarah Perkembangan Holland Bakery

Holland Bakery adalah salah satu pelopor pertama dalam bisnis roti modern di Indonesia. Didirikan pada tahun 1978, Holland Bakery saat ini dikelola dibawah PT. Mustika Citra Rasa. Holland Bakery selalu berusaha untuk menghasilkan produk yang terbaik dengan memenuhi standar kualitas serta mengutamakan kepuasan pelanggan melalui inovasi dan program-program perbaikan, serta menghasilkan produk bermutu, aman dan sehat.

Holland Bakery selaku produsen *Bakery*, *Pastry* dan *Cake* juga menyusun dan melaksanakan “*Good Manufacturing Practice*”. Pedoman penerapan GMP memberikan penjelasan mengenai cara produksi makanan yang baik pada seluruh kegiatan, area, sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses produksi pangan dan bahan baku yang menekankan pengawasan terhadap kebersihan dan keamanan

pangan pada setiap tahap untuk meningkatkan keamanan pangan. Holland Bakery dikenal sebagai perbatasan roti modern di Indonesia yang menawarkan berbagai macam produk: roti klasik, *sandwich*, kue kering, dan selai srikaya.

Pada bulan Desember 2009, Holland Bakery sudah memiliki *call center* yang melayani *delivery service* sehingga *customer* mudah untuk melakukan pemesanan dan akan didistribusikan ke cabang Holland Bakery terdekat. Hingga saat ini Holland Bakery memiliki lebih dari 200 gerai di seluruh Indonesia yang tersebar di Jakarta, Bandung, Surabaya, Lampung, Batam, Pekanbaru, Makassar, Bali, Balikpapan dan Manado. Keinginan Holland Bakery untuk selalu dekat dengan customer, membuat Holland Bakery setiap tahunnya membuka outlet di setiap satu kota di Indonesia khususnya di luar pulau Jawa. Di setiap kota minimal memiliki lima *counter* atau outlet dengan satu unit produksi.

2.2 Visi, Misi, dan Logo Perusahaan

2.2.1 Visi Holland Bakery

Menurut Wibisono (2006), visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan. Pentingnya visi bagi perusahaan adalah untuk memberikan pedoman pada masa depan perusahaan, menjamin kesinambungan kepemimpinan organisasi, dan memberikan komitmen tinggi dari seluruh jajaran lingkungan perusahaan. Visi Holland Bakery yaitu, “Membuat produk Holland Bakery menjadi

salah satu alternatif hidangan utama (sarapan, makan siang atau makan malam) masyarakat Indonesia”.

Dari visi nya tersebut dapat diketahui bahwa Holland Bakery menginginkan perusahaanya agar menjadi nomer satu dalam hal memberikan makanan yang baik bagi konsumennya hal ini dibuktikan dengan tersedianya menu makanan untuk sarapan seperti *sandwich*, *croissant* dan roti tawar kupas. Dalam proses pencapaian visi tersebut, Holland Bakery terus melakukan inovasi pada menu baru setiap tahunnya disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Holland Bakery di Batam Center merupakan salah satu contoh upaya mewujudkan visi Holland Bakery yaitu dengan membangun toko roti sekaligus café didalamnya. Selain itu agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat Holland Bakery membangun kurang lebih 10 outlet setiap bulannya agar konsumen dapat menjangkau toko roti Holland Bakery dimanapun.

2.2.2 Misi Holland Bakery

Misi adalah tindakan strategis untuk meraih visi organisasi. Pentingnya misi bagi perusahaan adalah sebagai arah usaha dalam mencapai visi, memfokuskan langkah-langkah yang akan diambil. Adapun misi yang dilakukan Holland Bakery untuk mencapai visi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang terbaik.

Salah satu strategi bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Harapannya dengan memberikan pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman yan

berkesan bagi konsumen sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Adanya pelayanan yang baik bagi konsumen menjadi tolak ukur kesuksesan dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Usaha Holland Bakery untuk selalu memberikan pelayanan terbaik ditunjukkan dengan menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan oleh konsumen baik secara langsung ataupun tidak langsung.

2. Terus meningkatkan kualitas produk dan mengembangkan produk-produk sehat dan bergizi yang baru serta dapat mengikuti kebutuhan masyarakat Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan diberikannya penghargaan oleh *Frontier Consulting Group* dan *Marketing Magazine* sebagai *Top Brands Award 2009-2015* pada perusahaan ini atas keunggulan kualitas bahan, proses dan metode pembuatan dan alat yang digunakan. Tidak hanya itu setelah 35 tahun berkomitmen untuk peduli pada kesehatan dan pangan bergizi serta peningkatan SDM Holland Bakery juga memenangkan penghargaan “*The Most Favorite and Popular Bakery*” berdasarkan survey Bakery Indonesia pada tahun 2011.
3. Terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mempromosikan kesejahteraan karyawan, pendidikan dan ketrampilan dalam rangka untuk terus meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang ditetapkan sebagai standar nasional dalam keunggulan layanan. Holland Bakery menginginkan perusahaanya agar menyejahterakan karyawan baik dalam gaji beserta tunjangan seperti tunjangan hari raya, tunjangan jabatan, kehadiran dan zakat karyawan serta memberikan kesempatan pada karyawan untuk dapat mengembangkan

potensi yang dimiliki melalui pelatihan-pelatihan khusus agar mampu untuk selalu melakukan inovasi dan menjaga resep resepi otentik untuk dapat diteruskan ke generasi berikutnya.

2.2.3 Logo Holland Bakery

Logo merupakan sebuah tanda yang memberi suatu identitas yang pada akhirnya dapat dijadikan sebagai alat pemasaran yang signifikan, bahwa logo mampu membedakan suatu produk atau jasa dari kompetitor Sularko (2008). Logo juga menjadi salah satu tanda pengenal yang efektif sehingga mudah diidentifikasi dan diingat oleh masyarakat. Logo dapat dijadikan sebagai daya tarik atau jasa yang ditawarkan. Logo sebuah organisasi harus memiliki filosofi dan kerangka dasar berupa konsep dengan tujuan melahirkan sifat yang berdiri sendiri atau mandiri. Sebagai sebuah perusahaan toko roti Holland Bakery tentunya sangat memerlukan adanya logo karena logo membantu pemasaran Holland Bakery, dimana melalui logo masyarakat bisa lebih mengenal Holland Bakery melalui ciri khas logo yang dimiliki.

Gambar 2.1 Logo Holland Bakery



Sumber : Hollandbakery.co.id

Toko roti ini menjadi satu-satunya toko roti pemegang lisensi karakter Disney di Indonesia. Adanya kata "Holland" dikarenakan roti dan kue di toko ini dibuat

dengan resep yang berasal dari Belanda alias Holland. Selain itu, adanya kincir angin di atap toko semakin memperkuat asosiasinya dengan Belanda. Hal lain yang tidak disadari adalah keberhasilan pendiri dan penerus toko mempelajari cara pembuatan roti dari dengan resep ala Belanda. Keberhasilan ini juga menunjukkan bahwa Belanda adalah tempat yang tepat untuk menimba ilmu. Holland Bakery juga terus eksis dan dapat terus bersaing dengan kompetitor karena mempunyai motto “Teratas karena Kualitas”.

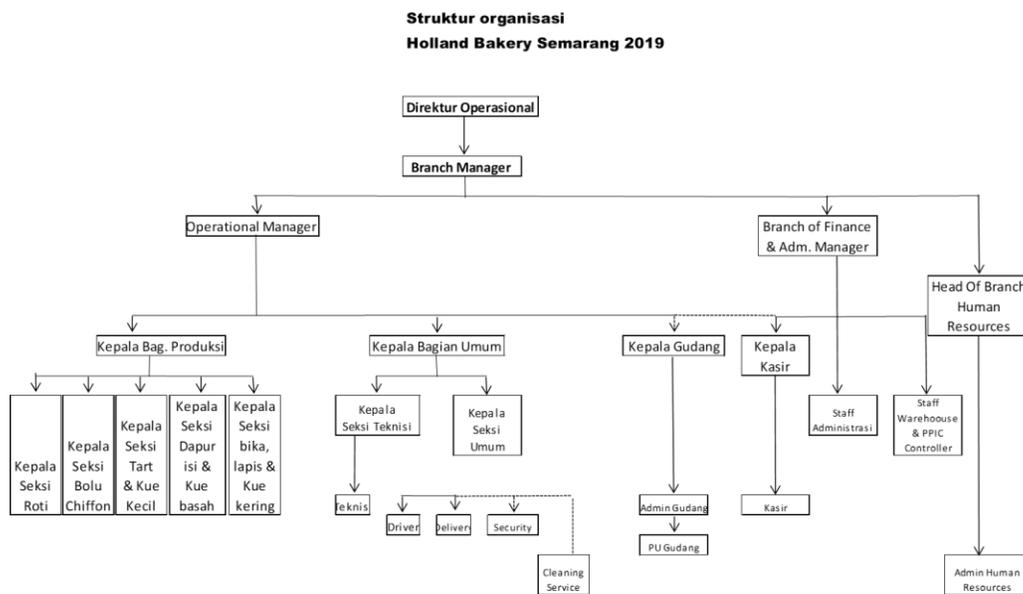
2.3 Struktur Organisasi Holland Bakery Pandanaran Semarang

Struktur organisasi bisa diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2007). Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Penyusunan struktur organisasi merupakan langkah awal dalam memulai pelaksanaan kegiatan perusahaan dengan kata lain penyusunan struktur organisasi adalah langkah terencana dalam suatu perusahaan untuk melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Untuk memperlancar jalannya kegiatan operasional, Holland Bakery memerlukan struktur organisasi karena dapat membantu dalam mencapai tujuan perusahaan dengan lebih efektif dan efisien, serta lebih terstruktur dalam membagikan tugas dan wewenang. Struktur organisasi Holland Bakery menganut struktur organisasi lini dan staff dimana pelimpahan wewenang dalam organisasi ini berlangsung secara vertikal dari seorang atasan pimpinan hingga pimpinan

dibawahnya. Untuk membantu kelancaran dalam mengelola organisasi tersebut seorang pimpinan mendapat bantuan dari para staf dibawahnya. Tugas para staf disini adalah untuk membantu memberikan pemikiran nasehat atau saran-saran, data, informasi dan pelayanan kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan untuk menetapkan suatu keputusan atau kebijaksanaan. Berikut ini adalah struktur organisasi Holland Bakery Semarang

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Holland Bakery Semarang



2.4 Description Holland Bakery

Adapun tugas dan wewenang bagian dari Holland Bakery Semarang berdasarkan struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Direktur Operasional

Merupakan pimpinan tertinggi di Holland Bakery Semarang dimana untuk menjalankan fungsinya, Direktur Operasional mempunyai tugas :

- a. Melakukan koordinasi atas perencanaan strategis.
- b. Memimpin rapat tinjauan manajemen secara berkala berdasarkan sistem manajemen mutu.
- c. Bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan semua keadaan dan maju mundurnya perusahaan.
- d. Memelihara hubungan baik dengan pihak eksternal, pemerintah, perusahaan dan masyarakat.
- e. Melakukan validasi produk baru yang didesain perusahaan.

2. Branch Manager

Mempunyai tugas untuk menugaskan dan mengarahkan semua pekerjaan yang dilakukan di cabang dan untuk mengawasi semua area operasi memiliki tanggung jawab yaitu :

- a. Membuat, menerapkan, dan mengevaluasi rencana bisnis cabang.
- b. Mengawasi pemeliharaan peralatan kantor, pemantauan, kalibrasi serta penggantian persediaan yang hilang bila perlu.
- c. Membangun dan menjaga hubungan strategis dan komunitas, serta menjalin hubungan dengan pelanggan yang ada dan potensial untuk membangun hubungan jangka panjang yang dapat dipercaya.

3. Kepala Bagian Produksi

Merupakan orang yang bertanggungjawab terhadap kegiatan produksi pabrik.

Adapun tugas dari kepala bagian produksi adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi seluruh proses produksi agar kualitas, kuantitas dan waktunya sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat.
- b. Membuat inventarisasi permintaan stok seluruh produk berdasarkan rencana permintaan bagian penjualan agar stok produk cukup di bagian penjualan.
- c. Menginformasikan seluruh fasilitas/mesin/peralatan produksi berfungsi sesuai dengan standard.
- d. Memastikan kebersihan area kerja dan perlengkapan kerja, serta memonitor seluruh mesin dan peralatan kerja dalam kondisi baik.

▪ Kepala Seksi Roti

- a. Mengawasi jalannya kegiatan produksi roti hingga siap dipasarkan.
- b. Mengendalikan tingkat *error* pada produk yang disebabkan oleh produksi yang menyimpang.
- c. Membantu kepala bagian produksi dalam hal ketersediaan bahan baku produksi roti.

▪ Kepala Seksi Bolu dan Chiffon

- a. Mengawasi jalannya kegiatan produksi bolu dan chiffon hingga siap dipasarkan.

- b. Mengendalikan tingkat *error* pada produk yang disebabkan oleh produksi yang menyimpang.
 - c. Membantu kepala bagian produksi dalam hal ketersediaan bahan baku produksi bolu dan chiffon.
- **Kepala Seksi Tart dan Kue Kecil**
 - a. Mengawasi jalannya kegiatan produksi kue tart dan kue kecil hingga siap dipasarkan.
 - b. Mengendalikan tingkat *error* pada produk yang disebabkan oleh produksi yang menyimpang.
 - c. Membantu kepala bagian produksi dalam hal ketersediaan bahan baku produksi kue tart dan kue kecil.
- **Kepala Seksi Dapur Isi dan Kue Basah**
 - a. Mengawasi jalannya kegiatan produksi dapur isi dan kue basah hingga siap dipasarkan.
 - b. Mengendalikan tingkat *error* pada produk yang disebabkan oleh produksi yang menyimpang.
 - c. Membantu kepala bagian produksi dalam hal ketersediaan bahan baku produksi dapur isi dan kue basah.
- **Kepala Seksi Bika, Kue Lapis dan Kue Kering**
 - a. Mengawasi jalannya kegiatan produksi bika, kue lapis dan kue kering.
 - b. Mengendalikan tingkat *error* pada produk yang disebabkan oleh produksi yang menyimpang.

- c. Membantu kepala bagian produksi dalam hal ketersediaan bahan baku produksi bika, kue lapis dan kue kering.

4. Kepala Bagian Umum

Merupakan orang yang bertanggung jawab untuk mengkoordinir kegiatan bidang umum, kepegawaian, pembelian, penyediaan, penggunaan dan pemeliharaan sarana/peralatan perusahaan. Kepala bagian umum membawahi langsung ke kepala seksi teknisi dan kepala seksi umum.

▪ Kepala Seksi Teknisi

- a. Bertanggungjawab menginstalasi sistem kelistrikan.
- b. Bertanggungjawab untuk melakukan pemeriksaan, perawatan dan perbaikan fasilitas outlet secara berkala.
- c. Membuat dan menyusun laporan kegiatan pemeliharaan fasilitas outlet secara berkala

▪ Kepala Seksi Umum

Bagian umum mempunyai tugas yang sifatnya hanya membantu bagian mana saja yang memerlukan bantuan. Misalnya pada waktu perusahaan mengadakan pengiriman hasil produksi, maka bagian umum yang membantu mengusahakan transportasi yang akan digunakan dan mengatur roti yang akan dikirim.

5. Store Supervisor

Merupakan orang yang bertanggung jawab dalam mengawasi serta mengingatkan para karyawan untuk bekerja sesuai dengan ekspektasi perusahaan dan memberikan layanan bagi konsumen atau pengunjung toko.

- a. Menjaga kelengkapan produk, kecukupan stok dan keragaman/variasi produk (3K) baik di unit maupun di seluruh counter/outlet.
- b. Memperhatikan dan menjaga *freshness* produk dan kualitas produk selalu terjaga sesuai standar.
- c. Membuat atau memeriksa laporan administrasi penjualan dengan baik dan tepat (Laporan penjualan, opname produk, mutasi produk, retur, pembatalan, dll).
- d. Memastikan orderan customer terpenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- e. Memberikan pengarahan kepada bawahannya mengenai teknik memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat, baik dan ramah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan.

6. Kepala Keuangan dan Manager Administrasi

Merupakan orang yang bertanggungjawab langsung dengan keuangan. Adapun tanggungjawab kepala keuangan dan manager administrasi sebagai berikut:

- a. Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengontrol arus kas perusahaan (*cashflow*), terutama pengelolaan piutang dan utang. Sehingga, dapat

memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan menjaga kondisi keuangan agar tetap stabil.

- b. Mengambil keputusan penting dalam investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
- c. Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan oleh perusahaan secara akurat.

- **Staff Administrasi**

Bertugas untuk mencatat penjualan pada konsumen rutin, mencatat pengiriman barang, penerimaan pembayaran dan manajemen piutang.

- **Kepala Kasir**

Bertugas dan bertanggung jawab untuk menerima dan mencatat barang dari produksi, melakukan laporan penjualan dan keuangan toko roti

7. Kepala Gudang

Bertugas dan bertanggung jawab untuk mengeluarkan persediaan bahan baku dan baku penolong bila dibutuhkan untuk proses produksi dan memasukkannya kembali bila terjadi kelebihan

- **Admin Gudang**

Bertugas untuk melakukan administrasi pergudangan dan mengadakan pengawasan dan pengecekan setiap barang yang masuk maupun keluar dari gudang.

8. Kepala Sumber Daya Manusia

- a. Membuat perencanaan kebutuhan karyawan untuk setiap bagian sehingga tercapai efisiensi tenaga kerja dengan produktivitas yang maksimal.
- b. Melakukan briefing, memberikan motivasi hingga melakukan evaluasi kerja karyawan.
- c. Membuat pelatihan/training dan pengembangan karyawan secara berkesinambungan guna peningkatan kemampuan sumber daya manusia perusahaan.

▪ Admin Sumber Daya Manusia

- a. Mempersiapkan kontrak kerja untuk para karyawan baru perusahaan
- b. Melakukan sosialisasi serta koordinasi
- c. Melakukan pembaharuan pada *record* data perusahaan

2.5 Bidang Usaha

PT. Mustika Citra Rasa merupakan perusahaan yang membawahi dan mengelola seluruh Holland Bakery yang ada di Indonesia. Holland Bakery merupakan salah satu perusahaan di bidang usaha eceran atau *retail* yang menjual roti secara langsung kepada konsumen akhir. Jenis toko roti retail Holland Bakery masuk ke jenis *counter service* dimana toko roti tersebut tidak memiliki area untuk makan dan hanya punya counter, tempat dimana para konsumen bisa memesan roti, kue, dan produk andalannya untuk dibawa pulang ke rumah.

2.6 Jenis Produk dan Harga Produk Holland Bakery

Holland Bakery adalah merek toko roti modern berkualitas premium yang telah memiliki lebih dari 200 gerai di seluruh Indonesia. Holland Bakery menawarkan berbagai macam jenis varian kue yang sangat beragam yang membuat Holland Bakery menjadi salah satu roti yang disukai oleh masyarakat Indonesia. Berikut ini adalah macam-macam produk Holland Bakery yang tersebar di seluruh Indonesia:

Roti merupakan produk makanan yang dibuat dari tepung terigu dengan ragi atau pengembang lainnya dengan teknik fermentasi, kemudian dipanggang (Lilieik Noer Yulianti,2004). Berikut ini merupakan menu roti yang ada pada Holland Bakery Pandanaran Semarang:

Tabel 2.1 Menu Roti Holland Bakery

No.	Jenis Produk	Nama Produk	Harga
1	<i>Bread (Classic Bread)</i>	Coklat Susu	9,000
2		Kacang Hijau	8,500
3		Keju Coklat	9,000
4		Roti Bakso Ayam	10,500
5		Roti Pisang Coklat	9,000
6		Roti Pisang Keju	9,500
7		Roti Smeer Mocca Mesis	22,000
8		Roti Sosis Sapi	11,500
9		Roti Nanas	9,000
10	<i>Bread (Cake Bread)</i>	Cake Bread Roti Keju	34,000
11	<i>Bread (Fashion Bread)</i>	Roti Abon Ayam	11,000
12		Roti Abon Sapi	11,000
13		Roti Choco Bun	9,000
14		Roti Black and White	9,000
15		Roti Cheese Raisin	10,500
16		Roti Chicken Burger	14,000
17		Roti Tawar Kecil Kulit	15,000

18	<i>Bread Loaf</i>	Smoked Beef Cheese Loaf	37,000
19		Tawar Kupas	15,000
20		Tawar Premium	21,500
21		Whole Wheat	18,000
22	<i>Bread (Keset)</i>	Keset Choco Bun	20,500
23		Keset Keju	22,000
24	<i>Bread (Split Duo)</i>	Roti Split Duo Keju Coklat Special	16,000
25		Split Duo Butter Special	19,500
26		Split Duo Keju Special	22,000
27	<i>Bread (Others)</i>	Roti Manis Aneka Rasa Super mini	40,000
28		Roti Sisir	14,000
29		Roti Tawar Kering (Toast Slice)	20,000

Kue nampan adalah sejumlah jajanan kue kue yang ditaruh diatas sebuah alat yang terbuat dari anyaman belahan pohon bambu yang berbentuk bundar seperti piring. Umumnya, kue yang termasuk ke dalam kue nampan adalah kue rebusan yang rata-rata rasanya didominasi dengan manis. Tabel 2.2 ini menyajikan daftar menu kue nampan dan harga yang ada pada Holland Bakery Cabang Pandanaran Semarang sebagai berikut:

Tabel 2.2 Menu Kue Nampan Holland Bakery

No.	Jenis Produk	Nama Produk	Harga
1	Kue Nampan	Aneka Roti	421,000
2		Aneka Taartjies	571,000
3		Aneka Gorengan	558,800
4		Aneka Kue Basah	566,800
5		Aneka Kue Campur	615,700
6		Aneka Kue Campur	643,000
7		Aneka Kue Campur	598,000

Sumber: Holland Bakery 2020

Selain itu, Holland Bakery juga menjual *cake*, adalah kue berbahan dasar (umumnya tepung terigu), gula dan telur. Bolu dan *cake* umumnya dimatangkan dengan cara dipanggang di dalam oven, walaupun ada juga bolu yang dikukus, misalnya bolu kukus atau brownies kukus. Variasi lain *cake* dapat dihias dengan lapisan (icing) dari krim mentega (*buttercream*), fondant, atau marzipan disebut kue tart (kue tarcis) (Braker, 2003). Berikut ini adalah daftar kue yang dijual di Holland Bakery Pandanaran pada tabel 2.3:

Tabel 2.3 Daftar Menu Kue Holland Bakery

No.	Jenis Produk	Nama Produk	Harga
1	<i>Cakes (Classic Cake)</i>	Blackforest	148,000
2		Lemon Delight	115,000
3		Mocca Taart	115,000
4		Orange Taart	115,000
5		Tiramisu Cake	148,000
6	<i>Cakes (Modern Cakes)</i>	Fruit Fresh Cream	225,000
7		Opera Cake	180,000
8		Rainbow Cake	277,000
9		Red Velvet	236,000
10		Strawberry Crush	98,000
11		Strawberry Ombre Cake	245,000
12	<i>Bolu (Roll Cakes)</i>	Banana Roll	35000
13		Bolu Gulung Keju (12 Ptg)	88,000
14		Bolu Gulung Lemon (12 Ptg)	75,000
15		Bolu Gulung Strawberry	75,000
16		Brownies Keju Kukus	75,000

Sumber: Holland Bakery 2020

Lalu, Holland Bakery juga menjual *Cookies*, adalah kue kering yang rasanya manis dan bentuknya kecil-kecil, tergolong makanan yang dipanggang. Biasanya dalam proses pembuatan *cookies* ditambahkan lemak atau minyak berfungsi untuk

melembutkan atau membuat renyah (Astawan, 2009). Daftar menu *cookies* dan harga yang ada pada Holland Bakery Semarang tertera pada tabel 2.4 berikut ini:

Tabel 2.4 Daftar Menu Cookies Holland Bakery

No.	Jenis Produk	Nama Produk	Harga
1	Cookies	Kastangel Toples Segi 8	113,000
2		Lidah Kucing Toples Segi 4	70,000
3		Nastar Toples Segi 4	88,000
4		Nastar Toples Segi 8	102,000
5		Peanut Butter Cookies Toples Segi 4	56,000
6		Pineapple Cookies Toples Segi 8	72,000
7		Putri Salju Toples Segi 4	56,000
8		Roti Bagelen	23,000
9		Roti Bagelen Coklat	23,000
10		Sagu keju Toples Segi 4	78,000
11		Soes Kering Original	23,000

Sumber : Holland Bakery 2020

2.7 Identitas Responden

Pada sub bab ini disajikan informasi mengenai karakteristik responden yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh konsumen Holland Bakery Pandanaran Semarang yang menjadi responden dalam penelitian ini. Data disajikan dalam bentuk tabel-tabel yang menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jawaban yang telah disediakan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

Pengisian kuesioner penelitian dilakukan secara langsung saat bertemu dengan responden di toko Holland Bakery. Berdasarkan data yang telah diisi oleh

responden, diperoleh identitas responden tentang usia, jenis pekerjaan, dan pendapatan dan pengeluaran per bulan adalah sebagai berikut :

2.7.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah bentuk fisik yang membedakan antara laki-laki dengan perempuan. Dalam pengumpulan data responden, jenis kelamin responden bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab pertanyaan penelitian. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan, diperoleh profil responden menurut jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 2.5 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37
2	Perempuan	63	63
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Tabel 2.5 menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebesar 63% sementara responden laki-laki tercatat sebesar 37%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Holland Bakery di dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

2.7.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan rentang kehidupan seseorang yang diukur dengan menggunakan tahun. Berdasarkan klasifikasi umur responden, maka dapat diperoleh komposisi responden sebagai berikut:

Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	<20	13	13
2	21 – 30	29	29
3	31 – 40	41	41
4	40 – 50	12	12
5	>50	5	5
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 2.6 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas usia responden pembelian Holland Bakery Pandanaran adalah usia 31-40 tahun, yaitu 41 responden (41%). Sedangkan responden yang paling sedikit ditemukan adalah responden pada kelompok usia >50 tahun, yaitu 5 responden (5%).

2.7.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir menunjukkan tingkatan pendidikan yang telah diselesaikan oleh seseorang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berikut ini disajikan data mengenai pendidikan terakhir responden pada tabel 2.9 :

Tabel 2.7 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	36	36
2	Sarjana	55	55
3	Akademi/Diploma	5	5
4	Pascasarjana	4	4
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.7 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan terakhir terbanyak adalah sarjana dengan jumlah 55 responden

(55%), dan jumlah terkecil adalah pendidikan terakhir Pascasarjana dengan 4 responden (4%)

2.7.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia yang menghasilkan suatu imbalan jasa berupa uang ataupun lainnya. Dengan mengetahui jenis pekerjaan responden akan diperoleh gambaran mengenai status sosial dan kehidupan sosial dari responden dan dapat menjadi acuan tingkat aktivitas yang harus dilakukan oleh seseorang, sehingga dapat menghasilkan pendapatan untuk kebutuhan sehari – hari. Berikut merupakan pekerjaan responden yang dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 2.8 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	27	27
2	TNI/POLRI/PNS	15	15
3	Pegawai Swasta	31	31
4	Ibu Rumah Tangga	10	10
5	Wiraswasta	17	17
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.8 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden adalah pegawai swasta sebesar 31 responden (31%), sedangkan responden terendah adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 10 responden (10%).

2.7.5 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Penghasilan dalam penelitian ini adalah pendapatan yang diterima seseorang sebagai timbal balik dari pekerjaan yang mereka lakukan dalam kurun waktu tertentu. Penyajian data pendapatan ini adalah pendapatan yang diterima oleh responden yang sudah bekerja maupun uang saku responden yang belum bekerja. Data pendapatan responden ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.9 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤ Rp 1.000.000,-	10	10
2	Rp 1.000.001 – Rp2.000.000	20	10
3	Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000	12	12
4	≥ Rp 3.000.001	58	58
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.9 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penghasilannya kurang dari sama dengan 1.000.000 yaitu sebesar 10%. Sementara responden yang penghasilannya diatas Rp 3.000.000 yaitu sebanyak 58%.

2.7.6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Produk yang Sering Dibeli Konsumen

Holland Bakery memiliki banyak varian dan jenis produk mulai dari roti, bolu, kue, jajanan pasar hingga *cookies*. Berdasarkan penelitian berikut ini disajikan data variasi produk yang sering dibeli oleh responden pada tabel 2.10

Tabel 2.10 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Produk yang Sering Dibeli

No	Jenis	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tuna Wheat Sandwich	7	7
2	Pastry	7	7
3	Roti Lady Finger Beef	6	6
4	Chiffon Cake	8	8
5	Pudding	4	4
6	Blackforrest	6	6
7	Roti Abon	14	14
8	Roti Tawar	12	12
9	Bolu Gulung	10	10
10	Roti Pisang Coklat	14	14
11	Roti Keju Coklat	12	12
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.10 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden paling sering membeli Roti Pisang Coklat dan Roti Abon yaitu masing-masing sebesar 14%. Responden dalam penelitian ini yang membeli pudding jumlahnya paling sedikit jika dibandingkan dengan kue blackforrest.