

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia memiliki beberapa hal penting yang dapat di sebut juga kebutuhan pokok yang tidak akan lepas dari kehidupan sehari hari dan tidak mungkin dilupakan atau diabaikan karena kebutuhan pokok ini yang akan menunjang kehidupan umat manusia, kebutuhan pokok tersebut adalah sandang yang berarti pakaian, pangan yang berarti makan dan papan yaitu tempat tinggal. Dari ketiga komponen penting ini yang akan di bahas adalah bagian pangan atau yang disebut makan, setiap umat manusia pasti membutuhkan asupan energi lewat makanan yang dikonsumsi setiap harinya dan tidak bisa manusia hidup tanpa makan, oleh sebab itu untuk memenuhi kebutuhan pokok tersebut maka muncul yang di namakan rumah makan yang dimana menyediakan makanan di luar rumah atau tidak membuat makanan sendiri dirumah.

Restoran adalah salah satu sebutan yang berarti rumah makan, secara operasional menjual makanan dengan tergolong non-profit dan mendukung aktifitas utama adalah *Onsite foodservice*, dan mencari keuntungan yang diinginkan menjadi prioritas utama adalah *Commercial foodservice*, kedua hal tersebut adalah pengertian restoran menurut Mary B.Gregoire (2010, p. 11). Sebagai salah satu penyedia jasa umum yang menyediakan dan mengolah pangan/ makanan, maka akan ada resiko yang cukup besar yaitu menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan yang berasal dari makanan tersebut. Oleh sebab itu setiap makanan yang diolah atau dihasilkan harus memiliki kualitas yang memenuhi standar atau syarat kesehatan agar makanan yang dihasilkan, dihidangkan dan dijual oleh penjual makanan tidak menimbulkan hal yang buruk bagi para konsumen yang menikmatinya.

Syarat-syarat kualitas makanan tersebut berasal dari beberapa faktor yaitu fasilitas sanitasi, lokasi dan tempat bangunan, pengolah makanan yang baik dan pengolah makanan itu sendiri (Depkes RI, 2010). Setiap makanan yang dihasilkan selalu atau harus mengalami proses yaitu baik dari penyediaan, pemilihan bahan-

bahan mentah, pengolahan, penyimpanan, pengangkutan sampai kepada penyajian itu sendiri. Dari seluruh proses tersebut memiliki peran atau dampak dari masing masing proses yang menyebabkan keracunan makanan apabila syarat tersebut tidak dilakukan dengan pengawasan yang baik dan benar.

Terdapat buku yang membahas tentang *Food service organizations: a managerial and systems approach* oleh Mary B.Gregoire (2010, p. 11) , menyatakan bahwa terdapat beberapa klasifikasi restoran, yaitu: *Limited service, Full service, Casual dinning, dan Fine dinning*. Dari seluruh klasifikasi restoran yang disebutkan diatas dapat membuat para konsumen menjadi bingung untuk memilih kemana restoran yang akan didatangi atau dikunjungi untuk makan, dari hal ini muncul lah sebuah masalah yang harus dicari tahu atau ditanggapi karena dalam memilih tempat makan atau restoran memiliki kesulitan tersendiri atau tidak mudah karena banyaknya pilihan yang membuat konsumen menjadi bingung.

Hal yang menarik pada saat ini adalah tujuan ke sebuah restoran dari konsumen/ masyarakat yang datang, tidak dibatasi sekedar makan, tetapi memiliki tujuan yang lain yaitu tempat untuk berkumpul atau yang biasa di sebut tempat nongkrong, mengerjakan tugas, yang dimana kegiatan tersebut memakan waktu yang terbilang cukup panjang atau lama, tempat untuk mengambil foto dan dibagikan ke sosial media dan banyak tujuan lainnya. Disisi lain, harga dari banyak nya restoran yang ada pun bervariasi atau harga yang diberikan diambil berdasarkan jenis makanan dan restoran tersebut.

Beberapa hal lain yang menjadi alasan masyarakat/ konsumen ingin pergi ke sebuah restoran yaitu ingin menikmati suasana dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran tersebut, suasana menjadi sebuah peranan yang terbilang cukup penting dalam sebuah restoran untuk mendatangkan para konsumen atau masyarakat ke restoran tersebut dan tidak lupa dilengkapi dengan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh restoran tersebut, beberapa hal ini menjadi elemen penting untuk membawa para tamu ke restoran tersebut jika restoran tersebut ingin tetap bertahan dan bersaing dengan banyak restoran lain nya. Sebagai contoh, di era yang sangat maju ini banyak sekali remaja yang tertarik untuk pergi ke restoran hanya untuk merasakan kenikmatan baik dari suasana maupun kenyamanan dari

restoran tersebut, dan dengan suasana dan kenyamanan yang di dapat oleh para tamu maka ketika tamu menyantap makanan yang disajikan mereka bisa merasakan hal yang berbeda dan tidak bisa di dapatkan ketika makan dirumah.

Hal penting lainnya yang menunjang restoran untuk dapat bertahan dan maju adalah konsep dari restoran itu sendiri, sebuah restoran yang baik dan dapat bertahan lama harus memiliki konsep yang baik dan matang, dari konsep yang dihasilkan maka akan timbul ide untuk mendesain restoran yang diinginkan, karena dekorasi akan memunculkan daya tarik yang terbilang tinggi untuk tamu mau datang ke restoran tersebut. saat ini setiap orang atau dari muda sampai orang dewasa ingin merasakan kenikmatan makan di restoran, karena hal ini dapat dibidang lebih praktis atau memudahkan tamu tersebut tanpa harus memasak, membeli bahan-bahan mentah, dan mencuci peralatan yang digunakan untuk memasak maupun menyantap makanan tersebut, dan restoran menjadi jawaban bagi para konsumen yang ingin dimudahkan tanpa harus memasak sendiri dirumah, dan para tamu/ konsumen memilih untuk pergi ke sebuah restoran yang dimana mereka dapat merasakan suasana yang berbeda, pelayanan dan juga cita rasa dari makanan yang enak dan sesuai standar dan kualitas makanan tersebut.

Disisi lain, banyak juga masyarakat yang tidak mau datang atau pergi makan ke restoran dikarenakan restoran tersebut memiliki harga yang tidak bersahabat dengan kantong mereka, atau bisa disebut mahal dan tidak terjangkau. Ketika para tamu/ konsumen datang ke sebuah restoran, mereka terlebih dahulu akan melihat menu yang ada di restoran tersebut dan biasanya harga menjadi hal yang penting atau dapat merubah pikiran konsumen untuk makan di restoran tersebut, oleh sebab itu harga menjadi komponen penting yang harus diperhatikan dan tidak boleh sembarangan dalam memasukan harga makanan karena akan memberi dampak yang besar bagi restoran tersebut.

Enchantment Resort adalah sebuah resort yang berlokasi di Sedona, Arizona, USA. Dari beberapa restoran yang dimiliki oleh Enchantment Resort menjadi salah satu alasan untuk memilih topik ini, tempat yang terbilang cukup jauh dari kota membuat ingin tahu alasan apa yang membuat para tamu restoran untuk mau makan di restoran yang ada di Enchantment Resort tersebut.

Dari hal-hal atau alasan diatas yang disebutkan, di ambil pandangan tentang analisis persepsi tamu restoran Che Ah Chi di Enchantment Resort untuk menjadi topik penelitian yang akan digunakan, karena dari hal-hal yang sudah di sebutkan diatas, penulis tertarik mengambil judul penelitian analisis persepsi tamu restoran Che Ah Chi di Enchantment resort.

1.2 Identifikasi Masalah

Di dasari latar belakang masalah di atas, muncul banyak persepsi tamu restoran terhadap restoran yang ada di Enchantment Resort dan jenis restoran bagaimana yang di inginkan para tamu. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis persepsi dari tamu restoran Che Ah Chi di Enchantment Resort. Dengan muncul nya masalah-masalah yang ada, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang timbul dan berhubungan dengan persepsi tamu restoran Che Ah Chi di Enchantment Resort, yaitu:

1. Belum diketahuinya persepsi tamu terhadap produk restoran di restoran Che Ah Chi
2. Belum diketahuinya faktor yang paling kuat mempengaruhi persepsi tamu terhadap produk restoran

Restoran yang akan dibahas pada penelitian ini adalah restoran CHE AH CHI yang berada di Enchantment resort.

1.3 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang di dapat dari latar belakang masalah di atas adalah seperti berikut:

1. Apa persepsi tamu terhadap produk restoran di restoran Che Ah Chi?
2. Apa faktor yang paling kuat mempengaruhi persepsi tamu terhadap produk restoran?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang di dapat dari rumusan masalah di atas adalah seperti berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi tamu terhadap produk restoran di restoran Che Ah Chi.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling kuat mempengaruhi persepsi tamu terhadap produk restoran.

1.5 Batasan Penelitian

Tamu yang di bahas pada penelitian kali ini adalah tamu yang datang ke Enchantment Resort baik yang menginap maupun tidak menginap dan juga datang untuk menikmati restoran dan fasilitas yang ada di Enchantment resort. Periode penelitian dan pengambilan data dimulai dari 30 maret 2019 sampai dengan 30 juni 2019.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian yang di teliti, akan di jadikan sebuah alat ukur yang dimana akan menjelaskan tentang kriteria-kriteria atau alasan tamu untuk datang ke sebuah restoran dan juga dapat menjadi sebuah media pembelajaran untuk mengetahui/ mempelajari tentang sifat-sifat konsumen. Di sisi lain hal ini akan menjadi nilai lebih bagi para peneliti dalam mengembangkan pengetahuan dibidang perhotelan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat untuk para karyawan restoran adalah mampu meningkatkan kinerja dalam melayani para tamu di restoran khususnya di industri perhotelan.
2. Manfaat bagi para tamu adalah dapat mengerti dan mengetahui restoran seperti apa yang di inginkan para tamu untuk datang, baik dari segi konsep, desain, produk, kualitas pelayanan, dan lain lain.

3. Manfaat bagi pemilik restoran adalah dapat terus mengembangkan dan melakukan inovasi-inovasi yang di perlukan.
4. Manfaat bagi peneliti adalah mampu memecahkan sebuah masalah yaitu tentang analisis persepsi tamu dengan cara melakukan penelitian dan dapat menambah ilmu dan pengetahuan lebih di industri perhotelan khususnya di bidang restoran.

