

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia memiliki kebutuhan pokok yang tidak mungkin diabaikan yaitu sandang , pangan , dan papan. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap makanan,maka banyak berdirinya rumah makan yang menyediakan makanan di luar rumah.Salah satunya adalah restoran, Pengertian restoran menurut Ninemeier dan Hayes (2006), Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan / minuman kepada individu - individu dan tamu – tamu dalam kelompok kecil. Restoran bisa dikatakan juga sebagai suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum.

Kata Restoran berasal dari kata kerja bahasa Perancis "*Restaurer*" yang berarti restore atau restorasi yang dalam bahasa indonesia berarti "memperbaiki atau memulihkan", yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik ke kondisi yang lebih baik. Jadi restoran adalah suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk di konsumsi tamu sebagai kebutuhan dalam rangka memperbaiki atau memulihkan kembali kondisi yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan. Restoran telah menjadi alternatif pilihan tempat untuk makan bagi orang-orang di indonesia bahkan orang-orang diseluruh dunia,karena kita dapat memesan makanan yang sesuai dengan selera kita.Restoran sendiri memiliki banyak jenis dan tipe berdasarkan menu yang disajikan,namun sebelum menguraikan lebih banyak tentang tipe dan jenis restoran tersebut,kita akan membahas terlebih dahulu pengertian dari restoran itu sendiri.

Menurut UU RI No 34 Tahun 2000, Restoran adalah tempat menyantap makanan dan minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran,tidak

termasuk usaha jenis tataboga atau cathering. Sebagai salah satu jenis pelayanan umum yang mengolah dan menyediakan makanan, maka penjual makanan memiliki potensi yang cukup besar untuk menimbulkan gangguan kesehatan atau penyakit bawaan makanan yang dihasilkannya.

Dengan demikian kualitas makanan yang dihasilkan, disajikan dan dijual oleh penjual makanan harus memenuhi syarat kesehatan seperti faktor lokasi, bangunan, fasilitas sanitasi, peralatan, pengolahan makanan yang baik dan pengolah makanannya sendiri (Depkes RI, 2010). Setiap makanan siap saji selalu mengalami proses penyediaan, pemilihan bahan mentah, pengolahan, penyimpanan, pengangkutan sampai penyajian. Dari semua tahapan tersebut memiliki resiko penyebab terjadinya keracunan pangan apabila tidak dilakukan pengawasan pangan secara baik dan benar (Kemenkes RI, 2012).

Menurut (Marsum, 2015) Dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajiannya, Restoran dapat diklarifikasikan menjadi beberapa jenis yaitu: a la carte, restaurant, Table D'hote Restaurant, Coffee Shop, Caffeteria, Canteen, Continental Restaurant, Carvery, Dining Room, Discothique, Fish And Chip Shop, Grill Room, Inn Tavern, Night club, Pizzeria, Pancake House, Pub, Snack Bar, Speciality restaurant, Terrace Restaurant, Gourmet Restaurant, Family Type Restaurant, dan Main dining room.

Dengan banyaknya jenis restoran yang ada, terkadang dapat membuat kita bingung untuk memutuskan untuk makan di restoran yang mana, hal ini menjadi salah satu masalah yang harus di tanggapi karena dalam memilih restoran adalah suatu hal yang tidak mudah. Saat ini tujuan masyarakat berkunjung ke restoran nampaknya tidak hanya untuk makan namun untuk tujuan lainnya seperti mengerjakan tugas, tempat untuk berkumpul bersama teman yang biasanya mengambil waktu yang cukup lama, tempat untuk mengambil foto dan mengunggahnya di media sosial, dan lain lain. Harga dari restoran pun bervariasi berdasarkan jenis restoran dan makanan yang disajikan di restoran itu. Selain dari jenis restoran yang menentukan makanan yang akan disajikan, tujuan pergi ke restoran dan harga, ada alasan lain orang ingin pergi ke sebuah restoran yaitu ingin menikmati suasana di restoran itu dan juga

pelayanan yang diberikan dari restoran itu. Suasana restoran adalah salah satu elemen penting yang di butuhkan sebuah restoran, jika ingin terus maju. Seperti saat ini banyaj sekali anak muda yang pergi ke restoran hanya untuk merasakan nikmatnya duduk di suatu tempat yang nyaman dan memiliki suasana yang indah, jadi ketika para tamu menyantap makanan, mereka bisa merasakan kenikmatan yang tidak bisa di dapat jika hanya makan di rumah.

Salah satu hal yang paling dan membedakan,atau menjadikannya unik adalah konsep, sebuah restoran yang bagus harus memiliki konsep yang matang, dari sebuah konsep maka bisa dipikirkan design restoran yang diinginkan seperti apa,karena saat ini dekorasi adalah salah satu hal yang memunculkan daya tarik yang sangat tinggi. Pada saat ini dari anak muda sampai orang dewasa sangat ingin merasakan nikmatnya makan di restoran, karena lebih praktis tanpa harus memasak sendiri dan mencuci alat makan tersebut. Restoran sangat membantu jika banyak orang tidak mau repot untuk menyiapkan makanan di rumah, jadi mereka bisa memilih untuk pergi ke sebuah restoran dan mendapat pelayanan serta rasa makanan yang enak.

Dapat disimpulkan juga bahwa pada jaman sekarang persaingan bisnis di bidang restoran atau makanan sedang sangat meningkat,sangat banyaknya usaha makanan sampe restoran di negara indonesia,jadi dengan keadaan seperti ini terkadang para owner sudah tidak hanya memikirkan kualitas makanan dan minuman dari restoran mereka,,namun mereka juga meningkatkan kualitas resto mereka pada bidang internal,external,dan aspek-aspek lainnya.Seperti halnya mereka memikirkan dengan sangat baik dan cermat mengenai ambient resto mereka,karena semakin majunya jaman masyarakat datang ke restoran terkadang bukan hanya menikmati makanan dan minuman dari resto tersebut,namun mereka terkadang juga ingin bersantai-santai dan menikmati suasana resto yang mereka datangi.

Pada bahasan kali ini pun akan membahas mengenai “family resto” atau bisa kita sebut sebagai restoran untuk keluarga.Pada umumnya family resto menjual makanan dan minuman yang terkadang menghidangkan dengan porsi yang lebih besar,dikarenakan mempunya tujuan agar para tamu bisa sharing

dalam menyantap sebuah makan.dan beberapa restoran pun menghadirkan makanan dan minuman yang harganya masuk akal oleh para keluarga,dan biasanya family resto akan membuat usaha restoran yang membuat para tamu bisa nyaman untuk waktu yang lebih lama dari pada biasanya.

Berdasarkan berbagai alasan yang disebutkan saya akan mengambil analisis servicescapes terhadap restoran daeng naba yang akan diteliti lebih lanjut dan lebih dalam pada pembahasan

1.2 Identifikasi Masalah

1. *Banyaknya jenis-jenis restoran pada masa kini*

Dalam identifikasi ini dapat disebutkan pada jaman sekarang sangat banyaknya restoran-restoran yang berada di kawasan Jakarta, sehingga memungkinkan para masyarakat untuk memilih sekian banyak restoran dan membandingkan mana yang menurut mereka paling nyaman dan paling baik untuk dikunjungi.

2. *Perbedaan persepsi masyarakat terhadap sebuah restoran*

Perbedaan persepsi pada masyarakat juga dapat mengakibatkan perbedaan pola pikir untuk memilih jenis-jenis restoran yang ada pada daerah Jakarta, karena setiap persepsi dan pemikiran masyarakat pasti akan berbeda. Ada sebagian masyarakat yang berpikiran bahwa mereka menginginkan restoran yang mempunyai makanan yang memiliki rasa dan kualitas yang tinggi, sedangkan ada juga sebagian mahasiswa yang memiliki persepsi dan pemikiran bahwa mereka menginginkan sebuah restoran yang nyaman untuk di singgah dan memungkinkan mereka untuk duduk dengan waktu yang cukup lama di restoran tersebut.

3. *Harga yang tidak sesuai dengan produk & pelayanan yang diberikan*

Harga yang tidak sesuai dengan produk dan pelayanan yang diberikan juga dapat menjadi suatu latar belakang masalah dalam sebuah restoran. Setelah kita melakukan percakapan singkat dengan beberapa mahasiswa, sebagian besar berpikir bahwa harga pada sebuah restoran harus sesuai dengan produk dan pelayanan yang diberikan, selain itu pengeluaran mereka sebagai mahasiswa cukup banyak dengan uang saku yang berkecukupan dan juga belum berpenghasilan. Dengan alasan itu, banyak mahasiswa memilih restoran yang nyaman, mempunyai cita rasa yang lezat pada makanannya tetapi mempunyai harga sesuai dengan produk & pelayanan yang diberikan dan juga yang terjangkau dengan uang saku mereka.

4. *Perbedaan perilaku masyarakat yang memilih restoran*

Perbedaan perilaku juga dapat mencakup permasalahan ini dikarenakan dari sekian banyaknya masyarakat tidak akan mempunyai perilaku dan sifat yang sama, diantaranya terdapat kalangan masyarakat yang tidak mau memilih restoran murah dikarenakan mereka

berpikir bahwa restoran murah sudah pasti pelayanannya tidak sebaik restoran yang lebih mahal dan mereka memang ingin makan di restoran memang untuk dilayani sebaik mungkin, sedangkan sebagian mahasiswa yang lain memang memilih restoran lebih murah dikarenakan mereka ingin menghemat dan mereka berfikir bahwa semua makanan sama saja jadi mengapa perlu makan yang lebih mahal jika pada akhirnya akan terasa sama di dalam tubuh kita.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana servicescape diterapkan di restoran Tanel Resto?
2. Bagaimana upaya peningkatan layanan dilakukan di Tanel Resto?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian akan tercantum sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana servicescape diterapkan di restoran Tanel Resto
2. Mengetahui tujuan upaya peningkatan layanan di restoran Tanel Resto

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika Laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bab 1 menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian analisis servicescape terhadap restoran(studi kasus restoran tanel resto).
2. Bab 2 menjelaskan tentang teori-teori para ahli yang digunakan dalam penelitian analisis servicescape terhadap resto tanel
3. Bab 3 menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian analisis servicescape terhadap resto(tanel resto).

4. Bab 4 menjelaskan tentang hasil dari wawancara yang digunakan dalam penelitian analisis servicescape terhadap restoran(studi kasus tanel resto)
5. Bab 5 menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian analisis servicescape terhadap restoran (studi kasus tanel resto) dan juga membahas tentang saran untuk penelitian ini serta untuk penelitian selanjutnya.