

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara besar yang memiliki jumlah kepulauan sebanyak lebih dari 17 ribu pulau dengan jumlah penduduk lebih dari 270 juta populasi, dengan aneka ragam budaya, bahasa dan jenis makanan. Salah satu kebutuhan pokok masyarakat Indonesia adalah makan dan minum yang biasanya dilakukan 3 (tiga) kali dalam sehari (pagi, siang dan malam). Dalam perkembangan saat ini, terdapat budaya atau lingkungan untuk makan bersama di luar rumah terutama di restoran baik itu yang berlokasi di hotel, mall atau tempat lainnya baik makan bersama dengan keluarga, pasangan, teman-teman ataupun dengan tamu atau undangan.

Budaya makan bersama dengan keluarga atau dengan teman-teman ini yang paling rutin dilakukan pada saat week-end atau liburan, sedangkan makan bersama rekan kerja atau undangan dilakukan pada saat hari kerja. Dalam lingkungan pergaulan saat ini terutama di kota besar seperti di Jakarta, seringkali terjadi dan dilakukan dalam acara makan bersama, tuan rumah atau pihak yang mengundang akan mempertimbangkan beberapa hal baik itu sebagai gaya hidup atau untuk menunjukkan representasi atau prestis seperti: menu, selera dan type makanan, lokasi dan jenis restoran, interior dan instagrambale, serta daftar harga.

Berdasarkan artikel publikasian dari Tokopedia tanggal 20 November 2020 yang merilis daftar 40 makanan khas Daerah di Indonesia yang paling Favorit dan Terkenal versi Tokopedia tanggal 2 April 2021:

1. Empal Gentong Cirebon
2. Bebek Goreng Sinjay Madura
3. Gudeg Yogyakarta
4. Soto Ayam Ambengan Surabaya

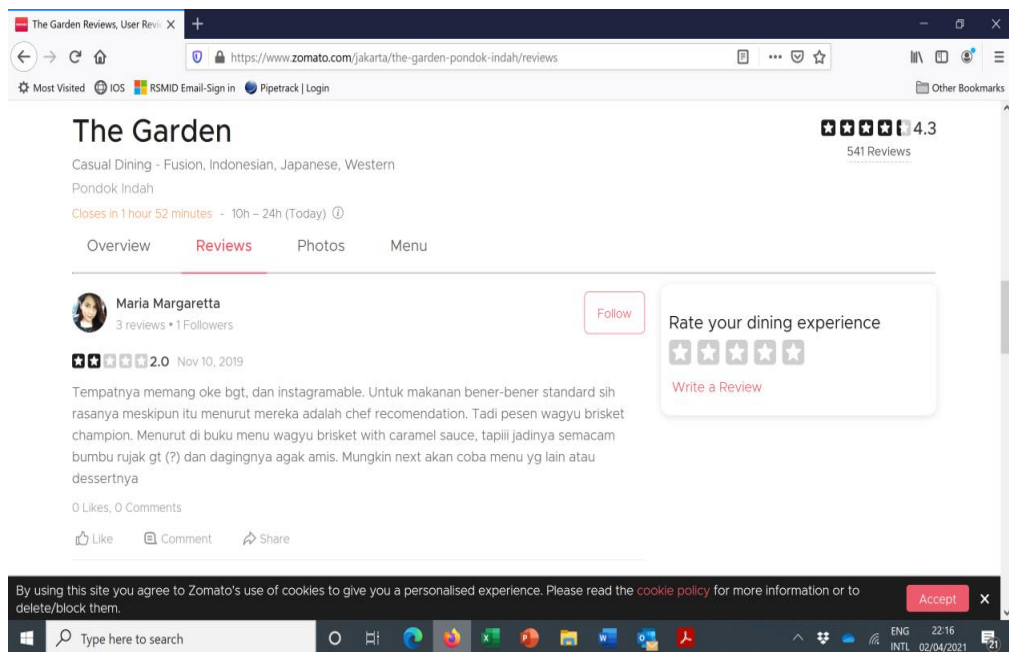
5. Nasi Lawar Bali
6. Daging Asap Nusa Tenggara Timur
7. Ayam Taliwang Lombok
8. Sate Bandeng Banten
9. Rujak Cingur Jawa Timur
10. Surabi Bandung
11. Soto Banjar Kalimantan Selatan
12. Kepiting Soka Kalimantan Utara
13. Ayam Cincane Kalimantan Timur
14. Juhu Singkak Kalimantan Tengah
15. Sup Konro Sulawesi Selatan
16. Sup Ikan Jantung Pisang Sulawesi Tengah
17. Ikan Asap Jayapura
18. Binte Bilihuta Gorontalo
19. Bubur Tinutuan Sulawesi Utara
20. Mie Aceh
21. Rendang Sumatera Barat
22. Bulai Belacan Riau
23. Mie Bangka
24. Tempoyak Ikan Patin Jambi
25. Pendap Bengkulu
26. Pempek Sumatera Selatan
27. Seruit Lampung
28. Tempe Mendoan Jawa Tengah
29. Kue Cucur Sulawesi Barat
30. Gohu Ikan Maluku Utara
31. Ikan Bakar Manokwari Papua Barat
32. Tude Bakar Manado
33. Lumpia Semarang
34. Bubur Sagu Ambon
35. Tahu Campur Surabaya
36. Sambel Seruit Lampung



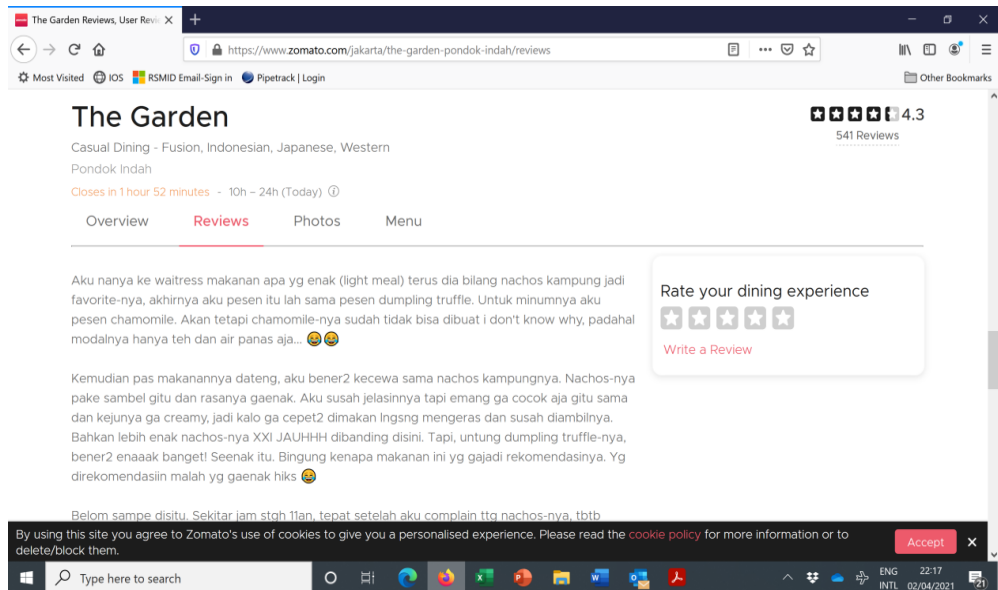
37. Soto Betawi
38. Bika Ambon Medan
39. Karedok Bandung
40. Pedesan Entog Indramayu

Untuk tujuan penulisan karya ilmiah ini, telah dilakukan riset dengan mencermati hasil review atas menu di Restoran The Garden Pondok Indah Mall, Jakarta yang diberikan oleh pelanggannya yang dipublikasikan melalui www.zamato.com dengan sampling sebagai berikut:

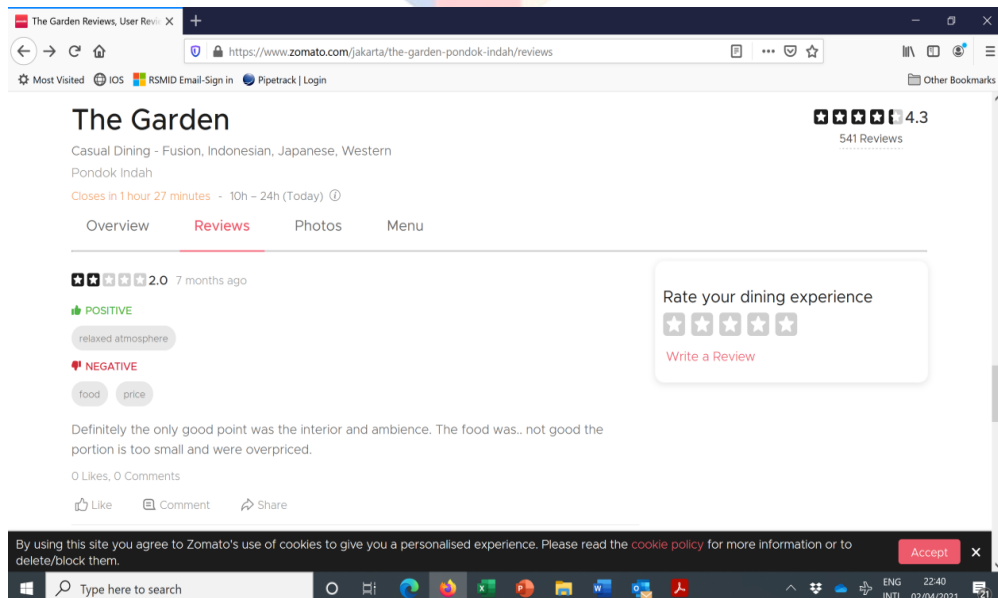
Gambar 1.1: Contoh review pelanggan atas menu Restoran The Garden, Pondok Indah Mall, Jakarta Selatan diambil dari situs Zamato (2 April 2021)



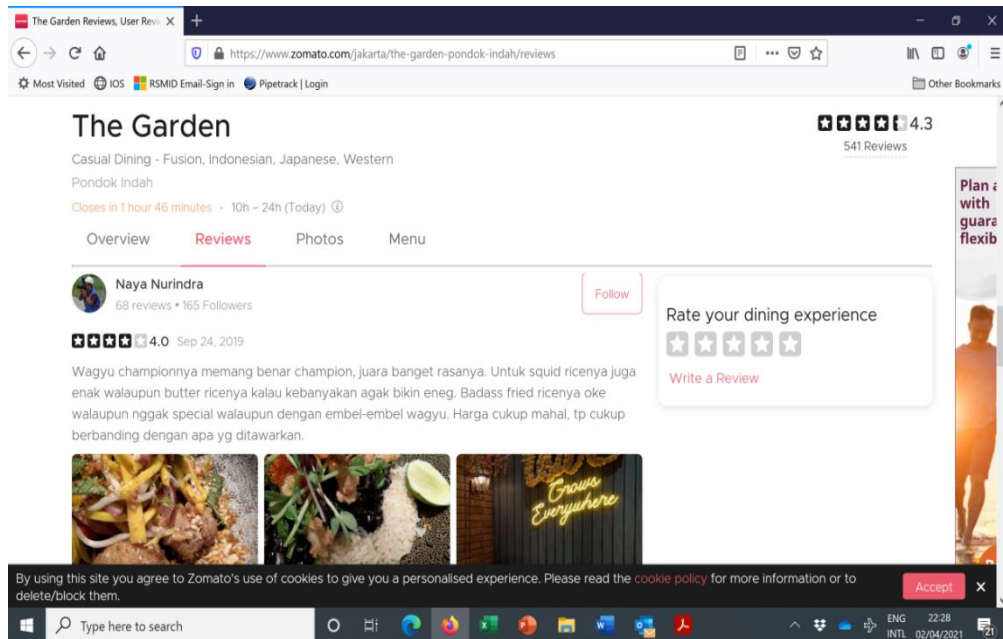
Gambar 1.2: Contoh review pelanggan atas menu Restoran The Garden, Pondok Indah Mall, Jakarta Selatan diambil dari situs Zamato (2 April 2021)



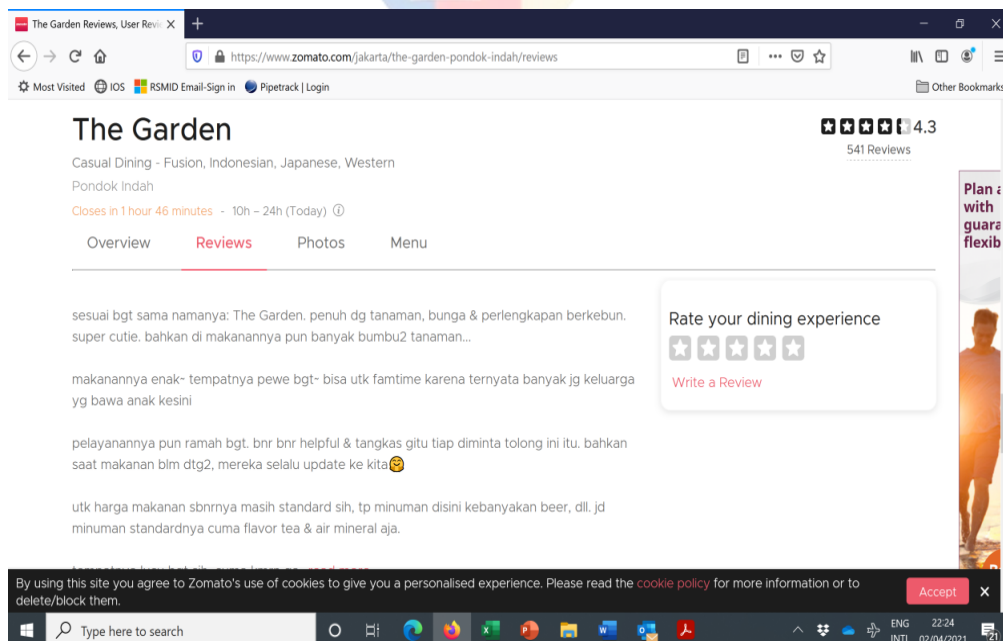
Gambar 1.3: Contoh review pelanggan atas menu Restoran The Garden, Pondok Indah Mall, Jakarta Selatan diambil dari situs Zamato (2 April 2021)



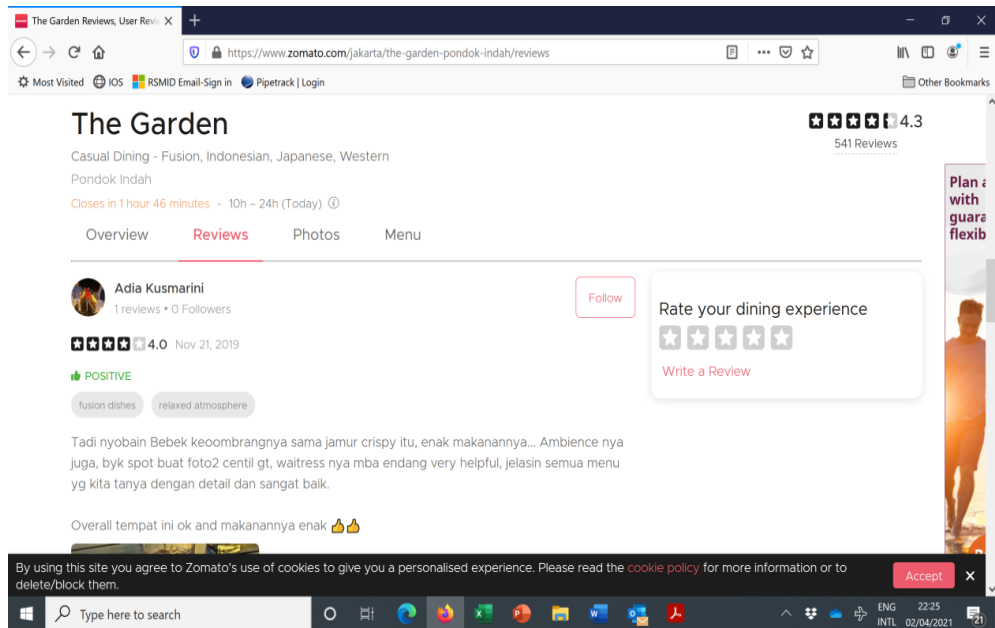
Gambar 1.4: Contoh review pelanggan atas menu Restoran The Garden, Pondok Indah Mall, Jakarta Selatan diambil dari situs Zamato (2 April 2021)



Gambar 1.5: Contoh review pelanggan atas menu Restoran The Garden, Pondok Indah Mall, Jakarta Selatan diambil dari situs Zamato (2 April 2021)



Gambar 1.6: Contoh review pelanggan atas menu Restoran The Garden, Pondok Indah Mall, Jakarta Selatan diambil dari situs Zamato (2 April 2021)



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penulisan karya ilmiah ini adalah:

1. Menu makanan dan minuman yang disediakan oleh Restoran “The Garden” Pondok Indah Mall – Jakarta masih belum lengkap untuk mencerminkan ragam makanan Nusantara atau Daerah di Indonesia.
2. Perlunya mencermati hasil review dari pelanggan untuk mendapatkan informasi kebutuhan variasi menu yang perlu dikembangkan oleh Restoran The Garden, Pondok Indah Mall, Jakarta.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah untuk tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah:

1. Menu apa saja yang menjadi favorit di Restoran The Garden Pondok Indah Mall – Jakarta?

2. Bagaimana Restoran The Garden Pondok Indah Mall – Jakarta menyikapi atas review menu dari pelanggan untuk meningkatkan service atau kunjungan dari masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penulisan karya ilmiah ini adalah:

1. Untuk mengetahui menu favorit di Restoran The Garden Pondok Indah Mall – Jakarta.
2. Untuk mengetahui review menu dari pelanggan untuk meningkatkan kunjungan dari pelanggan ke Restoran The Garden Pondok Indah Mall.

