




HUBUNGAN KUALITAS MENU DAN KUALITAS PELAYANAN RIJSTAFFEL  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SAHIRA BUTIK HOTEL BOGOR

 <b>Peneliti</b>	 <b>Ringkasan Eksekutif</b>
<p>Ketua : Prita Dhyani Swamilaksita, SP, M.Si (0417098602)</p> <p>Anggota : Rachmanida Nuzrina, S.Gz, M, Gizi, RD (0317118502)</p> <p>Ainun Cahaya Muthia Kartini (20170302099)</p>	<p>Banyaknya industri jasa makanan dan gizi yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan pada institusi tersebut, untuk melakukan penyelenggaraan makanan dengan baik secara komersial maupun non komersial. <i>Rijsttafel</i> secara harfiah dalam Bahasa Belanda berarti “meja nasi” merupakan cara penyajian makanan berurutan dengan pilihan hidangan dari berbagai daerah di nusantara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Menu dan Kualitas Pelayanan <i>Rijsttafel</i> terhadap Kepuasan Konsumen di Sahira Butik Hotel Bogor. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i>, dengan sampel berjumlah 30 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan uji <i>chi square</i>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas menu terhadap tingkat kepuasan didapatkan 11 orang (36.7%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 19 orang (63.3%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil uji statistik <i>chi square</i> didapatkan nilai (<math>p=0,69</math>, <math>p&gt;0,05</math>) berarti tidak ada hubungan antara kualitas menu terhadap kepuasan konsumen, hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan didapatkan 7 orang (30%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 21 orang (70%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil uji statistik <i>chi square</i> didapatkan nilai (<math>p=0,92</math>, <math>p&gt;0,05</math>) berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen. Simpulan: Tidak ada hubungan antara kualitas menu dan kualitas pelayanan <i>Rijsttafel</i> terhadap kepuasan konsumen di Sahira Butik Hotel Bogor.</p> <p>Kata Kunci : <i>Rijsttafel</i>, Kualitas menu hotel, Kualitas pelayanan hotel, Kepuasan konsumen hotel</p> <p> <b>HKI dan Publikasi</b></p> <p>Forum Ilmiah Volume 17 Nomor 1 Januari 2020</p>

 <b>Latar Belakang</b>	 <b>Hasil dan Manfaat</b>
<p>Banyaknya industri jasa makanan dan gizi yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan pada institusi tersebut, untuk melakukan penyelenggaraan makanan dengan baik secara komersial maupun non komersial (Kementerian Kesehatan RI, 2010). Pada era globalisasi, jenis usaha kuliner yang menyediakan produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen yaitu dengan cara memberikan produk dan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya (Palacio, 2009). Salah satu contoh penyelenggaraan makanan institusi diantaranya penyelenggaraan makanan di hotel dan restoran (Michel, 2017). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dari sebuah makanan meliputi penampilan, porsi, aroma, tingkat kematangan, rasa, bentuk, warna, tekstur (Gumelar, 2015).</p> <p>Tujuan utama penyelenggaraan makanan adalah menyajikan makanan agar konsumen merasa puas. Sebuah perusahaan atau insitusi harus mampu meningkatkan nilai dari produk, jasa, dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen (Chandrawatisma, 2018) Rijsttafel secara harfiah dalam Bahasa Belanda berarti “meja nasi” merupakan cara penyajian makanan berurutan dengan pilihan hidangan dari berbagai daerah di nusantara. Cara penyajian seperti ini berkembang pada masa kolonial hindia belanda yang memadukan etiket dan tata cara perjamuan resmi Eropa dengan kebiasaan makan penduduk setempat yang mengkonsumsi nasi sebagai makanan pokok dengan berbagai lauk-pauknya (Gita. A, 2015).</p> <p>Rijsttafel mengadopsi cara penyajian hidangan yang disajikan dalam piring-piring kecil pada rumah makan nasi padang, dari Sumatera Barat (&amp;Keller, 2012). Memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengolah dan menyajikan karena hidangan diolah terlebih dahulu setelah pemesanan dan setiap pramusaji membawa satu hidangan sehingga memerlukan waktu dan tenaga yang lebih. Rijsttafel dilakukan pada waktu makan lunch dan dinner. Hidangan Rijsttafel biasanya untuk tamu meeting yang jumlahnya tidak lebih dari sepuluh orang, karena pelayanannya lebih efisien dan pemasakan hidangan lebih sedikit, apabila tamu meeting lebih dari sepuluh orang biasanya disajikan menu buffet.</p>	<p>Sahira Butik Hotel pada mulanya adalah sebuah bangunan tua berbentk rumah peninggalan zaman Belanda yang kemudian direnovasi menjadi sebuah hotel oleh ahli waris. Hotel merupakan sebuah perusahaan yang berdiri sendiri. Nama sahira diambil dari kata Sahara yang artinya “Padang Pasir”. Food and Beverage Service di Sahira Butik Hotel dalam menjalankan tugasnya terbagi menjadi 2 outlet, yaitu restoran dan banquet. Sistem pelayanan yang dilaksanakan dalam operasional diantaranya sistem pelayanan A’la Carte, Rijsttafel, Buffet, dan Coffee Break. Sahira Butik Hotel memiliki fasilitas atau sarana untuk dinikmati oleh tamu yang berkunjung. Fasilitas yang tersedia seperti memilki 83 room dan Rahisa restaurant. Sahira Butik Hotel memiliki 2 restoran yaitu restoran Rahisa 1 di lantai 1 Gedung I dan restoran Rahisa2 di Lantai 5 Gedung II. Kedua restoran tersebut memiliki model dan kapasitas yang berbeda. Sebagai suatu sistem, penyelenggaraan makanan terdiri dari komponen – komponen yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yaitu menyajikan makanan yang berkualitas dan pelayanan yang efisien (Aula, 2011).</p> <p><b>Pengelompokan bahan makanan</b> Bahan makanan yaitu bahan yang dapat dijadikan suatu hidangan agar dapat dikonsumsi. Pengelompokan bahan makanan di Sahira Butik Hotel Bogor terdiri dari bahan makanan kering dan bahan makanan basah.</p> <p><b>Metode pembelian</b> Menggunakan sistem kontrak selama tiga bulan sampai satu tahun sesuai dengan kesepakatan. Pembelian dengan sistem kontrak ini akan lebih menguntungkan bila diutamakan untuk jenis bahan yang mempunyai harga yang stabil untuk periode tertentu. Jika kontrak sudah habis maka akan diperpanjang lagi, sesuai dengan kesepakatan pihak marketing dengan supplier.</p> <p><b>Perencanaan kebutuhan bahan makanan</b> Penyelenggaraan makanan A’la carte menggunakan Daily Ceklist dengan melihat stok barang kering maupun basah, pengisian Daily Ceklist dilakukan setiap hari dan biasanya akan melihat perhitungan kamar yang terisi untuk merencanakannya.</p> <p><b>Perencanaan bahan makanan</b> Pemesanan Bahan makanan kering dapat dipesan di store dengan mengisi store request setiap tiga hari sekali yaitu hari senin, rabu, jumat. Pemesanan bahan makanan basah menggunakan Form market list dan dibuat sehari</p>

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan konsumen mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan (Aula, 2011).

sebelum hidangan diolah.

**Penerimaan dan penyimpanan bahan makanan**  
Penerimaan bahan makanan dilakukan oleh staff receiving dengan melihat kualitas fisik dari bahan makanan tersebut serta kuantitas dengan cara penimbangan. Penyimpanan bahan makanan terbagi menjadi tiga bagian yaitu dry store, walk in chiller, dan walk in freezer. dengan prinsip FIFO (First In First Out) dan FEFO (Fisrt Expired First Out)

**Tenaga pengolahan dan pesiapan bahan makanan**  
Tenaga kerja yang melakukan persiapan hidangan adalah tenaga kerja yang bertugas pada shift morning yaitu satu orang chef de partie dan dua orang cook. Setiap cook memiliki tugas pokok tersendiri dalam melayani hidangan yang dipesan oleh tamu, sehingga semua cook yang terdapat di hot kitchen dapat mempersiapkan, mengolah dan menata semua jenis hidangan yang akan disajikan



## Metode

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yang akan dilakukan pada April 2019 sampai dengan November 2019 yang dimulai dengan pembuatan proposal sampai dengan pembuatan laporan. Penelitian akan dilakukan di Sahira Butik Hotel Bogor yang dipilih karena pelayanan di restoran hotel ini menggunakan pelayanan makanan *Rijstaffel* dan pelayanan ini cukup digemari oleh konsumen.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Sahira Butik Hotel Bogor yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subyek berdasarkan kriteria spesifik yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini oleh peneliti. Dengan beberapa kriteria inklusi (subjek yang di ikutkan dalam penelitian) pada penelitian ini antara lain: (1) Konsumen bersedia di wawancara; (2) Konsumen berusia 21 – 55 tahun; (3) Dapat berkomunikasi dengan baik; (4) Konsumen yang menginap atau melakukan *meeting*; (5) Konsumen yang memesan menu *Rijsttafel*. Kriteria eksklusi sebagai berikut: (1) Konsumen berkebutuhan khusus; (2) Tidak mengikuti penelitian sampai akhir

Analisis data merupakan suatu proses yang

**Pengolahan bahan makanan** Prosedur pengolahan akan disesuaikan dengan standar porsi, standar menu dan standar bumbu yang telah ditetapkan. Setiap peralatan yang digunakan akan dipisahkan dari mulai pisau, talenan, dan peralatan besar dipisahkan untuk mengurangi kontaminasi silang. Tenaga pengolah diwajibkan menggunakan alat pelindung diri yang lengkap dari mulai penutup kepala, celemek, sarung tangan plastic dan masker.

**Penyajian makanan** Penyajian hidangan A'la carte menu disertai dengan condiment sesuai dengan jenis hidangannya. Semua hidangan yang disajikan di Sahira Butk Hotel Bogor biasanya disertai dengan garnish, acar dan sambal. Penyajian hidangan *Rijstaffel* menggunakan plate sesuai dengan jenis hidangannya serta cutleries yang disesuaikan dengan hidangannya.

**Higene Sanitasi** Pelaksanaan higiene dan sanitasi sesuai dengan peraturan menteri kesehatan nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011. Tentang Higiene Sanitasi Jasa Boga yang sudah dilakukan dengan baik dilihat dari komponen-komponen penilaian yang telah memenuhi syarat seperti yang terdapat pada komponen dinding, langit-langit penerangan, ventilasi, tempat sampah, fasilitas cuci tangan dan toilet, makanan, karyawan dan perlindungan terhadap makanan. Namun ada beberapa komponen yang tidak memenuhi standar seperti lantai yang licin dan tidak

dibutuhkan dalam penelitian, yang nantinya dapat digunakan untuk menganalisis data-data yang telah terkumpul. Adapun analisis data digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Univariat

Analisis data univariat digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel yang akan diteliti antara lain:

1. Kualitas Menu
2. Kualitas Pelayanan
3. Kepuasan Konsumen

2. Analisis Bivariat



Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Variabel ini bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dan tidak signifikan antara kualitas menu, kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen. Adapun analisis bivariat yang di uji adalah *Chi-Square*. Uji ini digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas (X) dengan variabel tak bebas (Y) dan data berbentuk kategori (Ghozali, 2006). Kesimpulan dalam Chi Square ditarik, jika  $p \leq 0,05$   $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan dan jika  $p \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada hubungan (Sunyoto, 2012)

konus, tidak terdapat alat pengukur suhu, serta tidak terdapat 3 bak pencucian peralatan dan saniter yang berfungsi membunuh bakteri yang terdapat pada peralatan tersebut. Konsumen yang menjadi responden lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 16 orang (53%), sedangkan responden lakilaki sebanyak 14 orang (47%). sebagian besar usia responden di dominasi oleh kelompok usia 21-32 tahun yaitu sebanyak 14 orang (47%), usia 33-44 tahun sebanyak 12 orang (40%) dan untuk jumlah paling sedikit pada usia 45-55 tahun sebanyak 4 orang (13%).

Analisis hubungan antara kualitas Menu dan Pelayanan Rijstaffel terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan uji chi-square memberikan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan ( $p < 0,05$ ) Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas menu dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yang memberikan penilaian cukup baik yaitu dari dimensi penampilan, aroma, tingkat kematangan, rasa dan tekstur sedang yang memberi penilaian kurang baik pada dimensi porsi, dan warna

Berdasarkan hasil analisis uji statistik chi square kualitas menu terhadap tingkat kepuasan didapatkan nilai ( $p = 0,698$ ,  $p > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas menu terhadap tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil tingkat kualitas pelayanan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yang memberikan penilaian cukup baik yaitu dari aspek *reability*, *assurance*, dan *emphaty* sedangkan yang memberi penilaian kurang baik pada aspek *responsiveness*, dan *tangible*. Hasil analisis uji statistik chi square pada Tabel 4.2 diatas didapatkan nilai ( $p = 0,925$   $p > 0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana Hubungan Kualitas Menu dan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Sahira Butik Hotel Bogor dan faktor yang paling mempengaruhi untuk evaluasi lebih lanjut dalam memasarkan jasa pelayanan makanan.

<p> <b>Skema LITABMAS</b></p> <p>Penelitian Dasar</p>	<p> <b>Ucapan terimakasih</b></p> <p>Terimakasih penulis ucapkan kepada pihak yang telah membantu hingga terselesaikan penelitian ini, khususnya kepada Universitas Esa Unggul yang telah memberikan kesempatan dan apresiasi bagi para dosen untuk mengembangkan diri melalui kegiatan penelitian mandiri.</p>
--	--

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>
<p>Adinugraha. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran. <i>Jurnal Perhotelan</i> .</p>
<p>Almatsier. 2013. Prinsip Dasar Ilmu Gizi. Jakarta: Gramedia.</p>
<p>Aula, L.E. (2011). Faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya sisa makanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta.</p>
<p>Dwi, S., &amp; Aryani, L. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. <i>Jurnal Pariwisata</i>.</p>
<p>Ghozali, I. (2006). <i>Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS</i>.</p>
<p>Gita, A, Pratomo, A &amp; Pia. Analisis tingkat kepuasan konsumen (studi kasus pada rijstaffel restoran oasis Jakarta). <i>Jurnal Perhotelan</i>. 2015</p>
<p>Gumelar, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu, dan harga terhadap keputusan pembelian. <i>Jurnal Administrasi Bisnis</i>.</p>
<p>Himmatun, N &amp; Niken, P. (2017). Hubungan kualitas pelayanan, produk, dan harga dengan tingkat kepuasan konsumen di Restoran Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya.</p>
<p>Kementrian Kesehatan RI. (2010), Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1096/MENKES/PER/V1/2011 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.</p>
<p>Kotler, &amp; Keller. (2012). <i>Manajemen Pemasaran</i>.</p>
<p>Michel, H. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji.</p>

Jurnal Metris, 2017; 65-74.

Ndaru, P & Sri, Y. (2012). Kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky fried chicken Semarang.

Paisal. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Perhotelan* .

Palacio, & Theis. (2009). *Introduction to Food Service*.

Rotua, & Siregar , R. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.

Santoso, I. (2016). Peran Kualitas Produk dan Layanan, Harga dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Teknologi*.

Suhartanto, D. (2001). *Kepuasan Pelanggan Terhadap perilaku konsumen di industri perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sukardi, & Chandrawatisma. (2018). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned. *Jurnal Pariwisata*,

Tedy, S. Sunyoto, & Denny, A. (2015). Tugas waiter dan waitress terhadap tingkat pelayanan tamu di food and beverage service pada Summer Palace Chinese Restaurant Hotel Tentrem Yogyakarta.