

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Banyaknya industri jasa makanan yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan, termasuk dalam hal melakukan penyelenggaraan makanan baik komersial maupun non komersial. Penyelenggaraan makanan meliputi rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat dan termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi (Depkes, 2013). Tujuan utama dari penyelenggaraan makanan untuk membuat konsumen merasa puas dengan mengonsumsi makanan yang disajikan, puas dalam hal cita rasa, penyajian dan kualitas hidangan yang diberikan. Salah satu contoh penyelenggaraan makanan institusi yang sangat mengutamakan kualitas hidangan yaitu hotel (Rahayu, *et al.* 2014).

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Mulyani & Sunyoto, 2014). Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu, salah satunya adalah departemen *Food and Beverage*. Bagian ini sangat diperlukan oleh hotel dalam penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman, kegiatan utama departemen *Food and Beverage* adalah melayani, menjual, dan mempromosikan produk yang terdapat di hotel kepada pelanggan dan para tamu (Waluyo, 2013).

Departemen *Food and beverage* dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu *F&B service* dan *F&B product*. *F&B service* memiliki tugas dalam hal pelayanan kepada tamu dimulai dari persiapan, menangani pesanan dan permintaan sampai proses *clear up* yang bertugas di bagian restoran, *bar*, *room service* dan *banquet*. *F&B product* menangani bagian pengolahan hidangan hingga makanan siap di sajikan kepada tamu. *F&B* departemen tidak hanya menyediakan dan menjual makanan dan minuman saja, akan tetapi menangani acara-acara yang bersifat khusus dan istimewa yang melibatkan jamuan makanan dan minuman secara besar maupun kecil. Tujuan dari terbentuknya departemen *Food and Beverage* selain menjual makanan dan minuman, juga memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar seperti peralatan yang dipakai dan sanitasinya (Prasetyo, *et al.* 2015).

*Food and Beverage Product* dibagi lagi menjadi beberapa bagian yaitu terdiri dari *hot kitchen*, *cold kitchen*, *butcher* dan *pastry kitchen*. Bagian *hot kitchen* di

khususkan untuk menyajikan semua jenis hidangan utama, *cold kitchen* bertugas untuk menyediakan hidangan pembuka, *butcher* bertugas untuk mempersiapkan semua jenis bahan hewani sebelum dilakukan pengolahan dan *pastry kitchen* bertugas untuk menyiapkan hidangan penutup atau *dessert* (Sari *et al.* 2014). *Food and Beverage Product* memegang peran penting dalam menentukan kepuasan tamu, hal ini dapat dilihat dari kualitas makanan yang disajikan. Kualitas menu berperan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas menu meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat. Menurut Margaretha & Edwin (2012) kualitas menu dapat dilihat dari warna, penampilan, porsi, bentuk, suhu, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa.

*Pastry kitchen* bertugas dan bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue, dan roti yang disajikan pada saat sarapan, makan siang, makan malam dan *coffee break* (Permatasari *et al.* 2015). Dalam susunan acara makan hidangan *pastry* biasanya dikonsumsi terakhir atau sebagai hidangan penutup, contoh hidangan yang biasa disajikan oleh *pastry kitchen* yaitu roti, aneka *cake* hingga kue-kue tradisional. Dalam menyediakan menu *pastry* tentunya tidak hanya disajikan begitu saja kepada tamu, melainkan perlu adanya penyajian yang menarik (Ayu, 2017). Hal ini penyajian hidangan yang menarik akan meningkatkan selera makan tamu. Menurut Azizah (2008) penyajian makanan merupakan suatu cara menyuguhkan makanan kepada orang/tamu untuk disantap secara keseluruhan, yang telah disesuaikan dengan permainan warna yang disusun secara menarik, agar dapat menambah nafsu makan. Selain penyajian tentunya rasa dan tekstur makanan harus selalu diperhatikan, agar tamu merasa puas terhadap hidangan yang dikonsumsi. Hal ini merupakan salah satu cara untuk mempertahankan dan menambah jumlah tamu hotel yaitu dengan menjaga kualitas produk.

*Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terletak di pusat kota Tangerang, yang menerima tamu untuk menginap. Selain untuk menginap terdapat fasilitas lain seperti ruangan untuk rapat, restoran, spa dan lain sebagainya. Masalah yang paling sering terjadi yaitu pada area restoran, sering kali konsumen mengeluh mengenai hidangan yang disajikan, salah satunya mengenai hidangan penutup atau *dessert* yang disajikan pada saat makan pagi, makan siang atau makan malam. Selain itu berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti sering kali untuk hidangan *pastry* (roti-rotian atau puding) banyak hidangan yang tersisa atau tidak dikonsumsi oleh konsumen kurang lebih 30% dari hidangan yang disajikan. Terjadinya sisa hidangan dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti konsumen tidak biasa mengonsumsi hidangan roti pada saat sarapan, penyajian hidangan yang kurang menarik atau kurangnya kualitas hidangan yang disajikan.

Kurangnya kualitas hidangan erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, apabila konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan atau hidangan yang

diberikan oleh *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* maka akan terjadi penurunan pendapatan, sehingga untuk mencegah terjadinya hal tersebut perlu adanya evaluasi lebih lanjut mengenai keluhan yang diterima dan sisa hidangan yang sering kali terjadi, apakah ada hubungan antara penyajian hidangan dan kualitas menu *pastry kitchen*. Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul “Hubungan penyajian hidangan dan kualitas menu *pastry kitchen* terhadap tingkat kepuasan konsumen di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, identifikasi masalah yang biasa terjadi di dalam usaha perhotelan adalah konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut, sehingga enggan untuk kembali menginap. Ketidakpuasan konsumen biasanya disebabkan oleh pelayanan yang tidak maksimal, fasilitas yang diberikan kurang sesuai dengan biaya yang mereka telah keluarkan, kualitas menu yang disajikan kurang bervariasi. Masalah yang sering terjadi di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*. Konsumen sering kali mengeluh akan hidangan makanannya begitu juga dengan hidangan penutup yang disajikan oleh *pastry kitchen*. Konsumen merasa bahwa untuk jenis roti-rotian memiliki tekstur yang keras, tidak segar dan dingin, kemudian dari segi penyajian hidangan kurang menarik sehingga seringkali terdapat hidangan yang sisa.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Tingkat kepuasan konsumen dapat dinilai dari pelayanan, fasilitas hotel dan kualitas menu yang diberikan oleh hotel. Kualitas menu yang dimaksud adalah hidangan makanan yang disajikan kepada konsumen pada saat sarapan, makan siang, makan malam atau *coffe & break*. Guna mendapatkan penelitian yang lebih mendalam, peneliti tidak mendeskripsikan seluruh permasalahan hanya yang berkaitan dengan produk yang diolah oleh *Pastry Kitchen* di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*. Penelitian ini akan difokuskan pada masalah yang terkait secara langsung dengan Penyajian Hidangan dan Kualitas Menu *Pastry Kitchen* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Departemen *Food and Beverage* adalah salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam industri perhotelan. Salah satu tingkat kepuasan konsumen selain pelayanan yang baik adalah hidangan yang di sajikan. Apakah makanan yang disajikan sudah sesuai dari segi presentasi dan rasa. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk mengetahui Penyajian Hidangan dan Kualitas Menu *Pastry Kitchen* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

##### 1.5.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara penyajian hidangan dan kualitas menu yang disajikan oleh *Pastry Kitchen* terhadap tingkat kepuasan konsumen di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*

##### 1.5.2. Tujuan Khusus

Berikut merupakan tujuan khusus dari penelitian ini antara lain:

1. Mengidentifikasi karakteristik konsumen (jenis kelamin, umur, frekuensi) di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*
2. Mengidentifikasi penyajian hidangan *Buffet Pastry Kitchen* di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*
3. Mengidentifikasi kualitas menu *Buffet Pastry Kitchen* di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*
5. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan konsumen terhadap penyajian hidangan *Buffet Pastry Kitchen* di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*
6. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas menu *Buffet Pastry Kitchen* di *Days Hotel And Suites Jakarta Airport Cengkareng*

#### 1.6 Manfaat Penelitian

##### 1.6.1 Bagi Responden

Hasil penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai pengalaman dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang Penyajian Hidangan dan Kualitas Menu *Pastry Kitchen* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng* Bagi Tempat Penelitian

1.6.2 Bagi Pendidikan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan menambah pengetahuan yang membacanya tentang Penyajian Hidangan dan Kualitas Menu *Pastry Kitchen* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di *Days hotel and suites jakarta airport cengkareng*.

1.6.3 Bagi Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng

Hasil penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai pedoman untuk melaksanakan penyelenggaraan makanan yang baik dan dijadikan sebagai pengetahuan tentang informasi mengenai Penyajian Hidangan dan Kualitas Menu *Pastry Kitchen* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkaren*

### 1.7 Keterbaruan Penelitian

Beberapa penelitian terkait dengan hubungan ketahanan pangan dengan *coping strategy*, status gizi dan perkembangan balita.

**Tabel. 1.1 Keterbaruan Penelitian**

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Virgiawan Ilham Pratomo, Estikowati (2017)	Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang	1.Meningkatkan kepuasan pengunjung yang datang dan menginap di Hotel Horison Ultima dengan meningkatkan kualitas sarapan 2.Mengetahui penyediaan hidangan yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. 3.Mengetahui deskripsi variasi menu sarapan hotel yang disediakan oleh Hotel Horison Ultima (Hidangan Utama, Lauk)	Analisa Deskriptif Kualitatif.	52% <i>staff kitchen</i> dan <i>pastry</i> belum maksimal dalam upaya penerapan variasi hidangan breakfast. Sedangkan yang 68% responden dari tamu yang menginap belum belum mendapatkan kepuasan sesuai dengan yang mereka harapkan dari hidangan breakfast yang ada.
2.	Arfiani Bahar,	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas	Menguji dan menganalisis kualitas produk, kualitas	Menggunakan analisis jalur	Kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dan

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
	Herman Sjahrudin (2017)	Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang	pelayanan dan minat beli ulang pada konsumen di McDonald's	melalui SPSS	mempengaruhi minat beli ulang, namun kualitas produk tidak menentukan minat beli ulang
3.	Antonius Bayu Kartiko, Estikowati (2016)	Pentingnya Variasi Tata Letak dan Garnish Pada Hidangan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Horison Ultima Malang	Untuk mengetahui pentingnya tata letak makanan atau garnish untuk kepuasan tamu dan tanggapan tamu terhadap makanan yang disajikan	Deskriptif Kualitatif	<p>1. keindahan, Detail, dan pilihan bahan baru pada tata letak dan garnish berpengaruh pada emosi pelanggan terutama pada emosi atau perasaan puas.</p> <p>2. keindahan, Detail dan pilihan bahan baru pada tata letak dan garnish bisa menunjang nafsu makan.</p> <p>3. Hidangan yang baik dan lengkap serta memiliki nilai seni dapat menimbulkan persepsi positif.</p>
4.	Putri Qorina Firmansyah, Dr. Kokom Komariah (2016)	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Lesehan Malioboro	Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap: 1. kualitas produk 2. kualitas pelayanan di	Deskriptif Kuantitatif	<p>Hasil penelitian diketahui bahwa:</p> <p>1. tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk masuk kategori tidak puas rata-rata GAP menunjukkan -0,67,</p>

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
		Yogyakarta	Lesehan Malioboro		2.Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan masuk kategori tidak puas rata-rata GAP menunjukkan -0,70.
5.	Baharta Edwin, Apandi Dwi Noviyani (2015)	Tinjauan Tentang Penyajian Biffet Breakfast di Harris Hotel And Convention Bandung	Bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penyajian <i>Buffet Breakfast</i> oleh <i>Food &amp; Beverage</i> departemen.	Observasi, wawancara dan studi pustaka	Banyak sisa makanan dari <i>buffet breakfast</i> yang tidak terjual sehingga lambat laun akan mempengaruhi keseimbangan <i>financial</i> maupun biaya. Dalam opasional hotel, seringkali banyak makanan yang tersisa dan beberapa tidak dapat dipergunakan lagi.
6.	Ayu Diah P.S, Sunyoto, & Suraji (2014)	Pengaruh Peningkatan Mutu Produk Pastry Terhadap Kepuasan Tamu di The Royal Restaurant Hotel Royal Amarrukmo Yogyakarta	Mengetahui sejauh mana cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian garnish, dan teknik oenyajian berpengaruh terhadap kepuasan tamu di The Royal Restaurant.	Deskriptif Kualitatif	Adanya pengaruh antara mutu produk pastry melalui cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian garnish, dan teknik penyajian. Hal ini di ketahui dari hasil presentase tentang mutu produk pastry senilai 59,5% dan nilai kepuasan tamu 63%
7.	Hesti Woro Yustina, Atun	Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kreatifitas sebuah kedai dalam	Analisis Deskriptif kualitatif..	Peran makanan dan minuman dalam menyediakan produk untuk kepuasan tamu ditentukan oleh variasi menu yang

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
	Yulianto (2014)	Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product	membuat variasi product pada departemen <i>food and beverage</i> dalam meningkatkan kepuasan konsumen.		dihasilkan dan kualitas layanan yang disediakan oleh restaurant tersebut
8.	Sandra Tri Mulyani, Suyonto (2014)	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo	Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Sahid Jaya Solo Guna meningkatkan kepuasan tamu.	Analisis Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, Hotel Sahid Jaya Solo dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, kondisi, fisik, konsumsi makanan yang diberikan jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh kedisiplinan
9.	Abdul Basith, Hidayat Kadarisman & Kumadji Strikandi (2014)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.	Analisis Deskriptif dan Analisis Jalur ( <i>path analysis</i> )	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai <i>p-value</i> ( $p < 0,05$ )
10.	Atun Yulianto,	Peran Kinerja <i>Pastry</i> Dalam	Bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan pastry di	Analisis Deskriptif	Kinerja karyawan telah sangat mendukung kelancaran dari oprasional hotel.hal ini

No	Penulis	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
	Ratih Winarno (2013)	Menghasilkan Produk Berkualitas di Hotel Santika Premier Yogyakarta	Hotel Santika Premier Yogyakarta dalam menghasilkan produk yang berkualitas	Kualitatif	dilihat dari kinerja karyawan pastry yang dapat menghasilkan produk dengan kualitas terbaik. Semua pekerjaan yang ada di pastry kitchen berjalan dengan baik dan para karyawan telah bekerja sesuai dengan SOP yang ditentukan.

**Tabel 1.1 Keterbaruan Penelitian**

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah tempat penelitian, sampel penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian. Kemudian peneliti ingin mengetahui mengenai Penyajian Hidangan dan Kualitas Menu *Pastry Kitchen* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di *Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng*.

Universitas Esa Unggul

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**

Universitas Esa Unggul

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**