

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri non migas yang dapat menopang perekonomian Indonesia. Industri pariwisata menghasilkan produk berupa jasa pelayanan. Industri pariwisata juga membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung industri pariwisata, seperti hotel dan dunia FnB, karena ini adalah salah satu tempat yang sangat dibutuhkan wisatawan untuk beristirahat dan dilengkapi dengan segala fasilitas untuk menampung para tamu tersebut atau wisatawan.

Hotel merupakan industri jasa dibidang pariwisata, keberadaan hotel semakin penting untuk masyarakat. Perhotelan merupakan salah satu akomodasi perhotelan komersial yang menyediakan berbagai pelayanan (service) seperti, pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukan. Produk utama yang dijual oleh akomodasi adalah sewa kamar atau jasa penginapan (Febri surya 2017).

Agar para wisatawan dapat menggunakan fasilitas yang disediakan dari pihak hotel masing-masing merasa senang, nyaman dan puas menerima pelayanan selama menginap di hotel tersebut. Hotel harus menawarkan layanan terbaik yang dapat ditawarkan hotel kepada pelanggan, yang tidak hanya memesan makanan dan minuman, tetapi juga segala sesuatu yang berhubungan dengan properti hotel. Sesuai dengan kamar, restoran dan segala sesuatu yang ditawarkan kepada para tamu, pelaksanaan pekerjaan di hotel dibagi menjadi beberapa departemen atau bagian, yang terdiri dari departemen utama yaitu. *Reception (Front Office)*, *Cleaning and Laundry (Housekeeping and Laundry Department)* sesuai tugasnya), *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Marketing Department* (Departemen

Marketing), Planning Department, Human Resources (Sumber Daya Manusia) (Richard Sihite, 2000 : 115).

Selain itu juga di hotel ada beberapa bagian salah satunya itu bagian *kitchen* yang menyediakan makanan. *Kitchen* juga harus menjaga kebersihan agar makanan yang disediakan oleh pihak hotel memiliki kualitas yang baik dan tamu merasa puas dalam menikmati hidangan yang ada di hotel. Keberhasilan restoran tidak hanya berpengaruh pada tingkat hunian kamar, tetapi juga pada kualitas makanan dan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Selain kualitas makanan, kualitas pelayanan merupakan aspek penting ketika restoran yang menghibur (Emmita devi 2016).

Makan siang (*lunch*) adalah hidangan yang disajikan antara pukul 12.00 hingga 14.00. Makan siang merupakan waktu makan utama, sehingga penataan hidangan lebih lengkap dibandingkan waktu lainnya. Komposisi pakan harus tetap mengandung nutrisi.

Koki adalah karyawan yang bertanggung jawab atas kualitas makanan restoran, apakah memenuhi keinginan pelanggan untuk puas dengan layanannya. Ketika pramusaji melampaui pelayanan dan kualitas makanan dalam memberikan pelayanan sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*), tamu dapat merasa puas ketika kualitas terjaga dengan baik.

Di Palembang jumlah hotel sudah mencapai \pm 38 hotel baik dari bintang 2 hingga bintang 4 salah satunya adalah The 101 hotel Palembang, yang berlokasi di jalan Rajawali no 18,9 Ilir, Ilir timur II, 30113 Kota Palembang, yang memiliki jumlah kamar 137 kamar dari tipe superior room, *family*, *suite* dan *penthouse*. Selain itu juga hotel tersebut menyediakan fasilitas seperti gym, kolam renang, spa, dan restoran yang melayani semua kebutuhan tamu.

The 101 hotel Palembang adalah salah satu hotel yang berdiri pada tahun 2017 dengan fasilitas yang ada akan tetapi hotel tersebut tidak terlalu banyak orang

mengetahui tentang The 101 hotel Palembang, apa lagi dengan menu yang ada pada the 101 tersebut, Berdasarkan permasalahan di atas, penulis ingin memberitahu tentang the 101 hotel Palembang dan ingin memberitahu tentang kualitas makanan yang ada di hotel ini, selain itu juga penulis ingin membahas tentang seberapa besar pengaruh tingkat kualitas masakan saat makan siang terhadap kepuasan tamu di The 101 hotel Palembang dalam menggoda tamu untuk menikmati makan siang (*lunch*) yang disajikan di restoran (candra 2014) dengan judul penelitian :

” **Analisi kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di recipe restaurant The 101 Palembang** ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis akan menjabarkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *freshness*(kesegaran makanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di restaurant recipe THE 101 Hotel Palembang?
2. Apakah *presentation* (penyajian makanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di restaurant recipe THE 101 Hotel Palembang?
3. Apakah *well cooked* (makanan yang dimasak dengan baik dan tepat) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di restaurant recipe THE 101 Hotel Palembang?
4. *Variety of food* (keanekaragam makanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran The 101 Hotel Palembang.
5. *Freshness, presentation, well cooked, dan variety of food* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran The 101 Hotel Palembang.

Dari kelima variabel kualitas makanan, apakah variabel penyajian berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran The 101 Hotel Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bahan dan informasi yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini mengkaji:

1. Untuk mengetahui apakah kesegaran makan siang (*lunch*) berpengaruh terhadap kepuasan tamu di restaurant recipe THE 101 Hotel Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah penyajian makanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Recipe *restaurant The 101 Hotel Palembang*.
3. Untuk mengetahui apakah *Well cooked* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Recipe *restaurant The 101 Hotel Palembang*.
4. Untuk mengetahui apakah keanekaragaman berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Recipe *restaurant The 101 Hotel Palembang*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memberikan ilmu yang sangat berguna sehingga penulis dapat mengetahui tentang kualitas makanan seperti kesegaran, penyajian makanan yang dimasak dengan baik dan tepat, keanekaragaman makanan yang ada di hotel 101 Palembang dan kepuasan tamu yang makan di hotel 101 selain itu juga manfaat yang dapat di ambil dari tujuan penulis yaitu dapat mengetahui seberapa pentingnya dalam menjaga kualitas makanan dengan SOP yang ada agar tamu tetap merasa puas dengan apa yang dikeluarkan oleh pihak hotel dan dapat kembali menikmati santapan yang di sediakan oleh pihak hotel.

1.5 Ruang lingkup Penelitian

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini, Penulis mempunyai ruang lingkup penelitian yang membahas tentang Analisi kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di recipe restaurant The 101 Palembang. Penulis mengambil penelitian di hotel The 101 Palembang, dimana penulis membahas tentang mengenai kepuasan tamu terhadap makan siang (*lunch*) di restaurant recipe The 101 Hotel Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini mencakup 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang dasar-dasar penulisan Tugas Akhir yang mencakup latar belakang, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini, berisi tentang teori-teori dasar yang diperoleh dari jurnal, skripsi, tesis dan lain-lain lalu digunakan dalam penelitian yaitu fasilitas restaurant The 101 Hotel, kualitas makanan dan kepuasan tamu di The 101 Hotel Palembang.

BAB III METODE PENELITIAN

Ini berisi tentang metode penelitian yang menyelesaikan apa saja Langkah-langkah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan hotel The 101 Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Ini berisi tentang hasil pembahasan bagaimana kualitas makanan di hotel The 101 Palembang dengan menggunakan hasil yang di dapat dari metode penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah dibahas dan saran untuk semua pembaca.