

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor Pariwisata sebagai salah satu diva dalam perkembangan modern diciptakan untuk semakin meningkatkan kecepatan pergantian acara masyarakat. Bidang industri perjalanan telah terbukti mampu membantu perekonomian masyarakat dan saat ini kehadirannya sangat dibutuhkan dan merupakan bidang penting untuk memperoleh perdagangan asing dan meningkatkan pendapatan pemerintah.

Salah satu sektor yang bergerak dibidang pariwisata adalah hotel. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Pokok-pokok Usaha Penginapan, yang dimaksud dengan penginapan adalah usaha pemberian kenyamanan berupa ruangan-ruangan dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan tempat penyelenggaraan makanan dan minuman, tempat hiburan atau fasilitas-fasilitas lain yang selalu bermaksud untuk memperoleh keuntungan (Harahap et al., n.d.) Selanjutnya berdasarkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2023) hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Departemen yang sangat mempengaruhi minat konsumen yaitu departemen *Food and Beverage*. Hal ini sejalan yang diungkap oleh (Kumala, n.d.) yang mengatakan bahwa *Food & Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang keberadaannya sangat penting. Departemen ini dibagi menjadi dua bagian: Produk Makanan & Minuman dan Layanan Makanan & Minuman. Misalnya, ketika menyangkut hal-hal seperti menyiapkan dan menyajikan makanan, kedua bagian departemen ini bekerja sama dengan sangat erat. Makanan mempunyai standar penyajian dalam menunjang kepuasan pengunjung pada suatu penginapan dan produktivitas kerja seorang pembantu petugas pada penginapan tersebut. Hal ini juga didukung oleh (Ardiyanto, n.d) yang mengatakan bahwa *Food and Beverage* bertugas menyediakan layanan makanan dan minuman bagi tamu hotel, Departemen Makanan dan Minuman merupakan salah satu aset hotel yang paling berharga. Hal ini dapat menghasilkan pendapatan yang besar bagi hotel.

Hotel Carrissima Palembang adalah salah satu hotel bintang satu yang cukup terkenal di kota Palembang, gaya hotel yang klasik dapat menarik minat masyarakat di daerah setempat maupun di luar daerah. Hotel ini memiliki 50 kamar dengan tiga tipe kamar, adapun rincian tipe kamar tersebut yaitu standar double dengan 17 kamar, standar twin 14 kamar, deluxe double 9 kamar, deluxe twin 2 kamar, dan deluxe family 8 kamar. Carrissima hotel menawarkan berbagai macam pilihan menu seperti nasi goreng, tekwan, celimpungan, laksanakan, dan pindang patin.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Hotel Carrissima Palembang, tata cara pemesanan makanan di hotel yaitu dengan cara menghubungi *reseption* hotel yang berada di lantai 1 hotel ataupun via online melalui *whatsApp reseption*. Selanjutnya makanan yang telah dipesan oleh pengunjung akan diterima oleh resepsionis yang selanjutnya akan ditindak lanjutkan ke bagian kitchen dan akan diterima oleh *chef*. Setelah itu, makanan yang telah di pesan oleh konsumen akan diolah oleh *chef* menggunakan bahan-bahan yang berkualitas sesuai dengan standar kualitas menu makanan, diantaranya makanan diolah dengan menggunakan bahan makanan yang segar serta alat masak yang sudah dibersihkan terlebih dahulu sehingga dapat menjamin kebersihan alat masak dan makanan. Setelah makanan selesai di olah, selanjutnya makanan yang dipesan konsumen disajikan ke dalam platter plate atau piring bundar yang sudah ditambahkan garnish terlebih dahulu. Langkah terakhir, setelah makanan disajikan selanjutnya makanan akan di antar oleh *waiter* ke kamar konsumen. Berikut disajikan data jumlah konsumen hotel Carrissima Palembang, periode Maret 2022 – Maret 2023 :

Tabel 1.1 Jumlah konsumen pada periode Maret 2022 - Maret 2023

No	Bulan	Kamar Breakfast	Kamar Non Breakfast
1	Maret	195	846
2	April	153	803
3	Mei	174	909
4	Juni	163	976
5	Juli	505	892
6	Agustus	422	935
7	September	137	1.114

8	Oktober	146	1.074
9	November	88	1.018
10	Desember	112	832
11	Januari	108	1.028
12	Februari	85	820
13	Maret	25	895
Total		2.313	12.136
Rata – Rata		178	933

Sumber : Data hotel , 2023

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa minat konsumen terhadap kualitas makanan di hotel masih minim. Hal tersebut juga didukung dari observasi yang peneliti temukan dilapangan yaitu menunjukkan bahwa jumlah pemesanan makanan di hotel berbanding jauh dari jumlah pengunjung hotel, ini dapat dilihat dari masih banyak konsumen yang menginap di hotel memilih untuk tidak membeli makanan di hotel. Sedangkan menurut (Halim & Iskandar, 2019)

Minat beli terbentuk dari sikap konsumen terhadap suatu produk, hal tersebut berasal dari keyakinan konsumen terhadap kualitas produk. Yang artinya, minat beli seseorang berasal dari keyakinan terhadap kualitas produk tersebut.

Oleh karena itu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Menu Terhadap Minat Konsumen Di Hotel Carrissima Palembang “**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, yang menjadi rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas menu makanan di Hotel Carrissima Palembang?
2. Bagaimana minat konsumen terhadap makanan di Hotel Carrissima Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas menu di Hotel Carrissima Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas menu makanan di Hotel Carrissima Palembang.
2. Untuk mengetahui minat konsumen terhadap makanan di Hotel Carrissima Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas menu di Hotel Carrissima Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Objek Penelitian

Hasil Penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan dalam peningkatan minat konsumen yang sesuai dengan keinginan konsumen serta dapat memberikan gambaran bagi objek penelitian untuk dapat terus meningkatkan minat konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti di Hotel Carrissima Palembang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini, Peneliti mempunyai ruang lingkup penelitian yang membahas tentang pengaruh kualitas menu terhadap minat konsumen di Hotel Carrissima Palembang. Penulis mengambil penelitian di Hotel Carrissima Palembang, dimana penulis membahas tentang minat konsumen terhadap kualitas menu makanan di Hotel Carrissima 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 pengaruh kualitas menu makanan dan minat konsumen di Hotel Carrissima Palembang.

BAB III METODE PENELITIAN

Ini berisi tentang metode penelitian yang menyelesaikan apa saja Langkah-langkah untuk mengetahui pengaruh kualitas menu makanan terhadap minat konsumen di Hotel Carrissima Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Ini berisi tentang hasil pembahasan bagaimana pengaruh kualitas menu terhadap minat konsumen di Hotel Carrissima 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

Universitas Bina
Dharma

