

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Zaman yang kian berkembang turut memberikan perubahan pada berbagai kehidupan. Perkembangan zaman dipengaruhi oleh globalisasi yang tersebar diseluruh dunia, banyak usaha-usaha yang timbul dari ide maupun kreatifitas pada manusia. Usaha kuliner merupakan jenis bidang usaha yang selalu berkembang mengikuti perubahan *trend* pada masa kini. Jenis usaha kuliner beragam salah satunya yaitu *coffee shop*. Seperti yang dikemukakan oleh (Anggraeni dkk, 2023:88) bahwa “kuliner adalah sektor usaha yang berkembang secara dinamis setiap saat dan berkelanjutan. Jenis usaha kuliner dibagi menjadi dua kategori. Pertama, *food service* yang terdiri dari restoran, warteg, *food truck*, *catering*, warung kopi, *coffee shop*. Kedua, *food retail*”. Selain itu, *coffee shop* adalah salah satu jenis usaha yang dapat menjanjikan dan tidak akan pernah kehabisan peminat di semua kalangan. Seperti yang dikemukakan oleh Malahayati, E. Ramadhan Hendy (2012:80) “usaha minuman kopi masih dianggap sebagai bisnis yang menjanjikan, meskipun saat ini *coffee shop* banyak berdiri. Bisnis *coffee shop*/ kedai kopi tidak ada di kota besar saja melainkan di kota Palembang. Salah satu *coffee shop* yang sedang digemari khususnya di Kota Palembang yaitu di Tetra *Coffee & Eatery*.

Tetra *Coffee & Eatery* adalah salah satu jenis *coffee shop* yang ada di Palembang dengan mengedepankan pelayanan prima atau yang biasa dikenal dengan *service excellent*/ sikap keramah tamahan dalam pelayanan. Tetra *Coffee* didirikan pada tahun 2019 oleh Bapak Wijaya dan Bapak Vincenzo zilko. Yang

bertempat di Jl. Merbau No.1260, 9 Ilir, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang Sumatera Selatan 30114. Dengan tagline “*Your second home*” yang diharapkan *coffee shop* ini merupakan rumah kedua bagi pelanggan dapat memberikan kenyamanan dengan produk makanan dan minuman serta fasilitas yg tersedia. Tidak hanya jenis minuman yang disediakan di *Tetra Coffee & Eatery* melainkan terdapat makanan yang ditawarkan kepada tamu. Dalam menjalankan operasionalnya *Tetra Coffee & Eatery* memiliki beberapa *section* pendukung salah satunya yaitu *kitchen*, bagian yang memproduksi makanan. *section* ini memegang peran penting pada operasional guna menyediakan berbagai makanan sesuai standar untuk para tamu.

Menurut pendapat Minantyo (2011) dapur sebagai tempat yang dirancang untuk pengolahan membuat produk. Dalam menghasilkan suatu produk harus memperhatikan beberapa komponen penting untuk menghasilkan produk yang memiliki standar dan berkualitas. seperti yang dijabarkan oleh (foskett, *et all.*, 2003) dalam bukunya yang berjudul *Theory of catering* yakni kualitas makanan dapat diperoleh dengan bahan baku yang berkualitas, memiliki koki yang terampil, memastikan pasokan peralatan dapur yang memadai, dan mengikuti resep standar. Dalam penyajian makanan kepada tamu dapat dikatakan sesuai prosedur dilihat dari beberapa proses penyelenggaraan makanan. Menurut kusuma, kurniawati (2021:125) dalam bukunya yang berjudul makanan halal dan thoyyib “proses penyelenggaraan makanan terorganisasi dengan baik mulai dari rencana, pemesanan, pembelian, penerimaan, penyimpanan,, pengolahan, bahan sampai distribusi kepada konsumen”. Seperti yang telah dipaparkan bahwa dalam memastikan standar produk yang berkualitas diperlukan empat unsur diantaranya

penerapan standar resep. Menurut Gisslen (2010) dalam bukunya yang berjudul *professional cooking seventh edition* mengutarakan bahwa “*a standard recipe is a set of instructions when processing food*” standar resep adalah instruksi yang memaparkan proses membuat sesuatu hidangan. Dan diperkuat oleh Arora (2007) dalam bukunya yang berjudul *food service catering management* yaitu “*food production, standardized recipes the most important control tool. By definition a recipe is a statement of ingredients, quantity, procedures, and all other information required*” dari ungkapan tersebut diartikan, standar resep faktor yang sangat penting dalam penyajian, oleh sebab itu pada standar resep terdapat bahan, jumlah, prosedur dan informasi yang dibutuhkan saat penyajian makanan itu sendiri. Oleh sebab itu standar resep sebagai acuan pada olahan makanan sebagai tujuan menghadirkan produk yang memiliki standar penyajian. Dari hasil penelitian penulis melalui observasi di *Tetra Coffee & Eatery* berikut contoh standar resep di *Tetra Coffee & Eatery* :

Tabel 1.1

## Standar Resep Tetra

Maincourse  
portions

Yield : 1

Beehoon Laksa Singapore

No	Method	Qty	Unit	Ingrediennts
A	Prepare			
1		150	Gr	Bihun
2	Half Slice	30	Gr	Egg omega
3		15	Gr	Fish ball
4		20	Gr	Shrimp
5		15	Gr	Pokcoy
6	Blend as A paste	10	Gr	Shallot
7		5	Gr	Garlic
8		10	Gr	Red Chilli
9		3	Gr	Turmeric powder
10		5	Gr	Candlenut
11		3	Gr	Cumin
12		3	Gr	Shrimp paste
13		1	Gr	Kaffir lime leave
14		3	Gr	Lemongrass
15		50	Gr	Cookin cream
16		100	Gr	Water
B.	Procedure :			
C.	Presentation			

Sumber: *Sous Chef* Tetra Coffee & Eatery Palembang

Tabel 1.1 merupakan contoh standar resep di Tetra *Coffee & Eatery* yang merupakan hasil olahan observasi penulis. Berikut perbandingan ketetapan penulisan standar resep di Tetra Coffe & Eatery Palembang yang dibandingkan

dengan teori Gisslen.

Tabel 1.2

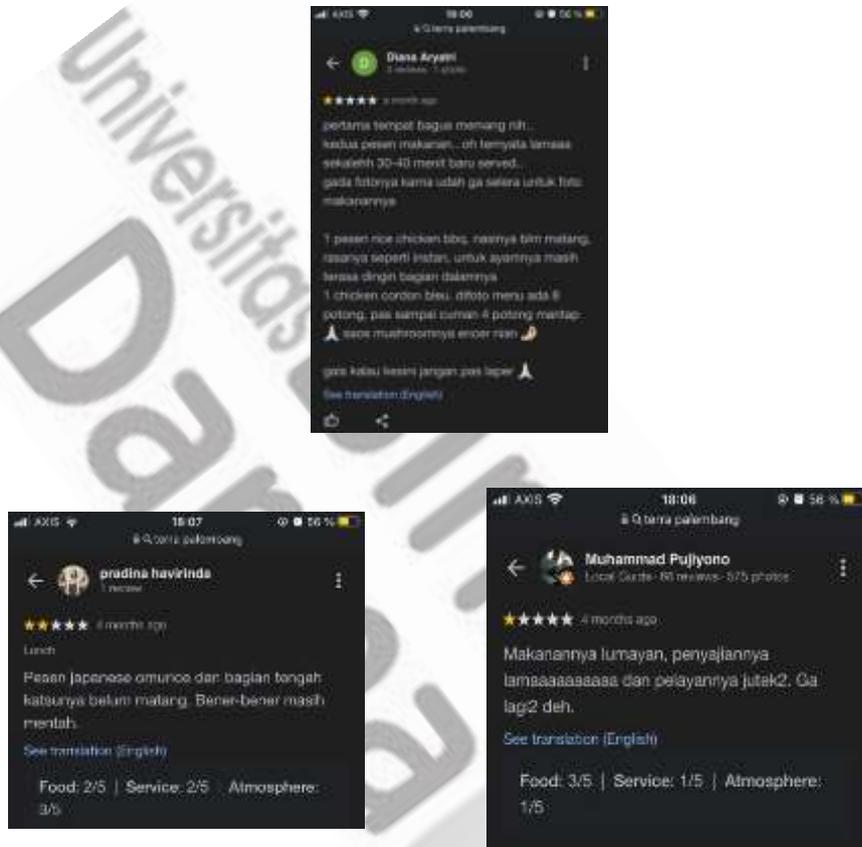
Kelengkapan Standar resep di Tetra Coffee & Eatery

No	Komponen	Standar resep di Tetra Coffee & Eatery	
		Ada	Tidak ada
1	Judul resep	√	
2	Total porsi	√	
3	Ukuran porsi		√
4	Bahan baku makanan	√	
5	Suhu makanan		√
6	Kuantitas atau jumlah bahan	√	
7	Prosedur persiapan		√
8	Standar ukuran		√
9	Waktu memasak		√
10	Alat yang digunakan		√
11	Prosedur penyajian		√
	Persentase	36,4%	63,6%

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan tabel diatas penulis mengambil kesimpulan dengan mengamati bahwa terdapat perbedaan perbandingan penulisan format resep di Tetra Coffe & Eatery dengan format kelengkapan standar resep yang telah dijelaskan menurut pendapat Gisslen dan dapat diketahui bahwa kelengkapan standar resep di Tetra Coffee Palembang belum lengkap. Karena standar resep di Tetra Coffee & Eatery

Palembang hanya tercantum beberapa informasi. Sedangkan standar resep harus memiliki informasi lain yang dapat menjaga kualitas makanan.



Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung

Sumber: google review <https://googlereviews.go.id>

Selanjutnya terdapat data laporan hasil ulasan pengunjung terdapat *complain* kualitas makanan yang dihasilkan kepada tamu, data tersebut dibenarkan oleh Fikri wahyu (sumber 2023) selaku *head chef* di *Tetra Coffee & Eatery* bahwa terkadang dalam penyajian makanan di *Tetra Coffee & Eatery* masih ada beberapa *complain* dari tamu yang dilihat dari tingkat kematangan, *product* yang dihasilkan atau disajikan tidak sesuai, dan makanan yang yang dipesan memiliki waktu yang lama saat dihidangkan ke tamu atau *customer*.

Berdasarkan latar belakang maka penulis ingin mendalami tentang kualitas makanan yang disajikan di *Tetra Coffee & Eatery* Palembang dengan mengangkat

judul “Pengaruh Standar Resep terhadap Kualitas Produk di Tetra Coffee & Eatery Palembang”.

### 1. 2 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan pada riset ini mencakup:

1. Bagaimana pengaruhnya dari standar resep terhadap kualitas makanan di *Tetra Coffee & Eatery* Palembang ?

### 1. 3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan tersebut, tujuan dari riset ini yakni:

1. mengetahui pengaruhnya dari standar resep pada kualitas makanan di *Tetra Coffee & Eatery* Palembang

### 1. 4 Manfaat Penelitian

Bagi perusahaan :

- a. Riset ini diharap menjadi saran guna meningkatkan kualitas makanan yang diberikan kepada tamu sesuai standar di *Tetra Coffee & Eatery* Palembang
- b. Riset ini dapat meningkatkan kepuasan tamu *Tetra Coffee & Eatery* Palembang.
- c. Riset ini harapannya menjadi pertimbangan untuk mengevaluasi Sumber daya manusia dan dapat meningkatkan kinerja staf di *Tetra Coffee & Eatery* Palembang.

Bagi penulis :

- a. Sebagai pengalaman berharga untuk meningkatkan kemampuan penulis

dalam mengembangkan ilmu tentang penerapan standar resep terhadap kepuasan pelanggan

- b. Memberikan manfaat untuk penulis ketika mengimplementasikan wawasan yang dimiliki.

### **1. 5 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penulisan Skripsi, penulis memiliki cakupan penelitian tentang bagaimana penggunaan standar resep terhadap kualitas makanan di *Tetra Coffee & Eatery* Palembang. Penelitian ini dimulai pada bulan November 2023.

### **1. 6 Sistematika Penulisan**

Pada penyelesaian riset ini, sistematika penulisan Skripsi ini mencakup:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I meliputi latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan, manfaat riset, ruang lingkup penelitian dan juga sistematika penulisannya.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisikan tentang berbagai teori dasar dari jurnal, buku, skripsi, tesis dan lainnya yang dipakai pada riset ini.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab III berisikan tentang metode penelitian kuantitatif, dengan jenis riset deskriptif.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV meliputi hasil pembahasan terkait pengaruhnya dari standar resep pada kualitas makanan di *Tetra Coffee & Eatery* Palembang dengan hasil yang

telah didapat atau diambil dari metode riset.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V meliputi simpulan dari temuan riset dan saran yang diberikan untuk perbaikan riset mendatang.

Universitas Bina  
Dharma

