

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel merupakan akomodasi yang banyak dipilih oleh tamu, baik untuk keperluan wisata maupun bisnis. Selain menyediakan kamar untuk menginap, hotel juga menawarkan layanan makanan, minuman, serta berbagai fasilitas lain untuk memenuhi kebutuhan tamu. Menurut Agus Priyono dalam bukunya *Manajemen Hotel* (2022) yang di maksud hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang menyediakan tempat menginap dan berbagai layanan tambahan, termasuk makanan dan minuman, untuk tamu yang membayar.

Menurut Suhartono dalam bukunya "*Manajemen Perhotelan*" (2020) menyebutkan bahwa Standar usaha hotel harus mampu memenuhi ekspektasi tamu dan memberikan pengalaman yang berkesan. Hotel harus mampu menyesuaikan layanan dan fasilitas sesuai dengan klasifikasi bintang untuk tetap bersaing di industri. hotel bintang memiliki standar yang jelas dan terukur, seperti jumlah kamar, layanan 24 jam, dan fasilitas tambahan seperti restoran, spa, dan ruang pertemuan. Sementara itu, hotel non-bintang lebih fleksibel dalam pelayanan, dan fokus pada kenyamanan dasar bagi tamu.

Pada penelitian disertasi oleh Sholahuddin (2021) mengungkapkan bahwa data dari BPD PHRI Sumsel menunjukkan adanya 58 hotel berbintang di Palembang dalam periode 2018-2021.

Sedangkan pada data Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Selatan tahun 2023, menunjukkan jumlah hotel pada wilayah kota Palembang sebanyak 55 hotel, yang terdiri 5.344 kamar dari hotel bintang satu sampai dengan lima.

Menurut Tengku (2020) produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Salah satu produk dalam bisnis hotel biasa disebut *Food and Beverage Product*, dalam penelitian yang dilakukan Ahmad (2022) *Food and beverages Product* salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari menu appetizer, menu soup, menu main course dan menu dessert bagi para tamu hotel.

Menu Menurut (Hamidah & Komariah, 2018) menu adalah gambaran hidangan makanan yang disiapkan untuk memilih makanan dan disajikan. Sedangkan menurut Manuntun et al. Dalam Adriyanti (2018) menu berasal dari bahasa Prancis yaitu *Le Menu* yang mempunyai arti daftar makanan yang disajikan kepada tamu di ruang makan.

Dalam bidang bisnis, menu dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan dan salah satu faktor mempengaruhi keputusan konsumen pesan makanan bisa berasal dari variasi menu, seperti yang disampaikan Nguyen et al. (2019): Variasi menu adalah konsep yang

mencakup penyediaan berbagai jenis hidangan dengan bahan baku dan penyajian yang berbeda untuk memperluas daya tarik restoran dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Maka bisa dikatakan variasi menu dapat diklasifikasikan berbeda-beda berdasarkan resep makanan, metode pengolahan, bahan-bahan yang digunakan, serta jenis hidangan yang disajikan.

Menurut yang dikatakan Pratama dalam penelitiannya (2023), disebutkan bahwa Room service adalah layanan yang disediakan oleh hotel yang memungkinkan tamu untuk memesan makanan atau minuman dari kamar mereka. Perlu adanya hubungan yang baik antara *Food and Beverage Production* dengan pelayanan room service yang kompeten sesuai dengan standar hotel berbintang, agar tamu merasa puas membeli produk yang ditawarkan. Maka dari itu selain memperhatikan produk yang ditawarkan, juga harus perhatikan kualitas layanan yang dilakukan oleh pelayan hotel.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting karena akan berdampak ke reputasi hotel. Pelayanan yang baik adalah keuntungan bagi hotel tersebut. Ketika konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung memberikan umpan balik yang positif. Dikutip dari Fandy Tjiptono (2017:27), dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi lima kriteria pelayanan sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya

tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Maka berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diartikan kualitas layanan mempengaruhi profitabilitas/keuntungan yang disebabkan pengaruh kepuasan konsumen.

Klasifikasi Hotel berbintang dipengaruhi oleh kriteria penggolongan hotel didasarkan pada jumlah poin yang diperoleh dari penilaian terhadap tiga aspek utama yaitu produk, pelayanan, dan pengelolaan. Beberapa hotel bintang lima yang terdapat di kota Palembang, sudah dipastikan memiliki fasilitas kebutuhan konsumen seperti yang sudah diuraikan di atas yaitu *Food and Beverage Production*, variasi menu, layanan room service serta layanan berkualitas. Sebagaimana yang dipaparkan Anggarini(2019) dalam skripsi nya, yaitu terdapat empat hotel berbintang 5 di kota Palembang, diantaranya The Alts Hotel, The Arista Hotel, The Excelton Hotel, Wyndham Opi Hotel.

Berdasarkan pernyataan tersebut, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu hotel bintang lima pada kota Palembang, yaitu The Arista Hotel Palembang, khususnya pada layanan menu room service. Layanan menu room service di The Arista Hotel Palembang mencakup menu dari tiga restoran yang ada di hotel tersebut, yaitu Brava Parlour, Golden Abalone, dan 1000 Rasa Coffee Shop.

Maka dari itu penelitian ini akan membahas pentingnya untuk memahami bagaimana variasi menu dari tiga restoran pada menu room service hotel tersebut (Brava Parlour, Golden Abalone, dan 1000 Rasa Coffee Shop) serta kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan tamu untuk membeli makanan melalui layanan room service di The Arista Hotel Palembang sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga. Oleh karena itu, penulis tertarik mengangkat judul "**PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN PADA MENU ROOM SERVICE TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI TAMU DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG**". Serta Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu dalam membeli makanan pada menu room service di hotel tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana variasi menu pada room service The Arista Hotel Palembang memengaruhi keputusan pembelian tamu?
2. Bagaimana pelayanan yang disediakan di menu room service pada The Arista Hotel Palembang memengaruhi keputusan pembelian tamu?

3. Apakah keputusan pembelian tamu dipengaruhi oleh kombinasi variasi menu dan kualitas pelayanan pada menu room service di The Arista Hotel Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut

1. Mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana variasi menu pada room service The Arista Hotel Palembang mempengaruhi keputusan pembelian tamu.
2. Menganalisis dampak pelayanan yang disediakan pada menu room service The Arista Hotel Palembang terhadap keputusan pembelian tamu.
3. Meneliti dan mengevaluasi apakah kombinasi antara variasi menu dan kualitas pelayanan pada menu room service di The Arista Hotel Palembang mempengaruhi keputusan pembelian tamu.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian, antara lain:

1. Bagi penulis : Penelitian ini memberikan kesempatan untuk memperdalam pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh

variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tamu tepatnya pada The Arista Hotel Palembang

2. Bagi hotel (The Arista Hotel Palembang) : Hasil penelitian dapat digunakan oleh manajemen hotel untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif.
3. Bagi universitas (Bina Darma) : Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perhotelan dan pemasaran.
4. Penelitian ini di harapkan mampu menjadi rujukan bagi pembaca dan menjadi literature untuk peneli sejenis

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini, ruang lingkup penelitian bertempat di The Arista hotel Palembang, tepatnya pada tamu yang menggunakan layanan room service di hotel ini. Serta meliputi beragam pilihan menu yang ditawarkan dalam layanan room service dan kualitas pelayanan meliputi aspek-aspek pelayanan seperti kecepatan, keramahan, dan akurasi pesanan.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang dijadikan dasar atau rujukan yang relevan untuk melakukan penelitian ini diperoleh dari jurnal, skripsi, tesis dan sumber lainnya mengenai penerapan standar resep, penyimpanan bahan baku, hubungan antar variable, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang menyelesaikan apa saja langkah-langkah untuk mengetahui pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan pada menu room service terhadap keputusan membeli tamu di the arista hotel Palembang dengan cara analisa yang sudah penulis tentukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pembahasan bagaimana pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan pada menu room service terhadap keputusan membeli tamu di the arista hotel Palembang yang di dapat dari metode penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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

