

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepariwisata telah berkembang menjadi industri besar yang memiliki peran strategis dalam pembangunan Kota Bandung. Posisi Kota Bandung sebagai pusat bisnis, pemerintahan, pendidikan, ibukota propinsi dan keunggulan iklim kota, sebagai pendukung aktivitas wisata Kota Bandung sehingga menjadi pusat distribusi wisatawan terutama wisatawan nusantara.

Dewasa ini hotel merupakan salah satu sarana penunjang industri pariwisata yang mempunyai peranan sangat besar dalam memberikan pelayanan bagi para wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan asing. Para wisatawan datang dengan berbagai keperluan dan tujuan, baik untuk keperluan bisnis maupun tujuan wisata.

Perkembangan wisata kuliner di Kota Bandung adalah salah satu daya tarik yang paling berpotensi untuk saat ini, sehingga banyaknya bermunculan para pengusaha kuliner yang menciptakan makanan-makanan unik sehingga menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke kota Bandung, namun berimbang kepada restoran hotel berbintang yang kebanyakan para wisatawan yang menginap di hotel tersebut terkadang tidak makan di restoran hotel melainkan diluar hotel, dengan demikian restoran hotel harus senantiasa meningkatkan kualitas produknya agar tidak

kalah bersaing dengan jajanan-jajanan unik di Kota Bandung. Belum lagi, pada saat ini banyak usaha perhotelan bermunculan, ini mengakibatkan persaingan antara hotel-hotel. Pada tahun 2009 saja, izin untuk 12 hotel baru di Kota Bandung sudah diberikan, Padahal pada tahun 2008 terdapat lebih dari 135 hotel di Bandung. Jumlah kamar pun bertambah sekitar 1.200 kamar dari jumlah yang sudah ada tahun 2008 sekitar 11.000 kamar ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)). Pihak hotel terus berusaha memberikan yang terbaik untuk para tamu hotelnya salah satunya melalui kualitas produk yang ditawarkan restorannya, Itu semua dilakukan untuk memuaskan para tamu dengan harapan agar para tamu yang puas akan kembali lagi.

Hotel sebagai suatu unit bisnis yang menawarkan jasa kamar, makanan, minuman, serta berbagai jasa lainnya yang kesemuanya dimaksudkan untuk melayani tamu. Semua ini harus didukung dengan fasilitas yang harus disediakan pihak hotel. Sebagian tamu yang berkunjung ke sebuah hotel, di samping membutuhkan layanan akomodasi yang baik dari hotel tersebut juga menuntut jenis layanan dan berbagai fasilitas yang lain seperti restoran sebagai penyedia makanan dan minuman.

Restoran hotel merupakan bagian makanan dan minuman yang merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel. Fungsinya melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan-kegiatan itu adalah

melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyajian makanan dan minuman.

Hidangan makanan dan minuman yang di jual dan disajikan di restoran-restoran yang ada di hotel dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel dan pengunjung-pengunjung lainnya, yang mana mereka dapat menikmati makanan dan minuman dimana mereka menginap.

Selain itu restoran hotel yang berada dibawah *Food and Beverage Departemen*, yang merupakan sumber pendapatan bagi hotel selain *Rooms Departemen*. Hal ini terlihat pada rata-rata total pendapatan yang dihasilkan penjualan makanan dan minuman yaitu 35% dari total pendapatan hotel, dengan demikian restoran adalah fasilitas yang diberikan oleh hotel untuk pengunjung hotel baik itu yang menginap, meeting, atau pameran yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan hotel dengan menjaga kualitas makanan dan minuman.

Dalam usaha jasa restoran tentunya kualitas adalah hal yang penting untuk mengukur keseragaman produk agar tetap konsisten, sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Makanan yang dihasilkan dituntut untuk seragam, begitu juga dengan penyajiannya. Kalaupun menggunakan kreasi, dibatasi oleh standar-standar produksi, sebab jika tidak, ada

kecenderungan para juru masak melakukan improvisasi pada makanan yang hasilnya membuat produksi tidak seragam dari waktu ke waktu.

Kebanyakan pelanggan tidak lagi bersedia menerima atau mentoleransi kinerja kualitas yang biasa saja. Jika para pengusaha ingin bertahan dalam persaingan, apalagi dalam hal pendapatan, tidak ada pilihan lain kecuali berusaha untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus.

Menurut pra-survei yang dilakukan penulis pada restoran hotel bintang empat kota Bandung. Rata-rata Keluhan atau komplain tentang kualitas produk makanan yang sering terjadi adalah tidak konsistennya makanan yang disajikan, dapat dilihat dari penyajian yang terkadang dilebihkan atau dikurangi dan rasa yang kadang beda dengan pertama konsumen mencoba. Konsumen yang telah menjadi pelanggan tentu akan berharap setiap dia memesan kembali makanannya, mendapatkan makanan yang sama dengan pertama kali ia memesan makanan tersebut. Dugaan ini sesuai dengan survey pra penelitian yang dilakukan penulis pada bulan April 2009 terhadap lima responden tiap hotel.

Survey pra penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada tamu restoran hotel sebagai responden sebanyak lima responden tiap satu restoran hotel. Responden diminta untuk menjawab setiap pertanyaan yang ada didalam angket, dimana pada setiap pertanyaan diberikan pilihan jawaban dan setiap jawaban diberikan skor dengan kategori, untuk Kurang

Sekali diberikan skor 1, Kurang diberikan skor 2, Cukup diberikan skor 3, Bagus diberikan skor 4, Bagus Sekali diberikan skor 5.

Berdasarkan hasil dari survey pra penelitian tersebut, diperoleh keterangan seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1.1  
Penilaian Kualitas Produk Makanan  
Di Restoran Hotel Bintang Empat

No.	Nama Hotel	Nilai kualitas
1	Horison	23
2	Novotel	23
3	Savoy Homan	22.8
4	Jayakarta	22.8
5	Aston Tropicana	22.2
6	Panghengar	22.4
7	Arion Swiss – Belihotel	22
8	Garden Permata	21.8
9	The Ardjuna Boutique	22.2
10	Holiday Inn	22.4

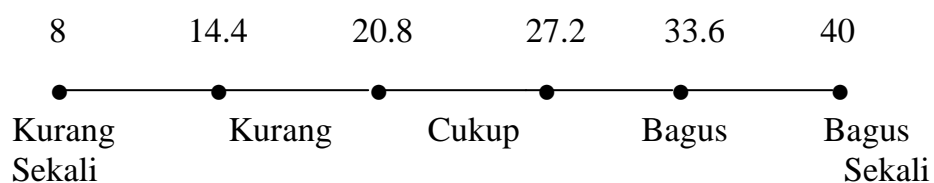
Sumber : Diolah dari hasil pra penelitian 2009

Keterangan : Nilai maksimum kualitas produk adalah 40

Nilai minimum kualitas produk adalah 8

Panjang interval adalah 8

Hal ini secara Kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 1.1  
Hasil Kontinum kualitas produk

Berdasarkan Gambar 1.1 diperoleh keterangan bahwa nilai kualitas produk restoran Hotel, disetiap hotel menunjukkan bahwa responden beranggapan bahwa kualitas makanan cukup, tetapi condong ke kategori kurang. Padahal untuk sebuah restoran Hotel tentu harapan tamu terhadap nilai produk kualitas makanan tinggi, belum lagi restoran hotel harus dapat bersaing dengan restoran biasa yang harga jualnya murah tetapi kualitas baik, maka daripada itu restoran hotel harus senantiasa menjaga kualitas produk makanannya, khususnya restoran pada hotel berbintang.

Hasil yang diperoleh dari kuisioner pra-survei, bahwa nilai kualitas produk restoran Hotel, disetiap hotel menunjukkan bahwa responden beranggapan bahwa kualitas makanan cukup, tetapi condong ke kategori kurang. Padahal untuk sebuah restoran hotel tentu harapan tamu terhadap nilai produk kualitas makanan tinggi, belum lagi restoran hotel harus dapat bersaing dengan restoran biasa yang harga jualnya lebih murah tetapi kualitas baik, maka daripada itu restoran hotel harus senantiasa menjaga kualitas produk makanannya, khususnya restoran pada hotel berbintang.

Ketidakteragaman ini membuat rancu dalam restoran dan menyebabkan banyak komplain yang menuntut keseragaman bentuk, rasa, penampilan atau porsi. Untuk itu, ditentukan standar resep yang merupakan rambu pembatas kebebasan memasak, untuk mencapai kesamaan persepsi para juru masak yang ada di dapur.



Makanan yang diolah, tentu menggunakan bahan olahan yang mentah, setengah jadi, ataupun makanan jadi. Semua bahan ini harus dikelola dengan baik setelah melalui proses pembelian, penerimaan, penyimpanan, pengeluaran dan proses lanjutan di dapur. Keluhan selalu datang dari tamu karena kualitas makanan yang buruk. Salah satunya adalah dari bahan olahannya yang memang tidak baik, di bawah standar atau mendekati rusak. Kendala kualitas ini harus dicari sebabnya sejak proses pembelian yang mungkin salah, seterusnya sampai saat disajikan.

Kualitas produk merupakan hal penting untuk restoran hotel karena semakin banyaknya hotel, maka dipastikan setiap restoran hotel akan bersaing meningkatkan kualitas produk makanan agar mampu mempertahankan pelanggannya.

Restoran Hotel biasanya lebih menonjolkan cita rasa sebagai faktor penting, selain penyajiannya yang menarik. Konsisten cita rasa sangat penting karena restoran hotel harus dapat menyajikan mutu cita rasa makanan yang sama (standar). Konsumen selalu mengharapkan makanan yang dipesannya sesuai dengan harapan yang diinginkan, oleh karena itu produk makanan yang ditawarkan oleh restoran hotel harus berkualitas. Produk makanan berkualitas akan memuaskan konsumen.

Atas dasar uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “HUBUNGAN PENGGUNAAN STANDAR RESEP DAN BAHAN BAKU MAKANAN DENGAN KUALITAS PRODUK MAKANAN PADA RESTORAN HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan penggunaan standar resep ( $X_1$ ) dengan kualitas produk makanan ( $Y$ ) pada restoran hotel bintang empat di kota Bandung.
2. Bagaimana hubungan penggunaan bahan baku makanan ( $X_2$ ) dengan kualitas produk makanan ( $Y$ ) pada restoran hotel bintang empat di kota Bandung.
3. Bagaimana hubungan penggunaan standar resep ( $X_1$ ) dan bahan baku makanan ( $X_2$ ) dengan kualitas produk makanan ( $Y$ ) pada restoran hotel bintang empat di kota Bandung.



## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan penggunaan standar resep ( $X_1$ ) dengan kualitas produk makanan (Y) pada restoran hotel bintang empat di kota Bandung.
2. Untuk mengetahui hubungan penggunaan bahan baku ( $X_2$ ) dengan kualitas produk makanan (Y) pada restoran hotel bintang empat di kota Bandung.
3. Untuk mengetahui hubungan penggunaan standar resep ( $X_1$ ) dan bahan baku makanan ( $X_2$ ) dengan kualitas produk makanan (Y) pada restoran hotel bintang empat di kota Bandung.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap Teknik Pengolahan Makanan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

### 1.3.2.2 Kegunaan Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dimasa yang akan datang berkaitan dengan kualitas produk makanan dan bagi peneliti, diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk menganalisa fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi, dan menarik kesimpulan.

