

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri terbesar di dunia, Negara-negara menyadari pentingnya sektor pariwisata dan mereposisi industri tersebut setelah di adakannya the World Travel and Tourism Council 1991. Hal ini terbukti pada Target Kemenparekraf membidik 9 Juta wisatawan yang berkunjung ke Indonesia (Tourism Promotion Board Presenting The Wonders, 30 Mei 2013-15.00, sumber <http://www.budpar.go.id>).

Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun dan ini berpengaruh besar bagi devisa Negara.

**Tabel 1.1**

**Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2009-2011**

No	Keterangan	2009	2010	2011	Satuan
a.	Wisman	185,076	228,449	225,585	orang
b.	Wisnus	4,822,532	4,951,439	6,487,239	orang
Jumlah Wisatawan		5,007,608	5,179,888	6,712,824	orang

sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Dari tabel diatas terlihat, bahwa terjadi peningkatan jumlah wisatawan setiap tahunnya. Peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2011 yaitu 29,59%, sedangkan tahun 2010 mengalami peningkatan sebesar 3,44%.

Industri Pariwisata memberi andil dalam pembangunan social dan ekonomi, baik itu di Negara maju maupun Negara berkembang. Seperti yang

dikemukakan pada Undang-Undang No. Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang menyatakan bahwa pariwisata adalah sebagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Menurut Pendit ( 2002:38-43) jenis pariwisata dibagi menjadi sembilan, yaitu wisata budaya, wisata kesehatan, wisata olahraga, wisata komersial, wisata industri, wisata politik, wisata konvensi, wisata sosial dan wisata pertanian.

Kuliner merupakan salah satu yang menjadi daya tarik pariwisata, Wisatawan tidak saja ingin menikmati objek dan daya tarik wisata, namun kuliner yang berada di daerah ODTW tersebut, yang mencakup makanan tradisional, yang di kemas oleh restoran-restoran yang berada di daerah tersebut.

Menurut Sihite (2000:16) restoran adalah “ suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu”

Menu merupakan media yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara tertulis tentang makanan dan minuman yang di jual kepada tamu yang berkunjung ke restoran, biasanya menu terbuat dari kertas yang isinya mengenai list dari makanan dan minuman yang di jual di restoran tersebut, berikut dengan harganya, sebagaimana yang di kemukakan oleh (Suseno Kardigantara, *Rekayasa Menu* : 1) Menu adalah sebuah daftar makanan dan minuman yang disertai dengan harga dan penjelasan secara singkat tentang cara pengolahannya yang di sajikan untuk tamu yang datang ke restoran.

Menu merupakan media yang sangat penting yang berperan sebagai jembatan antara tamu dan restoran , karena menu dapat menjelaskan mengenai pelayanan yang digunakan dan jenis produk yang di jual.

Peyusunan menu memerlukan prosedur yang baik berdasarkan dari pengalaman dan pengetahuan yang cukup baik di bidang pengelolaan maupun

penyajian makanan yang melibatkan Chef de Cuisine, Restaurant Manager dan Manager of Owner.

Menu merupakan acuan untuk kualitas standar dari produk yang di jual seperti yang di kemukakan oleh Knight (2000:147), Perencanaan menu terbaik di dunia akan tidak menghasilkan hal yang terbaik apabila menu yang di produksi, tidak di produksi seperti apa yang telah direncanakan.

Jadul Village Resort dan Spa berdiri pada tahun 2010 oleh Ibu Linda di bawah naungan KERF Hotel, Setelah beberapa tahun berkembang dan meningkatnya penjualan maka Jadul Village membuka cabang di Bali, dengan konsep eksotik dan romantic oleh karna itu Jadul Village dapat dikatakan sebagai kontribusi yang baik untuk budaya Indonesia, karena mempertahankan dan melestarikan peninggalan budaya dengan konsepnya yang heritage,

Saat ini Jadul Village Resort memiliki 21 villa dan akan di bangun 60 kamar hotel, dengan bertambahnya jumlah kapasitas di Jadul Village ini membuktikan bahwa Jadul Village sedang mengalami perkembangan yang pesat , maka diharuskan ditingkatkan pelayanan yang baik khususnya food dan beverages department dalam menganalisis kepuasan konsumen, dengan parameter menu unprofitable & unpopular.

Melihat kepuasan konsumen dari menu unpopular di analisis dari menu engineering. Dalam hal ini Jadul Village resor dan spa belum menggunakan menu engineering sebagai parameter kepuasan konsumen, ini terlihat dari banyaknya menu unpopular yang dipertahankan.

**Tabel 1.2**

**Sales History Jadul Village Resort dan Spa Periode Juli 2012-Juni 2013**

BULAN	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
Menu	ITEM SOLD											
<b>Appetizer</b>												
Lotek Katiisan	2	1	1	1			2	1	1	1		

Karedok Halimun Isuk	3	2	1	1	1	2	1	1				1
Gado gado dago	2	3	1	4	4	1	1	2	2	1	1	1
<b>Soup</b>												
Soto Bandung	1	2	4	1	2	1		1	5	6	4	3
Sop Buntut	1 2					1 2	1 4					1 0
Western Cuisine												
Salad and Appetizer												
Thai Chicken Salad with Golden Raisin	1	1		2	1		1		2	1	1	1
Fruit Salad Parfait	2	1	1		1	2	3	1	1	1	1	2
Chicken Spring roll	4	3	3	2	4	3	6	2	2	2	2	4
Zuppa Morela	4	7	3	2	5	4	2	1	1	2	3	1
Asparagus Soup	2	4			3			2		2		1
<b>Indonesian Cuisine</b>												
Nasi Tutug Oncom	7	1 8				1 6	1 6	1 2	1 0	1 0	1 5	8 9
Nasi Timbel Baranangsiang	6	7	8	3	4	2	5	4	3	4	2	2
Nasi Goreng Karuhun Urang	3	4	5		6	7	5	6	4	8	7	5
Nasi Lengko	2	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2
Si Gobing/Nasi Goreng Kambing		4	2	3	6	5	4	3	5	4	2	3
Nasi Gandul	1	1	4	3	1	2		2		1	2	1
Sop Iga Garang Asam	1 1											
Iga Bakar Samin	1	3	8	2	2	5	3	2	4	3	3	3
Sate Maranggi (ayam/sapi)	5	2	3			4	3	4	5	6	2	
Gurame Bakar/goreng sunan ambu	4	2	5	3	3	5	3	3	5	6	3	5
Tumis daging Sapi Cabe Hijau Toge	1	1		2			1		1		1	
Toge Goreng Hanacaraka	1									1		
Sate Kambing Katumiri	2	4	5	7	3	2	1			2	1	

Ayam bakar atau goreng	4	1	1		2	1	1	1	1			
Gurame bakar atau goreng ala jadul	6	7	4	8	9	3	5	6	4	5	3	5
Ayam bakar taliwang	1											
	5	5	8	4	8	9	9	8	7	4	6	5
Ayam masak kecombrang	1				1		1			1		1
	1	8	9	12	4	9	2	8	9	2	9	2
Kadedemes/Oseng kulit sampeu												
Tumis keciwis dengan tahu	1	3	4	1	1	2	2	3	1	1	1	1
tumis jamur tahu	1	2	3	2		2	1	1	3	1	2	1
tumis kangkung balacan dengan cumi	2	1	4	5	1	2						
tumis ayam jamur							1					
tumis asin jambal cabe gendot	4	6	1	2	1	1	1	2	4	5	1	1
Tuna sandwich	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1
spaghetti bolognese	2	1	3	1	1	1	2	1	1	4	1	1
herb chicken	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1
fish benedict	2	1	1	1	1		2	1		1	1	
barbeque beef tenderloin	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
balsamic sirloin	1	2	1	1	1	1	1	1			1	
		1										1
pisang goreng sauce kinca	5	5	6	7	5	9	4	3	7	8	9	0
es goyobod												
es cincau	2	3	1	4	4	5	2	1			2	
		1	1		1	1	1					
peyeum goreng jadul	2	0	2	10	1	2	0	8	7	8	8	6
es cendol sarijadi	1	2	1	5	2	7	2	4	9	2	1	2
wajik ngariung												

Sumber : Data hasil penelitian diolah kembali 2013



Setelah mendapatkan data penjualan seperti table di atas kemudian Penulis mengelompokkan kedalam klasifikasi menu engineering yaitu start, flowhorse, puzzle dan dog, setelah di klasifikan muncul menu yang masuk kedalam kategori menu unpopular/dog yaitu:

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas analisis faktor faktor ketidak kepuasan pelanggan terhadap menu unpopular dan unprofitable berbasis menu engineering dan kepuasan konsumen dengan judul “ ANALISIS FAKTOR FAKTOR KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP MENU DENGAN KATEGORI DOG (UNPOPULER DAN UNPROFITABLE) DI JADUL VILLAGE RESORT DAN SPA”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).
2. Bagaimana pengaruh kesesuaian harga terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).
4. Bagaimana pengaruh equipmet concern terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).
5. Bagaimana pengaruh sanitation concern terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).

## **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori Dog (unpopular dan unprofitable).

2. Untuk mengetahui pengaruh kesesuaian harga terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).
4. Untuk mengetahui pengaruh equipment concern terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).
5. Untuk mengetahui pengaruh sanitation concern terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu dengan kategori dog (unpopular dan unprofitable).

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan ilmiah yaitu untuk memberikan pemikiran dan pengembangan mengenai menu engineering khususnya di bidang pariwisata

Kegunaan praktis yaitu untuk memecahkan persoalan dan pengembangan menu engineering yang menjadi parameter kepuasan konsumen di Jadul village.



Rattikah Fitrianty, 2014

*Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)