

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia semakin berkembang seiring dengan laju perekonomian dunia. Indonesia sebagai Negara Kepulauan yang memiliki beragam suku, bahasa dan agama yang kaya akan wisata alam, budaya dan kuliner. Pemerintah menyadari pentingnya pariwisata sebagai sektor yang dapat memperbaiki taraf hidup masyarakat Indonesia secara umum dan secara khusus akan meningkatkan taraf hidup masyarakat regional, dengan kata lain meningkatkan pendapatan masyarakat yang bertempat tinggal di lingkungan sekitar tempat wisata.

Wisata kuliner atau gastronomi termasuk salah satu wisata industri karena yang dicari dari wisata ini yaitu barang dan jasa. Wisata ini dapat diartikan sebagai pengalaman kuliner yang unik dan berbeda dengan beragam jenis. Beberapa fasilitas akomodasi bersaing meningkatkan kualitas dari penjualan produk kulinernya untuk menarik konsumen dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas konsumen juga meningkatkan pendapatan untuk perusahaan.

Menurut Bagyono (2007:21), keberadaan sarana pariwisata atau akomodasi penting dan mutlak untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pariwisata diperlukan fasilitas-fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelaku wisata. Untuk mendukung suatu kegiatan pariwisata perlu diimbangi dengan sarana dan prasarana untuk menjadikan pariwisata yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang ditawarkan.

Pariwisata di Kota Bandung terancam mengalami penurunan, dikarenakan kondisi infrastruktur jalan dan kemacetan seperti saat ini diperkirakan tahun 2013

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ini pariwisata Kota Bandung akan mengalami kejenuhan. Menurut Kepala Bidang Promosi Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Bandung Doddy Iriana Memed (12/1/2011 Bandung Kompas.com) , mengatakan tanda-tanda penurunan produktivitas kepariwisataan di Kota Bandung sudah mulai terasa dengan potensi penurunan tingkat kunjungan sekitar 15%.

Kemacetan yang terjadi di Kota Bandung dapat disebabkan oleh *volume* lalu lintas yang telah melampaui kapasitas jalan. Tingginya *volume* lalu lintas di jalan dapat disebabkan oleh terbatasnya lahan atau fasilitas parkir di berbagai kawasan wisata yang menjadi pemusatan kendaraan. Terjadinya peningkatan *volume* kendaraan yang masuk ke Kota Bandung pada tahun 2011-2012. Berikut data kunjungan wisatawan hasil pengolahan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang datang ke Kota Bandung.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2008-2012.

No	Keterangan	2008	2009	2010	2011	2012
I	Jumlah kendaraan yang masuk via gerbang tol	26.352.032	27.523.864	28.686.824	30.533.812	32.587.386
II	a) Jumlah pengunjung melalui gerbang tol	59.264.795	62.796.847	65.442.916	69.674.507	73.976.993
	b) Jumlah pengunjung melalui bandara, stasiun, terminal	4.901.023	7.147.694	7.990.407	6.388.447	6.524.071
	Jumlah	64.165.818	69.944.541	73.433.323	76.062.954	80.501.064
III	Wisatawan yang melalui pintu gerbang kedatangan					
	a) Wisman	175.111	185.076	228.449	225.585	176.855
	b) Wisnus	4.320.134	4.822.532	4.951.439	6.487.239	5.080.584
	Jumlah	4.495.245	5.007.608	5.179.888	6.712.824	5.257.432
IV	Wisatawan yang menginap					
	a) Wisman	157.066	168.712	180.603	194.062	158.848
	b) Wisnus	2.481.489	2.928.157	3.024.666	3.882.010	3.354.857
	1. Jumlah tamu menginap	2.638.555	3.096.869	3.205.269	4.076.072	3.513.705

2. Jumlah tamu tidak menginap	1.856.690	1.910.739	1.974.619	2.636.752	1.743.734
-------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2012

Pada tahun 2012 terjadi penurunan kunjungan dari pengunjung yang tidak dapat dihindari jika pada tahun 2013 akan terjadi penurunan kembali. Pemerintah harus segera menetapkan mengenai Peraturan Pemerintah Tentang RIPPARNAS Tahun 2010-2025. Objek Daerah Tujuan Wisata (ODTW) harus ditunjang dengan aksesibilitas, prasarana umum, fasilitas umum dan fasilitas pariwisata.

Karena sektor pariwisata memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia baik sebagai salah satu sumber pendapatan maupun sebagai pencipta lapangan kerja serta kesempatan berusaha. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, pengembangan pariwisata perlu dilanjutkan dan ditingkatkan melalui perluasan, pemanfaatan sumber dan potensi pariwisata nasional, sehingga diharapkan mampu mendorong dan menggerakkan sektor-sektor ekonomi lainnya (Heriawan :2002).

Selain hal tersebut di atas, akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin, apalagi kalau kita berbicara pariwisata sebagai suatu industri. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*). Ini berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang.

Dengan perkembangan pada sektor akomodasi, setiap manajemen hotel di Kota Bandung harus mempunyai strategi dalam menarik minat pengunjung. Pemasaran secara *online* mempermudah wisatawan lokal maupun mancanegara yang ingin berlibur atau berwisata di Kota Bandung. Hotel berbintang tidak menjamin sebuah kepuasan wisatawan yang menginap atau berkunjung. Beberapa

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hotel di Kota Bandung meningkatkan atau menambahkan jumlah kamar dan beberapa fasilitas penunjang berdasarkan tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Perusahaan/Usaha, Kamar dan Tempat Tidur Menurut Jenis Akomodasi di Jawa Barat, 2009-2012

Jenis Usaha Akomodasi	Tahun	Hotel	Kamar	Tempat Tidur
Hotel Berbintang	2009	166	13.648	22.663
	2010	178	14.548	23.949
	2011	198	16.732	27.380
	2012	210	18.643	30.942
Akomodasi lainnya	2009	1.367	29.374	48.948
	2010	1.374	29.433	48.156
	2011	1.386	29.458	48.814
	2012	1.442	31.721	51.661
Berbintang dan Akomodasi lainnya	2009	1.533	43.022	71.611
	2010	1.552	43.981	72.105
	2011	1.584	46.190	74.194
	2012	1.652	50.364	82.603

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat 2012

Fasilitas utama atau penunjang harus memenuhi *expectation* konsumen atau pengunjung. Fasilitas pertama yaitu, kamar hotel yang merupakan tempat beristirahat wisatawan yang menginap. Kedua, produk makanan dan minuman (*food and beverage*) yang menjadi kebutuhan semua orang dan terkadang wisatawan berkunjung ke hotel hanya untuk menikmati makanan dan minuman yang disediakan hotel tertentu dan tidak menginap. Kemudian fasilitas penunjang lainnya seperti, tempat rekreasi, fasilitas olah raga, *laundry*, *pool*, dan lain-lain.

Menurut Kotler dan Armstrong, produk adalah semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan (2008:266). Fasilitas yang diberikan hotel untuk pengunjung hotel baik untuk menginap, *meeting*, atau pameran yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan hotel dengan menjaga kualitas makanan dan minuman. Produk berupa *food and beverage* harus berstandar agar tetap konsisten dari mulai porsi, rasa, penampilan dan pelayanan. Kebanyakan konsumen atau pengunjung jarang menerima kualitas yang biasa saja, karena konsumen menginginkan kualitas produk dari suatu barang atau jasa yang lebih dari yang diharapkan.

Kualitas atau mutu adalah kesesuaian serangkaian karakteristik produk atau jasa dengan standar yang ditetapkan perusahaan berdasarkan syarat, kebutuhan, dan keinginan konsumen. Melalui tim *marketing*, perusahaan mengidentifikasi dengan benar permintaan konsumen terhadap produk yang akan dihasilkan. Permintaan konsumen diterjemahkan menjadi spesifikasi produk (standar produk). Perusahaan kemudian menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan spek yang telah ditetapkan. (Muhandri, Tjahja, Kadarisman, Darwin 2012 :12)

Dalam hal memasarkan suatu produk dan jasa, maka akan dibahas terlebih dahulu pengertian dari pemasaran . Pemasaran adalah peperangan antara produsen untuk merebutkan persepsi konsumen. Persepsi menurut Philip Kotler (2005:216) yaitu, merupakan suatu proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

Menurut Lamb et. al. (2001: 224), definisi persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menginterpretasikan rangsangan tersebut ke dalam gambaran yang memberikan makna dan melekat.

Kepuasan pelanggan menurut Tse & Wilton yaitu,

“Respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal atau standar kinerja tertentu dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk.” (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2005 : 198)

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:164) menjelaskan bahwa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sebaliknya jika persepsi terhadap kinerja bisa memenuhi harapan konsumen akan merasa sangat puas. Persepsi kepuasan konsumen pada kualitas makanan dan minuman dapat terjamin dengan adanya sistem keamanan makanan berbasis *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) yang berkaitan dengan campur tangan manajemen perusahaan dalam menerapkan sistem tersebut.

Beberapa bahaya yang ada dapat dicegah atau diminimalkan melalui penerapan prasyarat dasar pendukung sistem HACCP seperti *Good Manufacturing Practices* (GMP) , *Sanitation Standard Operational Procedure* (SSOP) , *Standard Operational Procedure* (SOP), *International Standardized Organization* (ISO), Standar Nasional Indonesia (SNI) dan sistem pendukung lainnya.

Kagum Karya Husada Hotel Management Group merupakan salah satu manajemen yang mengembangkan bisnis perhotelan yang terletak di Komp. Budi Asih Jl. Raya Budi 9 Geger Kalong, Sukasari Bandung 40153 Jawa Barat. Menyadari bahwa industri yang sehat juga dapat lahir dari tangan pihak bekerja sama banyak, Kagum Hotel Management juga memperluas jaringan kepada pemerintah daerah dalam kerjasama dengan tujuan tidak hanya membuat Kota Bandung sebagai kota untuk tujuan wisata, tetapi juga untuk membantu mengembangkan sumber daya manusia yang mampu unggul dalam bidang

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dinamis industri perhotelan. Berikut daftar hotel Kagum yang berada di Kota Bandung :

Tabel 1.3
Daftar Hotel Kagum di Kota Bandung

No	Nama Hotel	Alamat
1.	The Amaroossa Hotel	Jl. Aceh No 71A Bandung 40115
2.	Banana Inn Hotel & Spa	Jl. Setiabudhi No.191 Bandung
3.	Gino Feruci Kebonjati	Jl. Kebon Jati No. 71-75 Bandung
4.	Gino Feruci Braga	Jl. Braga No 67 Bandung
5.	Golden Flower Hotel	Jl. Asia Afrika No 15-17 Bandung
6.	Grand Serela Setiabudhi	Jl. Hegarmanah No. 9-15 Bandung
7.	Malaka Hotel	Jl. Halimun No 36 Palasari Bandung 40.263
No	Nama Hotel	Alamat
8.	Serela Riau	Jl. Simpang LLRE, Martadinata (Riau) No 56 Bandung
9.	Serela Merdeka	Jl.Purnawarman No.23 Bandung
10.	Verona Palace	Jl. Surya Sumantri No.36 Bandung
11.	Zodiak Paskal	Jl. Pasirkaliki No.50 Bandung
12.	Zodiak Sutami	Jl. Prof.Dr.Sutami No.133 Bandung
13.	Zodiak Asia Afrika	Jl. Asia Afrika No.34 Bandung

Sumber : Hasil Pengamatan Pra Penelitian 2013

Seiring dengan perkembangan globalisasi, banyak dari beberapa hotel Kagum Management menambahkan fasilitas-fasilitas yang dapat menarik perhatian wisatawan juga untuk meningkatkan pendapatan dan kualitas hotel. The Amaroossa hotel yang berada di salah satu kawasan pusat perbelanjaan Kota Bandung tepatnya di daerah R.E Martadinata bersaing untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa yang ditawarkan.

Untuk meningkatkan kualitas tersebut setiap departemen harus bekerja sama, adapun departemen-departemen dalam hotel untuk menunjang baiknya operasional suatu hotel, seperti : *Food and Beverage Department (F&B Product and F&B Service)*, *Front Office*, *House Keeping*, *Accounting*, *Engineering*, *Marketing*, *Purchasing*. Salah satu departemen tersebut memiliki pengaruh besar yaitu *Food and Beverage Department*. Departemen ini memiliki tugas utama yaitu, mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pemesanan di luar hotel (Bagyono 2007;81).

Dalam hal mengolah makanan, rentan terhadap kontaminasi atau kerusakan pada makanan. Maka dari itu dibutuhkan pengetahuan untuk semua departemen yang berhubungan dengan pengolahan produk mengenai manajemen keamanan pangan. Kontaminan atau cemaran adalah zat asing yang tidak diinginkan yang terdapat dalam bahan pangan dan dapat merusak karakteristik dari bahan pangan tersebut. Jenis cemaran dibagi menjadi tiga kelompok yaitu, fisik, kimia dan biologi atau mikrobiologi. Sumber kontaminasi dalam industri pangan bisa terdapat pada bahan baku, pekerja, hewan dan lingkungan.

Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) adalah analisa bahaya atas titik pengawasan penting terhadap makanan. Sistem ini digunakan untuk menjamin keselamatan makanan. Juga digunakan untuk menentukan komponen, kondisi atau proses yang harus dimonitor dengan baik untuk meyakinkan produk aman dan memenuhi persyaratan makanan. Keamanan makanan sangat penting maka dari itu dibutuhkan sebuah sistem untuk meyakinkan keamanan yang disebut HACCP. Konsep HACCP harus diterapkan pada unit produksi makanan manapun, baik industri pangan modern maupun industri boga rumah tangga. (Bagyono 2005; 71).

Standard Operation Procedure atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah Prosedur Baku Mutu (diagram alir) adalah suatu panduan tertulis

dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan. Dengan membuat SOP, standarisasi pelaksanaan pekerjaan dilapangan dapat dikontrol. Dengan demikian mutu hasil pekerjaan pun pada gilirannya dapat diawasi untuk secara bertahap, dari waktu ke waktu melalui proses *monitoring* dan evaluasi serta perbaikan secara berkesinambungan. Sedangkan Standar Operasional Prosedur Sanitasi atau *Sanitation Standard Operating Procedures* (SSOP) adalah prosedur pembentukan dalam pengembangan dan pencegahan kontaminasi langsung atau pemalsuan produk.

Berkaitan dengan hal tersebut, data mengenai tingkat kepuasan belum tersedia di Amaroossa Hotel Bandung maka peneliti melakukan pra penelitian untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen *food and beverage* The Amaroossa Hotel Bandung dengan menyebarkan 30 kuesioner terhadap responden yang merupakan bagian dari pengunjung atau konsumen The Amaroossa Hotel Bandung. Dalam pra-penelitian ini, penentuan skor tertinggi dan terendah dari indikator-indikator variabel kualitas produk yang diteliti, yaitu dihitung dengan skor tertinggi $7 \times 30 = 210$ sedangkan skor terendah $1 \times 30 = 30$. Untuk setiap indikator skor itu digunakan untuk mencari bobot setiap indikator dari variabel dengan interval nilai skor yang diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dan kemudian dibagi tujuh, dan nilai intervalnya adalah 25.71, (Sugiyono, 2010:95). Berikut tabel 1.4 hasil pra-penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen *food and beverage* The Amaroossa Hotel Bandung.

Tabel 1.4
Hasil Pra-penelitian Kepuasan Konsumen
***Food and Beverage* The Amaroossa Hotel Bandung**

No.	Pertanyaan	Skor	Skor Ideal	Keterangan
1.	Kesesuaian ukuran atau porsi	188	210	Sangat Sesuai
2.	Kesesuaian bentuk	175	210	Sesuai

3.	Kesesuaian warna	180	210	Sesuai
4.	Kesesuaian kandungan penyedap rasa	186	210	Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian kandungan pemanis	167	210	Sesuai
6.	Kesesuaian kandungan pewarna	171	210	Sesuai

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Pra Penelitian 2013

Berdasarkan tabel 1.4 rata-rata konsumen *food and beverage* The Amaroossa Hotel Bandung sudah merasa sesuai. Namun pada pertanyaan pada no 2,3,5,6 nilai skor masih di bawah skor ideal 210, oleh karena itu perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan kembali kualitas produk yang diterapkan sistem keamanan makanan berbasis SOP dan SSOP pada *Food and Beverage Department* The Amaroossa Hotel.

Untuk menjaga makanan yang aman bagi konsumennya, The Amaroossa Hotel dengan Kagum Hotel bekerja sama dengan *Training Instructor* untuk memberikan pelatihan “Penerapan *Hazard Analysis Critical Control Point*” secara berkala. Sasaran dari *training* tersebut yaitu, untuk mendefinisikan HACCP, mengetahui dan memahami prinsip-prinsip HACCP dan menerapkan prinsip-prinsip HACCP tersebut dalam setiap tahapan produksi dalam proses pengolahan makanan, mengetahui *food poisoning* dan perjalanan makanan.

Dengan adanya sistem keamanan makanan dalam mengolah produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dan mengambil judul “**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK BERBASIS STANDARD OPERATING PROCEDURE dan SANITATION STANDARD OPERATING PROCEDURE DI *FOOD and BEVERAGE* THE AMAROOSSA HOTEL BANDUNG**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroossa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dilihat dari latar belakang masalah di atas, penulis akan mengidentifikasi masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem keamanan makanan berbasis *Standard Operation Procedure* (SOP) dan *Sanitation Standard Operating Procedure* (SSOP) di *Food and Beverage Department* The Amaroossa Hotel.
2. Bagaimana kualitas produk berbasis SOP dan SSOP yang dihasilkan *Food and Beverage Department* The Amaroossa Hotel.
3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh *Food and Beverage Department* The Amaroossa Hotel.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem keamanan makanan berbasis SOP dan SSOP di *Food and Beverage Department* The Amaroossa Hotel.
2. Untuk mengetahui kualitas produk yang dihasilkan dengan sistem keamanan makanan berbasis SOP dan SSOP.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk yang diterapkan sistem keamanan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua macam manfaat, yaitu sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan manfaat untuk meningkatkan ilmu dan wawasan mengenai keamanan makanan bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian mengenai manajemen keamanan makanan ini berguna untuk memberikan informasi tambahan untuk objek penelitian The Amaroossa Hotel.

