

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata adalah suatu usaha yang menciptakan nilai tambah terhadap barang atau jasa yang berwujud maupun tidak berwujud. Kata wisata berasal dari bahasa jawa kuna. menurut kamus bahasa Indonesia, kata itu tergolong verba (kata kerja) dan bermakna bepergian bersama-sama. Adapun orang yang menikmati wisata yaitu sering disebut wisatawan atau *tourist*, dari wisata terbentuk juga kata pariwisata yang didalam bahasa inggris disebut *tourism*. Kata pariwisata berasal dari bahasa jawa kuna yang berarti “semua”segala”sekeliling” atau ”sekitar”. (Pendit, 2006:1)

Saat ini industri pariwisata berkembang cukup pesat salah satunya di Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat dikenal sebagai provinsi yang memiliki kekayaan budaya dan pariwisata yang beraneka ragam jenis wilayah. Provinsi Jawa Barat atau tatar sunda dikenal karena memiliki kekayaan dan keragaman sumber daya pariwisata yang tinggi, meliputi; Wisata alam, wisata budaya, dan wisata minat khusus. Data kunjungan wisatawan ke akomodasi wisata di Provinsi Jawa Barat tahun 2011 berjumlah 8,412,644 (*sumber, Disbudpar Kab./Kota di provinsi Jawa Barat*)

Salah satu kota yang ada di Jawa Barat adalah kota Bandung. Bandung merupakan ibu kota dari Jawa Barat yang terkenal dengan kepariwisataannya terutama di sektor kuliner. Di kota ini terdapat banyak restoran dan hotel yang sangat beragam mulai dari tingkat bawah sampai dengan tingkat menengah keatas. Dalam kepariwisataan perlu didukung dengan adanya akomodasi dalam bentuk penginapan dan makanan penyelenggara akomodasi diantaranya penginapan berupa hotel, *cottage*, vila dan *guest house*.

Pengertian hotel menurut Hotel Proprietors Act dalam buku Sulastiyono (2008:5) mengatakan bahwa; Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang

diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hal ini yang membuat para pebisnis bidang kuliner berlomba-lomba membangun industri makanan yang paling utama yaitu restoran.

Restoran adalah tempat yang bergerak dibidang jasa pelayanan makanan yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman (Wiwoho, 2008:1). Syarat dan sifat yang harus dimiliki oleh petugas restoran yang baik dan berkualitas yaitu, (1) *Intelligence*, Hal ini akan nampak sekali pada setiap penampilan selama yang bersangkutan bekerja di restoran, kecekatan, ketelitian kehati-hatian, keramahan, serta kegembiraan dalam bekerja, (2) *Education*, Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki semakin bagus pula hasilnya, (3) *Physical & mental health* ,Fisik dan mentalnya harus sehat, harus pintar bersosialisasi dengan orang lain dengan tamu restoran maupun staf dan atasan restoran, (3) *Manner* (Cara berjalan), Kalau anda seorang pria bersikaplah seperti seorang pria. Tidak boleh lambat malah harus cekatan, tidak boleh berlari namun anda ditutun supaya cepat, (4) *Ability to take criticism* (Kesanggupan untuk menerima kritik) Kalau ingin sukses kita harus bisa menerima kritik dari orang lain, dengan kritik yang didapat dari orang lain kita bisa berintrospeksi diri dan memperbaiki diri ke arah yang lebih baik, (5) *Loyalilty* (Kestiaan), ini berarti karyawan akan selalu taat, setia, memperbaiki, menjunjung tinggi nama perusahaan dan tidak akan mengkritik pekerja apalagi atasan, (6) *Cooperative* (kerja sama), seorang pekerja restoran harus bisa bekerja sama dengan baik, (7) *Knowledgeable*, pelayan yang baik harus mempunyai wawasan yang luas tentang hotel dan restoran, (8) *Reliable* (dapat dipercaya), (9) *Tolerance* atau kesabaran (Marsum, 2005: 55-57).

Kota Bandung adalah salah satu kota yang perkembangan restorannya begitu pesat jenisnya pun beragam mulai dari *western, speciality restaurant*, dll. Bandung sangat identik dengan cita rasa sunda yang khas sehingga di Bandung banyak ditemukan restoran-restoran sunda salah satunya adalah d'Riam Riverside Resort.

d'Riam Riverside Resto and Resort adalah salah satu hotel bintang 3 di Bandung selatan hotel ini memiliki 29 kamar, yang mana terbagi atas lima tipe ruangan dan beberapa tipe diantaranya menghadap langsung ke sungai.

Wisatawan yang datang tidak hanya menginap bahkan ada yang khusus datang hanya untuk mengunjungi restorannya saja. Adapun restoran yang disediakan mencakup 2 macam tempat dengan konsep yang berbeda. Yang pertama seperti restoran pada umumnya dengan konsep modern dan yang kedua dengan berbentuk saung lesehan dengan aneka makanan pedesaan khas sunda, namun yang akan penulis bahas yaitu khusus restoran khas sunda di d'Riam. Dibawah ini adalah tabel jumlah konsumen dan revenue di Restoran d'Riam:

Tabel 1.1

Data Jumlah Revenue dan Jumlah Konsumen Di Restoran d'Riam pada Tahun 2012-2014

No	Tahun	Jumlah konsumen	Jumlah revenue
1	2012	6859	Rp. 630167268
2	2013	5979	Rp.546.735.635
3	2014	6394	Rp.585.627.623

Sumber: d'Riam Reverside Resort

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah pembelian di d'Riam Reverside Resort mengalami fluktuatif atau naik turunnya revenue (Pendapatan kotor) di setiap tahunnya misalnya pada tahun 2013 jumlah revenue d'Riam Reverside Resort mengalami penurunan, tetapi pada tahun sebelumnya jumlah revenue mengalami kenaikan begitupun dengan jumlah konsumen. Pengelolaan yang baik diperlukan untuk meningkatkan kunjungan konsumen ke d'Riam Reverside Resort. Banyaknya persaingan antar restoran atau kompetitor yang semakin ketat untuk mendapatkan pangsa pasar dapat menjadi permasalahan yang dihadapi perusahaan-perusahaan dan memberi dampak ketidak stabilan jumlah pengunjung yang datang.

Semakin banyak restoran yang bermunculan semakin tinggi pula tingkat persaingannya. Oleh karena itu sebuah restoran harus mampu memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumennya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja mulai dari produk yang dihasilkan, tehnik pelayanan, suasana restoran, kebersihan,dll. Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kosa kata wajib bagi setiap analisis bisnis dan nirlaba, konsultan bisnis, penelitian pemasaran, eksekutif bisnis, dan dalam

konteks tertentu, para birokrat dan politisi. Konsep ini hampir selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran. Lebih lanjut, kepuasan pelanggan juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, di antaranya: (1) berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan; (2) berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling* (Penjualan Silang), dan *up-selling* (Peningkatan penjualan); (3) menekan transaksi biaya di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan; (4) menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan; (5) meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok (Tjiptono, 2012:301).

Penulis menemukan beberapa ketidakpuasan dari konsumen di restoran d'Riam seperti rasa masakan dan minuman, tingkat pelayanan, kesesuaian harga dengan kualitas makanan & minuman, serta harapan dan kenyataan yang diterima oleh tamu restoran. Oleh karena itu penulis melakukan pra penelitian pada tanggal 28 september 2015 untuk memastikan ada ketidakpuasan di restoran d'Riam tersebut. Berikut adalah tabel prapenelitian di restoran d'Riam:

Tabel 1.2

Tabel Pra Penelitian di d'Riam Restoran

No	Karakteristik Meal Experience	Puas		Tidak Puas	
		Σ	%	Σ	%
1	<i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman)	13	43,33	17	56,63
2	<i>Level of service</i> (Tingkat Pelayanan)	10	33,33 3	20	66,67
3	<i>Price and value for money</i> (Harga)	11	36,66 7	19	63,33
4	<i>Expectation and identification</i> (Harapan dan kenyataan)	11	36,66 7	19	63,33

Sumber: d'Riam Riverside Resort

Dengan adanya data pra penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa restoran d'Riam belum cukup baik sehingga masih perlu banyak perbaikan padahal restoran tersebut sudah melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara mengikuti konsep *meal experience*.

Meal experience merupakan hal penting dalam berdirinya suatu restoran, karena dengan pengalaman makan yang disuguhkan baik atau buruknya suatu restoran akan diukur oleh pengunjung restoran dan tamu akan menyampaikannya kepada pihak restoran tersebut sehingga ada perbaikan untuk kemajuan restorannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *meal experience* diantaranya *food&beverage, variety menu choice, level of service, price and value for money, interior design, atmosphere, location and accessibility*. *Meal experience* merupakan bagian dari kepuasan pelanggan yang nantinya dapat diukur setelah tamu merasakan pengalaman makan di sebuah restoran (Davis,2008:23-37). Berikut adalah data tabel *meal experience* yang sudah dilakukan di restoran dRiam:

Tabel 1.3

Tabel Meal Experience yang ada di d'Riam Riverside Resort

No	Aspek-aspek <i>Meal Experience</i>	Yang sudah dilakukan di d'Riam
1	Food and Beverage (Makanan dan Minuman)	<ul style="list-style-type: none"> • Memperindah tampilan makanan di atas piring saji. • Memberikan diskon untuk makanan dan minuman yang kurang diminati oleh tamu.
2	Variety in menu choice (pilihan menu)	<ul style="list-style-type: none"> • Memperbanyak menu yang akan dijual. • Memberi nama-nama unik sehingga tamu akan penasaran dan ingin mencobanya.
3	<i>Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan ucapan selamat datang sesuai waktunya. • Setiap tamu yang datang akan diminta mengisi guest komen dan menuliskan no telp untuk meninformasikan tentang diskon-diskon yang sedang ada. Sehingga tamu akan merasa di hargai dan mungkin akan berkunjung kembali ke restoran. • Menggunakan seragam lengkap dan ganti setiap 3 hari sekali supaya terlihat rapih dan menarik pada saat melayani.
4	<i>Price and value for money</i> (Harga)	<ul style="list-style-type: none"> • Diskon besar-besaran pada hari spesial seperti Hari Raya Idul Fitri, Natal, Imlek, Valentine day dll.

No	Aspek-aspek <i>Meal Experience</i>	Yang sudah dilakukan di d'Riam
5	<i>Interior design</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan view restoran langsung menghadap ke hutan dan sungai alami. • Dekorasi restoran dibuat sesuai dengan konsep sundanis dan dibuat senyaman mungkin.
6	<i>Atmosphere</i> (Suasana)	<ul style="list-style-type: none"> • Live musik pada acara tertentu. • Suasana yang sejuk dan asri.

Sumber: *d'Riam Reverside Resort 2015*

Berdasarkan tabel 1.3 restoran d'Riam telah melakukan upaya dengan menggunakan konsep meal experience namun kepuasan pelanggan masih kurang, oleh sebab itu maka perlu diteliti penelitian mengenai **“PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”** (Survei pada tamu yang berkunjung di Restoran d'Riam Riverside Resort and Resto Ciwidey).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana gambaran meal experience di d'Riam Riverside Resort?
- Bagaimana kepuasan pelanggan di d'Riam Reverside Resort?
- Bagaimana pengaruh meal experience terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- Untuk memperoleh temuan penelitian tentang tanggapan konsumen terhadap meal experience di d'Riam Riverside Resort and Resto.
- Untuk memperoleh temuan penelitian tentang kepuasan pelanggan di d'Riam Reverside Resort and Resto.
- Untuk memperoleh temuan penelitian tentang pengaruh meal experience terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan mencapai manfaat sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori meal experience .
- b. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pikiran yang bermanfaat bagi pegawai di d'Riam Riverside Resort and Resto.