

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata saat ini merupakan salah satu sektor yang cukup berperan besar dalam perekonomian di suatu negara termasuk Indonesia. Objek wisata yang berada di Indonesia sangat beragam mulai dari pegunungan, pantai, wisata budaya, wisata sejarah, wisata kuliner dan masih banyak lagi. Objek wisata yang beragam tentunya sangat berpotensi dan dapat menaikkan perekonomian negara apabila di setiap objeknya di kelola dengan baik. Tahun 2017, Kementerian Pariwisata menetapkan 10 daerah yang dipilih menjadi destinasi kawasan wisata dan Bandung menjadi salah satu daerah destinasi wisata di Indonesia, sedangkan sembilan daerah lainnya yakni Bali, Kepulauan Ria, Jakarta, Joglosemar (Surabaya, Solo, Semarang), Coral Wonders (Wakatobi, Bunaken, Raja Ampat), Medan, Banyuwangi, Makasar, Lombok.

Tabel 1.1
Banyaknya Perjalanan yang dilakukan Penduduk Indonesia Berdasarkan Provinsi

| Nama provinsi | Jumlah perjalanan | | | | |
|-----------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| | Triwulan I | Triwulan II | Triwulan III | Triwulan IV | Total |
| DKI Jakarta | 4.365.927 | 5.049.188 | 7.781.574 | 6.850.254 | 24.046.943 |
| Jawa Barat | 10.007.098 | 11.728.613 | 11.779.541 | 10.104.466 | 43.619.718 |
| Jawa Tengah | 9.739.994 | 10.490.983 | 10.554.909 | 9.334.522 | 40.120.408 |
| D.I. Yogyakarta | 1.745.038 | 1.878.508 | 1.794.029 | 1.019.080 | 6.436.655 |
| Jawa Timur | 11.356.163 | 11.661.331 | 11.668.233 | 8.521.442 | 43.207.169 |
| Banten | 1.910.393 | 2.297.880 | 4.09. 976 | 1.210.977 | 9.514.226 |
| Bali | 2.051.103 | 2.699.640 | 2.175.677 | 1.539.249 | 8.465.669 |

Sumber : BPS Statistik Indonesia, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa wisatawan nusantara yang terbanyak melakukan perjalanan yaitu berasal dari Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 43.619.718 hal ini terjadi karena pulau Jawa merupakan pulau yang padat penduduk juga memiliki fasilitas yang lebih lengkap daripada pulau yang lain khususnya fasilitas transportasi kereta api.

GHEVI NUR AYU AMINAH, 2019

UJI COBA PENAWARAN MENU MINUMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PENUMPANG KERETA API

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

Transportasi merupakan suatu sarana yang penting dalam kepariwisataan. Salah satunya adalah transportasi darat, transportasi ini merupakan moda transportasi yang dominan di negara kita dibandingkan dengan moda transportasi lainnya seperti transportasi udara dan transportasi laut. Angkutan kereta api merupakan salah satu sarana penting alternatif yang banyak dipilih untuk perjalanan berwisata, karena angkutan kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki ciri dan keunggulan yang lebih dibandingkan dengan transportasi lain. Kereta api merupakan moda transportasi yang memiliki tren peningkatan animo konsumen. Masyarakat kini mulai banyak yang memilih kereta api, baik untuk menempuh perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh karena alasan hemat biaya dan bebas dari risiko kemacetan lalu-lintas. Berikut merupakan data lalu lintas penumpang kereta api di Kota Bandung.

Tabel 1.2
Tabel Rekapitulasi Penumpang Kereta Api di Kota Bandung
Tahun 2014-2016

| No | Jenis Kereta | Penumpang | | |
|-------|--------------|-----------|------------|------------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 |
| 1 | Eksekutif | 859,005 | 943,780 | 1,222,820 |
| 2 | Bisnis | 410,248 | 511,346 | 442,499 |
| 3 | Ekonomi | 1,003,934 | 1,030,467 | 1,885,083 |
| 4 | Lokal Raya | 7,487,276 | 10,891,857 | 12,319,336 |
| Total | | 9,762,477 | 13,379,465 | 15,871,754 |

Sumber: PPIB Kota Bandung 2015, 2016, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pengguna kereta api mengalami peningkatan pada setiap tahunnya, dengan adanya peningkatan penumpang ini memberikan dampak positif pada PT. Kereta Api Indonesia dan juga PT. Reska Multi Usaha pada penjualan makanan dan minuman di restoran kereta api.

Jasa pelayanan makanan saat ini menjadi salah satu jenis bisnis dengan prospek terbesar di dunia. Perkembangannya, kini pelayanan makanan telah meluas ke berbagai macam *setting*, mulai dari rumah makan, restoran, kantin sekolah, universitas, instalasi rumah sakit, militer, klub olahraga, dan organisasi sosial seperti asuhan, bahkan hingga perusahaan jasa transportasi (Pucket, 2004). Sementara itu, jasa pelayanan makanan pada moda transportasi menjadi salah satu

bagian penting dari keseluruhan aspek layanan transportasi yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kebutuhan masyarakat akan transportasi angkutan umum membuat perusahaan penyedia angkutan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para penggunanya. Sebagai penyedia jasa angkutan atau akomodasi, PT. Kereta Api Indonesia (persero) mulai tahun 2003 berinovasi tidak hanya melayani perjalanan/akomodasi tetapi memberikan layanan makanan dan minuman bagi konsumennya, dengan di resmikannya anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (persero) yaitu PT. Reska Multi Usaha. PT. Reska Multi Usaha, anak perusahaan yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan restorasi kereta api untuk mencapai pelayanan prima wajib untuk selalu memperhatikan keluhan dan masukan dari penumpang. PT. Reska Multi Usaha menyediakan jasa menjual makanan di dalam kereta api dengan seluruh tujuan kota. Berbagai menu makanan “*Ready to Eat*” dalam bentuk *frozen food* seperti nasi ayam kecap, mie goreng bakso, nasi goreng bakso, nasi telur balado, dan menu lainnya tersedia untuk memudahkan penumpang dalam pemesanan menu makanan.

Guna menarik konsumen restoran kereta api PT. Reska Multi Usaha Area 2 Bandung terus melakukan pembaharuan. hal ini diwujudkan dengan beberapa program-program baru yang diluncurkan tahun demi tahun. Tabel 1.3 di bawah ini merupakan menu-menu yang ditawarkan kepada para penumpang kereta api yang sedang melaksanakan perjalanan.

Tabel 1.3
Tabel Harga Menu Makanan & Minuman Restoran Kereta Api
PT. Reska Multi Usaha Bandung

| No | Nama Produk | Harga | Ket |
|----|-----------------|-----------|------------|
| 1 | Teh Melati | Rp 10,000 | Hot Drink |
| 2 | Kopi Hitam | Rp 10,000 | Hot Drink |
| 3 | Wedang Uwuh | Rp 8,000 | Hot Drink |
| 4 | Bandrek | Rp 8,000 | Hot Drink |
| 5 | Kopi Nusantara | Rp 20,000 | Hot Drink |
| 6 | Cappucino | Rp 10,000 | Hot Drink |
| 7 | Hot Chocolate | Rp 10,000 | Hot Drink |
| 8 | Air Mineral | Rp 6,000 | Cold Drink |
| 9 | Teh botol Sosro | Rp 6,000 | Cold Drink |
| 10 | Fruit Tea | Rp 6,000 | Cold Drink |
| 11 | Mizone | Rp 7,000 | Cold Drink |

| | | | |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 12 | Pulpy Orange | Rp 10,000 | Cold Drink |
| 13 | Kopiko Coffee Latte | Rp 6,000 | Cold Drink |
| 14 | Indomilk | Rp 6,000 | Cold Drink |
| 15 | You-C 1000 | Rp 10,000 | Cold Drink |

Sumber: PT. Reska Multi Usaha, 2018

Tabel 1.4
Tabel Penjualan Produk Restoran Kereta Api pada
PT. Reska Multi Usaha Area 2 Bandung Periode
Tahun 2014-2016

| No. | Bulan | JUMLAH PENJUALAN | | |
|--------------|-----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 |
| 1 | Januari | Rp 2.017.835.000 | Rp 2.240.739.000 | Rp 1.794.931.000 |
| 2 | Februari | Rp 1.673.645.500 | Rp 1.819.895.000 | Rp 1.527.396.000 |
| 3 | Maret | Rp 1.715.055.420 | Rp 1.768.947.340 | Rp 1.661.163.500 |
| 4 | April | Rp 1.585.809.500 | Rp 1.696.960.000 | Rp 1.474.659.000 |
| 5 | Mei | Rp 2.017.240.315 | Rp 2.116.569.380 | Rp 1.917.911.250 |
| 6 | Juni | Rp 1.853.817.250 | Rp 1.657.839.500 | Rp 2.049.795.000 |
| 7 | Juli | Rp 2.672.411.250 | Rp 2.763.245.500 | Rp 2.581.577.000 |
| 8 | Agustus | Rp 2.100.646.500 | Rp 2.087.507.000 | Rp 2.013.716.000 |
| 9 | September | Rp 2.281.227.125 | Rp 2.126.116.250 | Rp 2.436.338.000 |
| 10 | Oktober | Rp 2.180.024.500 | Rp 2.084.987.000 | Rp 2.225.027.000 |
| 11 | November | Rp 2.217.903.555 | Rp 2.018.976.610 | Rp 2.416.830.500 |
| 12 | Desember | Rp 2.616.425.550 | Rp 2.624.217.100 | Rp 2.608.634.000 |
| TOTAL | | Rp 24.954.006.465 | Rp 25.005.999.680 | Rp 24.807.978.250 |

Sumber: Pengolahan data 2017

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan penjualan produk restoran kereta api PT. Reska Multi Usaha Area 2 Bandung dari tahun 2014-2016. pada tahun 2015 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu mendapatkan pendapatan sebesar Rp. 25.005.999.689. Namun mengalami penurunan pendapatan pada tahun 2016 menjadi Rp. 24.807.978.250. Penurunan pendapatan tersebut bisa terjadi karena menu pada restoran kereta api yang monoton sehingga terjadi penurunan menurun beli konsumen.

Minat beli menurut (Kotler & Keller, 2009), minat beli merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian. Suatu produk dikatakan telah dikonsumsi oleh konsumen apabila produk tersebut telah diputuskan oleh konsumen untuk dibeli. Minat beli terjadi karena adanya kualitas produk, kualitas produk adalah

GHEVI NUR AYU AMINAH, 2019

UJI COBA PENAWARAN MENU MINUMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (CUSTOMER INTEREST) PENUMPANG KERETA API

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

kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan (Kotler dan Keller, 2016).

Dari penjelasan-penjelasan di atas, penurunan pendapatan dapat terjadi karena minat beli konsumen yang menurun yang diakibatkan oleh menu pada restoran kereta api yang monoton sehingga restoran kereta api perlu menambah inovasi pada menu makanan dan minuman untuk meningkatkan kembali minat beli konsumen, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Uji Coba Penerapan Menu Minuman Terhadap Minat Konsumen (*Customer Interest*) Penumpang Kereta Api”**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana jenis menu minuman yang sesuai untuk penumpang kereta api ?
2. Bagaimana gambaran minat beli konsumen terhadap menu minuman gastronomi nusantara yang di ujikan ?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat konsumen terhadap menu minuman yang diujikan ?
4. Bagaimana nutrisi menu minuman yang baik terhadap penumpang kereta api ?
5. Bagaimana ketersediaan *supplier* dan penyajian menu minuman yang di ujikan ?
6. Bagaimana jenis menu minuman nusantara yang diujikan dapat berkontribusi terhadap edukasi wisata gastronomi bagi penumpang kereta api ?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis menu minuman yang sesuai untuk calon penumpang/penumpang kereta api.
2. Untuk mengetahui gambaran konsumen terhadap menu kudapan gastronomi nusantara yang disajikan.

3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat konsumen terhadap menu minuman gastronomi nusantara yang disajikan
4. Untuk mengetahui nutrisi menu minuman yang baik untuk para penumpang kereta api.
5. Untuk mengetahui ketersediaan *supplier* dan penyajian menu minuman yang diujikan.
6. Untuk mengetahui jenis minuman nusantara yang diujikan dapat berkontribusi terhadap edukasi wisata gastronomi bagi penumpang kereta api.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam mengembangkan varian minuman dan meningkatkan daya terima konsumen. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang manajemen industri katering.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai rekomendasi atau masukan untuk PT. Reska Multi Usaha dalam menambah varian minuman di dalam menu dan mengetahui bagaimana minat beli konsumen terhadap minuman tersebut .