

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki 16.056 pulau dan 34 provinsi sehingga membuat Indonesia menjadi negara yang memiliki banyak kebudayaan, ada istiadat, suku dan lainnya. Secara geografis Indonesia terletak diantara dua samudera dan dua benua, yaitu Samudera Pasifik dan Samudera Hindia, serta Benua Asia dan Benua Australia. Yang mempengaruhi Indonesia memiliki iklim tropis, memiliki dua musim, memiliki keberagaman budaya, memiliki lokasi dagang strategis.

Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat baik dikarenakan anekaragam wisata yang membentang dari Sabang hingga Merauke. Ada wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata religi, wisata kuliner dan juga wisata berkebun. Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Atau pariwisata dapat di artikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula. Dikutp dari <http://www.pengertianku.net/2017/04/pengertian-pariwisata-dan-jenis-jenisnya.html> (diakses pada 19 maret 2019, pukul 23:09).

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang sedang di gemborkan oleh pemerintah. Pariwisata mempunyai peran yang begitu besar dalam pembangunan Indonesia terkhusus menjadi salah satu penghasil devisa terbesar. Tujuan pengembangan pariwisata Indonesia ada pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1969 Bab II Pasal 3, yang menyatakan bahwa “Usaha-usaha pengembangan pariwisata di Indonesia bersifat suatu pengembangan industri pariwisata dan merupakan bagian dari usaha pengembangan dan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat dan negara”.

Pengembangan pariwisata bertujuan untuk memperkenalkan keindahan alam Indonesia, kebudayaan Indonesia, hasil kekayaan alam dan produk yang dimiliki oleh masyarakat dari daerah-daerah yang mempunyai potensi. Bukan hanya memperkenalkan melainkan potensi wisata di Indonesia bisa juga digunakan sebagai daya tarik untuk mengajarkan kepada para wisatawan untuk menjaga lingkungan dan memanfaatkan potensi-potensi yang ada di Indonesia.

Perkembangan pariwisata sudah sedemikian pesat dan terjadi suatu fenomena yang sangat global dengan melibatkan jutaan manusia, baik kalangan masyarakat, industri pariwisata maupun kalangan pemerintah dengan biaya yang tidak sedikit. Masyarakat maupun kalangan industri dan pengusaha pariwisata, keduanya mau tidak mau harus bergandengan tangan dalam menciptakan kondisi yang baik dalam perkembangan industri pariwisata secara nasional. Perkembangan industri pariwisata telah mengalami berbagai perubahan baik perubahan pola, bentuk dan sifat kegiatan, dorongan orang untuk melakukan perjalanan, cara berpikir, maupun sifat dan perkembangan pariwisata itu sendiri. (R.S Darmadjadi, 1995: 2).

Daya tarik utama wisata kuliner adalah produk makanan. Wisata kuliner menyediakan berbagai fasilitas pelayanan dan aktivitas kuliner yang terpadu untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang dibangun untuk rekreasi, relaksasi, pendidikan dan kesehatan.

Wisata kuliner sangat pesat perkembangannya di Indonesia. “sejak lima tahun belakangan ini memang tampak nyata sekali ‘komersialisasi’ informasi tentang kuliner melalui berbagai media”. (Winarno dalam bukunya, 2008, p3-4). Publikasi di berbagai media ini sangat menarik, karena memperkenalkan kekayaan budaya di Indonesia dan makanan khas dari setiap suku yang berada di kepulauan Indonesia. Kekayaan budaya Indonesia di bidang kuliner terlihat dari ragam jenis makanan yang berbeda-beda dari setiap suku dan daerah dengan cita rasa yang berbeda juga dan menjadi warisan budaya. Banyak makanan dari restoran-restoran terkenal yang menyajikan makanan tradisional khas daerahnya masing-masing.

Banyak sekali potensi wisata terkhusus untuk wilayah Jawa Barat. Dengan segala keindahan alam baik gunung ataupun laut, danau ataupun pedesaan. Jawa Barat terkenal dengan budaya keramah tamahannya. Provinsi Jawa Barat terletak pada bagian barat pulau jawa yang lokasinya berdampingan dengan ibu kota Indonesia. Banyak wisatawan ibu kota yang sering berlibur ke Jawa Barat dikarenakan lokasinya yang berdekatan dengan Jakarta. Banyak dari wisatawan yang merasa betah dengan berlibur ke Jawa Barat hingga ada yang membeli rumah hanya untuk tempat singgah saja ataupun sebagai tempat beristirahat.

Hal itu disebabkan karena Jawa Barat memiliki potensi keindahan alam yang baik. Bukan hanya itu, Jawa Barat juga memiliki beragam kuliner yang khas dan terkenal. Suku sunda adalah sebuah suku yang mencakup daerah Jawa Barat dan Banten, karakter dari masyarakat suku sunda ini adalah lemah lembut. Karena arti dari kata sunda sendiri adalah bagus/baik/putih/bersih, dan itulah mengapa orang-orang dari suku sunda atau Jawa Barat itu berkulit putih dan berkarakter lemah lembut.

Menurut seorang ahli pariwisata Andar Danova Goeltom, M.Sc. Bandung sudah di kenal sebagai pusat kuliner nusantara sejak tahun 1941, hal ini dikarenakan Bandung memiliki jumlah rumah makan terbanyak di Indonesia. Bukan hanya dari golongan masyarakat pencinta makanan saja yang sengaja datang ke Bandung akan tetapi banyak para tokoh nasional baik itu dari dalam negeri maupun luar negeri yang menyempatkan diri datang ke Bandung. Dikutip dari pikiran rakyat. <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/513/jbptunikompp-gdl-okaprasety-25602-3-bab2.pdf> diakses pada tanggal 21.03.2019, pukul 01 : 10

Bandung adalah kota metropolitan yang memiliki luas wilayah cukup besar di Jawa Barat dan juga sebagai ibu kota Jawa Barat itu sendiri. Kota Bandung layaknya sebuah lembah yang besar karena posisi dari kota bandung itu sendiri di kelilingi oleh gunung-gunung, yang artinya Bandung memiliki cuaca yang lembab dan sejuk. Bandung terkenal sebagai kota yang banyak menghadirkan beragam kuliner yang terkenal dan dapat di terima oleh banyak masyarakat dari kota lain,

bandung juga memiliki keragaman kuliner yang menarik dan unik, baik itu dari segi rasa ataupun penampilan.

Kegiatan pariwisata memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pariwisata. Sarana dan prasana tersebut adalah seperti sarana akomodasi perhotelan, biro perjalanan wisata, restoran, sarana rekreasi dan sebagainya. Dari semua sarana penunjang kegiatan kepariwisataan tersebut, restoran mempunyai peranan yang penting. Restoran menyediakan makan dan minum bagi para turis yang akan berekreasi di suatu daerah. *Food and beverage departement* sebuah Hotel dalam kegiatan operasional, mengoperasikan *oulet-outlet* antara lain: *Restaurant, Coffee Shop, Bar, Banquet, Lounge* dan *Room Service*. *Outlet-outlet* yang ada tersebut difungsikan sebagai *centre of profit* bagi Hotel.

Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu: (1) *Tangibles* (Nyata), meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi. (2) *Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) *Responsiveness* (Kesigapan/Tanggapan), yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (4) *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), mencakup tingkat pengetahuan dan keramah tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi: (a) *Competence* (kompetensi), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan. (b) *Courtesy* (kesopanan), meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. (c) *Credibility* (kredibilitas atau kepercayaan), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi seperti reputasi, prestasi dsb. (d) *Secuity* (keamanan), artinya tidak adanya bahaya, resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. (5) *Empathy* (empati), merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Dimensi empati merupakan gabungan dari dimensi: (a) *Access* (akses), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan. (b)

*Communication* (komunikasi), yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. (c) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Parasuraman dalam Hoffman, 2008)

Pembeli potensial atau orang yang pernah membeli tentu perlu dicermati variabel apa yang dipertimbangkan mereka dalam keputusan pembelian atau membeli ulang. Pemahaman tentang apa yang dipertimbangkan dan berpengaruh terhadap keputusan membeli ini penting dipahami oleh setiap industri makanan dalam hal ini restoran. Dengan diketahuinya variabel-variabel yang mempengaruhi tersebut akan mempermudah manajemen dalam pengambilan keputusan manajerial. Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kehendak pemakai jasa, ukuran keberhasilan pelayanan tidak muncul dari pihak manajemen tapi dari pemakai jasa itu sendiri. Kualitas jasa pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Bisnis restoran dan rumah makan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut. Agar dapat memenangkan persaingan, mempertahankan pasar yang dimiliki dan merebut pasar yang sudah ada, perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan yang terus menerus berubah dan berkembang. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang terus berubah. Banyak perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. (soekresno, 2000:15).

Pada bisnis restoran bukan hanya pelayanan saja yang penting melainkan kualitas pada makanannya juga harus diperhatikan, apakah makanan yang disediakan layak untuk dikonsumsi oleh konsumen/pelanggan. Menurut Susanto dalam (Friska, 2015) menyatakan bahwa kualitas makanan adalah mutu kesesuaian mengukur sejauh mana sifat rancangan dan operasi makanan mendekati standar

yang dituju. Menu makanan pada suatu restoran menjadikan *key resource* yang mempengaruhi kualitas makanan dari restoran tersebut.

Menurut West, Wood, Harger dan Sherrington serta Jones dalam Margaretha dan Edwin (2012:1) secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi *food quality* adalah warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa. Kabupaten Bandung Selatan merupakan destinasi wisata yang objek wisatanya merupakan keindahan alam, pemandian air panas, kebun teh, kuliner dan sebagainya. Sepanjang perjalanan di Kabupaten Bandung Selatan wisatawan akan sering kali menemui restoran/rumah makan sunda. Seperti halnya Restoran Riung Panyaungan yang berlokasi di Jalan Raya Soreang-Banjaran KM.2, Ciherang, Kiangroke, Banjaran, Bandung.

Ketika melakukan observasi di Riung Panyaungan ada beberapa keresahan yang penulis dapatkan yaitu, sistem reservasi yang kurang jelas, ada pedagang kaki lima yang menjual gorengan di dalam restoran, makanan yang disajikan dingin. Restoran Riung Panyaungan adalah rumah makan sunda yang menyajikan makanan-makanan khas sunda dengan menyuguhkan suasana perkampungan sunda di restorannya, kolam-kolam ikan dengan saung di atasnya yang melengkapi pengalaman makan para konsumen/pengunjung. Dengan segala suguhan yang Riung Panyaungan miliki, dengan ini penulis ingin menganalisa bagaimana kualitas makanan dan pelayanan yang ada pada Rumah Makan Riung Panyaungan. Analisa yang penulis gunakan hanya dua aspek yaitu, kualitas makanan dan pelayanan, yang menurut penulis kedua aspek itu sangatlah perlu diperhatikan.

Maka dari itu dalam penelitian ini yang akan diungkit adalah ANALISIS KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN DI RESTORAN RIUNG PANYAUNGAN BANJARAN.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Adapun rumusan masalah yang dituju adalah:

1. Bagaimana kualitas makanan yang ada di Restoran Riung Panyaungan Banjaran ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Restoran Riung Panyaungan Banjaran ?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian yang dituju adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana dengan kualitas makanan yang diberikan oleh pihak restoran kepada para tamu atau wisatawan.
1. Untuk mengetahui bagaimana dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran kepada para tamu atau wisatawan.

## **1.4 MANFAAT PENLITIAN**

Adapun manfaat penelitian yang dituju adalah:

1. Memberikan edukasi kepada Restoran Riung Panyaungan ataupun masyarakat luas mengenai apa saja yang harus diperhatikan dalam kualitas makanan.
2. Memberikan edukasi kepada Restoran Riung Panyaungan ataupun masyarakat luas mengenai apa saja yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan.