

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata saat ini telah menjadi salah satu penyumbang devisa negara tertinggi di Indonesia. Diketahui pada tahun 2019, Industri pariwisata tercatat sebagai sektor yang memberikan pemasukan terbesar kedua di Indonesia. Kekayaan sumber daya alam dan budaya merupakan komponen penting yang menjadi daya tarik dalam bidang pariwisata di Indonesia. Selain itu aktivitas kepariwisataan juga dapat memberikan *multiplier effect* atau dampak ganda bagi perekonomian Indonesia, dimana pendayagunaan serta potensi kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang berpotensi dalam memperluas lapangan pekerjaan, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai budaya dan bangsa. Tercatat pada tahun 2019 aktivitas pariwisata telah menyerap langsung sekitar 10% dari total tenaga kerja Indonesia. Sedangkan sektor penyediaan akomodasi dan restoran telah berkontribusi menyerap tenaga kerja sebesar 7% dari total tenaga kerja nasional. (Sari, Yanita, & Neswardi, 2020)

Potensi dari keunikan alam dan budaya yang dimiliki adalah faktor pendukung utama perkembangan industri pariwisata di Indonesia. Objek pariwisata Indonesia yang sangat beragam telah banyak menyerap wisatawan domestik maupun wisatawan asing untuk berkunjung. Destinasi wisata merupakan poin utama dan terpenting dari produk pariwisata dimana *core business* dari industri

yang ditawarkan. Destinasi berkaitan dengan suatu tempat atau wilayah yang mempunyai ketertarikan dan ciri khas tersendiri, baik secara geografis maupun budaya. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi sebagai destinasi wisata yang sering dikunjungi adalah Banten. Selain wisata alam dan budaya, letak geografis daerah yang bersebelahan dengan Ibukota Negara membuat Banten sering menjadi destinasi yang paling sering dikunjungi baik oleh wisatawan yang melakukan perjalanan wisata maupun yang melakukan perjalanan bisnis. Dengan melihat peningkatan kunjungan wisatawan di Provinsi Banten harus juga diimbangi dengan peningkatan sarana-sarana penunjang penting yang merupakan bagian yang penting dari bidang pariwisata tersebut yaitu industri perhotelan.

Akomodasi perhotelan merupakan salah satu aspek penting yang dapat menunjang keberhasilan pariwisata. Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan fasilitas penginapan lengkap dengan pelayanan makan minum, kamar serta jasa penunjang lainnya (Akbar, 2017). Sementara menurut SK Menparpostel No. KM 34/NK.103/MPPT 87, Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang memakai seluruh area bangunan untuk menyediakan jasa layanan penginapan, makan, minum dan segala jenis jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Darsono, 2011). Fungsi utama hotel adalah sebagai tempat penginapan atau peristirahatan sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat atau yang sedang melakukan perjalanan wisata.

Seiring dengan perkembangan pariwisata di Indonesia yang telah sampai di kancah internasional, pertumbuhan ekonomi dalam akomodasi perhotelan pun

sebanyak 29.243 bangunan sesuai dengan klasifikasinya masing-masing, mulai dari *city hotel*, *resort*, maupun hotel berbintang dan 12 persen diantaranya telah tergolong kedalam klasifikasi hotel berbintang. Masing-masing hotel berlomba untuk memberikan fasilitas dan layanan yang baik bagi setiap tamu, hal ini dapat dilihat dari tingkat bintang dan penawarannya. Menurut Data Statistik Provinsi Banten, jumlah penginapan hotel dan restoran pada akhir tahun 2018 di daerah Banten telah tercatat sekitar 2,275 bangunan. (Dinas Pariwisata, 2018)

Pandemic COVID-19 sangatlah berpengaruh bagi industry perhotelan baik di daerah Banten maupun di seluruh Indonesia bahkan Dunia. Seiring dengan memburuknya situasi di Indonesia pada tahun 2020 lalu, membuat pemerintah terpaksa memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai upaya pencegahan untuk memutus rantai penyebaran virus COVID-19. Hal ini sangat berdampak bagi dunia perhotelan dengan berkurangnya jumlah kamar dan tingkat hunian kamar. Berbagai upaya dilakukan oleh hotel untuk meningkatkan kembali volume penjualan mereka padasaat pemberlakuan normal baru oleh pemerintah. Mulai dari menerapkan protokol kesehatan dengan baik sesuai anjuran pemerintah, melakukan promosi berupa potongan harga kamar maupun makanan dan minuman di hotel, sampai dengan melakukan inovasi produk dan jasa. Salah satu inovasi produk yang dilakukan hotel adalah dengan menjual berbagai varian menu makanan dan minuman di restoran.

Restoran adalah salah satu bagian penting yang harus dimiliki pada sebuah usaha hotel, dimana restoran merupakan tempat penyediaan layanan makanan dan minuman, hal ini sejalan dengan kebutuhan manusia akan pangan bagi kelangsungan hidup manusia. Dalam dunia bisnis restoran mendapatkan keuntungan atau laba dengan melalui produk makanan dan minuman yang ditawarkan kepada setiap pelanggan baik yang datang dari luar hotel maupun yang menginap di hotel. Tercatat menurut (BPS, 2021) jumlah kunjungan ke restoran di daerah Tangerang pada 2021 mengalami kenaikan hingga 20% dari tahun sebelumnya yaitu 80%. Untuk memperoleh laba secara terus-menerus produk yang ditawarkan di restoran haruslah memiliki cita rasa yang lezat serta tampilan yang menarik dan berkualitas. Setiap restoran memiliki sebuah daftar pilihan jenis makanan dan minuman yang ditawarkan kepada pelanggan dalam bentuk menu.

Menu merupakan daftar pilihan aneka makanan dan minuman yang ditawarkan di restoran dan biasanya disertai dengan visualisasi dari jenis makanan dan minuman serta harga dan deskripsi singkat makanan atau minuman yang ditawarkan tersebut. Menu memiliki peranan penting dalam sebuah restoran atau usaha makanan lainnya dimana melalui menu pelanggan dapat mengetahui produk apa saja yang dijual. Hotel Istana Nelayan merupakan salah satu hotel berbintang di daerah Tangerang, Banten yang memiliki restoran dengan berbagai varian menu baik makanan nusantara maupun internasional. Hotel Istana Nelayan memiliki fasilitas restoran dengan nama Krakatau Resto and Coffe Shop. Krakatau Resto and Coffe Shop menawarkan varian menu yang beragam mulai dari *western food*, *Chinese food* sampai dengan makanan nusantara

untuk *breakfast, lunch* dan *dinner*. Salah satu menu yang ditawarkan adalah berbagai varian menu yang terdapat pada daftar menu *Ala carte*, diantaranya:

TABEL 1

Daftar Ala Carte Menu yang Terdapat di Krakatau Resto and Coffe Shop, Hotel Istana Nelayan

| No | Nama Menu |
|-----|----------------------------|
| 1. | Ikan Gurame Asam Manis |
| 2. | Ikan Gurame Goreng |
| 3. | Ikan Gurame Saos Belacan |
| 4. | Patin Tim Taucho |
| 5. | Sate Ayam |
| 6. | Sop Buntut |
| 7. | Cumi Goreng Tepung |
| 8. | Udang Telor Asin |
| 9. | Udang Mayonaise |
| 10. | Ayam Goreng Singapore |
| 11. | Ayam Goreng Mentega |
| 12. | Sapo Tahu Seafood |
| 13. | Cap Cay |
| 14. | Kangkung Hot Plate Seafood |
| 15. | Gado-gado/Karedok |
| 16. | Mie Goreng Seafood |
| 17. | Nasi Goreng Seafood |
| 18. | Tahu Kipas |

Sumber: Krakatau Resto and Coffe Shop, Hotel Istana Nelayan, 2021

Setiap menu makanan tersebut memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap naikturunnya pendapatan Hotel.

TABEL 3

Data Penjualan Menu Ala Carte di Krakatau Resto and Coffe Shop, Hotel Istana Nelayan 2021

| No | Item Menu | Skala Penjualan | | | | |
|--------------|----------------------------|-----------------|-----|-----|-----|-------|
| | | Jan | Feb | Mar | Apr | Total |
| 1. | Ikan Kuwe Bakar | 11 | 12 | 16 | 6 | 45 |
| 2. | Ikan Gurame Asam Manis | 35 | 43 | 26 | 34 | 138 |
| 3. | Ikan Gurame Goreng | 6 | 6 | 17 | 24 | 53 |
| 4. | Ikan Gurame Saos Belacan | 5 | 4 | 13 | 6 | 28 |
| 5. | Patin Tim Taucho | 24 | 14 | 18 | 19 | 75 |
| 6. | Sate Ayam | 34 | 43 | 36 | 27 | 140 |
| 7. | Sop Buntut | 175 | 157 | 138 | 92 | 559 |
| 8. | Cumi Goreng Tepung | 55 | 40 | 43 | 36 | 174 |
| 9. | Udang Telor Asin | 19 | 21 | 29 | 9 | 78 |
| 10. | Udang Mayonaise | 24 | 14 | 31 | 20 | 89 |
| 11. | Ayam Goreng Singapore | 40 | 47 | 58 | 45 | 190 |
| 12. | Ayam Goreng Mentega | 52 | 46 | 35 | 36 | 169 |
| 13. | Sapo Tahu Seafood | 47 | 54 | 59 | 49 | 209 |
| 14. | Cap Cay | 71 | 69 | 67 | 41 | 248 |
| 15. | Kangkung Hot Plate Seafood | 30 | 20 | 48 | 36 | 134 |
| 16. | Gado-gado/Karedok | 37 | 21 | 61 | 35 | 154 |
| 17. | Mie Goreng Seafood | 52 | 50 | 18 | 35 | 155 |
| 18. | Nasi Goreng Seafood | 115 | 146 | 111 | 83 | 455 |
| 19. | Tahu Kipas | 58 | 90 | 79 | 60 | 215 |
| Total | | 890 | 897 | 903 | 693 | 3.383 |

Sumber: Krakatau Resto and Coffe Shop, Hotel Istana Nelayan, 2021

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa secara total volume penjualan Krakatau Resto and Coffe Shop, Hotel Istana Nelayana tahun 2021 periode bulan januari-april mengalami kenaikan pada penjualan menu *ala carte*, hal ini didukung juga dari data kunjungan ke pelanggan ke Krakatau Resto and Coffe Shop yang dimana juga mengalami kenaikan sebesar 17% dari tahun sebelumnya yaitu pada periode juli- desember 2020 sebesar 56%, dan pada periode januari-april 2021 sebesar 73%. Namun jika dilihat dari volume penjualan per item dari menu tersebut tidak stabil dan bahkan ada yang mengalami penurunan setiap bulannya.

Hal ini mempengaruhi omset yang

diperoleh hotel mengalami *fluktuasi* (ketidak stabilan). Jika situasi tersebut terus terjadi maka akan berpengaruh terhadap volume penjualan yang bisa berdampak pada kerugian yang dialami perusahaan. Volume penjualan sendiri merupakan jumlah satuan produk yang mampu dijual oleh sebuah perusahaan. (Hanifaradiz & Satrio, 2016). Semakin tinggi angka dari jumlah penjualan yang dihasilkan perusahaan, maka semakin tinggi juga kemungkinan laba yang akan dihasilkan perusahaan begitupun sebaliknya. Hal inilah yang menyebabkan pentingnya evaluasi pada volume penjualan agar perusahaan tidak mengalami kerugian.

Untuk mengatasi penurunan volume penjualan maka perusahaan perlu menerapkan yang namanya evaluasi menu bisa dilakukan dengan perhitungan menggunakan *menu engineering*. *Menu engineering* merupakan langkah-langkah yang dapat mengevaluasi sebuah keputusan yang berkaitan dengan harga dan rancangan menu pada masa sekarang dan akan datang (Nenimeler, 2013). Dalam analisis menu engineering terdapat empat kategori penilaian diantaranya *Star* (produk yang dijual populer dan menguntungkan), *PlowHorse* (produk yang dijual populer tetapi tidak menguntungkan), *Puzzle* (produk yang dijual menguntungkan tetapi tidak populer), dan *Dog* (produk yang dijual tidak populer dan tidak menguntungkan).

Menurut (Kasavana, 1988) terdapat dua elemen dasar yang menjadi fokus perhatian dalam analisis ini yaitu:

- a. *Menu Mix* (MM) yakni suatu analisis mengenai permintaan pelanggan atau analisis mengenai indeks popularitas setiap jenis makanan yang dihitung untuk melihat popularitas setiap item dalam menu. Untuk mendapatkan indeks popularitas perlu menghitung rasio dari jumlah item menu yang terjual dengan dibandingkan dengan seluruh item menu yang ada. Suatu

item dalam menu dapat dikatakan populer, jika penjualan item menu tersebut sama dengan 70% dari jumlah penjualan yang ditargetkan. *Menu mix%* didapatkan dari penghitungan perbandingan jumlah item menu yang terjual dengan total penjualan keseluruhan item menu dalam suatu kelompok menu dikali 100. Dengan membandingkan *menu mix%* tiap item menu dengan indeks popularitas menu dalam kelompok yang sejenis, maka dapat diketahui popularitas item dalam menu tersebut.

- b. *Contribution Margin* (CM) yakni suatu analisis dari kontribusi margin yang dihitung untuk mengetahui kontribusi keuntungan setiap item dalam menu. Margin kontribusi merupakan harga jual yang dikurangi biaya item menu. Dengan menghitung margin kontribusi, diketahui keuntungan kotor dari tiap item menu. Rata-rata margin kontribusi merupakan hasil pembagian dari total margin kontribusi dengan total item menu yang terjual dalam suatu kelompok menu yang sama. Dengan membandingkan margin kontribusi tiap item menu dengan rata-rata margin kontribusi menu dalam kelompok yang sama maka dapat diketahui kontribusi keuntungan item menu tersebut.

Apabila kontribusi keuntungan dan popularitas menu sudah diteliti, maka tiap item menu dapat diklasifikasikan sesuai dengan kelompoknya.

TABEL 4

Klasifikasi Menu

| No | MM <i>Categories</i> | CM <i>Categories</i> | <i>Classification</i> |
|----|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1 | <i>High</i> | <i>High</i> | <i>Star</i> |
| 2 | <i>High</i> | <i>Low</i> | <i>Plowhorse</i> |
| 3 | <i>Low</i> | <i>High</i> | <i>Puzzle</i> |
| 4 | <i>Low</i> | <i>Low</i> | <i>Dog</i> |

Sumber: Kasavana and Smith (1982)

Kedua elemen diatas diperoleh dari tiga sumber data yaitu:

- a) *Sales History* untuk mendapatkan data *Menu Mix*

b) *Standard Recipe* untuk mendapatkan data *Food Cost*

c) *Menu List* untuk mendapatkan data *Selling Price*

Strategi yang biasa dilakukan dalam penyusunan harga menu didasarkan pada biaya dan *mark-up* biaya tersebut. Hal tersebut bias saja menjadi kendala dalam memaksimalkan keuntungan dan pendapatan (Ardiansyah & Magdalena, 2018). Dalam melakukan *menu engineering* diperlukan operator penyajian yang betul-betul akrab dengan biaya bahan menu, harga jual, dan jumlah terjual selama beberapa periode. Karena dalam analisis setiap bahan menu diklasifikasikan dan dievaluasi keberhasilan pemasaran dan penyusunan harganya.

Tujuan dari analisis *menu engineering* sendiri adalah memaksimalkan penjualan dan keuntungan sehingga usaha dapat berkembang dengan baik. Analisis tersebut dapat dilakukan secara manual maupun menggunakan sistem computer. Dari hasil analisis tersebut dapat dilihat manakah menu yang dapat menguntungkan perusahaan serta patut dipertahankan, manakah menu yang perlu diatur ulang harganya, manakah menu yang perlu di reposisi dan juga manakah menu yang perlu diganti atau dihilangkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode *Menu Engineering* merupakan salah satu strategi atau metode yang tepat untuk dilakukan dalam menemukan jawaban serta solusi terhadap masalah penerapan menu pada restoran. Oleh sebab itu penulis memilih *menu engineering* untuk dilakukan tinjauan analisis selama menjalankan kegiatan magang. Magang sendiri merupakan salah satu bentuk syarat kelulusan bagi mahasiswa fakultas pariwisata Universitas Pelita Harapan, dimana mahasiswa melakukan praktek kerja langsung ke lapangan. Program magang memberikan kesempatan bagi Mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan ke dunia kerja nyata serta mahasiswa diberi kesempatan untuk meninjau masalah yang terjadi pada lokasi magang serta cara menemukan solusi

dari analisis masalah yang ada. Adapun topik permasalahan yang telah ditemukan dituang kedalam judul laporan “Tinjauan Penerapan *Menu Engineering* Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Di Hotel Istana Nelayan, Jatiuwung, Tangerang

B. Tujuan Laporan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis melalui laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

- a. Sebagai wadah untuk mempraktikkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam rangka memaksimalkan *skill* baik *hard skill* maupun *soft skill*. Membangun relasi yang lebih luas lagi dalam rangka pengembangan diri yang lebih baik.
- b. Menciptakan pengalaman kerja baru yang akan bermanfaat dalam berbagai aspek kedepannya.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk memahami bagaimana cara mengimplementasi *Menu Engineering* pada sebuah daftar menu.
- b. Untuk mengetahui bagaimana hasil dari penerapan *Menu Engineering* dapat meningkatkan volume penjualan di Hotel Istana Nelayan.

C. Manfaat Magang

Berikut ini manfaat penulisan laporan magang ini meliputi:

1. Manfaat Magang bagi Peserta Magang

- a. Dapat menambah wawasan mengenai pengelolaan administrasi dalam menghadapi krisis manajemen.

- b.* Dapat membantu peserta magang memaksimalkan kemampuan dan aktualisasi diri.
 - c.* Dapat menjadi sarana bagi peserta magang untuk memperluas jaringan kerja.
 - d.* Membantu penulis dalam mempraktikkan ilmu pengetahuan teori yang dimiliki.
2. Manfaat Magang bagi Program Studi
- a.* Kegiatan magang diharapkan dapat memberikan inovasi baru yang dapat digunakan sebagai pedoman pembelajaran oleh pihak Kampus.
 - b.* Kegiatan magang ini diharapkan dapat meningkatkan kerjasama antara instansi magang dengan pihak kampus.
3. Manfaat Magang Bagi Instansi Tempat Magang
- a.* Menghemat pengeluaran perusahaan
 - b.* Meningkatkan citra perusahaan
 - c.* Memiliki hubungan yang baik dengan berbagai universitas, sehingga dapat bermanfaat untuk mendapatkan SDM yang lebih berpotensi dan mempunyai kemampuan profesional di masa yang akan datang.

D. Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah yang menjadi dasar pentingnya melakukan magang bagi mahasiswa serta alasan pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penyusunan laporan magang, manfaat magang dan juga sistematika penulisan laporan.

2. BAB II DASAR PEMIKIRAN

Bab ini berisi uraian tentang alasan dan dasar pemikiran pemilihan lokasi

magang dan pemilihan bidang magang oleh penulis.

3. BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN TEMPAT MAGANG

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, aktivitas magang, metode pelaksanaan magang, bentuk-bentuk dukungan serta kendala- kendala yang terjadi selama aktivitas magang.

4. BAB IV - HASIL PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang terkait dengan topik yang diangkat dalam laporan magang, analisis masalah yang menjadi topik laporan serta rekomendasi perbaikan dari penulis.

5. BAB V REFLEKSI DIRI

Bagian ini menjabarkan manfaat magang terhadap pengembangan *hardskill*, *softskill*, kemampuan kognitif, serta aktualisasi diri penulis.

6. BAB VI SIMPULAN

Menjelaskan kesimpulan hasil Laporan Magang sesuai analisis permasalahan dan solusi yang disampaikan oleh penulis.

BAB II

DASAR PEMIKIRAN

A. Dasar Pemikiran Pemilihan Lokasi Magang

Daerah Tangerang merupakan daerah yang terletak di tempat yang cukup strategis dimana daerah Tangerang dekat dengan ibukota Negara yaitu DKI Jakarta. Posisi strategis tersebut menjadikan perkembangan Tangerang berjalan dengan pesat. Perkembangan Kota Tangerang yang begitu signifikan ini didukung juga dengan adanya aksesibilitas dan konektivitas berskala nasional dan internasional yang baik seperti keberadaan Bandara International Soekarno-Hatta, Pelabuhan International Tanjung Priok, serta Pelabuhan Bojonegara sebagai gerbang maupun outlet nasional.

Kedudukan geostrategis Kota Tangerang tersebut telah mendorong bertumbuh kembangnya aktivitas industri, perdagangan dan jasa yang merupakan basis perekonomian Kota Tangerang saat ini. Industri perhotelan juga merupakan salah satu industri yang telah berkembang cukup pesat di daerah Tangerang. Melihat dari tingkat aktifitas bisnis di daerah tangerang yang semakin meningkat, selain menyediakan kamar dan layanan makan minum, hotel di daerah tangerang juga menyediakan fasilitas *meeting room* yang bisa digunakan oleh kalangan pebisnis atau perkantoran untuk melakukan rapat atau kegiatan bisnis lainnya.

Pertumbuhan ekonomi yang terjadi di Tangerang dan wilayah sekitarnya menjadikan pertumbuhan penduduk tidak hanya dipengaruhi dari kelahiran, tetapi juga dari perpindahan (migrasi). Seiring dengan penambahan penduduk dengan luas wilayah yang tetap maka semakin tinggi juga tingkat kepadatan penduduknya ditambah