

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, budaya makan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan sudah mengalami pergeseran. Masyarakat modern yang memiliki gaya hidup yang serba praktis dan permintaan masyarakat akan jasa kuliner yang meningkat memicu tumbuhnya industri restoran atau café dengan didalamnya memiliki makanan yang dinamakan *main course* (makanan utama). Di era global saat ini semakin banyak dijumpai café/restoran yang memiliki *main course* didalamnya baik itu *main course* lokal maupun *main course* dari luar negeri.

Seiring dengan meningkatnya variasi *main course* yang ada di Indonesia, tingkat persaingan dalam usaha sejenis juga semakin meningkat. Akibat dari munculnya banyak restoran atau café membuat konsumen semakin selektif dalam memilih restoran atau café. Keberlangsungan suatu perusahaan itu bergantung dari kemampuan perusahaan itu untuk dapat menguasai sistem pasaryang ada serta pemenuhan harapan dari konsumen akan produk yang bermutu dengan harga yang realistis.

Food quality atau kualitas makanan adalah gabungan ciri-ciri dari suatu makanan yang bisa memenuhi harapan pelanggan dan membuat makanan tersebut menjadi layak untuk dibeli. Makanan yang lezat dan segar memiliki peran yang penting dalam upaya untuk melampaui pesaing lainnya. Kualitas makanan secara umum sudah diterima sebagai salah satu elemen yang mendasar dari keseluruhan konsumen di restoran (Prasetyo, 2020). Kualitas makanan adalah semua ketentuan yang suda ditetapkan

berhubungan dengan karakteristik kualitas makanan yang diperlukan untuk memuaskan keinginan dan harapan konsumen. Kualitas makanan pada produk pada *food and beverage* memiliki beberapa dimensi diantaranya ada *freshness* (kesegaran makanan), *presentation* (penyajian makanan), *well cooked* (makanan yang dimasak dengan tepat dan baik), dan *variety of food* (keanekaragaman makanan)(Davis, 2018a). Apabila kualitas makanan yang disajikan bagus akan menguntungkan kedua belah pihak, yakni bagi perusahaan akan mendapat citra yang baik yang dapat memberi keuntungan terhadap bisnisnya, sedangkan bagi pelanggan akan mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Dengan demikian suatu produk makanan dikatakan mempunyai kualitas apabila produk itu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan bahkan melampaui harapan mereka (Khakim, 2015)

Main course (makanan utama) adalah makanan inti dengan porsi yang lebih besar dari makanan lainnya yang biasa disajikan pada saat *lunch* ataupun *dinner*. Adapun bahan utama dari *main course* ini yakni daging sapi ataupun daging ayam. (Setiawati, 2020) mengemukakan *main course* adalah hidangan pokok dari suatu susunan menu lengkap yang dihidangkan pada waktu makan seperti *lunch* maupun *dinner* dengan ukuran yang lebih besar dari *appetizer* (makanan pembuka). Mudah-mudahan memperoleh *main course* atau makanan utama dipasaran membuat beberapa industri bersaing untuk menyediakan makanan utama yang sesuai dengan selera konsumen. Berdasarkan pernyataan dari Bpk. Hendra (*Head Of Department Food And Beverage*) Aryaduta Lippo Village salah satu restoran dengan *main course* yang sangat disukai oleh masyarakat di Tangerang ataupun turis yang datang ke Indonesia adalah *palm café Aryaduta Lippo Village*, yang merupakan *café*

atau restoran khas Indonesia karena tampilan dan keunikan tempatnya yang menggunakan kearifan lokal masyarakat Indonesia seperti kain tenun yang dipajang di beberapa sisi ruangan dan *table cloth*nya yang merupakan hasil tenunan masyarakat Indonesia.

Palm Café Aryaduta Lippo Village menyajikan berbagai jenis *main course* yaitu Asian food dan western food. *Asian food* yang disajikan diantaranya gurame bakar dabu- dabu, sate campur, nasi goreng, kwetiau goreng, gulai ayam, salmon teriyaki, *beef teriyaki*, *chicken teriyaki*, dan beef thai basil.

Sedangkan *western food* yang disajikan yakni fillet mignon, *sirloin steak*, pan seared crusted salmon, dan herb chicken breast. Makanan yang disajikan di Palm Café restoran ini memiliki mutu yang tinggi dengan pemilihan bahan baku yang sangat diperhatikan agar kualitas makanan yang disajikan ke tamu terjaga.

Pemilihan bahan baku dengan mutu yang tinggi, tidak menjamin dapat meningkatkan kualitas makanan yang memberi pengaruh terhadap kepuasan tamu Palm Café Aryaduta Lippo Village. Masih terdapat beberapa tamu yang masih memberikan *bad guest recommendation* terhadap menu *main course* yang disajikan. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN *MAIN COURSE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PALM CAFÉ ARYADUTA LIPPO VILLAGE” untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan memberi pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu di Palm Café Aryaduta Lippo Village.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *freshness* (kesegaran makanan) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu Palm Café Aryaduta Lippo Village?
2. Apakah *presentation* (penyajian makanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palm Café Aryaduta Lippo Village?
3. Apakah *well cooked* (makanan yang dimasak dengan baik dan tepat) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palm Café Aryaduta Lippo Village?
4. Apakah *variety of food* (keanekaragaman makanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palm Café Aryaduta Lippo Village?
5. Dari keempat variabel kualitas makanan, variabel apakah yang paling dominan terhadap kepuasan tamu Palm Café Aryaduta Lippo Village?

C. Tujuan Magang

Dalam melakukan penelitian yang berbentuk magang ini, penulis menemukan beberapa hal yang menjadi tujuan dilakukannya magang. Tujuan-tujuan tersebut diantaranya yakni:

1. Penulis dapat meningkatkan potensi kerja, dengan mempraktekkan teori-teori yang sudah dipelajari sebelumnya di program studi *hospitality management* di Universitas Pelita Harapan.
2. Menambah pengalaman serta wawasan penulis khususnya dalam bidang *Food and Beverage* dengan melakukan kerja nyata
3. Meningkatkan rasa percaya diri yang menimbulkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan

4. Membina dan meningkatkan hubungan yang baik antara pihak Universitas Pelita Harapan dengan Hotel Aryaduta Lippo Village, tempat dilaksanakannya magang.
5. Penulis ingin mengevaluasi kualitas makanan yang di sajikan di Palm Café, guna untuk mendapatkan *Good Guest Recommendation* yang dapat menimbulkan keuntungan bagi pihak hotel.

D. Manfaat Magang

1. Bagi program studi Pengelolaan Perhortelan Universitas Pelita Harapan
 - a. Meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara pihak universitas pelita harapan dengan pihak hotel Aryaduta Lippo Village. Hal ini juga dapat membantu mempersiapkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang profesional dan berpotensi di dunia kerja yang akan datang.
 - b. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa/mahasiswi program studi pengelolaan perhotelan angkatan selanjutnya untuk dapat mengembangkan potensi mereka pada dunia kerja khususnya yang berminat pada *department Food and Beverage Service*.
2. Bagi Hotel Aryaduta Lippo Village
 - a. Meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara pihak hotel Aryaduta Lippo Village dengan pihak Universitas Pelita Harapan, dengan mendapatkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berpotensi dan profesional didunia kerja yang akan datang.
 - b. Sebagai bahan evaluasi mengenai pentingnya meningkatkan kualitas makanan guna untuk kepuasan tamu yang akan

berdampak pada kualitas dan juga pendapatan hotel.

3. Bagi mahasiswa/mahasiswi
 - a. Memiliki koneksi yang baik dalam bidang perhotelan khususnya dibidang *Food and Beverage* serta mendapatkan pengalaman yang sangat penting bagi dunia kerja nantinya.
 - b. Memperoleh pemahaman dan cara bekerja yang profesional khususnya dibidang *Food and Beverage Service*

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN:

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang yang menjelaskan tentang alasan mengambil judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN *MAIN COURSE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PALM CAFÉ ARYADUTA LIPPO VILLAGE” yang dilakukannya Penelitian yang dalam bentuk magang. Kemudian disusul dengan rumusan masalah, uraian tujuan magang, manfaat magang bagi Universitas Pelita Harapan program studi Pengelolahan Perhotelan, bagi pihak hotel Aryaduta Lippo Village, dan bagi mahasiswa itu sendiri.

BAB II DASAR PEMIKIRAN:

Pada Bab II ini dijelaskan dan diuraikan tentang dua hal penting yakni dasar pemikiran pemilihan lokasi magang dan dasar pemikiran pengambilan Department atau bidang yang diambil yang dijelaskan secara logis dan jelas dengan didukung oleh fakta-fakta yang bisa dipertanggungjawabkan.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI TEMPAT MAGANG:

Pada Bab III ini dijelaskan objek penelitian secara umum yaitu gambaran instansi tempat dilakukannya magang. Profil instansi magang yang dimaksud yaitu profil organisasi yang menjadi bidang magang yang dipilih.

Pada bab ini juga dijelaskan apa saja yang dilakukan selama program magang dilaksanakan dan apa yang dicapai dari setiap kegiatan selama magang ini berlangsung. Tidak hanya itu disini juga dijelaskan metode yang digunakan dalam melakukan penelitian, bentuk-bentuk dukungan yakni dukungan dari mahasiswa, dukungan dari tempat dilaksanakannya magang serta dukungan dari program studi pengelolaan perhotelan. Adapaun penjelasan mengenai kendala dari mahasiswa, institusi yang menjadi tempat dilaksanakannya magang, juga kendala dari program studi pengelolaan perhotelan yang menjadi hambatan dilaksanakannya magang.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN:

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil pembahasan yang membandingkan hasil praktik yang dilaksanakan atau yang ditemukan pada kegiatan magang dengan konsep atau teori yang sudah dipelajari sebelumnya selama di program studi pengelolaan perhotelan. Pada bab ini juga dijelaskan landasan teori yang terkait dengan topik yang diangkat dalam laporan magang. Kemudian terdapat analisis yang menguraikan kasus atau masalah yang menjadi topik dalam laporan magang. Pada bagian analisis ini juga menganalisis kasus atau masalah yang menjadi topik pembahasan dalam laporan magang dengan menggunakan teori atau metode yang relevan. Dan yang terakhir berisi rekomendasi perbaikan dari peserta magang yang menjadi perbaikan.

BAB V REFLEKSI DIRI

Pada bab ini diberikan penjabaran mengenai manfaat magang terhadap pengembangan hardskill, softskill, kemampuan kognitif, dan aktualisasi diri

dari peserta magang. Pada bagian ini juga diuraikan mengenai kunci kesuksesan berdasarkan pengalaman dari tempat magang serta penjabaran mengenai pengembangan diri dan perbaikan diri dari peserta magang.

BAB VI SIMPULAN

Bab simpulan ini menjelaskan hasil laporan magang yang sesuai dengan analisis permasalahan. Simpulan ini harus bisa memberikan jawaban terhadap permasalahan laporan magang yang dilakukan.

