

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Sektor ini mencakup berbagai jenis layanan, dari restoran dengan layanan lengkap hingga makanan cepat saji dan kios jalanan. Ketiga jenis layanan ini merupakan pendorong utama bagi pertumbuhan pasar layanan makanan di Indonesia (Syarief, 2019). Dalam konteks yang semakin kompetitif ini, para pemilik bisnis makanan dan minuman perlu memiliki strategi yang kreatif dan keunikan yang membedakan mereka dari pesaing. Hidayat (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam industri ini tidak hanya bergantung pada kualitas makanan, tetapi juga pada konsep restoran yang inovatif dan menarik.

Salah satu konsep yang mulai populer dalam bisnis kuliner di Indonesia adalah restoran dengan dapur terbuka. Baskoro (2016) menyebutkan bahwa konsep ini menawarkan pengalaman yang berbeda bagi konsumen dengan memungkinkan mereka melihat langsung proses memasak. Menurut Kusumaputra (2015) dalam Kompas, penggunaan dapur terbuka di restoran dan kafe di Indonesia semakin meningkat karena dianggap dapat meningkatkan daya tarik dan kepercayaan konsumen terhadap kualitas makanan yang disajikan. Dengan memberikan

transparansi dalam proses memasak, konsep ini diharapkan dapat menarik lebih banyak konsumen dan memperkuat posisi restoran di pasar yang kompetitif.

Konsep *Open Kitchen* merupakan inovasi dalam desain restoran yang mengintegrasikan elemen transparansi dan interaktivitas dalam pengalaman bersantap (Fikri, 2023). Berbeda dengan desain dapur tradisional yang tersembunyi di balik dinding, *Open Kitchen* memungkinkan pelanggan untuk melihat langsung proses memasak dan persiapan makanan. Konsep ini bukan hanya berfungsi sebagai desain estetika, tetapi juga memiliki implikasi yang signifikan dalam hal kepercayaan konsumen, keterlibatan, dan pengalaman bersantap secara keseluruhan. Secara umum, *Open Kitchen* memfasilitasi keterbukaan antara dapur dan ruang makan, memungkinkan pelanggan untuk menyaksikan bagaimana makanan mereka disiapkan. Hal ini dapat meningkatkan transparansi, mengurangi keraguan mengenai kebersihan dan kualitas makanan, dan memberikan rasa kontrol serta kepercayaan lebih kepada konsumen. Melihat juru masak beraksi dan proses memasak dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang makanan dan pelayanan yang diterima (Pradnyani, 2023).

Konsep ini juga berperan sebagai alat pemasaran yang efektif. Dapur terbuka tidak hanya memperlihatkan keterampilan kuliner para juru masak, tetapi juga menciptakan suasana yang dinamis dan menarik bagi pelanggan. Pengalaman visual dari proses memasak bisa menambah daya tarik restoran dan menjadi fitur unik yang membedakan restoran dari pesaingnya. Konteks sosial, *Open Kitchen*

dapat memperkuat hubungan antara staf dapur dan pelanggan. Dengan adanya interaksi langsung, pelanggan dapat merasakan hubungan yang lebih personal dengan restoran, sementara staf dapur dapat berinteraksi langsung dengan tamu, yang dapat meningkatkan pengalaman bersantap secara keseluruhan (Alinda et al., 2023).

Sebagai salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan operasional dan kepuasan pelanggan aspek *hygiene* atau kebersihan memegang peranan yang sangat penting. *Hygiene* di restoran tidak hanya berkaitan dengan standar kebersihan fisik dari fasilitas dan peralatan, tetapi juga dengan praktik sanitasi yang diterapkan dalam proses penyajian makanan dan pelayanan. Aspek *hygiene* yang baik adalah fondasi dari operasi restoran yang sukses. Kebersihan yang buruk dapat berdampak langsung pada kesehatan dan keselamatan pelanggan, serta reputasi restoran itu sendiri (Nelfianti, 2021). Oleh karena itu, pengelolaan *hygiene* yang efektif harus menjadi prioritas utama dalam setiap restoran. Ini mencakup pembersihan rutin area dapur, area makan, serta penyimpanan dan penanganan bahan makanan.

Regulasi dan standar *hygiene* di industri makanan umumnya ditetapkan oleh badan pengawas kesehatan dan keselamatan pangan. Di banyak negara, termasuk Indonesia, restoran diharuskan untuk mematuhi pedoman yang ketat mengenai kebersihan dan sanitasi untuk mencegah penyebaran penyakit dan kontaminasi makanan. Proses-proses ini termasuk pemeriksaan kebersihan, pelatihan staf

mengenai praktik sanitasi yang benar, dan penggunaan produk pembersih yang sesuai. Selain dari segi kepatuhan terhadap regulasi, *hygiene* yang baik juga berkontribusi pada pengalaman pelanggan. Restoran yang menjaga standar kebersihan tinggi biasanya mendapatkan ulasan positif dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, kebersihan yang kurang dapat mengakibatkan pengalaman makan yang tidak menyenangkan, mengurangi loyalitas pelanggan, dan berpotensi menimbulkan risiko kesehatan yang serius.

Implementasi konsep *Open Kitchen* dalam restoran menghadapi beberapa permasalahan utama terkait dengan kinerja kebersihan. Salah satu tantangan utama adalah memastikan kebersihan dapur tetap terjaga ketika area tersebut terlihat langsung oleh pelanggan. Hal ini memerlukan perhatian ekstra dalam pengelolaan residu dan sampah, serta penerapan praktik sanitasi yang konsisten. Keberadaan dapur terbuka dapat meningkatkan tekanan pada staf untuk menjaga area tersebut tetap bersih dan teratur, tetapi juga berpotensi menimbulkan stres yang mempengaruhi konsistensi pembersihan. Pelatihan staf yang efektif menjadi krusial untuk memastikan bahwa standar kebersihan tidak dikompromikan. Selain itu, perlu dianalisis sejauh mana konsep *Open Kitchen* mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kebersihan restoran, serta apakah peningkatan biaya untuk menjaga kebersihan sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Pengaruh konsep ini juga dapat memerlukan penyesuaian dalam proses operasional restoran,

termasuk alur kerja dan penggunaan peralatan, yang perlu dievaluasi untuk memastikan efisiensi dan keberhasilan implementasi konsep *Open Kitchen*.

Meskipun konsep *Open Kitchen* menawarkan transparansi dan interaksi langsung dengan pelanggan, implementasinya sering kali menghadapi tantangan dalam menjaga kebersihan dapur yang optimal, sama seperti permasalahan dalam penyimpanan bahan makanan yang belum diperhitungkan secara tepat di beberapa restoran. Peralatan lemari penyimpanan makanan belum tersedia dengan baik untuk bahan makanan yang memerlukan penyimpanan tertutup dan suhu ruangan. Sumber air bersih serta sarana cuci tangan dan toilet tersedia dengan baik. Disarankan kepada perusahaan dan pengelola rumah makan untuk mengatur dan menyediakan tempat penyimpanan makanan yang lebih aman, dan karyawan juga disarankan untuk menggunakan seragam dan pemeriksaan kesehatan untuk menjaga makanan dari kontaminasi sehingga konsumen dapat menerima makanan yang sehat dan aman untuk dikonsumsi.

Meskipun konsep *Open Kitchen* menghadapi tantangan dalam menjaga kebersihan yang optimal dan pengelolaan area dapur terbuka, seperti yang juga ditemukan dalam penelitian Herniwanti (2022), permasalahan lain terkait kebersihan dan standar kesehatan di beberapa restoran juga melibatkan bangunan semi permanen, pekerja yang tidak berseragam, serta kurangnya pemeriksaan kesehatan rutin bagi karyawan.

Penelitian Kovalenko (2022) menjelaskan bahwa pengalaman masa lalu dan pengetahuan sebelumnya memiliki pengaruh positif terhadap pengalaman gastronomi, sedangkan pengetahuan sebelumnya wisatawan mempengaruhi persepsi kualitas kuliner destinasi, serta aktivitas kuliner di destinasi tersebut. Penelitian Derwentyana (2015) menjelaskan terdapat perbedaan persepsi yang signifikan akibat penerapan dapur restoran yang memiliki konsep tertutup dan konsep terbuka, dan juga memberikan respon signifikan ke arah positif untuk aspek kebersihan, kesegaran, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan penghargaan kultural untuk konsep *Open Kitchen* dibandingkan konsep *Closed Kitchen*.

Dalam konteks kebersihan, penelitian menunjukkan bahwa standar kebersihan yang buruk dapat menyebabkan *foodborne illness*, yaitu penyakit yang ditularkan melalui makanan yang tercemar (Smith & Wallace, 2020). *Foodborne illness* sering kali diakibatkan oleh kebersihan yang buruk di dapur, seperti kontaminasi silang antara bahan makanan mentah dan matang, penggunaan alat makan yang tidak steril, serta pengelolaan bahan makanan yang tidak sesuai standar sanitasi. Hal ini tidak hanya berpotensi membahayakan kesehatan konsumen, tetapi juga dapat merusak reputasi restoran secara drastis. Oleh karena itu, menjaga kebersihan dan sanitasi yang tinggi di restoran sangat penting, terutama bagi restoran yang menggunakan desain *Open Kitchen*, karena area dapur yang terbuka memungkinkan pelanggan untuk melihat langsung proses memasak dan penanganan makanan.

Indeks Kebersihan Dunia yang diterbitkan oleh World Tourism Organization menunjukkan bahwa kebersihan restoran merupakan faktor penting dalam menentukan persepsi konsumen terhadap kualitas makanan dan pelayanan. Dalam laporan terbaru, Indonesia tercatat berada di peringkat ke-60 dalam hal kebersihan dan sanitasi di restoran dibandingkan dengan negara-negara lain di dunia (World Tourism Organization, 2022). Peringkat ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam penerapan standar kebersihan di sektor restoran, masih ada banyak ruang untuk perbaikan.

Konsep *Open Kitchen* memiliki potensi untuk meningkatkan standar kebersihan dengan memberikan transparansi yang lebih besar kepada konsumen. Pelanggan yang melihat langsung proses memasak dan penanganan makanan di dapur terbuka akan merasa lebih percaya bahwa makanan yang mereka konsumsi disiapkan dengan standar kebersihan yang tinggi. Namun, implementasi konsep ini juga membawa tantangan tersendiri, karena menjaga kebersihan dapur yang terbuka memerlukan pengelolaan yang lebih hati-hati dan perhatian lebih terhadap sanitasi. Staf dapur perlu dilatih dengan baik agar dapat menjaga kebersihan dapur dan peralatan memasak, serta menghindari kontaminasi silang yang dapat mempengaruhi kesehatan konsumen.

Selain itu, penerapan standar kebersihan yang baik juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, yang berujung pada loyalitas dan kunjungan ulang. Restoran yang memprioritaskan kebersihan akan cenderung

mendapatkan ulasan positif dari pelanggan dan meningkatkan citra positif restoran tersebut di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian ini adalah **PERAN KEBERSIHAN DAN SANITASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN YANG MEMILIKI DESAIN *OPEN KITCHEN* DI JABODETABEK.**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Pengaruh *Open Kitchen* dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek.
2. Pengaruh *Open Kitchen* dalam meningkatkan kebersihan dan sanitasi pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek.
3. Pengaruh kebersihan dan sanitasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek.

C. Pertanyaan Penelitian

Rumusan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Open Kitchen* terhadap kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek?
2. Bagaimana pengaruh *Open Kitchen* terhadap kebersihan dan sanitasi pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek?

3. Bagaimana pengaruh kebersihan dan sanitasi terhadap kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Open Kitchen* terhadap kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Open Kitchen* terhadap kebersihan dan sanitasi pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek.
3. Untuk mengetahui pengaruh kebersihan dan sanitasi terhadap kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini menambah pemahaman tentang hubungan peran kebersihan dan sanitasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen* di Jabodetabek. Hal ini berkontribusi pada literatur yang ada tentang manajemen kebersihan dan desain restoran, serta bagaimana inovasi desain dapat mempengaruhi praktik sanitasi.
- b. Analisis ini dapat memperluas teori tentang penerapan konsep *Open Kitchen*, terutama dalam konteks kebersihan. Ini membantu dalam pengembangan

teori yang lebih mendalam mengenai bagaimana transparansi dalam proses memasak mempengaruhi praktik kebersihan dan persepsi pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan analisis yang mendalam tentang peran kebersihan dan sanitasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada restoran yang memiliki desain *Open Kitchen*.
- b. Analisis ini dapat mengungkapkan bagaimana *Open Kitchen* mempengaruhi kepuasan konsumen.
- c. Konsep *Open Kitchen* yang berhasil dapat digunakan sebagai alat pemasaran untuk menarik lebih banyak pelanggan. Dengan memastikan bahwa kebersihan tetap terjaga dan transparansi dapur terlihat, restoran dapat memperkuat citra positifnya dan membedakan diri dari pesaing.

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Menjelaskan mengenai definisi konsep open, kinerja restoran (*hygiene*), hubungan antar variabel, penelitian terdahulu dan model penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Menjelaskan mengenai metode penelitian, populasi sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Memaparkan dan menganalisis data-data yang sudah dikumpulkan dan diskusi hasil analisis.

Bab V Penutup

Menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya.

