

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata di seluruh dunia sedang mengalami pertumbuhan global. Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Pasal 1 Ayat 6 adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam penyelenggaraan pariwisata. Dampak dari globalisasi telah meningkatkan permintaan untuk kegiatan pariwisata di kalangan masyarakat, terutama karena kini terbuka peluang untuk berwisata ke luar negeri.

Industri pariwisata di seluruh dunia sedang mengalami perkembangan dengan upaya menarik minat pelanggan untuk mengunjungi negara-negara tertentu, termasuk Indonesia yang telah menjadi salah satu tujuan pariwisata dunia. Indonesia memiliki potensi kunjungan pelanggan yang besar karena kaya akan beragam daya tarik wisata, seperti pantai-pantai yang indah, pegunungan yang menakjubkan, kekayaan budaya yang beraneka ragam, dan banyak lagi. Oleh karena itu, diperlukan upaya dalam mengembangkan industri perhotelan yang berkualitas untuk mendukung potensi pelanggan yang akan datang ke Indonesia (Saniantara, Pebri, et al, 2023).

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya (Mularsari, 2022)

Perkembangan hotel dan restoran memiliki keterkaitan yang erat dan menjadi bagian penting dalam perkembangan industri pariwisata.

Restoran merupakan elemen kunci dalam industri pariwisata, yang berfungsi sebagai tempat bisnis yang menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan. Selain memerlukan akomodasi untuk menginap, tamu hotel juga membutuhkan restoran sebagai tempat untuk menikmati hidangan selama menginap.

Setiap hotel memiliki konsep yang berbeda-beda terhadap restorannya, sehingga restoran-restoran tersebut menawarkan variasi dalam penampilan dan layanannya. Jenis-jenis restoran pun bermacam-macam, mulai dari restoran cepat saji, *cafeteria*, restoran keluarga, hingga restoran mewah dengan pelayanan *fine dining*. Restoran tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman bagi para wisatawan, tetapi juga memberikan pelayanan yang ramah dan berkkelas. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh kelas hotel dan konsep atau tipe restoran yang ada. Kesuksesan restoran dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada pelanggan sangat bergantung pada kualitas yang diberikan (Saniantara, Pebri, et al, 2023).

Mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh suatu restoran dapat dilakukan dengan melihat sejauh mana pelanggan puas saat menikmati hidangan atau minuman di tempat tersebut. Usaha akan dilakukan oleh restoran untuk memastikan pengalaman terbaik bagi pelanggan, hal ini mencerminkan komitmen suatu restoran terhadap standar layanan yang berkualitas tinggi.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh kelas hotel, konsep atau tipe restoran yang ada. Kesuksesan restoran dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada pelanggan sangat bergantung pada kualitas yang diberikan (Saniantara, Pebri, et al, 2023).

Restoran hendaknya memiliki standar tersendiri yang ditujukan kepada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya, khususnya aspek produk tak berwujud sebagai salah satu yang dirasakan.

Utamanya pada bagian dapur restoran perihal kesehatan dan kebersihan lingkungan (sanitasi) dalam menanggulangi makanan dan minuman.

Sanitasi menurut WHO (*World Health Organization*) adalah suatu upaya untuk memperhatikan beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh pada manusia, terutama pada hal-hal yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup. *Hygiene* adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari kesehatan, erat hubungannya dengan individu makanan dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat kesehatan. (George Paendong, Maddusa, et al 2021)

Selain itu, *personal hygiene* sangat berperan penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan. (Rambe, Novianti. 2021) yang menjelaskan bahwa *personal hygiene* mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebab sebagai seorang pramusaji makanan harus menerapkan kebersihan diri berupa selalu mencuci tangan sebelum menyajikan makanan maupun setelah menyajikan makanan, memperhatikan kebersihan kuku, kebersihan kulit serta kebersihan pakaian sehingga pelanggan yang secara langsung berinteraksi dengan pramusaji makanan merasa aman dan nyaman terhadap makanan yang mereka konsumsi.

Ketika menyajikan makanan kepada pelanggan, pramusaji harus menjaga kebersihan diri dan pakaian serta memastikan bahwa peralatan yang digunakan dalam kondisi baik dan bersih. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kontaminasi makanan akibat debu, serangga, atau bakteri yang dapat mengganggu kualitas dan kebersihan makanan dan minuman.

Penerapan kebersihan diri (*personal hygiene*) pada setiap karyawan yang berada di restoran perlu dilakukan. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan makanan yang akan dikonsumsi pelanggan. Berdasarkan regulasi nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia, mengenai higienitas dan sanitasi

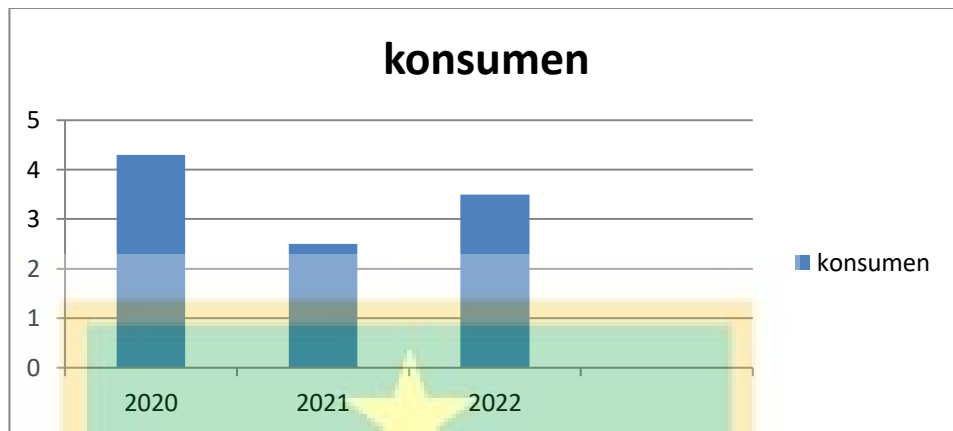
dalam layanan jasa boga, diatur bahwa pengelolaan makanan oleh penyedia makanan tersebut wajib mematuhi standar kebersihan dan kesehatan. Proses ini harus dilakukan dengan mengikuti prinsip-prinsip pengolahan makanan yang benar.

Penerapan pelayanan dan *personal hygiene* oleh pramusaji dengan benar ditujukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan restoran dalam menyantap hidangan. Penerapan pelayanan dan *personal hygiene* yang benar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sehingga perlu dilakukan analisis yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan dan *personal hygiene* yang benar dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan khususnya yang mengunjungi Restoran Asiatique di Hotel Golden Boutique Angkasa.

Golden Boutique Hotel Angkasa adalah salah satu pilihan akomodasi yang diminati oleh para tamu, karena keuntungan lokasinya yang sangat strategis di sebelah kawasan pusat bisnis, tempat wisata bersejarah, area perbelanjaan, dan kehidupan malam yang ramai. Golden Boutique Hotel Angkasa merupakan hotel berbintang empat elegan yang dipengaruhi oleh arsitektur dan desain Eropa. Penginapan ini banyak digunakan untuk berbagai macam acara pernikahan dan acara MICE. Hal ini menunjukkan bahwa penginapan ini diakui atas pelayanan yang unggul, membuatnya menjadi utama bagi para tamu yang mencari pengalaman menginap yang istimewa.

Sebagai salah satu bagian terpenting dalam menunjang industri hotel dan restoran. *Personal hygiene* dan kualitas pelayanan merupakan bagian yang harus menjadi prioritas semua staf restoran Asiatique. Namun pada penerapannya masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu adanya keluhan dari pelanggan mengenai rambut yang ditemukan di makanan serta kondisi kulit pramusaji makanan yang mengalami gangguan atau iritasi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan terhadap pelanggan.

Tabel 1.1 Data Konsumen Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa



Sumber: Data konsumen Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa periode 2020-2022.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung atau konsumen Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa periode tahun 2020 sampai tahun 2022 juga mengalami fluktuasi tiap tahunnya. Pada tahun 2020 sampai tahun 2021 pengunjung Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa terus meningkat. Untuk tahun 2022 jumlah pengunjung mengalami penurunan kembali. Menurut pengalaman peneliti selama dua tahun terakhir Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa mengalami ramai pengunjung seperti ada adanya masa *new normal*, dimana para pengunjung atau konsumen memiliki ketertarikan yang tinggi untuk ke restoran setelah melalui masa pandemic. Selain itu faktor penunjang lainnya juga hotel Golden Boutique Angkasa sangat sering menjadi pilihan untuk acara *event MICE* ataupun hari libur.

Adapun perbedaannya dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada lokasi penelitiannya, yang mana pada penelitian ini lokasinya berada di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angka Jl.Angkasa no 1 Kemayoran Jakarta Pusat yang tertentu memiliki karakteristik berbeda dengan penelitian terdahulu.

Menyadari terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap ketidaknyamanan konsumen saat berkunjung ke Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa, terdapatnya beberapa komplain mengenai suasana tempat di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa kurangnya suasana yang nyama, kurangnya ke aesthetican restoran. Selain itu juga terdapat beberapa komplain mengenai *personal hygiene* pramusaji, yang dimana terdapat rambut pramusaji di *tray* dan terdapat sidik jari pramusaji di *cutleries*, sehingga membuat konsumen merasakan ketidaknyamanan saat berkunjung ke Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa

Menyadari peran penting pengaruh suasana tempat dan penerapan *hygiene* terhadap kepuasan tamu, manajemen Hotel Golden Boutique Angkasa berupaya mencari cara agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa. Hal ini dilakukan guna memberikan jasa penginapan yang berkualitas secara terus menerus untuk meningkatkan jumlah tamu serta kepuasan pelanggan.

Dengan melihat latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“PENGARUH SUASANA TEMPAT DAN *PERSONAL HYGIENE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN ASIATIQUE HOTEL GOLDEN BOUTIQUE ANGKASA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah suasana tempat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa?
2. Bagaimana *personal hygiene* dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa?

3. Mengapa suasana tempat dan *personal hygiene* dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui suasana tempat pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa.
2. Agar mengetahui *personal hygiene* pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa.
3. Agar dapat mengetahui suasana tempat dan *personal hygiene* pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa.



D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berikut dapat dibuat dari temuan penelitian:

1. Bagi Peneliti

Temuan penelitian ini harus membantu dalam perolehan dan penerapan pengetahuan, khususnya di bidang yang berkaitan dengan industri *hospitality*, yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berkunjung ke Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini hendaknya menjadi salah satu pertimbangan mendasar bagi Restoran Asiatique Hotel Golden Boutique Angkasa untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen melalui faktor suasana tempat dan penerapan *hygiene*.

3. Bagi Akademisi

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, informasi, dan ide praktis untuk *industry hospitality* yang mempengaruhi kepuasan konsumen melalui suasana tempat dan penerapan *hygiene*.

4. Bagi Peneliti Lain

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber inspirasi ekstra untuk proposal penelitian baru dan sebagai informasi untuk dipertimbangkan oleh institusi atau organisasi lain ketika terliha dalam jenis percakapan yang sama.