

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia dianggap sebagai industri yang strategis berdasarkan sejumlah undang-undang dan regulasi pemerintah, seperti UU No. 1 tentang Kepariwisataan tahun 2009, Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional No. 50 tahun 2011, serta Peraturan Pemerintah No. 63 tahun 2014 tentang peraturan kepariwisataan, dan regulasi lainnya yang relevan. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pariwisata di Indonesia, termasuk melalui upaya pencitraan dan implementasi konsep yang sesuai. Faktor-faktor seperti kebersihan, kesehatan, dan keamanan sangat dipertimbangkan oleh pengunjung dan wisatawan, terutama mengingat target pasar saat ini (Pratiwi, Rahmawati, and Andiani 2020).

Saat ini, industri pariwisata mempunyai dampak yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan devisa negara. Meskipun bisnis pariwisata terutama melayani sektor jasa, hal ini juga berdampak pada bidang sosial budaya, ekonomi, politik, dan pendidikan. Akan ada lebih banyak peluang karir dan peluang seiring berkembangnya sektor pariwisata. Selain itu, industri pariwisata telah berkembang menjadi salah satu industri yang penting bagi usaha manusia. Oleh karena itu, akomodasi yang dapat membantu pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia juga diperlukan. Ini termasuk hotel, restoran, dan agen perjalanan yang dimiliki oleh sektor publik atau swasta (Pradini et al. 2023).

Sarana akomodasi, sebagai elemen penting dalam industri pariwisata, memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan. Di Indonesia, pembangunan sarana akomodasi mengalami pertumbuhan yang cepat, terutama di kota-kota besar yang menjadi tujuan utama wisata. Pentingnya akomodasi tidak hanya sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai bagian integral dari industri pariwisata untuk menciptakan pengalaman liburan yang nyaman dan memorable. Contoh kota-kota besar yang mengalami pertumbuhan pesat dalam pembangunan akomodasi mencakup Jakarta, Bali, Yogyakarta, Bandung, dan lainnya.

Salah satunya Hotel Yello Harmoni Jakarta. Yello Hotel Harmoni adalah Hotel bintang 3 yang merupakan unit bisnis penginapan dari The Ascott Limited (Ascott). Mengusung konsep “Netizen’s Economic Hotel”. Yello Hotel Harmoni resmi dibuka pada 1 Desember 2016 berlokasi sangat strategis yang terletak di Harmoni, Jakarta Pusat. Yello Hotel Harmoni dilengkapi dengan 350 kamar yang terdiri dari 3 jenis kamar yang berbeda, yaitu Yello Room, Yello Suite, dan Family Suite. Yello Room berukuran 21meter persegi, Yello Suite 42meter persegi, dan Family Suite 63meter persegi. Yello Hotel Harmoni juga memiliki 7 meeting rooms dengan kapasitas mulai 10 hingga 150 orang. Yello Hotel Harmoni memiliki berbagai fasilitas ramah teknologi untuk para tamu untuk memastikan masa inap yang nyaman di Jakarta, baik untuk perjalanan bisnis maupun liburan. Para pelancong juga dapat bersantai dengan teman, klien, atau kolega di Chill Spot Lounge, dan dapat menggunakan salah satu gadget yang tersedia dan dapat menjelajahi web di NetZone, atau menikmati makanan lezat di restoran jajanan 24 jam di Yello Hotel Harmoni yang terinspirasi yaitu WoknTok Restaurant. Berikut data jumlah tamu ke restoran WoknTok pada Hotel Yello Harmoni Jakarta.

Tabel 1.1
Jumlah Data Tamu ke Restoran Wok N Tok Tahun 2023

Bulan	Jumlah Tamu (per bulan)
Januari	10.667
Februari	6.645
Maret	9.394
April	5.561
Mei	15.717
Juni	16.008
Juli	16.779
Agustus	14.533
September	14.881
Oktober	14.134

November	18.641
Desember	16.813
Total	159.673

Sumber : FB Admin dan Sales Admin Hotel Yello Harmoni Jakarta

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang berkunjung ke restoran mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak stabil. Dengan jumlah di bulan januari sebanyak 10.667, lalu mengalami penurun di bulan february dan maret sebanyak 6.645 dan 5.561, lalu di bulan selanjutnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak terlampau jauh dari bulan mei sampai desember. Hal ini menunjukkan bahwa Restoran Wok n Tok mengalami ketidakstabilan di setiap bulannya.

Beberapa faktor yang mendorong pertumbuhan ini termasuk peningkatan jumlah wisatawan domestik dan internasional, diversifikasi kebutuhan akomodasi wisatawan dari hotel mewah hingga homestay, serta dukungan pemerintah melalui regulasi dan insentif. Dampak positif dari perkembangan akomodasi mencakup penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat lokal, dan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi regional. Namun, ada juga tantangan yang dihadapi seperti persaingan yang ketat antara pemilik akomodasi, ketidakseimbangan antara permintaan dan ketersediaan akomodasi selama musim wisata, serta isu-isu terkait keberlanjutan lingkungan dan sosial (Yuniartika 2022).

Kesuksesan industri pariwisata di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk peran krusial sektor perhotelan sebagai tempat singgah bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Layanan perhotelan ini mencakup berbagai fasilitas seperti akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, serta fasilitas lain yang diperlukan oleh para tamu. Persaingan antar pelaku bisnis di industri perhotelan tercermin dari upaya mereka untuk meningkatkan fasilitas, seperti layanan transportasi dan penawaran promosi menarik untuk acara-acara spesial (Mularsari and Farika 2022).

Setiap hotel berupaya memberikan nilai tambah yang unik pada produk dan layanan mereka guna tetap bersaing dalam pasar yang sangat kompetitif.

Mempertahankan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam memastikan kelangsungan bisnis mereka .

Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas makanan yang disajikan, di mana rasa, tampilan, dan kebersihan makanan menjadi faktor penentu utama. Jika standar yang diharapkan oleh tamu tidak terpenuhi dalam hal tersebut, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka dan bahkan dapat merusak citra baik restoran (Ressy Wulandari Hartono 2021).

Tamu restoran mengharapkan pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif secara konsisten. Setiap interaksi antara staf restoran dan tamu, mulai dari penerimaan pesanan hingga penyajian makanan, memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman keseluruhan tamu. Keterlambatan atau ketidaksesuaian dalam pelayanan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang dapat memengaruhi citra dan reputasi restoran secara keseluruhan.

Proses pengolahan makanan di bagian dapur memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas dan ketersediaan makanan. Ketepatan waktu dalam menyiapkan pesanan, menjaga konsistensi kualitas makanan, dan menghindari keterlambatan dalam penyajian adalah faktor-faktor krusial yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Penulis menemukan fenomena yang menarik untuk diteliti dari penilaian kepuasan tamu terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu di Restoran WoknTok Hotel Yello Harmoni Jakarta. Penulis mengamati bahwa target pasar di Hotel Yello Harmoni Jakarta memiliki konsep yang ramah bagi keluarga, yang ditandai dengan adanya fasilitas netzone di area hotel serta keberadaan kamar khusus, yaitu Yello Suite.

Keunikan konsep ini membedakan hotel dari yang lainnya, dan penulis tertarik untuk melihat bagaimana hal ini memengaruhi persepsi dan penilaian kepuasan tamu terhadap restoran di dalamnya, khususnya Restoran WoknTok.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, analisis terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu di restoran Wok N Tok menjadi penting untuk memahami sejauh mana restoran ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan tamu. Dengan demikian, upaya perbaikan

dan peningkatan dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan tamu yang berkunjung ke restoran WokN Tok.

Dari latar belakang dan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok dan pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok, dengan Judul penelitian ”**Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Wok N Tok Pada Hotel Yello Harmoni, Jakarta Pusat**”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan tamu di restoran Wok N Tok Hotel Yello Harmoni Jakarta.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Mengasah keterampilan dalam melakukan riset dan menulis secara ilmiah, meningkatkan pemahaman tentang industri restoran, serta memperoleh pengalaman dalam menuntaskan proyek penelitian merupakan langkah-langkah penting dalam pengembangan diri.

2. Bagi Perusahaan

Menyadari kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, dan kecepatan pelayanan dari bagian dapur merupakan langkah penting untuk memperbaiki kualitas produk, pelayanan, dan efisiensi operasional. Dengan memperhatikan umpan balik tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan dan daya saingnya dengan mengambil keputusan yang lebih tepat terkait strategi dan operasional.

3. Bagi Akademis

Memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di restoran, berkontribusi pada pengembangan teori dan riset terkait kepuasan pelanggan restoran, serta menjadi sumber referensi penting bagi penelitian masa depan.

4. Bagi Masyarakat

Memberikan data tentang standar kualitas produk, layanan, dan ketepatan waktu pelayanan dari bagian dapur di Restoran Wok N Tok, membantu konsumen dalam menentukan pilihan restoran yang cocok dengan preferensi dan ekspektasi mereka, serta berkontribusi pada peningkatan standar pelayanan restoran secara keseluruhan di Indonesia.