

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata berasal dari dua kata yaitu “pari” yang berarti banyak/berkeliling, sedangkan pengertian wisata berarti “pergi”. pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata mata untuk menikmati kegiatan rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Banyak negara yang mengandalkan pendapatan pada sektor pariwisata karena industri pajak merupakan sumber pajak dan pendapatan. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya. Perkembangan pariwisata di Indonesia salah satunya berada di Kota Bandung .

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi Jawa Barat. Kota Bandung merupakan kota terbesar di wilayah Pulau Jawa bagian selatan. Sedangkan wilayah Bandung Raya merupakan metropolitan terbesar ketiga di Indonesia setelah Jabodetabek dan Gerbangkertosusila. Sejak dibukanya Jalan Tol Cipularang pada bulan April 2005, kota Bandung menjadi tujuan untuk menikmati liburan akhir pekan terutama dari masyarakat yang berasal dari Jakarta sekitarnya. Selain menjadi kota wisata belanja, kota Bandung juga dikenal dengan sejumlah besar bangunan lama berarsitektur peninggalan Belanda. Diantaranya Gedung Sate sekarang berfungsi

sebagai kantor pemerintah provinsi Jawa Barat, Gedung Pakuan yang sekarang menjadi tempat tinggal resmi gubernur provinsi Jawa Barat, Gedung Dwi Warna atau Indische Pensioenfonds sekarang digunakan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia untuk Kantor Wilayah XII Ditjen Pembendaharaan Bandung, Villa Isola sekarang digunakan Universitas Pendidikan Indonesia, Stasiun Hall atau Stasiun Bandung dan Gedung Kantor Pos Besar Kota Bandung. Kota Bandung juga memiliki beberapa ruang publik seni seperti museum, gedung pertunjukan dan galeri diantaranya Gedung Merdeka, tempat berlangsungnya Konferensi Tingkat Tinggi Asia-Afrika pada tahun 1955, Museum Sri Baduga, yang didirikan pada tahun 1974 dengan menggunakan bangunan lama bekas Kawedanan Tegallega, Museum Geologi Bandung, Museum Wangsit Mandala Siliwangi, Museum Barli, Gedung Yayasan Pusat Kebudayaan, Gedung Indonesia Menggugat dahulunya menjadi tempat Ir. Soekarno menyampaikan pledoinya yang fenomenal (Indonesia Menggugat) pada masa penjajahan Belanda, Taman Budaya Jawa Barat dan Rumentang Siang.

Kota Bandung memiliki beberapa kawasan yang menjadi taman kota, selain berfungsi sebagai paru-paru kota juga menjadi tempat rekreasi bagi masyarakat di kota ini. Kebun Binatang Bandung merupakan salah satu kawasan wisata yang sangat diminati oleh masyarakat terutama pada saat hari minggu maupun libur sekolah, kebun binatang ini diresmikan pada tahun 1933 oleh pemerintah kolonial Hindia Belanda dan sekarang dikelola oleh Yayasan Margasatwa Tamansari. Kota Bandung memiliki kawasan pasar tradisional yang cukup terkenal di kota ini diantaranya Pasar Baru, Pasar Gedebage dan Pasar Andir. Potensi kuliner khususnya tutug oncom, serabi, pepes, dan colenak juga terus berkembang di kota ini. Selain itu Cireng juga telah menjadi sajian makanan khas Bandung, sementara Peuyeum sejenis tapai yang dibuat dari singkong yang difermentasi, secara luas juga dikenal oleh masyarakat di pulau Jawa. Pada saat ini Kota Bandung menjadi salah satu Kota yang menjadi tujuan utama wisatawan mancanegara dan nusantara untuk berwisata ke Kota Bandung.

Berikut merupakan jumlah kunjungan ke kota Bandung berdasarkan dari data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung pada tahun 2011 – 2017.

table 1. 1 Data Jumlah Wisatawan Mancanegara Dan Domestik Di Kota Bandung 2017

Tahun	Mancanegara	Domestik	Jumlah Wisatawan
2012	176 855	5 080 584	5 257 439
2013	176 432	5 388 292	5 564 724
2014	180 143	5 627 421	5 807 564
2015	183 932	5 877 162	6 061 094
2016	173 036	4 827 589	5 000 625
2017	175 000	6 725 000	6 900 000

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Tabel 1.1 merupakan penjelasan tentang Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Nusantara yang berkunjung di Kota Bandung selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2012-2015 jumlah wisatawan setiap tahunnya meningkat, dapat dilihat dari tabel diatas jumlah wisatawan pada tahun 2013 sampai 2015 mengalami peningkatan yang cukup besar dengan persentase 15,28% , kemudian pada tahun 2016 jumlah wisatawan mengalami penurunan yang sangat drastis dari 2012-2015 sebesar -17,49%, akan tetapi pada akhir tahun 2017 jumlah wisawatan yang datang ke kota Bandung meningkat secara drastis sebesar 37,98% dari tahun 2016. Peningkatan yang sangat tinggi terjadi pada tahun 2017, karena kota Bandung memiliki banyak potensi wisata seperti wisata sejarah, wisata budaya, wisata kuliner, wisata alam, wisata religi, wisata minat khusus, wisata konvensi, serta wisata belanja.

Saat ini, bisnis kafe dan Restoran berkembang sangat pesat di Indonesia baik itu industri skala kecil maupun skala besar. Banyaknya Restoran yang berdiri membawa pelaku bisnis Restoran kedalam persaingan yang ketat untuk memperebutkan konsumen, tren restoran dengan suasana klasik lebih banyak

bermunculan dan menyebabkan persaingan bisnis Restoran di Bandung semakin ketat, mendorong para pelaku bisnis kafe dan Restoran untuk mengeluarkan investasi yang semakin besar dan memberikan sesuatu yang lebih selain produk makanan itu sendiri untuk memuaskan konsumennya.

Masakan Sunda adalah masakan dari masyarakat Sunda di Jawa Barat dan Banten, Indonesia. masakan sunda termasuk masakan yang di gemari di Indonesia. Makanan Sunda memiliki ciri kesegaran bahannya, lalap terkenal dimakan dengan sambal dan juga karedok menunjukkan kegemaran orang Sunda terhadap sayuran mentah segar. Berbeda dengan masakan minangkabau yang kaya rasa dan pedas dengan kandungan bumbu kari dan santan yang kental, masakan Sunda menampilkan citarasa yang ringan, sederhana, dan jelas berkisar antara gurih asin, asam segar, manis ringan, dan pedas.

Ragam jenis masakan khas Sunda bahkan bisa mengalahkan kekayaan kuliner suatu negara di belahan dunia lain. Secara umum ada makanan pembuka seperti Soto Bandung. Ada juga makanan utama pendamping nasi seperti ayam bakakak, cumi hideung, sambel goreng ati kentang, semur jengkol, ulukutek leunca, ase cabe hejo, oblo-oblo tempe peteuy cabe hejo, kasreng hejo kacang hejo, dan lainnya. Makanan khas Sunda lain yang memiliki rasa manis biasanya dikelompokkan sebagai makanan penutup, Di antaranya putri noong, kelepon, cocorot, gurandil, awug, katimus, misro, dan sebagainya. Ada juga minuman khas seperti es goyobod atau es cingcau. Satu kelompok makanan Sunda lainnya yang biasa diistilahkan sebagai hahampangan atau makanan ringan. Di antaranya keremes, opak, kolontong, borondong, kalua jeruk, kerupuk melarat, semprong, dan lain sebagainya.

Kota Bandung sangat terkenal dengan wisata kuliner , karena Kota Bandung memiliki berbagai macam produk kuliner. Wisata kuliner adalah kegiatan mengkonsumsi makanan lokal maupun makanan mancanegara dari suatu daerah yang dikunjungi oleh sekelompok orang pada saat mereka berwisata ke suatu tempat. kuliner bisa diartikan sebagai hasil olahan makanan ataupun minuman .Kota Bandung banyak memiliki destinasi wisata kuliner yaitu :

Table 1. 2 Daftar Restoran Sunda Di Kota Bandung

no	Pusat Kuliner	alamat
1	Raja Sunda	Jl. Terusan Pasteur No. 63 Bandung
2	Rumah Makan Ampera	Jl. Soekarno Hatta No.618, Manjahlega, Rancasari, Kota Bandung
3	Rumah Makan Kampoeng Sawah	Jl. Gandasari No.152, Canguang, Bandung
4	kampung daun	Perumahan Villa Trinita Blok RR1 Jl. Sersan Bajuri No.88 Km.4,7, Cihideung, Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40154
5	Pinisi Resto	Jalan Raya Ciwidey – Patenggang, Patengan, Rancabali, Bandung
6	Rumah Makan Punclut Bandung	Jl. Rereongan Sarupi No.110, Ciumbuleuit, Cidadap, Kota Bandung
7	Nasi Kalong	Jalan Letnan Laut Raden Eddy Martadinata No.102, Cihapit, Bandung Wetan
8	Warung Bu Eha	Pasar Cihapit, Jalan Cihapit No. 8A, Cihapit, Bandung Wetan, Cihapit
9	Sapulidi Cafe,Resort & Gallery	Kompleks Graha Puspa, Jalan Sersan Bajuri, Cihideung, Lembang, Cihideung, Parongpong, Bandung, Jawa Barat 40559

no	Pusat Kuliner	alamat
10	Rumah Makan Alas Daun	Jl. Citarum No.34, Cihapit, Bandung Wetan

Sumber : olahan penulis

Berdasarkan Table 1.2 dapat disimpulkan bahwa kota Bandung merupakan daerah yang kaya akan kulinernya, salah satunya adalah restoran sunda. Banyaknya restoran sunda di Bandung menjadikan persaingan ketat antar produk lainnya. Untuk menjadi suatu tujuan produk kuliner yang baik, hal penting yaitu adanya aspek yang harus diperhatikan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di restoran Alas Daun Bandung.

Restoran Alas Daun didirikan April 2011 di Bandung tepatnya di Jl. Citarum No. 34, yang terletak di kawasan elit Gedung Sate / Alun-Alun Gasibu Bandung dengan arsitektur Struktur zaman Belanda, menghadirkan pilihan wisata kuliner yang menarik di Bandung dengan konsep unik, yaitu "Sensasi Makan Tanpa Piring". Sesuai namanya yaitu Alas Daun, setiap pengunjung akan makan dengan menggunakan Daun Pisang yang akan disajikan di setiap meja selanjutnya nasi akan dituangkan oleh pelayan yang menjajakan nasi.

Seiring berkembangnya zaman kini kegiatan makan bukan lagi hanya untuk menebus rasa lapar dan haus, tetapi menjadi sebuah ajang rekreasi, oleh karena itu, kegiatan makan yang biasanya dilakukan di dalam rumah pindah menjadi di luar baik itu di restoran, cafe dan sejenisnya. Makan di restoran, cafe atau sejenisnya kini telah menjadi pilihan ketika konsumen memiliki waktu luang. Hal tersebut menjadi tantangan bagi perusahaan kuliner untuk beradaptasi mengikuti perubahan gaya hidup yang sedang berkembang dengan memberikan pengalaman makan yang tidak biasa dan pada akhirnya menciptakan loyalitas konsumen itu sendiri.

Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Salah satu yang bisa menyebabkan kepuasan konsumen ketika datang dan makan

di suatu Restoran adalah pengalaman makan yang di rasakan oleh masing-masing konsumen. Hinrichs *et al.* (2009) menjelaskan bahwa *five aspects meal model* ditemukan oleh Michelin Guide dan dikembangkan oleh Inga Britt Gustafsson, dimana ada lima aspek yang disebut *Five Aspect Meal Model (FAMM)* yang harus diperhatikan untuk menciptakan pengalaman makan berkesan (Meal experience). FAMM terdiri dari room, meeting, product, management control system, dan atmosphere.

restoran alas daun merupakan restoran sunda yang ada di Bandung dan ramai pengunjung. agar pengunjung bisa kembali datang ke restoran tersebut harus memberikan pengalaman yang baik dan berkesan. untuk memberikan pengalaman yang baik dan berkesan ada 5 aspect yang disebut five aspect meal model yang harus diperhatikan untuk menciptakan pengalaman makan yang berkesan atau disebut juga meal experience. five aspect meal model terdiri dari room, meeting, product, management control system, dan atmospher. berdasarkan observasi pertama yang saya lihat di tripadvisor terdapat beberapa ulasan pengunjung yang tidak puas dengan restoran alas daun, yaitu :



Gambar 1. 1 Ulasan Pengunjung
sumber : Tripadvisor

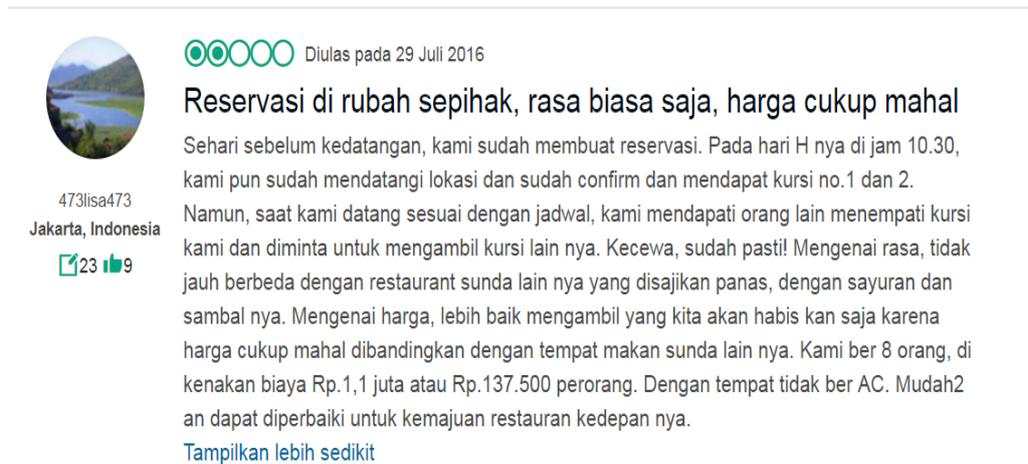
Berdasarkan gambar 1.1 pengunjung memberikan ulasan yang tidak baik yaitu “Saya dan beberapa tamu melihat tukang masak yang irasional (tidak masuk

akal). Waktu memasak mereka menyemburkan dari mulut mereka cairan (air / minyak) ke dalam wajan/penggorengan, dan itu dilakukan oleh dua orang tukang masak dan tukang bakar makanan berulang kali. Melihat kejadian itu, saya dan beberapa tamu mengurungkan niat untuk makan di alas daun. Saya sudah komplain kepada pihak manager, agar kejadian tersebut tidak terulang kembali. Dan pihak manager pun langsung mengganti tukang masak tersebut.” berdasarkan ulasan tersebut dapat di simpulkan bahwa cara pengolahan di restoran alas daun yang kurang bersih sehingga penulis tertarik untuk meneliti dan mengambil rumusan masalah tersebut.



Gambar 1. 2 Ulasan Pengunjung
sumber : tripadvisor

Berdasarkan gambar 1.2 pengunjung memberikan ulasan yang tidak baik,yaitu “Pertama tempat ini cukup bagus. Sampai saya makan dengan keluarga saya. Dan itu tidak pergi baik karena rasanya tidak enak sama sekali. jadi saya menyarankan anda untuk tidak makan di sini. Tidak ada rasa, jalan macet, dan itu seperti makan makanan biasa”.dapat disimpulkan bahwa rasa makanan yang ada di restoran alas daun tidak lezat, dan untuk datang ke restoran tersebut jalan yang harus di lalui macet. oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti dan mengambil rumusan masalah pada ulasan tersebut.



Gambar 1. 3 Ulasan Pengunjung

sumber : Tripadvisor

berdasarkan Gambar 1.3 pengunjung tersebut memberikan ulasan yang tidak baik .Dapat disimpulkan bahwa pengunjung sudah membuat reservasi dan saat pengunjung tersebut datang ke restoran tersebut meja yang di reservasi tersebut terdapat pengunjung lain , dan rasa pada masakan sunda di restoran tersebut biasa saja dan memiliki harga yang mahal. berdasarkan ulasan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dan mengambil rumusan masalah dari ulasan tersebut.

Aspek-aspek FAMM yang baik akan dapat memberikan pengalaman yang berkesan bagi konsumen. melihat restoran alas daun yang selalu ramai, Penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui bagaimanakah keadaan aspek – aspek FAMM yang ada di restorsan alas daun Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimanakah aspek room (ruangan) di Restoran Alas Daun Bandung ?
2. Bagaimanakah aspek meeting (pertemuan) di Restoran Alas Daun Bandung?

3. Bagaimanakah aspek *product* (produk) di Restoran Alas Daun bandung ?
4. Bagaimanakah aspek *atmosphere* (suasana) di restoran Alas Daun Bandung ?
5. Bagaimanakah aspek *management control system* (sistem manajemen control) di Restoran Alas Daun Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka dibangun sebuah aplikasi yang mengacu pada pengelolaan penjualan dan penggajian berbasis web. Adapun Tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu menghasilkan aplikasi yang dapat :

1. Untuk mengetahui aspek *room* (ruangan) di Restoran Alas Daun Bandung
2. Untuk mengetahui aspek *meeting* (pertemuan) di Restoran Alas Daun Bandung
3. Untuk mengetahui aspek *product* (produk) di Restoran Alas Daun Bandung
4. Untuk mengetahui aspek *atmosphere* (suasana) di Restoran Alas Daun Bandung
5. Untuk mengetahui aspek *management control system* (sistem manajemen control) di Restoran Alas Daun Bandung

Tujuan dari penelitian jika tercapai , hasil penelitian akan menjadi manfaat praktis dan teoritis

1.3.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan tentang perkembangan produk kuliner di Kota Bandung.

2. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain mengenai persepsi wisatawan.

1.3.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis, baik secara teoritis maupun praktis. Dapat menginspirasi orang lain agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dalam produk kuliner suatu wisata. serta mampu memenuhi syarat untuk kelulusan dalam studi yang dilakukan oleh peneliti.