

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang secara komersial disusun dan diatur untuk menyediakan makanan dan minuman kepada publik untuk dikonsumsi ditempat tersebut (Marsum, 2005). Restoran adalah bentuk bisnis yang menyediakan layanan makanan dan minuman dengan fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk proses pengolahan, penyimpanan, dan penyajian di lokasi yang tetap dan tetap tidak berpindah-pindah. Tujuan utama restoran adalah untuk mencapai profit dan keuntungan dari penjualan makanan dan minuman kepada pelanggan (Putra, 2022).

Pada awalnya Restoran dengan konsep *open kitchen* di Indonesia merupakan hal yang cukup tabu (Marsum, 2005). Hal ini dikarenakan banyaknya orang yang menganggap bahwa isi dapur dari sebuah restoran merupakan hal yang paling krusial dan tidak untuk di perlihatkan kepada tamu karena hal tersebut menyimpan rahasia. Namun dengan seiring berjalannya waktu, beberapa restoran di kota-kota besar di Indonesia seperti Surabaya, Bali dan Jakarta sudah menerapkan konsep *open kitchen*. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsep *open kitchen* di sebuah restoran juga merupakan salah satu cara untuk para pelaku bisnis restoran untuk menarik pelanggan.

Alonso dan O'Neil (2010) mengatakan bahwa salah satu alasan pelaku bisnis di restoran menunjukkan kondisi dapurnya secara terbuka untuk meyakinkan pelanggan untuk tidak khawatir terhadap penanganan makanan pemilik restoran yang dalam konteks ini, kesempatan untuk melihat dan meneliti apa yang terjadi di balik dapur dapat berkontribusi positif terhadap kepercayaan konsumen. Orang yang berdatangan ke suatu restoran dengan ekspektasi bahwa restoran itu menyajikan makanan yang layak dan bersih untuk disajikan kepada konsumen.

Namun, ada beberapa orang yang seringkali kurang percaya terhadap suatu restoran dengan konsep dapur tertutup karena merasa restoran tersebut terkesan kotor dan merasa tabu untuk menunjukkan sisi dapur dari restoran itu sendiri dan seringkali merasa aman apabila mengunjungi restoran-restoran dengan konsep *open*

kitchen karean dianggap lebih bersih dan berani menunjukkan bagaimana staf daripada restoran itu dari mengolah makanan hingga sampai ke meja konsumen. Selain itu, minimnya studi yang membahas persepsi konsumen secara mendalam tentang konsep open kitchen khususnya di Surabaya Barat juga menjadi masalah yang menyebabkan penelitian ini dilakukan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan tujuan agar untuk menjawab pertanyaan penulis yaitu konsep restoran seperti apa yang harus dibuka di Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana persepsi konsumen kuliner di Surabaya Barat terhadap konsep *open kitchen*?
- 2) Bagaimana konsumen memaknai peran konsep *open kitchen* dalam membangun kepercayaan terhadap layanan kuliner?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi antara konsep *open kitchen* sebagai alasan untuk meningkatkan kepercayaan warga Surabaya barat untuk berkunjung ke restoran.
2. Untuk mengetahui peran konsep *open kitchen* dalam membangun kepercayaan terhadap layanan kuliner.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan tentang ketertarikan warga Surabaya barat terhadap konsep *open kitchen* di suatu restoran sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan konsumen.
2. Bagi wirausahawan, peneliti ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara jelas pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap konsep *open kitchen* di suatu restoran.

3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang konsep *open kitchen* sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan rasa kepercayaan konsumen.