

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Restoran

Restoran merupakan sebuah operasi layanan makanan atau suatu tempat yang menyajikan makanan dan minuman dengan berbagai macam tawaran fasilitas yang bisa di nikmati oleh para tamu. Salah satu hal yang membedakan restoran dengan rumah makan adalah, biasanya di dalam sebuah restoran para tamu akan dilayani oleh *waiter/waitress* yang berseragam rapi dan menu yang dimasak langsung oleh *chef* profesional. Hal tersebut membuat para tamu merasa eksklusif ketika makan di sebuah restoran dibandingkan dengan makan di rumah atau warung makan biasa pada umumnya.

Kata restoran berasal dari bahasa Perancis yaitu "*restaureur*" yang berarti "*restorer of energy*" atau mengembalikan energi. Istilah tersebut mulai digunakan pada awal hingga pertengahan tahun 1700 untuk mendefinisikan tempat umum yang menjual sup dan roti. Namun, definisi ini segala tempat umum yang menjual makanan dapat disebut restoran. Menurut John R. Walker (2011) restoran adalah fasilitas yang menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen dan biasanya memiliki fasilitas tempat duduk, yang memungkinkan konsumen menikmati makanan di lokasi.

2.2 Jenis Dapur di Restoran

Pada umumnya, setiap restoran memiliki konsep dapur yang berbeda-beda. Berikut beberapa jenis konsep dapur yang ada di restoran :

1. *Open Kitchen*

Open kitchen merupakan konsep dapur yang dimana seorang pelanggan atau konsumen dapat melihat langsung kegiatan di dalam dapur dari awal datang hingga pulang. Konsep ini bertujuan untuk menarik perhatian para konsumen dan secara tidak langsung bertujuan untuk meyakinkan konsumen terhadap kebersihan dari dalam restoran. Konsep *open kitchen* juga menuntut adanya kebersihan dan perilaku positif dari staf karena hal tersebut dapat dirasakan langsung oleh konsumen.

2. *Closed Kitchen*

Closed kitchen merupakan konsep dapur yang dimana konsumen tidak bisa melihat apa yang terjadi dibelakang dapur. Seluruh aktivitas di dalam dapur bersifat rahasia mulai dari preparasi hingga aktivitas memasak.

2.3 Kepercayaan

Dalam menjalankan suatu restoran kepercayaan merupakan salah satu modal paling penting dan kuat yang harus dimiliki oleh seseorang. Hal ini dikarenakan untuk membuat seseorang masuk ke suatu restoran untuk makan diperlukan rasa kepercayaan yang besar. Kepercayaan adalah bentuk dari rasa aman akan sesuatu yang biasanya berbentuk interaksi antar sesama manusia yang memberikan dampak positif bagi konsumen. Kepercayaan konsumen terhadap suatu produk atau restoran dapat berbeda-beda. Menurut Etta dan Sopiha (2013), konsumen memiliki tiga jenis kepercayaan: kepercayaan objek-atribut, kepercayaan objek-manfaat, dan kepercayaan objek-manfaat. Kepercayaan objek-atribut berkaitan dengan pengetahuan bahwa sebuah objek memiliki atribut tertentu, sedangkan kepercayaan atribut-manfaat berkaitan dengan persepsi konsumen tentang seberapa baik suatu atribut dapat memberikan manfaat.

Barnes (2003), Kepercayaan juga merupakan keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkannya dari mitra pertukaran. Hal ini melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memenuhi harapannya dan bahwa pernyataan atau janji orang lain dapat dipercaya. Beberapa komponen penting dari keyakinan meliputi :

- 1) Kepercayaan berkembang dari pengalaman dan tindakan di masa lalu.
- 2) Watak yang diharapkan dari mitra seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan
- 3) Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam situasi rentan.
- 4) Kepercayaan mencakup perasaan aman dan yakin pada diri sendiri.
- 5) Dari beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan suatu bisnis, modal terpenting yang harus dimiliki seseorang adalah kepercayaan.

2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen pada Konsep *Open Kitchen*

Penerapan konsep *open kitchen* sudah mulai populer sejak tahun 1900-an (Baraban & Durocher, 2010). Hal ini dikarenakan banyaknya tuntutan konsumen di Amerika terhadap higienitas yang disebabkan banyaknya kasus keracunan makanan (Alonso et al. 2010). Di beberapa kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bali, dan Surabaya, beberapa restoran telah menerapkan konsep *open kitchen*. Meskipun pada awalnya sangat terdengar tabu karena seringkali orang beranggapan bahwa dapur adalah kunci yang harus dirahasiakan oleh suatu restoran. Namun, dengan seiringnya perkembangan jaman, pemikiran tersebut sudah tidak berlaku. Ada beberapa faktor signifikan yang mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen saat makan di restoran *open kitchen*, yaitu :

1. Adanya kepercayaan konsumen terhadap restoran dalam mengolah makanan.
2. Adanya transparansi untuk meyakinkan konsumen terhadap sanitasi makanan yang disajikan karena konsumen dapat melihat secara langsung sanitasi dapur dan staf.
3. Adanya interaksi yang muncul antara staf yang memasak, yaitu koki dan konsumen.