

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fine dining merupakan istilah yang lebih merujuk kepada gaya makan yang lebih formal. Restoran fine dining menawarkan pelanggan, pengalaman bersantap yang lebih mewah. Konsep mewah ini bukan hanya terlihat dari interiornya saja, tetapi juga dari peralatan makan yang digunakan, pelayanan kepada pelanggan, hingga jenis hidangan yang disajikan. Selain mewah, konsumen mungkin akan melihat kesan yang sangat rapih dari penampilan para pelayan atau pramusaji dan petugas restoran fine dining. Biasanya mereka akan mengenakan pakaian seragam yang formal untuk menyambut tamu yang datang. Tak hanya para pelayan, bagi konsumen yang hendak datang ke restoran fine dining juga sebaiknya mengenakan pakaian rapi yang formal atau semi-formal.

Para tamu biasanya harus reservasi tempat terlebih dahulu sebelum datang ke restoran fine dining. Sebab, hampir sebagian besar restoran fine dining memberlakukan sistem reservasi karena mengutamakan kesan eksklusif dan memiliki kapasitas yang berbeda dibandingkan restoran biasa. Itulah mengapa jika konsumen ingin bersantap di restoran fine dining, pastikan untuk memeriksa ketersediaan meja dengan cara reservasi. Setelah reservasi, nantinya para tamu akan mendapatkan informasi lengkap mengenai ketentuan yang berlaku di restoran fine dining tersebut, misalnya ketentuan pembelian minimal untuk satu kali makan (minimum order). Jika restoran biasa umumnya membebaskan pelanggan untuk memilih secara acak menu yang tersedia, lain halnya dengan restoran fine dining. Di restoran ini, biasanya pramusaji atau pelayan akan menawarkan hidangan secara berurutan, mulai dari hidangan pembuka, hidangan utama, hingga hidangan penutup. Restoran fine dining juga biasanya menghadirkan para koki yang sudah profesional dan memiliki pengalaman bekerja di bidang ini.

Berbeda dengan konsep fine dining, restoran casual dining biasanya menyajikan makanan dengan harga yang relatif lebih terjangkau, tentunya dalam suasana yang lebih kasual. Dengan konsep yang santai dan lingkungan yang informal, restoran casual dining biasanya membebaskan pelanggan untuk

langsung datang untuk bersantap. Interior dan dekorasi restoran casual dining juga cenderung lebih santai sehingga pelanggan bisa datang tanpa harus mengenakan dress code yang resmi. Meski begitu, restoran ini pun menyajikan hidangan-hidangan lezat yang dibuat oleh koki terlatih. Perbedaan lainnya terletak pada menu yang ditawarkan. Restoran casual dining biasanya menawarkan menu dalam porsi satuan, bukan satu set seperti fine dining. Dengan begitu, konsumen bisa memesan salad saja, makanan berat saja, atau bahkan hanya sekedar minuman.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah terdapat penurunan jumlah pengunjung dan tingkat kepuasan pengunjung di La Pasion.

Adapun masalah penelitian akan dikembangkan adalah “Bagaimana upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan dining experience di La Pasion *Dining*. Dari uraian pada latar belakang tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana ketertarikan konsumen *fine dining* pada La Pasion?
2. Bagaimana makanan *fine dining* di La Pasion?
3. Bagaimana Suasana *fine dining* di La Pasion?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai :

1. Untuk mengetahui ketertarikan konsumen terhadap *fine dining* di La Pasion.
2. Untuk mengetahui makanan di *fine dining* di La Pasion.
3. Untuk mengetahui suasana di *fine dining* di La Pasion.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan informasi kepada masyarakat Surabaya mengenai restoran *fine dining* yang berkualitas yang menyangkut makanan dan kualitas dan kenyamanan ruangan restoran *fine dining*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi bahwa restaurant *fine dining* adalah restaurant yang layak untuk dicoba.