BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel JW Marriot Surabaya adalah salah satu hotel berbintang 5 yang cukup terkenal di Surabaya. Lokasi dari Hotel JW Marriot juga lah cukup strategis ditengah kota yang menyebabkan hotel ini menjadi salah satu hotel yang cukup dikenal di Surabaya. Hotel JW Marriot tidak hanya menawarkan pengalaman tidur yang berkesan namun juga menawarkan keunikan sendiri dalam hidangan yang disajikan di salah satu restorannya yaitu Pavillion Restoran. Tidak hanya menyajikan makanan dari luar negeri atau modern, Pavillion restoran memiliki keunikan khusus yaitu menghidangkan makanan khas tradisional Indonesia. Hal ini menambahkan pengalaman kuliner yang unik bagi sebagian wisatawan yang datang ke Hotel JW Marriot Surabaya.

Indonesia merupakan salah satu negara yang terkenal akan keragaman budaya, ras dan suku di antara masyarakatnya (Persada, 2018). Tidak hanya terkenal oleh keberagaman suku nya, Indonesia juga banyak dikenal dari kekayaan kuliner tradisional nya yang mencerminkan budaya dan keberagaman local khas Indonesia (Nurhanisah, 2022). Dari kota Sabang hingga Merauke, semuanya memiliki perbedaan terkait adat, budaya, makanan, pakaian hingga ke Bahasa yang digunakan sehari-harinya. Setiap daerah tentunya memiliki ciri khas makanan tradisional nya sendiri-sendiri, contohnya seperti kota Lamongan yang terkenal dengan kuliner soto nya (Detik, 2022). Makanan Tradisional sendiri memiliki arti yaitu warisan budaya dalam rupa makanan yang diturunkan turun temurun dan sudah menjadi budaya di masyarakat setempat (Muhilal 1995).

Perkembangan makanan tradisional di Indonesia cukup mulai disegani masyarakat dan dianggap penting untuk di lestarikan (Brainly, 2020). Makanan yang tersebar di luasnya Indonesia pun, menjadi ciri khas di setiap kota yang ada di Indonesia dan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan asing maupun wisatawan lokal (Harsana, 2020). Bahkan, makanan tradisional juga turut dimasukan kedalam trend konsumsi industri perhotelan dan memiliki peningkatan minat yang cukup tinggi. Makanan tradisional, kerap kali dijadikan sebagai

pengalaman kuliner yang otentik dan berkesan bagi wisatawan (Widyaningsih, 2013).

Pengunjung terhadap menu makanan tradisional yang disajikan di suatu hotel adalah salah satu hal penting yang perlu diperhatikan (Anggrainy, 2020). Selain untuk meningkatkan pengenalan makanan tradisional kepada wisatawan, pengunjung juga dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung strategi pemasaran yang efektif (Anggrainy, 2020). Jika kepuasan pengunjung terpenuhi, maka tentu saja reputasi suatu hotel juga akan meningkat.

Pada penelitian kali ini, penulis memiliki tujuan untuk mengidentifikasi pengunjung terhadap menu makanan tradisional di hotel JW Marriot Surabaya khususnya di Restoran Pavillion. Penulis memilih Restoran Pavillion di Hotel JW Marriot Surabaya, dikarenakan Hotel JW adalah salah satu hotel berbintang 5 dan berstandar internasional yang cukup terkenal di Surabaya. Selain itu Hotel JW Marriot Surabaya memiliki keunikan tersendiri dalam penyajian pengalaman kulinernya yaitu memiliki 5 restoran didalamnya yang menyajikan menu makanan yang berbeda-beda. Seperti yang digunakan penulis sebagai penelitian, Restoran Pavillion memiliki keunikan menyajikan makanan dari beberapa negara dalam satu tempat.

Dilain hal, penulis juga akan menganalisis faktor-faktor apa saja yang berkaitan dengan pengunjung terhadap makanan tradisional. Faktor-faktor yang telah dianalisa penulis nantinya akan memiliki peran penting dalam mempengaruhi pengalaman kuliner pengunjung terhadap makanan tradisional yang secara langsung berkaitan dengan pengunjung.

Dalam garis besar, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam memberikan wawasan yang berharga bagi industri perhotelan dalam menyediakan pengalaman kuliner yang lebih otentik dan memuaskan bagi pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

1) Bagaimana gambaraan umum pengunjung terhadap menu tradisional di JW Pavillion?
2) Apakah adanya keterkaitan antara terhadap menu makanan tradisional dengan pengalaman sebelumnya di restoran?
3) Bagaimana pandangan pengunjung terhadap kualitas menu makanan tradisional di restoran Pavillion?

1.3 Tujuan Penelitian

1) Mengetahui gambaran umum referensi pengunjung terhadap menu tradisional di JW Pavillion.
2) Mengetahui ada atau tidaknya keterkaitan antara terhadap menu makanan tradisional dengan pengalaman sebelumnya di restoran.
3) Mengetahui pandangan pengunjung terhadap kualitas menu makanan tradisional di restoran Pavillion.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari suatu penelitian yaitu:

1) Teoritis

   Manfaat yang berhubungan dengan linguistik yang dapat berguna bagi bidang keilmuan dan akademis kedepannya (Detik, 2023). Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian penulis ini adalah baik adanya dapat membantu bagi pihak manajemen Restoran Pavillion dalam pengembangan strategi menu makanan tradisional yang dihidangkan maupun bagi industri restoran secara lebih luas dalam terkait memahami konsumen terhadap menu makanan tradisional di Indonesia.

2) Praktis

   Manfaat yang diambil dari penelitian ini dan digunakan oleh penulis atau peneliti itu sendiri (Detik, 2023).

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini, penulis berharap agar secara tidak langsung dapat membantu mempermudah penulis dan peneliti yang lain dalam mencari informasi terkait perkembangan makanan tradisional dan juga yaitu

1) Untuk mengetahui gambaran umum referensi pengunjung terhadap menu tradisional di JW Pavillion.
2) Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengunjung terhadap menu makanan tradisional.
3) Untuk mengetahui perbandingan pengunjung terhadap berbagai jenis menu makanan tradisional yang ditawarkan di sebuah restoran.
4) Untuk mengetahui ada atau tidaknya keterkaitan antara terhadap menu makanan tradisional dengan pengalaman sebelumnya di restoran.
5) Untuk mengetahui pandangan pengunjung terhadap kualitas menu makanan tradisional di restoran Pavillion dlaam konteks kepuasan dan nilai yang pengunjung dapatkan.