

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 di tempat tersebut (Marsum, 2005). Definisi ini mencakup berbagai aspek yang menjadikan restoran sebagai salah satu elemen penting dalam industri makanan dan minuman. Restoran tentunya memiliki dapur untuk melakukan operasional memasak, dari mengolah bahan, memasak makanan dan menyajikan makanan, restoran memiliki dua konsep jenis dapur, yaitu dapur tertutup (*close kitchen*) dan dapur terbuka (*open kitchen*).

Restoran di Indonesia dengan konsep *open kitchen* masih terbilang cukup unik karena orang di Indonesia beranggapan bahwa kondisi dapur itu tabu untuk diperlihatkan kepada tamu, namun seiring berjalannya waktu sampai sekarang pemikiran tersebut sudah tidak relevan. Beberapa restoran di Surabaya, Jakarta, Malang dan Bali sudah menerapkan konsep *open kitchen*, hal ini menunjukkan bahwa para pelaku bisnis restoran mulai mencari cara untuk menarik konsumen dengan memanfaatkan konsep *open kitchen*. Dalam pencarian mereka untuk diferensiasi kompetitif, pemilik restoran kini beralih ke desain dapur terbuka sebagai proposisi penjualan yang unik (Alonso et al. 2010)

Penempatan meja di restoran *open kitchen* memiliki beberapa cara untuk menarik perhatian tamu seperti penempatan *chef's table*, *Chef's table* adalah konsep khusus dalam pengalaman bersantap di mana tamu menikmati makanan di meja yang terletak di dapur atau dekat dengan dapur, memungkinkan mereka untuk melihat langsung proses persiapan dan memasak oleh koki. Kondisi ini merupakan salah satu aspek *entertainment* dalam sebuah konsep restoran yang dapat menjadi nilai penting bagi kepuasan tamu. Penempatan *open kitchen* dengan konsep *chef's table* juga memiliki ruangan tersendiri yang bersifat personal dan hanya tersedia beberapa kursi untuk menciptakan pengalaman makan yang intim.

Penelitian ini ingin melihat sejauh mana tingkat kepuasan tamu yang pernah makan di restoran *open kitchen* berdasarkan posisi tamu duduk khususnya di *chef's table*. Penulis akan mengumpulkan data melalui kuisisioner yang akan dibagikan kepada orang-orang yang pernah memiliki pengalaman makan di restoran *open kitchen* dengan konsep *chef's table*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh pelayanan *chef's table* di restoran *open kitchen* terhadap kepuasan tamu yang berasal dari Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pelayanan *chef's table* di restoran *open kitchen* terhadap kepuasan tamu yang berasal dari Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan tentang pengaruh *chef's table* di restoran *open kitchen* terhadap kepuasan tamu
2. Bagi wirausahawan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara jelas pengaruh kepuasan konsumen terhadap *chef's table* di restoran *open kitchen*.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pentingnya *chef's table* di restoran *open kitchen*