

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Restoran**

Restoran merupakan sebuah tempat yang menyajikan makanan dan minuman lengkap dengan berbagai fasilitas yang nyaman sehingga para tamu yang datang akan merasa betah saat menyantap hidangan. Umumnya sebuah restoran akan di desain sedemikian rupa sehingga terlihat lebih eksklusif dibandingkan dengan warung makan biasa. Selain itu dalam sebuah restoran biasanya akan dilayani oleh waiter/waitress berseragam dan menunya langsung dimasak oleh chef profesional.

Restoran adalah sebuah bangunan usaha penyedia jasa makan dan minum yang dikelola secara komersial dan dilengkapi dengan peralatan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian tanpa berpindah-pindah untuk mendapatkan keuntungan/laba. Restoran sendiri berasal dari kata “*restore*” dalam Bahasa Inggris yang memiliki arti “memulihkan atau memperbaiki”. Maksudnya adalah dengan adanya restoran dapat memulihkan kondisi seseorang yang awalnya kurang baik (lapar) ke kondisi yang lebih baik (kenyang).

Menurut Soekresno (Khusnul & Ugie, 2018) restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Sedangkan 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**

Setiap restoran memiliki konsep dapur yang berbeda, berikut beberapa jenis konsep dapur yang ada di restoran :

##### *1. Open kitchen*

*Open kitchen*, atau dapur terbuka, adalah konsep desain restoran di mana dapur terlihat oleh pelanggan. Pelanggan dapat melihat secara langsung proses persiapan dan memasak makanan oleh koki dan staf dapur. Restoran jenis ini biasanya mengedepankan transparansi kepada tamu sehingga meningkatkan tingkat kepercayaan tamu terhadap makanan yang akan mereka makan

## 2. *Traditional kitchen/closed kitchen*

Dapur tertutup adalah dapur di restoran yang tidak terlihat oleh pelanggan. Seluruh aktivitas memasak dan persiapan makanan dilakukan di area yang tersembunyi dari pandangan umum.

## 3. *Buffet kitchen*

*Buffet kitchen* adalah jenis dapur yang menyajikan makanan dan minuman dengan style restoran buffet. Jenis dapur ini umumnya punya bentuk atau layout yang sederhana sehingga pelanggan mudah mengambil makanan atau minuman yang diinginkan.

## 4. *Fast casual kitchen*

*Fast casual kitchen* adalah jenis dapur yang serupa dengan dapur konvensional. Perbedaannya terletak pada fokus dari dapur ini, yang mana fast casual kitchen berfokus pada pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Fast casual kitchen ditujukan untuk operasional di fast casual atau quick service restaurant. Ketika pesanan sudah selesai dibuat, pelanggan bisa mengambilnya di counter khusus dekat kasir.

### **2.3 Restoran *Open kitchen* dengan Konsep *Chef's table***

Menurut Manopol dan Handayani (2004), konsep *open kitchen* ini mempunyai arti sebagai dapur yang terbuka sehingga dapat dilihat langsung bagaimana makanan diproses kemudian pengunjung dapat melihat cara pembuatan makanan tersebut atau menjadi atraksi yang menarik bagi pengunjung. Hal serupa juga diungkapkan oleh Baraban dan Durocher (2001), bahwa melalui konsep *open kitchen*, konsumen dapat melihat proses pembuatan makanan secara langsung sehingga dapat meyakinkan konsumen bahwa produk yang dibuat benar - benar sesuai dengan harapan konsumen.

Perkembangan dapur terbuka mencerminkan perubahan besar dalam industri restoran yang dipicu oleh kebutuhan akan transparansi, interaksi langsung, dan pengalaman makan yang lebih mendalam. Dari *teppanyaki* di Jepang hingga tren modern di restoran kontemporer, dapur terbuka telah merevolusi cara kita menikmati makanan, menjadikan proses memasak sebagai bagian integral dari pengalaman bersantap.

Seiring berkembangnya jaman modernisasi, konsep restoran *open kitchen* juga makin berkembang hingga munculnya konsep *chef's table*. Perkembangan *Chef's table* bisa ditemukan di restoran-restoran modern yang mulai menampilkan area dapur terbuka (*open kitchen*), *Chef's Table* adalah pengalaman makan eksklusif di mana tamu dapat menyaksikan langsung proses memasak dan berinteraksi dengan chef. Menu biasanya disesuaikan dengan preferensi tamu dan menampilkan hidangan-hidangan khusus yang tidak tersedia di menu reguler. Namun, konsep *Chef's table* sebagai pengalaman khusus dengan duduk di sekitar dapur terbuka dan berinteraksi langsung dengan chef dapat dikaitkan dengan tren makanan dan pergeseran menuju pengalaman makan yang lebih personal dan interaktif. *Chef's table* bukan hanya tentang makanan, tetapi juga tentang interaksi dan edukasi.

Seiring dengan evolusi industri kuliner, *Chef's table* ini adalah hasil dari kombinasi antara minat yang meningkat dalam dunia kuliner, pengaruh media, dan pergeseran dalam preferensi konsumen terhadap pengalaman makan yang lebih unik. Oleh karena itu, baik sekedar iseng atau strategi bisnis jangka panjang, dapur terbuka tampaknya menarik banyak minat di kalangan segmen konsumen tertentu atau setidaknya banyak pemilik restoran percaya bahwa perkembangan tersebut sedang terjadi (Alonso et al. 2010).

Beberapa contoh restoran dengan konsep *chefs table*:

1. Teppanyaki, teppanyaki dapat dianggap sebagai bentuk *chef's table* karena menyajikan makanan langsung di depan pelanggan, memberikan pengalaman interaktif dan personal, serta menghibur melalui pertunjukan memasak.
2. Restoran Fine dining, Restoran yang menawarkan pengalaman *chef's table* biasanya adalah restoran fine dining dengan chef terkenal dan menu yang dirancang khusus untuk memberikan pengalaman makan yang eksklusif dan interaktif.
3. Restoran kontemporer, adalah restoran yang menggabungkan elemen-elemen modern dalam desain, menu, dan layanan mereka untuk menciptakan pengalaman makan yang unik dan terkini. Restoran jenis ini sering kali memadukan teknik kuliner tradisional dengan inovasi

dan presentasi modern, serta fokus pada estetika, kenyamanan, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Desain sering kali mengedepankan konsep terbuka dan tata letak yang fleksibel, menciptakan suasana yang lapang dan nyaman

#### **2.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi konsep *Chef's table* di Restoran *Open kitchen* Terhadap Kepuasan Tamu**

Konsep restoran *open kitchen* dengan *Chef's table* dibuat bertujuan untuk memberikan pengalaman makan yang berbeda dari restoran pada umumnya, *chef's table* sengaja dibuat untuk menarik perhatian *customer* untuk menambah nilai hiburan dengan melihat keterampilan chef secara langsung sehingga tamu tidak hanya duduk makan, tetapi juga memberikan kesempatan bagi tamu untuk melihat langsung proses memasak, yang menambah kepercayaan terhadap kualitas dan kebersihan makanan serta memungkinkan tamu belajar tentang teknik memasak dan bahan-bahan dari chef dengan berinteraksi langsung dengan mereka. Dengan konsep makan seperti ini dapat memberikan kesan pengalaman makan yang unik kepada tamu.

Ada beberapa faktor signifikan yang mempengaruhi kepuasan tamu saat makan di restoran *open kitchen* dengan konsep *Chef's table*, yaitu :

##### 1. Lokasi Penempatan

*Chef's table* biasanya ditempatkan di dekat atau di dalam dapur terbuka, memungkinkan tamu untuk melihat aktivitas memasak secara langsung. Tamu duduk di meja atau bar yang menghadap ke dapur, memberikan pandangan jelas terhadap seluruh proses kuliner sehingga memberikan transparansi kepada tamu saat makanan diolah oleh chef dan menimbulkan rasa kepercayaan tamu bahwa makanan nya diolah dengan baik dan bersih.

##### 2. Interaksi dengan Chef:

Salah satu daya tarik utama dari *Chef's table* adalah kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan chef. Tamu dapat bertanya tentang bahan-bahan, teknik memasak, dan inspirasi di balik setiap hidangan sehingga dapat menciptakan pengalaman yang lebih personal dan mendalam. Zavou (2018) "Bagi saya, yang terpenting adalah interaksi antara koki dan tamu. Kami dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang hidangan dan paduannya.

3. Kami juga dapat bersenang-senang, bercanda, dan bercanda dengan tamu. Itu menambah elemen lain pada keseluruhan pengalaman bersantap."Menu Khusus:

*Chef's table* sering kali menyajikan menu degustasi yang dirancang khusus oleh chef. Menu biasanya terdiri dari beberapa hidangan yang dipilih dan disesuaikan oleh chefnya, sering kali menampilkan kreasi unik atau eksperimental yang mungkin tidak tersedia di menu reguler restoran. Biasanya menu yang ditawarkan merupakan menu khusus (*signature*) yang hanya dimiliki oleh restoran tersebut.

4. Pengalaman Edukatif:

Selain menikmati makanan, tamu di *Chef's table* juga mendapatkan edukasi tentang kuliner. Chef dapat memberikan penjelasan tentang asal-usul bahan, teknik memasak, dan filosofi di balik hidangan yang disajikan.

5. Atmosfer yang Intim:

*Chef's table* biasanya hanya tersedia untuk kelompok kecil, menciptakan suasana yang intim dan eksklusif. Tamu dapat merasakan pengalaman makan yang lebih personal dan fokus.

6. Standar Kualitas Tinggi:

Proses memasak bisa dilihat langsung oleh tamu, chef dan timnya harus menjaga standar kualitas bahan makanan, kebersihan dan proses memasaknya. Ini memberikan jaminan tambahan kepada tamu tentang kualitas dan keaslian makanan yang mereka nikmati.

7. Harga makanan

Restoran dengan konsep *chef's table* menawarkan harga makanan yang relatif tinggi dari restoran biasa karena restoran dengan konsep ini memberikan pengalaman yang eksklusif dan pelayanan yang lebih personal.

*Chef's table* di restoran dengan dapur terbuka adalah puncak dari pengalaman kuliner eksklusif yang menggabungkan makanan berkualitas tinggi dengan interaksi langsung dan edukasi dari chef, terkhusus bagi pecinta kuliner yang mencari pengalaman makan yang unik dan berkesan.