

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliner merupakan salah satu jenis wisata pendukung bagi industri kepariwisataan seperti: wisata bahari, alam, budaya dan sejarah. Walaupun sebagai wisata pendukung, karena Bali sebagai destinasi wisata yang mempunyai aneka ragam budaya serta kesenian, baik itu seni tari, seni musik, seni lukis, seni patung maupun seni olahan makanan yang sering disebut seni kuliner (Wulandari, 2022). Wisatawan yang berkunjung ke Bali bukan hanya untuk berwisata tetapi untuk mencicipi kuliner yang ada di Bali, maupun ditempat wisatawan menginap pada saat mengadakan event dan berlibur. Hotel sebagai pendukung industri pariwisata tidak hanya mengandalkan penjualan kamar, pendapatan dari *food and beverage department (product)* juga menjadi perhatian manajemen hotel pada umumnya pendapatan kedua pada sebuah hotel diperoleh dari pendapatan makanan dan minuman. Maka dari itu variasi menu dibuat semenarik mungkin untuk menggugah wisatawan agar tertarik untuk menikmati (Timo, 2021).

Suatu perusahaan perlu memperhatikan orientasi pelanggan dalam mempertahankan bisnis terkait dengan strategi perusahaan dalam mencari pelanggan. Strategi yang dipilih harus berfokus pada apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen untuk memuaskan niat beli mereka. Tentu perusahaan juga harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat konsumen tertarik untuk membeli produknya. Tidak sedikit pengusaha lebih memperhatikan variasi menu yang menjadi suatu keputusan pembelian konsumen. Selain faktor variasi menu, adapun faktor lain yang dianggap cukup berpengaruh dalam keputusan pembelian konsumen yaitu faktor kualitas produk dan lokasi.

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, yaitu pertama merupakan faktor variasi menu, variasi menu, variasi atau keberagaman ialah sebuah bentuk yang berbeda atau bermacam-macam tergantung pada hasil interpretasi seseorang. Variasi menu juga menarik konsumen dengan memanfaatkan fleksibilitas menu dalam persaingan antar lain. Menurut (M. Ali et al., 2013) kelengkapan menu

mulai dari rasa, ukuran dan kualitas serta ketersediaan produk tersebut memiliki makna yang sama dengan keragaman menu.

Namun, dalam menghadapi kebutuhan dan preferensi tamu yang beragam, menemukan keseimbangan yang tepat dalam menyajikan variasi menu yang memuaskan merupakan tantangan tersendiri bagi manajemen hotel. Faktor-faktor seperti preferensi kuliner, kebutuhan diet khusus, dan tren makanan dan minuman yang berubah-ubah harus dipertimbangkan secara cermat dalam merancang menu yang efektif.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang kepuasan tamu di hotel, masih sedikit penelitian yang secara khusus memfokuskan pada dampak variasi menu makanan dan minuman terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan menyelidiki pengaruh variasi menu terhadap persepsi dan kepuasan tamu di hotel.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana variasi menu mempengaruhi kepuasan tamu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi industry perhotelan dalam meningkatkan strategi pemasaran dan layanan makanan mereka, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan memperkuat posisi kompetitif mereka di pasar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam variasi menu pada kepuasan tamu di Sangkar Restaurant sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh variasi menu pada kepuasan tamu di Sangkar Restaurant?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan terhadap menu a la carte yang ditawarkan Sangkar Restaurant di Bulgari Resort Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin saya capai dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui bagaimana pengaruh variasi menu di Sangkar Restaurant Bulgari Resort Bali.
- 2) Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap menu a la carte yang ditawarkan Sangkar Restaurant.

1.4 Manfaat

Berdasarkan pengaruh variasi menu di Sangkar Restaurant, terdapat manfaat teoritis dan manfaat praktis:

- 1) Manfaat Teoritis:

Manfaat secara teoritis adalah diharapkan mampu memperkaya teori teori yang berkaitan dengan variasi menu, kepuasan tamu, dan daya tarik tamu terhadap faktor keberhasilan usaha

- 2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi mitra, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang pengaruh variasi menu pada kepuasan tamu.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan informasi bagi orang yang membaca karya tulis ini supaya lebih mengetahui dan paham terhadap pengaruh variasi menu terhadap daya tarik tamu.