

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Verandah Restaurant

Verandah *Restaurant* adalah restoran luar ruangan yang intim di tengah tanaman hijau subur bagi mereka yang menikmati bersantap gaya alfresco. Verandah *Restaurant* menyajikan hidangan favorit nasional dan internasional terbaik. Semua makanan dan minuman yang disediakan di Verandah *Restaurant* sudah pasti halal, dan Verandah *Restaurant* tidak menyajikan minuman beralkohol. Verandah *Restaurant* terbuka untuk umum, untuk siapa saja yang ingin menyantap makanan di Verandah *Restaurant*. Verandah *Restaurant* adalah tempat bagi tamu untuk menyantap makanan saat *Breakfast*, *Lunch*, dan *Dinner*. Menu makanan yang disediakan saat *breakfast* sangatlah beragam, dari menu *Western*, *Chinese*, Indonesia, *Italy*, dan masih banyak lagi.

2.2 Menu

Menu adalah daftar makanan dan minuman, dengan harga tiap makanan dan minuman tertera pada kartu, kertas atau media informasi lainnya untuk menarik dan memudahkan tamu (Riyani et al., 2021). Menu yakni daftar makanan yang ditawarkan atau disajikan kepada setiap pelanggan (Sinaga, 2018). Secara tradisional, menu terdiri dari berbagai pilihan makanan dan minuman yang tersedia untuk pelanggan, beserta harga masing-masing *item*. Kata menu berasal melalui bahasa Prancis *minute* dimana artinya “daftar makanan dimana disajikan pada pengunjung di ruang makan”. Kepuasan pelanggan merupakan suatu kinerja produk untuk memenuhi keinginan pembeli. Jika menu tidak memenuhi keinginan, maka akan merasa tidak sesuai harapan. Menurut Kotler dan Armstrong (2015:35), jika kinerja memenuhi harapan, maka akan sesuai harapan. Alasannya sebab mereka memiliki

gambaran mengenai bagaimana serta apa makanan yang akan dipesan tamu itu sendiri. Pemilik bisnis menggunakan menu yang beragam untuk menarik pelanggan, memanfaatkan fleksibilitas menu untuk menghadapi persaingan antar bisnis lainnya. Santoso (2019). Menu biasanya dibagi menjadi beberapa kategori, seperti makanan pembuka (*appetizer*), hidangan utama (*main course*), hidangan sampingan (*side dishes*), dan makanan penutup (*dessert*). Selain itu, menu juga dapat mencakup pilihan minuman, seperti minuman ringan, kopi, teh, anggur, bir, atau koktail.

Tujuan utama dari sebuah menu adalah untuk memberikan panduan kepada pelanggan tentang pilihan makanan dan minuman yang tersedia di tempat tersebut, serta memungkinkan mereka untuk membuat pilihan yang sesuai dengan preferensi dan anggaran mereka. Sebuah menu yang baik biasanya mencerminkan identitas kuliner dari tempat tersebut, menawarkan variasi yang memadai, dan memperhatikan kebutuhan atau preferensi pelanggan. Menu juga dapat dibagi berdasarkan waktu jam makan yaitu *Breakfast, Brunch, Lunch, Dinner, dan Supper*. Yang akan penulis bahas dalam laporan penulis kali ini adalah *Buffet Breakfast Menu*.

Rotasi memiliki makna yang berbeda tergantung pada konteksnya. Merujuk pada praktik memutar atau mengganti produk-produk yang disimpan atau disajikan. Dalam konteks pangan atau industri makanan, adapun rotasi menu ialah siklus menu yang telah disusun dalam jangka waktu tertentu dan akan dilaksanakan (Sinaga, 2018). Rotasi menu merupakan satu set menu sehari yang disusun selama jangka waktu tertentu yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu, misal 3 hari, 4 hari, 10 hari, 1 bulan, atau 1 tahun (Rotua dan Siregar, 2015). Dalam *buffet breakfast*, tentunya dibutuhkan rotasi menu, rotasi menu dapat dilakukan harian, mingguan, bulanan, atau sesuai dengan musim atau perubahan tren. Dengan melakukan rotasi menu secara teratur, tempat makan dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada pelanggan setiap

kali mereka berkunjung, serta menciptakan minat dan keinginan untuk mencoba menu baru.

2.3 Breakfast

Breakfast adalah salah satu elemen penting dalam pengalaman menginap di hotel. *Breakfast* tidak hanya memberikan energi yang diperlukan untuk memulai hari, tetapi juga dapat memengaruhi keseluruhan kepuasan tamu. Seiring dengan menjadi bagian dari rutinitas harian, sarapan di hotel juga dianggap sebagai momen untuk bersantai dan menikmati makanan sebelum memulai aktivitas. Hidangan ini biasanya disajikan antara jam 06.00 sampai 10.00 pagi dengan susunan makanan yang beraneka ragam, dari yang paling sederhana sampai yang paling lengkap (Sudiara & Sabudi, 1996). Sarapan di hotel memiliki peran ganda dalam memenuhi kebutuhan tamu. Pertama, *breakfast* menyediakan nutrisi penting yang dibutuhkan tubuh untuk memulai hari dengan baik. Kedua, sarapan juga menjadi kesempatan bagi tamu untuk mencicipi masakan lokal atau internasional yang mungkin tidak mereka temui di tempat lain, sehingga meningkatkan pengalaman wisata kuliner mereka.

2.4 Penyajian Menu Buffet

Pengertian penyajian menurut Djelantik (1999:73) penyajian yaitu bagaimana kesenian itu disuguhkan kepada yang menyaksikannya, penonton, para pengamat, pembaca, pendengar, khalayak ramai pada umumnya. Penyajian dalam konteks pangan adalah proses atau cara untuk menyiapkan dan menyusun makanan atau minuman sebelum disajikan kepada konsumen atau tamu. Ini melibatkan serangkaian langkah yang meliputi persiapan bahan mentah, pengolahan makanan, pemuatan hidangan ke dalam wadah atau piring, dan presentasi secara estetis. Penyajian tidak hanya berkaitan dengan tata letak makanan di atas piring, tetapi juga mempertimbangkan estetika, harmoni

warna, tekstur, dan komposisi visual. Tujuan dari penyajian adalah untuk tidak hanya membuat makanan terlihat menarik tetapi juga memperkaya pengalaman kuliner dengan menciptakan atmosfer yang mengundang selera makan. Selain aspek visual, penyajian juga memperhitungkan cara penyajian yang tepat sesuai dengan jenis hidangan, termasuk penggunaan alat makan yang sesuai dan teknik penyajian yang menekankan rasa dan tekstur makanan. Penyajian menu dibagi menjadi tiga yaitu *Buffet*, *A la Carte*, dan *Table D'Hote*. Dalam konteks restoran atau acara formal, penyajian juga dapat berfungsi sebagai cara untuk menunjukkan keahlian dan kreativitas koki serta untuk membedakan pengalaman makan dari tempat lain.

Menurut Soekresno dan Pendit (1996: 28), buffet adalah sistem penyajian makanan dimana tamu mengambil sendiri hidangan yang telah disediakan di counter (meja) dan sudah ditata dengan rapih dan menarik. Dalam penyajian *buffet*, tamu dapat langsung mengambil porsi makanan mereka sendiri dari hidangan yang tersedia tanpa harus menunggu pelayan atau meminta orang lain untuk menyajikan makanan kepada mereka.

Buffet disusun dalam berbagai kategori, mulai dari makanan pembuka, hidangan utama, hidangan sampingan, hingga makanan penutup. Penyajian *buffet* juga bisa mencakup berbagai jenis makanan, mulai dari hidangan lokal hingga internasional, dan dari makanan ringan hingga hidangan yang lebih berat. Konsep *buffet* sering digunakan dalam berbagai acara atau tempat makan, termasuk restoran, hotel, pesta pernikahan, konferensi, dan acara sosial lainnya. Buffet juga dapat dibagi berdasarkan waktu penyajiannya yaitu dari breakfast hingga supper. Biasanya *Buffet Breakfast* sering dipilih karena fleksibilitasnya yang memungkinkan tamu untuk memilih porsi dan variasi makanan mereka saat breakfast, sesuai dengan preferensi mereka sendiri.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan di hotel sarapan termasuk kualitas makanan dan minuman yang disajikan, suasana ruang makan, kecepatan pelayanan, dan kualitas tidur yang didapat. Kombinasi antara kualitas makanan, suasana ruang makan, pelayanan yang efisien, dan kenyamanan tidur merupakan faktor-faktor kunci yang perlu dipertimbangkan oleh hotel untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di waktu sarapan.