

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Persepsi Visual**

Persepsi visual pada penyajian makanan yang menarik telah menjadi fokus penelitian dalam ilmu pangan dan psikologi konsumen. Penelitian oleh Hagenmeyer dan Fiszman (2013) menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti warna, kontras, dan presentasi secara keseluruhan dapat signifikan dalam mempengaruhi persepsi sensori dan emosi saat mengonsumsi makanan. Spence (2015) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa estetika dalam penyajian makanan dapat meningkatkan ekspektasi konsumen tentang rasa dan kualitas makanan sebelum mereka mencicipinya. Selain itu, penelitian terbaru oleh Velasco dan Spence (2019) menemukan bahwa faktor-faktor seperti simetri visual, porsi, dan penataan komponen makanan dalam sebuah piring dapat memengaruhi apresiasi visual dan pengalaman keseluruhan selama makan. Secara keseluruhan, pengaruh visual dalam penyajian makanan memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman kuliner yang memuaskan dan memperkaya dimensi psikologis dari proses konsumsi makanan.

### **2.2 Psikologi Konsumen**

Psikologi konsumen pada penyajian makanan yang menarik telah menjadi fokus penelitian yang berkembang dalam ilmu pangan dan perilaku konsumen. Penelitian telah menyoroti bahwa aspek psikologis seperti persepsi visual, harapan konsumen, dan pengalaman sensori memainkan peran penting dalam evaluasi dan respons terhadap sebuah hidangan. Studi oleh Cardello et al. (2005) menemukan bahwa faktor-faktor seperti ekspektasi, kenyamanan visual, dan kepuasan estetika signifikan dalam memengaruhi preferensi makanan dan kepuasan konsumen. Penelitian lain oleh Tuorila et al. (2019) menunjukkan bahwa aspek psikologis seperti asosiasi merek dan emosi yang dipicu oleh penyajian makanan juga berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan konsumen. Temuan ini konsisten dengan teori-teori psikologi konsumen yang menekankan pentingnya pengalaman menyeluruh dalam menilai nilai dan kualitas suatu produk makanan. Secara keseluruhan, pemahaman mendalam tentang psikologi konsumen pada penyajian makanan yang menarik tidak hanya mendukung inovasi dalam industri makanan tetapi juga meningkatkan pengalaman konsumen secara keseluruhan.

### **2.2 Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen terhadap penyajian makanan yang menarik telah menjadi subjek penelitian yang signifikan dalam bidang pemasaran dan psikologi konsumen. Penyajian

makanan yang menarik tidak hanya mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas dan rasa makanan, tetapi juga dapat meningkatkan keinginan untuk membeli dan mencoba produk tersebut. Studi menunjukkan bahwa elemen visual seperti warna, bentuk, dan tata letak makanan memainkan peran penting dalam menarik perhatian konsumen dan menciptakan pengalaman makan yang lebih memuaskan. Misalnya, penelitian oleh Wansink, Painter, dan Van Ittersum (2001) menemukan bahwa konsumen cenderung menganggap makanan yang disajikan dengan cara yang estetis lebih lezat dan berkualitas tinggi dibandingkan dengan makanan yang disajikan secara sederhana. Selain itu, penyajian yang menarik dapat menciptakan asosiasi positif dan meningkatkan kepuasan keseluruhan konsumen terhadap suatu merek atau restoran (Wansink, B., Painter, J. E., & Van Ittersum, K. (2001). Descriptive menu labels' effect on sales. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(6), 68-72).

### **2.3 Pengalaman Pelanggan**

Pengalaman pelanggan adalah semua interaksi yang dialami pelanggan dengan sebuah perusahaan atau merek, mulai dari mengenal produk hingga menggunakannya dan mendapatkan layanan purna jual. Setiap kali pelanggan berinteraksi dengan perusahaan, mereka membentuk kesan yang dapat sangat mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan mereka. Menurut Meyer dan Schwager (2007), setiap interaksi ini menciptakan reaksi emosional yang bisa positif atau negatif. Jika pelanggan memiliki pengalaman yang baik, mereka cenderung lebih puas dan setia, serta mungkin merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain (Homburg, Jozić, & Kuehnl, 2017). Dalam era digital, pengalaman pelanggan juga melibatkan interaksi melalui berbagai saluran online dan offline, sehingga perusahaan perlu memastikan bahwa pengalaman tersebut konsisten dan memuaskan di semua titik kontak.

### **2.4 Komunikasi Pemasaran**

Komunikasi pemasaran adalah elemen penting dalam strategi bisnis yang berfungsi untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Melalui komunikasi pemasaran, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, menciptakan kesadaran merek, dan mendorong perilaku pembelian. Menurut Kotler dan Keller (2016), komunikasi pemasaran melibatkan berbagai alat dan saluran, termasuk periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, pemasaran langsung, dan pemasaran digital, yang semuanya dirancang untuk mencapai audiens yang ditargetkan secara efektif. Selain itu, dengan berkembangnya teknologi dan media sosial, pendekatan komunikasi pemasaran telah bertransformasi untuk lebih interaktif dan terlibat

dengan konsumen secara real-time. Studi oleh Belch dan Belch (2018) menunjukkan bahwa integrasi berbagai alat komunikasi pemasaran dapat meningkatkan efektivitas kampanye dan menciptakan pesan yang konsisten serta kuat di mata konsumen. Oleh karena itu, memahami dan mengelola komunikasi pemasaran secara strategis adalah kunci untuk keberhasilan bisnis dalam pasar yang kompetitif.

## **2.5 Kedai Rumah Makan**

Menurut Wardhani (2020), "Kedai adalah sebuah usaha kuliner yang menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman dengan konsep yang lebih sederhana dan harga yang terjangkau, serta sering menjadi tempat berkumpulnya masyarakat untuk bersosialisasi.". Kedai rumah makan merupakan usaha kuliner yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi di tempat atau dibawa pulang. Kedai rumah makan biasanya menawarkan beragam menu, mulai dari makanan tradisional hingga modern, dengan suasana yang nyaman dan harga yang terjangkau. Menurut Putra dan Santoso (2015), kedai rumah makan dapat dikategorikan berdasarkan jenis makanan yang disajikan, konsep pelayanan, dan target pasar.

## **2.6 Menu Utama / *Main Course***

*Main course*, atau hidangan utama, adalah bagian dari menu yang paling berat, biasanya terdiri dari protein utama seperti daging, ikan, atau ayam, disertai sayuran dan karbohidrat. Brown (2017) menyatakan, "*Main course* adalah hidangan yang menjadi pusat perhatian dalam suatu rangkaian makanan, sering kali disajikan setelah hidangan pembuka dan sebelum hidangan penutup." Wilson (2018).

Istilah *Main Course* sering dijumpai di restoran bintang 5. Penggunaan kata *main course* ini berasal dari budaya atau kebiasaan orang barat yang menikmati berbagai makanan. Kebiasaan ini sering disebut juga dengan istilah *Full Course Meal* atau makanan dengan menu lengkap. Menu ini biasanya disajikan ke dalam porsi yang jauh lebih banyak ketimbang porsi *appetizer* atau makanan pembuka. *Main Course* biasanya disajikan dengan saus yang sesuai dengan makanannya. Saus ini dapat disajikan langsung diatas makanannya atau disajikan sendiri dengan menggunakan mangkuk saus atau *gravy boat* (Nandy,2021).

## **2.7 Kebersihan pada makanan**

Kebersihan makanan berhubungan erat dengan kesehatan masyarakat. Makanan yang dapat menyebabkan berbagai penyakit yang disebabkan oleh bakteri, virus, atau parasit. Menurut *World Health Organization* (WHO), penyakit bawaan makanan seperti keracunan makanan merupakan masalah kesehatan global yang signifikan. Studi menunjukkan bahwa

kebersihan yang buruk dalam penanganan makanan adalah penyebab utama penyebaran patogen seperti Salmonella, E. coli, dan Norovirus.

Kebersihan pada penyajian makanan sangatlah penting karena berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan konsumen (Novi,2019). Langkah-langkah kebersihan yang sederhana dapat mencegah penyebaran penyakit yang ditularkan melalui makanan dan menjaga kualitas makanan yang dihidangkan. Dengan mematuhi prinsip-prinsip handling makanan yang benar, kita dapat menjaga keselamatan dan kualitas makanan, serta memberikan makanan yang aman dan lezat bagi konsumen (Ciputra,2021). Berikut Langkah-langkah menjaga kebersihan bahan makanan:

- 1) Mencuci tangan.
- 2) Mencuci bahan makanan yang akan digunakan.
- 3) Hindari mencuci daging.
- 4) Jaga kebersihan alat masak.
- 5) Memisahkan bahan makanan yang mudah tercemar bakteri atau virus (Novi,2023).

## **2.9 Presentasi Visual**

Presentasi visual pada makanan sangat penting dalam industri kuliner, dan diakui oleh para ahli. Menurut Libran N. Cabildo (2018), presentasi makanan adalah seni menyusun makanan di atas piring untuk menarik perhatian dan meningkatkan pengalaman makan, dengan memperhatikan elemen seperti warna, tekstur, dan tata letak yang menarik. Jean Anthelme Brillat-Savarin dalam bukunya *The Physiology of Taste* (1825) menulis bahwa "kita makan dengan mata kita terlebih dahulu," menunjukkan bahwa daya tarik visual makanan dapat meningkatkan selera makan dan ekspektasi rasa.

### **2.9.1 Pemilihan Warna Pada Makanan**

Memilih warna bahan makanan yang tepat sangatlah penting untuk menciptakan penyajian makanan yang menarik. Bahan makanan tidak hanya memengaruhi rasa dan tekstur hidangan, tetapi juga berperan dalam estetika visual yang memikat. Kualitas bahan makanan yang segar, warna-warni, dan seimbang dalam tekstur dapat menambah dimensi visual pada hidangan, membuatnya lebih menggugah selera dan mengundang untuk dinikmati (Kompas,2008).

memilih bahan makanan dengan cermat adalah langkah penting dalam proses food plating untuk menciptakan pengalaman kuliner yang tak terlupakan dan meningkatkan daya tarik konsumen terhadap suatu hidangan. Memvariasikan warna makanan pada suatu hidangan merupakan cara yang mudah dalam menata suatu makanan. Dalam suatu hidangan harus

terdapat warna yang cerah yang menonjol, untuk menyeimbangkan tampilannya. Berikut beberapa contoh warna bahan makanan yang tepat untuk menciptakan penyajian makanan yang menarik (Jokas, 2020) :

- 1) Merah : Contohnya adalah tomat cherry merah cerah yang dapat digunakan sebagai garnis atau dalam salad untuk menambahkan warna kontras yang menarik.
- 2) Hijau : Daun selada hijau gelap atau sayuran hijau seperti brokoli dapat memberikan penyegaran visual pada hidangan, serta memberikan kontras dengan warna lainnya.
- 3) Kuning: Jeruk mandarin atau potongan lemon dapat digunakan untuk memberikan sentuhan cerah dan menyegarkan pada hidangan, terutama di atas ikan atau salad.
- 4) Oranye: Wortel atau paprika oranye dapat digunakan untuk memberikan warna yang hangat dan menambahkan elemen visual yang menarik pada hidangan.
- 5) Ungu: Terong ungu atau bit ungu bisa digunakan sebagai garnis atau dalam hidangan untuk memberikan nuansa warna yang kaya dan menarik.

### **2.9.2      **Tekstur Pada Makanan****

Tekstur makanan memainkan peran penting dalam penyajian hidangan yang menarik. Menurut penelitian, seperti yang disampaikan oleh Bourne (2002), tekstur mencakup kekerasan, kekenyalan, dan kelembutan, yang secara langsung memengaruhi bagaimana konsumen menilai kualitas dan kenikmatan makanan. Estetika juga menjadi faktor penting; Brillat-Savarin (1825) menekankan pentingnya tampilan visual makanan dalam menarik minat konsumen. Dengan memperhatikan tekstur dan menggunakan teknik penyajian yang cerdas, para koki dapat menciptakan hidangan yang tidak hanya lezat secara rasa tetapi juga menarik secara visual bagi para konsumen. Contoh tekstur pada makanan *main course* yang tepat untuk menciptakan penyajian yang menarik antara lain (bourne, 2002):

- 1) Kulit yang Krispi: Misalnya, kulit ayam goreng atau ikan yang digoreng dengan sempurna, menambahkan kontras tekstur yang garing dan renyah pada hidangan utama.
- 2) Daging yang Berempah: Daging panggang atau bakar dengan lapisan rempah yang kering, memberikan tekstur kering dan krispi di luar namun lembut di dalam.
- 3) Saus Krim atau Saus Berbasis Keju: Saus krim lembut atau saus keju yang kental, memberikan tekstur lembut dan kaya rasa pada hidangan daging atau pasta.
- 4) Sayuran Panggang: Misalnya, wortel atau brokoli yang dipanggang dengan sedikit minyak, menambahkan tekstur renyah dan rasa manis alami pada hidangan utama.
- 5) Pangsit atau Risotto: Makanan tambahan seperti pangsit renyah atau risotto yang lembut, memberikan variasi tekstur yang menarik dan kompleksitas pada hidangan.

Penggunaan variasi tekstur ini tidak hanya menambah keberagaman dalam pengalaman makan tetapi juga menarik perhatian secara visual, menciptakan hidangan main course yang menarik dan memuaskan.

## **2.10 Food Plating**

Menurut William Wongso, pakar kuliner yang juga seorang aktivis makanan Indonesia, "Dalam dunia memasak, teknik penataan masakan atau hidangan atau yang juga kerap disebut sebagai seni "Food Plating" menjadi sesuatu yang juga perlu diperhatikan (Jerikho, 2020). Seni "Food Plating" adalah cara penataan dan penyajian makanan di atas piring dengan memperhatikan posisi dan komposisi makanan untuk menunjukkan nilai seni dan citarasa yang tinggi.

Menurut Suryani (2018), "Penyajian makanan yang menarik adalah seni mengatur makanan di atas piring dengan memperhatikan aspek visual, termasuk warna, bentuk, dan penataan, sehingga meningkatkan daya tarik dan selera makan.". Makanan bukan hanya tentang rasa, tetapi juga tentang pengalaman visual yang memanjakan mata sebelum mencapai lidah. Meningkatkan penampilan penyajian dapat menambah nilai pengalaman pada konsumen ketika menyantapnya. *Plating* tidak hanya dapat menambah nilai estetika sebuah makanan, tetapi juga dapat lebih menggugah selera konsumen untuk menyantap makanan yang disajikan. Penataan makanan di piring yang menarik dan seimbang dapat membuat hidangan terlihat lebih menarik dan profesional.

### **1) Teknik klasik (clock method)**

Plating dalam metode clock adalah teknik yang digunakan dalam ilmu kuliner untuk menyajikan hidangan dengan estetika visual yang menarik. Ini melibatkan pengaturan komponen makanan dengan cermat di piring untuk menciptakan tampilan yang indah dan menggugah selera. Contohnya, dalam metode clock, komponen makanan ditempatkan di piring seperti angka pada jam, dengan item utama berada di tengah dan item pendukung ditempatkan di sekitarnya seperti jarum jam (Orami,2023).

### **2) Landscape**

Landscape plating bisa disebut sebagai pendekatan atau teknik food plating yang sedikit lebih modern bila dibandingkan dengan classic plating. Sesuai dengan namanya, teknik landscape plating ini terinspirasi dari penataan landscape garden. Teknik plating ini berfokus pada penataan makanan yang disajikan secara bersebelahan atau bersandaran satu sama lain (M.Hafidz,2022).

### 3) Free Form

Teknik free form plating adalah teknik yang sangat populer, terlebih lagi karena sering digunakan dalam restoran fine dining. Untuk menerapkan teknik ini, seorang chef harus melihat piring tempat penyajian sebagai kanvas lukis dan menempatkan dirinya sebagai seorang pelukis yang akan melukis di atas kanvas tersebut. Umumnya, free form plating menggunakan pergerakan seperti splashes, swirls, splatters untuk mendekorasi saus secara bebas. Alhasil presentasi makanan pun akan terlihat seperti sebuah lukisan kontemporer yang begitu modern dan abstrak (Troffiapp,2021)

#### 2.11 Pemilihan Piring Yang Sesuai.

Pemilihan bentuk dan motif piring sangat penting untuk plating makanan. Pemilihan piring yang tepat untuk penyajian makanan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman makan yang memuaskan dan menarik bagi konsumen (Jokas, 2020).

Piring yang dipilih dengan baik dapat meningkatkan estetika visual dari hidangan yang disajikan. Bentuk, warna, dan tekstur dari piring dapat memperkuat presentasi makanan dan menciptakan kesan yang lebih menarik bagi konsumen. Misalnya, piring yang berwarna terang dan memiliki desain yang menarik dapat membuat hidangan terlihat lebih menggoda dan menggiurkan. Pemilihan piring yang tepat dapat memperkuat aroma dan rasa makanan, serta memberikan sensasi yang lebih menyenangkan saat menyantap hidangan. Misalnya, piring yang terbuat dari bahan yang tepat dapat membantu mempertahankan suhu makanan atau menambah tekstur yang diinginkan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :

- 1) **Tipe** – Piring adalah medium agar perhatian orang tetaplah ke makanan. Karena itu, gunakan piring polos (umumnya putih), dan bentuknya sesuaikan dengan kebutuhan konsumsinya (bundar atau persegi).
- 2) **Ukuran** -Pilih ukuran yang proporsional. Besarnya cukup agar tampilan makanannya terfokus, tapi juga jangan terlalu besar agar tidak terkesan porsi makanannya kecil.
- 3) **Warna** – Warna putih paling banyak dipakai bisnis kuliner untuk piring saji, karena sifatnya yang netral. Putih cocok dengan semua warna makanan dan cukup kontras (Keep Burger,2020).

#### 2.12 Garnish Pada Makanan

*Garnish* adalah hiasan yang digunakan untuk makanan maupun minuman yang umumnya bisa dimakan dan dibuat sedemikian rupa sehingga menunjang penampilan suatu hidangan, sekaligus menggugah selera makan seseorang (Kumparan,2023). Adapun syarat-syarat untuk menggunakan *garnish* yang layak untuk suatu hidangan :

- 1) Bahan yang dipakai harus segar bersih, dapat dimakan dan tidak berulat.
- 2) Memiliki warna yang cerah
- 3) Tidak memakai bahan yang berbau tidak sedap dan tidak layak disantap.

Ada 2 jenis garnish yaitu *Simple garnish* dan juga *Composite garnish*. *Simple garnish* terdiri dari satu bahan tau lebih, biasanya terbuat dari sayur, buah ataupun menggunakan makanan yang sudah jadi seperti roti dan cereal (kumparan,2023). *Composite garnish* adalah garnish yang terdiri dari berbagai macam bahan sebagai hiasan yang sesuai dengan makanan dasar. Bahan-bahan yang digunakan harus memiliki perpaduan rasa atau aroma dengan makanan pokok dan bahan bahan lainnya (Adex,2011).