

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan merupakan usaha yang prospektif di Indonesia, karena makanan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi manusia. Semakin berkembangnya industri makanan menimbulkan minat pengusaha untuk menggarap bisnis makanan. Bukan hanya restoran dan kafe yang banyak bermunculan. Namun, bisnis rumahan seperti bisnis catering pun saat ini banyak bermunculan dan bersaing di pasaran. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan usaha catering tidak bertahan lama, antara lain faktor manajemen yang masih sederhana, kekurangan modal usaha, kurangnya strategi pemasaran, dan berpindahnya konsumen untuk mencari alternatif produsen lain dikarenakan kurangnya pelayanan yang diberikan. Dalam pemasaran hal yang sulit adalah mempertahankan konsumen untuk menjadi pelanggan (Wibowo&Bachtiart, 2018).

Penyelenggaraan makanan institusi adalah serangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, penyediaan atau pembelian bahan makanan, penerimaan, penyimpanan dan penyaluran bahan makanan, persiapan dan pemasakan bahan makanan, pencatatan dan pelaporan serta evaluasi yang dilaksanakan dalam rangka penyediaan makanan bagi kelompok masyarakat di sebuah institusi. Selain untuk memenuhi kebutuhan gizi, penyelenggaraan makanan bertujuan untuk menyediakan makanan yang baik dari segi mutu, jenis maupun jumlahnya (Departemen Kesehatan RI, 2006). Secara khusus institusi dituntut untuk menghasilkan makanan yang memiliki kualitas yang baik, dipersiapkan dan dimasak dengan layak, pelayanan yang cepat dan menyenangkan, menu yang seimbang dan bervariasi, serasi dengan pelayanan yang diberikan dan standar kebersihan dan juga sanitasi yang tinggi. Untuk mencapai hal tersebut maka rancangan menu/perencanaan menu menjadi sangat penting dan sebagai *critical focal point* karena menu sebagai alat informasi dan komunikasi dalam kegiatan produksi sampai dengan distribusi

makanan. Perencanaan menu akan menjadi faktor penentu dan citra dari institusi penyelenggaraan makanan. Menu yang berkualitas juga dapat menjadi alat pemasaran (Bakri, Intiyati & Widartika, 2018).

Salah satu kunci dalam persaingan bisnis kuliner adalah ragam menu yang disediakan oleh rumah makan. Oleh karena itu, perusahaan harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman menu yang dijual, karena dengan adanya penawaran pelayanan dari rumah makan atas macam-macam masakan dalam arti menu yang lengkap mulai dari rasa, jenis makanan dan minuman, dan ketersediaan produk setiap saat, hal tersebut akan dapat menarik perhatian konsumen untuk melakukan suatu pembelian dan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai macam menu sesuai dengan keinginan mereka (Karya, 2019).

Menciptakan suatu variasi pada produk akan menghasilkan keragaman pilihan bagi konsumen, keragaman produk sendiri adalah kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko. Kotler (2002) juga mengatakan bahwa kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Karya (2019) bahwa variasi menu, harga, dan suasana tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Wibowo & Bachtiart (2018) menunjukkan hasil bahwa faktor-faktor yang membuat konsumen puas salah satunya adalah variasi menu. Dalam penelitian tersebut, variasi menu mendapat urutan kedua dari 16 indikator dengan mendapatkan bobot poin 199 dan mempunyai bobot persentase 79,6% dari 100%.

Menu adalah cerminan misi penyelenggaraan makanan sehingga akan sangat bervariasi antara satu institusi dengan institusi lainnya. Dalam institusi komersial menu dirancang untuk menarik pelanggan dan mendapatkan keuntungan. Daftar menu katering merupakan format efektif yang membantu pelanggan untuk memilih menu. Variasi menu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap

konsumen memiliki selera makan yang berbeda-beda. Jika suatu restoran atau catering menyediakan menu yang beraneka ragam atau bervariasi, maka akan lebih memudahkan restoran atau catering untuk menarik konsumen (Karya, 2019).

Salah satu fungsi menu adalah sebagai alat pemasaran yang berhubungan dengan pelayanan makanan untuk memuaskan konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan yang berupa kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari pelanggan tentu pelanggan akan semakin puas. Sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar pelanggan dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika pelanggan merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang.

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran variasi menu dan kepuasan konsumendi Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran variasi menu dan kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran variasi menu dan kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran variasi menu di Taman Sari SakatoKatering Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan konsumen di Taman Sari SakatoKatering Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini , yaitu:

1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi penulis yaitu dapat menjadikan penelitian ini sebagai sarana dan media dalam menambah wawasan serta pengetahuan mengenai gambaran variasi menu dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Katering

Manfaat penelitian bagi Katering yaitu dapat menjadikan penelitian ini sebagai pertimbangan dan sumber informasi bagi Katering dalam memahami gambaran variasi menu terhadap kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan langkah-langkah dimasa yang akan datang.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat penelitian bagi institusi pendidikan yaitu dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber pengetahuan dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan makanan katering.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengenai variasi menu dan tingkat kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Katering.