

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya jaman, penyelenggaraan makanan semakin berkembang pesat di Indonesia terutama dibidang komersial seperti *Restaurant, Bistro, Food Court*, dan lainnya yang menghasilkan profit. Menurut (Bachyar, dkk., 2018), Penyelenggaraan makanan merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan dan berfungsi untuk menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal.

Dalam sebuah penyelenggaraan makanan setiap proses dalam mengolah makanan yang dilakukan sangat mempengaruhi jumlah makanan yang dihasilkan dengan standar porsi yang ada. Hal ini dikarenakan jumlah bahan makanan yang digunakan ditentukan dari standar porsi yang ada, kemudian di sajikan besar porsi kepada konsumen. Standar makanan adalah susunan macam atau contoh bahan makanan serta jumlahnya (berat kotor) yang digunakan sebagai standar dalam sistem penyelenggaraan makanan in stitusi, disesuaikan dengan dana yang tersedia dan kecukupan gizi (Retno, 2017).

Pengawasan porsi dapat dilakukan dengan cara yaitu penimbangan berat masing-masing bahan makanan kemudian disesuaikan dengan standar resep/standar porsinya. Besar porsi akan berpengaruh langsung terhadap standar porsi yang terkandung dalam suatu makanan. Jika besar porsi tidak sesuai dengan standar porsi yang sudah ditetapkan oleh suatu restoran, maka akan berpengaruh juga terhadap kualitas makanan yang akan disajikan kepada konsumen.

Makanan utama yang dihidangkan terdiri dari lauk pauk hewani yang disertai dengan saus maupun *side dish* (hidangan pendamping) seperti *potato wedges, steam rice*, dan *mashed potato*. Besar porsi untuk *main course* sekitar 175-200 gr untuk menu table d' hote dan 200-250 gr untuk porsi ala carte (Siti & Kokom, 2018). Penentuan standarisasi porsi masakan dan juga besar porsi makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas

baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan di banding kompetitor-kompetitor yang ada.

*Verve Bistro & Coffee Bar* merupakan *restaurant* yang terintegrasi langsung dengan *Rooms Inc Hotel* yang beralamat di Jl. Pemuda, Sekayu, Semarang (Area DP Mall). *Verve Bistro and Coffe Bar* Semarang menghadirkan menu yang beragam. Semua menu tersebut memang mengikuti tren kuliner dunia, seperti beberapa *menumain course* yang paling *best seller* yaitu *Rib Eye Wagyu*, *Roasted Half Chicken Peri-Peri*, dan *Grilled Salmon*. Setiap *best seller main course* memiliki standar porsi masing-masing dan penyajian masing-masing. *Main course* atau disebut juga dengan hidangan utama adalah hidangan pokok dari susunan menu lengkap yang dihidangkan pada waktu *lunch* maupun *dinner*.

Berdasarkan observasi *guest comment* pada bulan Agustus 2019, terdapat beberapa ketidakpuasan konsumen yang memicu munculnya komentar negatif tentang *Verve Bistro and Coffee Bar* salah satunya yaitu besar porsi yang tidak sesuai dibandingkan dengan besar porsi sebelumnya serta munculnya berbagai permasalahan lain seperti penurunan jumlah konsumen dari bulan Juli 2019, adanya beberapa *complain* mengenai porsi makanan yang disajikan, pergantian sistem *stock opname*, dan juga beberapa masalah internal yang terjadi juga menyebabkan kepuasan konsumen menurun. Untuk mengetahui kesesuaian besar porsi yang disajikan kepada konsumen apakah sudah sesuai standar porsi yang ditetapkan dengan kepuasan konsumen, maka diajukan penelitian dengan judul “Analisis Kesesuaian Besar Porsi Dengan Standar Porsi Menu *Main course* Terhadap Kepuasan Konsumen Di *Verve Bistro And Coffee Bar* Semarang”.

## 1.2 Tinjauan Pustaka

### 1.2.1 Penyelenggaraan Makanan

Penyelenggaraan makanan merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan dan berfungsi untuk menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal (Bachyar, dkk., 2018).

Penyelenggaraan makanan komersial adalah penyelenggaraan makanan dengan macam dan variasi yang tidak terikat dengan peraturan, melayani kebutuhan masyarakat di luar rumah yang berorientasi pada keuntungan, mempertimbangkan aspek pelayanan, kebutuhan dan kepuasan konsumen. Penyelenggaraan makanan komersial meliputi semua bentuk penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan untuk mendapatkan keuntungan (profit), seperti *restaurant*, *snack bar*, dan *fast food* baik yang berada di lokasi resort atau di dalam kota (Bachyar, dkk., 2018). Tujuan penyelenggaraan makanan adalah menyediakan makanan yang berkualitas baik, bervariasi, memenuhi kecukupan gizi, dapat diterima dan menyenangkan konsumen dengan memperhatikan standar higienitas dan sanitasi yang tinggi termasuk macam peralatan dan sarana yang digunakan. Dalam penyelenggaraan makanan, perencanaan dan perhitungan pemakaian bahan makanan sangat erat kaitannya dengan standar porsi yang akan dihasilkan. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan perencanaan dan perhitungan kebutuhan bahan makanan secara tepat dan teliti.

### 1.2.2 Standar Porsi

Setiap penyelenggara makanan memiliki standar porsi yang merupakan kunci yang sangat penting dalam menjalankan suatu usaha makanan. Jenis standar yang harus tersedia dalam proses produksi makanan adalah standar besar porsi yaitu jumlah setiap item yang akan disajikan kepada konsumen setiap kali makanan dipesan oleh konsumen, setiap item dalam menu dapat diukur menurut volume, berat, atau jumlah (buah). Volume digunakan untuk mengukur porsi pada makanan yang berbentuk cair, sedangkan berat biasanya digunakan untuk porsi pada makanan padat dan dinyatakan dalam satuan gram.

Standar porsi merupakan berat bersih bahan makanan atau berat matang setiap jenis hidangan untuk satu orang atau untuk satu porsi. Standar porsi dibuat untuk kebutuhan perorang yang memuat jumlah dan komposisi bahan makanan yang dibutuhkan individu untuk setiap kali makan, sesuai dengan siklus menu dan standar makanan. Standar porsi digunakan pada bagian perencanaan menu, pengadaan bahan makanan, pengolahan dan distribusi. Standar porsi dalam berat mentah diperlukan pada persiapan bahan makanan, sedangkan standar porsi dalam berat matang diperlukan pada saat distribusi (Bachyar,dkk, 2018).

Fungsi dari adanya standar porsi menurut Yudi, dkk (2019), antara lain :

- a. Meningkatkan kepuasan konsumen yang akan berakibat pada peningkatan daya terima terhadap makanan. Dengan porsi yang terstandar, maka konsumen tidak akan membandingkan porsi makanan yang diterimanya dengan konsumen lain sehingga konsumen percaya bahwa porsi yang diterima sesuai dan tidak merasa ditipu.
- b. Menghilangkan kecurigaan antar pegawai dapur dan pegawai di ruang makan. Porsi yang berbeda menimbulkan dugaan bahwa pegawai ingin mendapatkan tips dari konsumen.
- c. Porsi yang terstandar akan menurunkan biaya yang terbuang karena biaya sangat bergantung pada kuantitas sajian, sehingga bila besar porsi tidak seragam maka biaya yang dikeluarkan juga akan berbeda.
- d. Menurunkan keuntungan/profit yang akan diperoleh. Porsi yang tidak standar menyebabkan perbedaan biaya makanan, namun harga jual makanan tidak otomatis berubah sesuai dengan besar porsi, sehingga keuntungan yang akan diperoleh menjadi lebih rendah.
- e. Tercukupinya asupan zat gizi. Standar porsi disusun sesuai dengan standar gizi untuk kelompok konsumen, sehingga dengan porsi yang terstandar akan dapat membantu terpenuhinya asupan zat gizi dari konsumen tersebut.

Porsi yang standar harus ditentukan untuk semua jenis makanan dan penggunaan peralatan seperti sendok sayur, centong, sendok pembagi harus distandarkan dan ukuran alat yang dipakai, jumlah porsi yang dihasilkan, cara memotong, membagi, cara menyajikan dan taksiran harga dalam porsi.

Pengawasan standar porsi dibutuhkan untuk mempertahankan kualitas suatu makanan yang dihasilkan. Menurut Crisyanti (2016), pengawasan porsi meliputi:

- a. Untuk bahan makanan (padat) pengawasan porsi dilakukan dengan penimbangan.
- b. Untuk bahan makanan yang cair atau setengah cair seperti susu dan bumbu dipakai gelas ukur/liter matt, sendok ukuran atau alat ukur lain yang sudah distandarisasi atau bila perlu ditimbang.
- c. Untuk memotong bentuk bahan makanan yang sesuai jenis hidangan, dapat dipakai alat-alat pemotong atau dipotong menurut petunjuk.
- d. Untuk memudahkan persiapan sayuran dapat diukur dengan kontainer/panci yang standar dan bentuk sama.
- e. Untuk mendapatkan porsi yang tetap (tidak berubah-ubah) harus digunakan standar porsi dan standar resep.

Kesesuaian standar porsi adalah kesesuaian rata-rata berat porsi yang dihidangkan dengan standar porsi anjuran kemudian dirata-rata dan dikategorikan dengan kategori :

- a. Sesuai, jika persentase besar porsi yang dihasilkan  $\geq 95,8\%$  dari standar porsi yang telah ditentukan.
- b. Tidak Sesuai, jika persentase besar porsi yang dihasilkan  $< 95,8\%$  dari standar porsi yang telah ditentukan kemudian memasukkan data kedalam form *ceklist* kesesuaian standar porsi.

### 1.2.3 Besar Porsi

Besar porsi makanan adalah besarnya porsi bahan makanan per sajian pada tiap kali makan. Besar porsi adalah berat tiap hidangan yang dihasilkan. Menurut Natalina, *et al.* (2014), ukuran/besar porsi mengacu pada jumlah makanan yang terkandung dalam porsi, biasanya diindikasikan sebagai berat atau volume dalam satu porsi makanan yang disajikan kepada konsumen di restoran, dengan demikian setiap porsi yang disajikan mungkin mengandung lebih atau kurang daripada satu ukuran penyajian individual yang disarankan. Dalam penelitian Natalina, *et al* (2014), menyatakan ukuran porsi adalah konsep deskriptif yang mengacu pada jumlah makanan yang terkandung dalam porsi. biasanya diindikasikan sebagai berat atau volume isi paket. Dengan demikian, satu ukuran porsi mungkin mengandung lebih (atau kurang) daripada satu ukuran penyajian

individual yang disarankan. Penilaian dilakukan dengan melakukan penimbangan terhadap berat matang masing-masing hidangan kemudian mempersentasekan nilai besar porsi yang dihasilkan dengan standar porsi yang telah ditetapkan. Porsi matang suatu hidangan dapat mengalami perubahan atau ketidaksesuaian dengan standar porsi yang ada, bisa bertambah bahkan berkurang. Bagian yang dapat dimakan merupakan salah satu penyebab selain proses persiapan dan pengolahan. Kesalahan dalam persiapan, pemotongan maupun cara pengolahan mungkin menjadi salah satu penyebab ketidaksesuaian porsinya. Pengolahan dengan cara digoreng akan mengakibatkan penyusutan berat pada suatu bahan makanan, karena dengan digoreng kandungan air yang terkandung di dalam bahan makanan menjadi berkurang (Rani,dkk., 2019).

Kesesuaian antara besar porsi yang disajikan dengan standar porsi yang telah ditetapkan adalah bagian dari fungsi produksi. Porsi yang terstandar sangat penting untuk kontrol biaya dan kepuasan konsumen. Indikator besar porsi menurut Yudi,dkk (2019) diukur dari :

- a. Jenis konsumen dan penyelenggaraan makanan. Porsi untuk konsumen berbeda-beda tergantung dilihat dari konsumen dan juga dilihat dari tempat/jenis usaha penyelenggara makanan tersebut.
- b. Kualitas bahan makanan. Bahan makanan yang berkualitas baik memiliki berat dimakan yang lebih banyak dibandingkan bahan makanan yang berkualitas rendah.
- c. Harga bahan makanan. Harga beli bahan makanan terkait dengan kualitas bahan makanan.

Kontrol terhadap besar porsi dilakukan selama proses produksi dengan menentukan porsi menggunakan alat ukur, misalnya menggunakan gelas ukur, sendok takar, atau penimbangan. Besar porsi akan lebih terkendali bila memiliki standar porsi yang tepat, sehingga besar porsi yang disajikan kepada konsumen sudah sesuai dengan apa yang ada pada standar pemorsian makanan.

#### **1.2.4 Pengertian *Main course***

*Main course* atau disebut juga dengan hidangan utama adalah hidangan pokok dari susunan menu lengkap yang dihidangkan pada waktu *lunch* maupun *dinner* yang ukuran porsinya lebih besar dari appetizer. Makanan utama (*maincourse*) hidangan yang

banyak mengandung karbohidrat. *Main course* disebut juga *main dish* atau *grocepiece*. Makanan utama yang dihidangkan terdiri dari lauk pauk hewani yang disertai dengan saus maupun *side dish* (hidangan pendamping) seeperti *potato wedges*, *steam rice*, dan *mashed potato*. Besar porsi untuk *main course* sekitar 175-200 gr untuk menu table d' hote dan 200-250 gr untuk porsi ala carte (Siti & Kokom, 2018).

### 1.2.5 Kualitas Makanan

Kualitas makanan merupakan peranan penting dalam memutuskan pembelian, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan (Margareta & Edwin, 2012).

Menurut Bachyar, dkk (2018), secara garis besar indikator kualitas makanan adalah sebagai berikut:

- c. Warna  
Warna dari bahan makanan harus dikombinasikan sedemikian rupa supaya tidak terlihat pucat atau warnanya tidak serasi.
- d. Penampilan  
Kesegaran dan kebersihan dari makanan yang disajikan adalah contoh penting yang akan mempengaruhi penampilan makanan baik atau tidak untuk dinikmati.
- e. Porsi  
Dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut *standard portion size*. Pada porsi standar jangan merubah, menambah dan mengurangi jenis bahan dan pergunakan *portion control equipment* (peralatan mengontrol porsi).
- f. Bentuk  
Bentuk makanan yang menarik bisa diperoleh lewat cara pemotongan bahan makanan yang bervariasi.
- g. Tekstur  
Ada banyak tekstur makanan antara lain halus atau tidak, cair atau padat, keras atau lembut, kering atau lembab.
- h. Rasa

Titik perasa dari lidah adalah kemampuan mendeteksi dasar yaitu manis, asam, asin, pahit. Dalam makanan tertentu empat rasa ini digabungkan sehingga menjadi satu rasa yang unik dan menarik untuk dinikmati.

### **1.2.6 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan penyelenggaraan makanan. Kepuasan konsumen memiliki arti perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Freddy, 2006). Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi konsumen mengenai kualitas jasa/produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi dan sesaat. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Freddy, 2006).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi lebih harmonis, memberikan dasar yang bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi dari sebuah perusahaan/restoran menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Hessel, 2005).

Menurut Freddy (2006), ada beberapa metode dalam mengukur kepuasan konsumen antara lain :

1. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada konsumen dengan ungkapan dari mulai tidak puas hingga sangat puas.
2. Memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menyampaikan pendapat, keluhan, dan saran mereka melalui kotak saran yang diberikan kepada konsumen.
3. Konsumen diminta memberikan ranking pada elemen yang diberikan terkait seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen berada di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas karena tidak sesuai dengan harapannya. Begitu pula sebaliknya jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen sesuai harapan bahkan melebihi dari harapannya, maka konsumen akan merasa sangat puas setelah menyantap makanan dari sebuah restoran.

### 1.2.7 Restoran

Restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan suatu kegiatan sehingga bisa kembali kepada stamina yang semula (Ardjuno, 2008). Umumnya, restoran menyajikan makanan ditempat, tetapi ada juga restoran yang menyediakan layanan *take out dinning* untuk melayani konsumennya, serta restoran biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya. Menurut Sandy (2006), mengemukakan restoran merupakan tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Secara umum, restoran berwujud tempat yang didalamnya ada penataan meja dan kursi untuk para konsumen, ada aktivitas memasak sesuai dengan menu yang disediakan, ada produk berupa makanan dan minuman yang diracik pada saat tamu memesan sesuai dengan pesannya. Lalu, saat para juru masak memproses makanan memunculkan aroma yang mengundang selera untuk makan atau minum yang semuanya dibingkai dalam pelayanan yang bagus untuk memuaskan pelanggan dan sebagai gantinya pelanggan membayar sejumlah uang karena sudah menikmati suasana, produk yaitu makanan dan minuman, dan mendapatkan pelayanan yang baik (Dicky, 2015).

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa restoran merupakan tempat usaha komersial dibidang makanan dan minuman untuk umum dengan tujuan membuat konsumen yang datang dapat memulihkan stamina setelah melakukan berbagai macam kegiatan dengan mengkonsumsi makanan dan minuman yang disajikan di tempat usaha makanan dan minuman tersebut. Setelah konsumen mendapatkan kepuasan dan stamina yang kembali, sebagai gantinya konsumen memberikan sejumlah uang untuk membayar yang sudah didapatnya.

Berdasarkan tipe restoran, *Verve Bistro and Coffee Bar* merupakan *restaurant* dengan tipe *A'la Carte* yaitu restoran yang mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan dan minuman lengkap dengan banyak variasi, konsumen bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan. Pada setiap menu makanan yang disajikan, harga makanan yang tercantum juga berbeda-beda setiap jenis makanannya (Suarthana, 2006). *Verve Bistro Coffe and Bar* Semarang merupakan sebuah restoran yang berlokasi di Rooms Inc Hotel yang terletak diatas DP Mall yaitu salah satu pusat perbelanjaan di Kota Semarang. Suasana yang disediakan pada restoran tersebut sangat nyaman, bersih, rapi dan modern, dan instagramable, sehingga sangat cocok untuk tempat berkumpul anak muda jaman sekarang, keluarga maupun orang terdekat. Fasilitas yang disediakan juga sangat menarik bagi para pengunjung yaitu terdapat permainan seperti billiard dan beberapa permainan lainnya. *Verve Bistro and Coffee Bar* memiliki berbagai macam jenis menu makanan dari mulai *appertizer*, *maincourse* (*western, asia, japan, italia*), dan juga *dessert*. Konsep yang dibangun dan diusung *Verve Bistro and Coffee Bar* adalah desain yang *cozy* dan milenial. Selain itu *Verve Bistro and Coffee Bar* Semarang sendiri mempunyai tagline yaitu “*Good Mood Good Food*” yang memiliki filosofi jika anda datang ke *Verve Bistro and Coffee Bar* Semarang anda akan mendapatkan mood yang baik serta makanan yang baik juga. Berbagai macam menu *best seller* yang disajikan *Verve Bistro and Coffee Bar* seperti *Rib Eye Wagyu*, *Grilled Salmon*, *Roasted Half Chicken Peri-Peri*, dan masih banyak lagi.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kesesuaian besar porsi makanan *Main course* di *Verve Bistro and Coffee Bar* yang akan disajikan kepada konsumen dengan standar pemorsian menu *Main course* yang ditetapkan oleh *Verve Bistro and Coffee Bar*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesesuaian besar porsi dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap makanan *maincourse* yang disajikan kepada konsumen berdasarkan karakteristik responden dan variabel lain yang berpengaruh di *Verve Bistro and Coffee Bar*.
3. Untuk mengetahui hubungan antara variabel ukuran dan harga terhadap kepuasan konsumendi *Verve Bistro and Coffee Bar*.