

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya perkembangan pariwisata saat ini sedang berkembang dengan pesat. Perkembangan ini ditandai dengan berbagai akomodasi yang makin menjamur untuk menunjang kegiatan pariwisata. Mulai dari hotel, restoran, agen perjalanan, dan lain sebagainya. Dalam hal ini industri pariwisata seperti hotel, restoran, dan agen perjalanan sangat dibutuhkan dalam hal memenuhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata. Pernyataan ini dipertegas dengan merujuk pada definisi pariwisata oleh Suwanto (1997) pada pengertiannya menegaskan bahwa “Pariwisata adalah gejala yang kompleks dalam masyarakat, didalamnya terdapat hotel, objek wisata, souvenir, pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan wisata, rumah makan dan banyak lainnya”.

Salah satu industri pariwisata yang juga sedang berkembang selain hotel, yaitu restoran. Seperti yang kita ketahui selain untuk memuaskan pelanggan dalam hal melayani makanan dan minuman, restoran yang bergerak dalam bidang kuliner ini juga merupakan bisnis yang menguntungkan. Karena restoran juga merupakan pusat bisnis yang mendatangkan profit paling besar dan disenangi banyak pihak terutama para pebisnis. Dimana para pelaku bisnis ini bersaing cukup ketat dalam memperebutkan konsumen dengan memberikan sesuatu yang lebih, tidak hanya produk makanan dan minuman itu sendiri tetapi juga dalam hal memuaskan tamu.

Perkembangan pariwisata di Kota Gorontalo cukup maju terutama dalam bidang kuliner baik dalam skala kecil maupun dalam skala besar. Ini dapat dilihat dari

banyaknya pusat-pusat jajanan dan restoran yang mulai menjamur dengan segala keunikan yang ditawarkan tempat makan tersebut. Hal ini sesuai dengan data yang didapatkan dari Dinas Pariwisata Kota Gorontalo tahun 2014-2015 terdapat peningkatan dalam jumlah rumah makan saat ini.

TABEL 1.1
Jumlah Restoran / Rumah Makan di Kota Gorontalo
Tahun 2014-2015

Kecamatan		2014	2015
1	Kota Barat	3	3
2	Dungingi	1	1
3	Kota selatan	31	32
4	Kota timur	22	26
5	Hulonthalangi	3	7
6	Dumbo Raya	5	6
7	Kota Utara	9	10
8	Kota Tengah	21	11
9	Sipatana	3	3
Kota Gorontalo		100	110

Sumber: Dinas Budaya dan Pariwisata Kota Gorontalo, 2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada setiap kecamatan selalu ada penambahan restoran / rumah makan, walaupun tidak begitu banyak. Ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya selalu ada peningkatan dalam bidang kuliner.

Kuliner yang ditawarkanpun berbagai macam, mulai dari makanan daerah hingga makanan dari negara lain. Salah satunya adalah restoran yang menawarkan menu *special* dari negara lain adalah Restoran Hanbai Suki Gorontalo. Restoran ini adalah restoran yang menyajikan menu khusus Jepang, sehingga restoran ini digolongkan menjadi *speciality restaurant*. Wiwoho (2008:4) menyebutkan bahwa *speciality restaurant* adalah restoran yang memiliki karakteristik tersendiri. Suasana, interior, dan ekstrior restoran serta makanan yang disajikan, bahkan mulai dari

pakaian seragam sampai dengan penyajian makanan, lebih cenderung menonjolkan ciri khas daerah atau negara dari mana makanan tersebut berasal. Contohnya: *Chinese restaurant*, *Japanese restaurant*, *Italian restaurant*, *Korean restaurant*, *Sundanese restaurant*, dan lain-lain. Menurut Marsum (1994) menyebutkan bahwa *speciality restaurant* adalah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan tersebut.

Restoran Hanbai Suki Gorontalo, hingga saat ini masih merupakan satu-satunya “*speciality restaurant*” di Gorontalo, yang menyediakan makanan khas Jepang. Restoran Hanbai Suki Gorontalo bertempat di Jl. Drs. Achmad Nadjamuddin, Dulalowo Timur, Kota Tengah, Gorontalo. Letak restoran ini cukup strategis karena tidak begitu jauh dari pusat Kota Gorontalo, serta berada di area perkantoran dan area kampus. Sesuai dengan nama restoran ini yang menggunakan bahasa Jepang, yaitu “HANBAI SUKI” yang artinya adalah menu makanan rebus, maka pilihan menu makanan di restoran ini, masih dalam bentuk makanan yang direbus. Adapun menu yang ditawarkan seperti; *Cikuwa*, *Salmon Ball*, *Squid Ball*, dan lain sebagainya. Adapun jenis makanan ini merupakan olahan dari bahan dasar ikan, udang, dan beberapa bahan tambahan seperti tepung dan tambahan rempah, yang kemudian disajikan dengan kaldu yang bahan dasarnya adalah bahan jadi yang sudah dalam bentuk kemasan. Dibandingkan dengan restoran Jepang yang berada dikota lain yang menyediakan menu makanan seperti; *Sushi*, *Okonomiyaki*, *Sukiyaki*, *Yakiniku*, *Tempura*, *Ocha tea* dan lain sebagainya. Dimana *sushi* sendiri merupakan olahan makanan dari bahan dasar beras yang lengket seperti ketan kemudian di olah dengan

aneka bahan lain seperti; telur ikan salmon, cumi, gurita dan beberapa bahan perasa seperti cuka, garam, dan gula. Sehingga membuat masakan ini sangat kaya akan rasa karena ada unsur khas dari perpaduan beras, ikan, cuka, dan lain sebagainya. Tentu ini merupakan salah satu perbedaan antara restoran Hanbai Suki dan restoran Jepang yang berada dikota lainnya.

Restoran ini juga memiliki suasana dengan dekorasi khas Jepang yang nyaman, mulai dari penataan kursi dan meja, pengaturan suhu ruangan yang sejuk, pelayanan, serta kebersihan restoran ini yang juga membuat para tamu nyaman berada disini. Ditambah dengan harga jual makanan dan minuman yang terbilang relatif terjangkau, karena harga yang ditawarkan restoran ini rata-rata berkisar antara Rp.25.000-Rp.35.000, sehingga memungkinkan untuk dikonsumsi dari berbagai kalangan, baik orangtua, remaja, anak-anak, kalangan menengah maupun kalangan atas.

Sedemikian nyaman dan terjangkaunya Restoran Hanbai Suki ini, membuat restoran ini sangat ramai dikunjungi, terlebih lagi pada saat malam Sabtu, malam Minggu ataupun malam libur lainnya, pengunjung sangat ramai bahkan rela antri untuk bisa makan di restoran ini. Dengan demikian restoran ini menjadi satu-satunya Restoran Jepang dan *speciality restaurant* di Gorontalo yang sangat digemari pengunjung.

Namun menu makanan rebus yang ditawarkan oleh Restoran Hanbai Suki ini ternyata tidak cukup bertahan lama, karena seringkali pengunjung mulai menanyakan (atau “*request*”) menu makanan Jepang lainnya yang lebih kaya rasa, seperti *Yakiniku, Sushi, Okonomiyaki, Tempura*, dan lain sebagainya. Restoran Hanbai Suki

belum dapat menyajikan jenis makanan tersebut karena beberapa alasan, sehingga akhirnya hal ini mempengaruhi tingkat kunjungan tamu ke restoran tersebut.

Ketika mendengar kata “*speciality restaurant*” tentu pengunjung akan membayangkan sesuatu yang khas tentang restoran tersebut. Secara tidak langsung konsep yang akan ditampilkanpun adalah konsep tentang Negara Bunga Sakura ini (Jepang). Pada umumnya restoran Jepang memiliki keunikan tersendiri mulai dari penampilan para pelayan hingga cara penyajian makanan yang akan dihidangkan. Makanan dengan tampilan yang menarik akan lebih menggugah selera makan. Itulah kenapa Jepang sangat mengutamakan dan memperhatikan keunikan dalam penyajian makanan yang akan ditampilkan. Serta kebersihan restoran yang juga akan mendatangkan kenyamanan terhadap tamu yang datang berkunjung. Tentu setiap pengunjung yang datang ke restoran ini akan membayangkan seperti sedang berada di Negara Jepang itu sendiri.

Uraian diatas menggambarkan bahwa pada saat pengunjung ingin menikmati makanan di restoran khas (*Speciality Restaurant*) seperti ini, maka pengunjung ingin mendapatkan “sesuatu” yang lebih dari sekedar selera atau rasa makanan dan minumannya. Hal ini dikenal dengan istilah *Meal Experience* (pengalaman dalam menikmati makan dan minum).

Meal Experience merupakan interaksi antara pemilik restoran dengan konsumen berdasarkan apa yang ditawarkan oleh pemilik restoran tersebut sama pentingnya dengan individu yang menerima (Hanefors dan Mossberg 2003, dalam jurnal *Analisa Meal Experience dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran Jepang Di Surabaya.2015*).

Sementara Davis, Lockwood, Pantelidis, dan Alcott (2008) dalam jurnal *Analisa Meal Experience dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran Jepang Di Surabaya*. 2015, juga mengatakan saat konsumen makan dalam sebuah restoran, konsumen akan mengalami *Meal Experience* yang antara lain adalah ; 1) Makanan dan Minuman; 2) Pelayanan; 3) Kebersihan dan Higienitas; 4) Suasana; 5) Harga dan Nilai Uang. Kelima unsur *meal experience* ini menjadi sangat penting untuk diterapkan pada *speciality restaurant*, karena akan menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen disamping variasi menu makanan dan minuman yang ditawarkan beserta cita rasanya.

Akan tetapi berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti tidak menemukan pengalaman makan (*meal experience*) yang unik atau berkesan seperti berada di restoran yang mengusung tema Jepang ini. Berikut gambaran kondisi aktual *Meal Experience di Restoran Hanbai Suki* yang diawali dari pilihan menu yang ditawarkan dimana seharusnya variasi makanan dan minuman Jepang mendominasi menu yang ada akan tetapi pada kenyataannya hanya beberapa saja. Kemudian dalam hal pelayanan yang seharusnya penampilan para pelayanpun disesuaikan dengan menggunakan busana Jepang, akan tetapi busana yang digunakan saat ini biasa saja seperti pelayan restoran pada umumnya. Selanjutnya berkaitan dengan kebersihan area makan dan peralatan makan yang akan digunakan oleh konsumen sejauh ini peneliti melihat pada kondisi aktual dalam kondisi sangat baik terasa pada harum wewangian ketika memasuki ruangan dan bersihnya peralatan makan yang digunakan, berikut perihal suasana tempat yang diharapkan memberikan nuansa Jepang dengan ornament-ornament, lukisan, atau pun interior yang dipasang agar

memberikan nilai lebih pada pengalaman pengunjung pada kondisi riil ditemukan sangat sedikit sekali sentuhan Jepang yang terasa, kemudian variabel terakhir pada pengalaman makan ini yaitu kesesuaian harga dengan kualitas produk serta pelayanan yang diberikan oleh pengelola pada kondisi aktual ditemukan harga yang tertera pada daftar menu masih dapat diterima oleh pengunjung dan perlu adanya peningkatan keterampilan melayani pada pelayan (misalnya, *sequence of service*).

Sebagaimana yang sudah dijelaskan diawal bahwa *speciality restaurant* haruslah benar-benar menggambarkan suasana di negara yang bersangkutan, maka demikian pula yang terjadi di Restoran Hanbai Suki ini. Para pengunjung seringkali bertanya “Kenapa pelayannya tidak menggunakan pakaian khas Jepang seperti kimono?” kemudian mereka juga bertanya tentang penataan tempat duduk yang tidak tersedia yaitu model “*lesehan*” Jepang. Kedua item tersebut sangat menggambarkan ciri khas Negara Jepang, sehingga apabila Restoran Hanbai Suki bisa menciptakan kedua item tersebut akan menjadi daya tarik bagi Restoran Hanbai Suki, disamping menambah menu makanan selain makanan rebus. Kedua item ini juga akan memberikan *meal experience* yang unik bagi pengunjung.

Kondisi Restoran Hanbai Suki yang dijelaskan diatas menggambarkan bahwa Restoran Jepang ini belum sepenuhnya menerapkan kelima unsur *meal experience* yang sangat penting itu sebagai daya tarik untuk menambah jumlah konsumen yang datang sekaligus mempertahankan *icon* Restoran Jepang sebagaimana konsep awalnya.

Kelima unsur tersebut secara umum hanya dilaksanakan, namun tidak disesuaikan dengan konsep Jepang yang menjadi temanya dan tidak mengikuti /

memenuhi harapan-harapan konsumen untuk pengalaman makan mereka di restoran dengan ciri khas Jepang.

Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan pernyataan Mills, 2000, dan Hensley, 2000 (dalam jurnal *Analisa Meal Experience dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran Jepang Di Surabaya, 2015: 67*) dimana *speciality restaurant* harus mampu memberikan *meal experience* yang berbeda karena menyajikan makanan yang mempunyai citarasa berbeda dengan suasana restoran yang berbeda dari kebanyakan restoran pada umumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul **PENERAPAN “MEAL EXPERIENCE” DI RESTORAN HANBAI SUKI (SPECIALITIES RESTAURANT), KOTA GORONTALO.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka terdapat beberapa masalah yang ada di Restoran Hanbai Suki selaku *speciality restaurant*, yaitu:

1. Restoran Hanbai Suki hanya menyajikan menu makanan yang kurang bervariasi
2. Restoran Hanbai Suki kurang menampilkan konsep Jepang seutuhnya sehingga kurang memberikan “*Meal Experience*” bagi pengunjung

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut, “Bagaimana Penerapan *Meal Experience* di Restoran Hanbai Suki (*Specialities Restaurant*), Kota Gorontalo?”

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui seberapa banyak tamu yang mendapatkan pengalaman makan berkesan (*meal experience*) ketika berada di Restoran Hanbai Suki, Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hal-hal yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya:

1.5.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis dalam memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang kepariwisataan. Terutama dalam hal mengetahui strategi penerapan restoran berkonsep Jepang, sekaligus sumbangan pemikiran bagi para peneliti di masa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Bagi Industri

Pentingnya *Meal Experience* terhadap tamu yang berkunjung di Restoran Hanbai Suki, diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak pengelola dalam upaya meningkatkan lagi penerapan restoran berkonsep Jepang, untuk memberikan pengalaman makan yang berkesan terhadap tamu yang datang ke restoran tersebut.