

## Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Menu *Breakfast* di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur Bali

I Komang Agus Febri Amanta<sup>1)</sup>, Agus Muriawan Putra<sup>2)</sup>, I Nyoman Tri Sutaguna<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

E-mail: [agusfebri10@gmail.com](mailto:agusfebri10@gmail.com)<sup>1)</sup>, [agus\\_muriawan@yahoo.com](mailto:agus_muriawan@yahoo.com)<sup>2)</sup>, [trisutaguna@unud.ac.id](mailto:trisutaguna@unud.ac.id)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang menyimpan banyak potensi destinasi unggulan di Indonesia. Resorts adalah sebuah tempat menginap yang mempunyai fasilitas dalam bidang jasa pelayanan makanan dan minuman untuk wisatawan yang sedang berkunjung ke Bali. Sudamala Resorts merupakan salah satu resorts bintang lima yang berlokasi di Jalan Sudamala no. 20 Sanur. Pelayanan makan dan minum merupakan pendapatan kedua hotel setelah penjualan kamar. Ada beberapa keluhan dari wisatawan yang pernah melakukan *breakfast* menjadi acuan perlunya perbaikan terhadap beberapa hal terkait dengan kualitas menu *breakfast* di Sudamala Resorts. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas menu *breakfast* di Ares Restaurant. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan rumus Slovin diperoleh 100 responden dan menggunakan *insidental sampling* ketika penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif berupa statistik deskriptif dengan analisis skala likert dengan skala skor 1 sampai 4. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Menu *Breakfast* di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali sesuai dengan rumusan masalah dan hasil dari pembahasan yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali dikategorikan baik dengan skor rata – rata 2,898 (2,90).

**Kata Kunci:** Persepsi, Kualitas Makanan, *Breakfast*.

### Abstract

*Bali is one of the tourist destinations which has many potential leading destinations in Indonesia. Resorts is a place to stay where it has special facilities that are engaged in serving food, beverages and sleeping facilities for tourists visiting Bali. Sudamala Resorts is one of the five star resorts located at Jalan Sudamala no. 20 Sanur. Food and beverage services are the hotel second revenue after room sales. The existence of several complaints from tourists who have done breakfast makes it necessary to improve several things related to the quality of the breakfast menu. The purpose of this study was to determine the perceptions and expectations of tourists on the quality of the breakfast menu at Ares Restaurant. Data collection techniques in this study were observation, interview, documentation, questionnaire, and literature study. The sampling technique used was purposive sampling with the Slovin formula obtained 100 respondents and used accidental sampling when distributing questionnaires. The data analysis technique used qualitative descriptive analysis and quantitative analysis in the form of descriptive statistics with Likert analysis with a score scale of 1–4. Based on the results of research on Tourist Perceptions Towards the Quality of Breakfast Menu at Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali in accordance with the formulation of the problem and the results of the discussion presented, it can be concluded that tourists' perceptions of the quality of food at Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali are categorized good with an average score of 2.898 (2.90).*

**Keywords:** Perception, Food Quality, *Breakfast*.

## 1. PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu tujuan wisata di Indonesia yang menyimpan banyak potensi destinasi unggulan, sebagai daerah favorit wisatawan baik wisatawan mancanegara ataupun lokal. Kegiatan pariwisata dalam perkembangan saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan, adanya kesadaran masyarakat akan perlunya waktu untuk istirahat dan semakin banyak waktu luang yang mendorong masyarakat untuk melakukan suatu kegiatan perjalanan untuk sementara waktu, dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan tujuan untuk bersenang – senang tidak untuk mencari nafkah atau menetap (Koen Meyers, 2009).

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri andalan bagi Indonesia khususnya Bali.

Bermadankan kebudayaan, adat istiadat, keindahan alam, serta keramahtamahan penduduknya menjadikan pariwisata sebagai tonggak perkembangan di suatu negara ataupun daerah. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah bersama dengan pihak swasta untuk mengembangkan sektor pariwisata. Seperti yang telah disampaikan Pendit ( 2002 : 6 ) bahwa: pariwisata di Indonesia telah menampilkan perannya dengan nyata dalam memberikan kontribusi terhadap kehidupan ekonomi, sosial, dan budaya. Selain itu, pemerintah dan swasta juga terus menggali potensi-potensi yang ada untuk dikembangkan menjadi suatu daya tarik wisata. Pariwisata Bali telah berkembang dengan pesat, bahkan sudah terkenal di berbagai negara. Banyak wisatawan yang sengaja datang ke Bali, dikarenakan Bali memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan daerah lainnya di Indonesia. Bali begitu berperan besar dengan sumbangan devisa dari sektor pariwisata, oleh karena itu pemerintah sangat memperhatikan sarana dan prasarana pariwisata dalam upaya mengembangkan industri pariwisata, perkembangan industri pariwisata Bali, dapat dilihat dari berkembang dan bertambahnya sarana dan prasarana seperti hotel dan akomodasi penunjang lainnya. Oleh karena itulah banyak wisatawan baik nusantara maupun mancanegara memilih Bali sebagai destinasi pariwisata. Berikut data jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara ke Bali tahun 2012 hingga 2017, seperti pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Bali Tahun 2012-2017

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)		Jumlah(orang)	Pertumbuhan (%)
	Nusantara	M mancanegara		
2012	6.063.558	2.892.019	8.955.577	-
2013	6.976.536	3.278.598	10.255.134	1,15
2014	6.394.307	3.766.638	10.150.945	0,99
2015	7.147.100	4.001.835	11.148.935	1,10
2016	8.643.680	4.927.937	13.571.617	1,22
2017	9.745.348	5.697.739	15.442.987	1,14
Rata-rata pertumbuhan				1,12

Sumber : Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali dalam enam tahun terakhir (2012-2017) mengalami peningkatan yang signifikan dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 1,12% (Disparada Bali, 2018). Terdapat penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2014 yang mencapai 0,99%.

Menurut kajian dari Kementerian Pariwisata, yang dikutip dari artikel Kompas, penyebab menurunnya kunjungan wisatawan mancanegara dari pasar Eropa antara lain Jerman, Perancis, Inggris, dan Belanda pada bulan November 2014 antara lain karena dampak dari melemahnya mata uang *euro* terhadap dolar AS, sehingga banyak yang mengalihkan liburannya ke Negara yang lebih dekat. Selain itu akibat pengaruh cuaca tingginya curah hujan yang menyebabkan banjir bandang dan tanah longsor di negara bagian Malaysia, juga menjadi salah satu penyebab menurunnya kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara.

Pariwisata di Bali berdampak pada munculnya berbagai macam sektor kepariwisataan yang diikuti oleh berkembangnya fasilitas-fasilitas dan sarana dan prasarana pendukung guna menunjang kegiatan kepariwisataan. Berbagai industri yang berkembang diantaranya sarana akomodasi seperti hotel dan restoran, usaha angkutan dan biro perjalanan, dan bermacam fasilitas pendukung lainnya. Semua industri tersebut saling terkait guna memenuhi kebutuhan wisatawan mulai daerah asal wisatawan sampai ke daerah tujuan wisatawan.

Pendukung pariwisata di Bali tidak terlepas dari penyediaan hotel sebagai prioritas utama akomodasi pariwisata. Berbagai hotel di Bali tumbuh dan berkembang menjadi hotel yang memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan, pembangunan hotel tersebut dilakukan dengan mengutamakan kualitas pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk menjamin kenyamanan wisatawan selama wisatawan tersebut menginap (Zekriadi, 2003: 1). *Food and Beverages (F&B) department* merupakan salah satu bagian yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan kenyamanan, khususnya dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman. Pada bagian ini memiliki lini yang disebut *Food and beverages (F&B) product*, yang meliputi

dapur (*kitchen*), kebersihan peralatan (*stewards*), *bar*, restoran dan *room service* atau *in room dining* (Ali Ardana, 2010). Keberhasilan dalam memberikan pelayanan perlu diciptakan standar operasional sesuai *Standard Operational Procedure (SOP)* pelayanan agar dalam melakukan jasa pelayanan memiliki langkah-langkah tertentu dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas dan dilakukan seragam antara pelayan yang satu dengan pelayan lainnya. Hotel yang menerapkan hal tersebut, salah satunya adalah Sudamala Resorts Sanur, Bali. Sudamala Resorts merupakan resorts bintang 5 yang berlokasi di Jalan Sudamala No. 20 Sanur, Denpasar, Bali. Berikut ini tingkat kunjungan wisatawan yang menginap di Sudamala Resorts dari tahun 2014 sampai tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy*) di Sudamala Resorts Sanur, Bali Periode Tahun 2014 – 2017

Tahun	Tingkat Hunian Kamar	Persentase (%)
2015	8,135	-
2016	8,459	0,04
2017	7,989	-0,06
2018	8,576	0,07
Rata-rata		0,02

Sumber : Admin and General Sudamala Resorts Sanur, Bali, 2018.

Berdasarkan pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa tingkat hunian kamar di Sudamala Resorts berfluktuatif, yang berarti menunjukkan kondisi yang tidak tetap. Tingkat hunian tertinggi terjadi pada tahun 2018 sebanyak 8.576 hunian. Sudamala Resorts merupakan salah satu hotel yang memiliki semua *department* dan tentunya telah dikelola dengan baik, salah satunya yakni *F & B product*, dimana bagian ini sangat menentukan kualitas hasil pelayanan makanan yang disediakan untuk para wisatawan selaku konsumen di hotel tersebut. Penyajian makanan yang sedemikian rupa sesuai dengan konsep *Standard Operational Procedure (SOP)* membuktikan bahwa terdapat profesionalitas dalam menerapkan kualitas pelayanan, sehingga wisatawan merasa puas dengan pelayanan makanan yang disajikan. Dalam hal ini, tentu saja Sudamala Resorts mampu mengaplikasikan keberhasilan pelayanan *F & B Product* dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para wisatawan yang berkunjung di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali).

Terlepas dari kinerja pihak hotel tersebut dalam peningkatan mutu standar pelayanan dalam segala bidang kepada wisatawan, pihak tersebut disebut sebagai departemen. Sama seperti dengan hotel lainnya, Sudamala Resorts juga terdiri dari beberapa departemen. Departemen-departemen tersebut mencakup : Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*), Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*), Departemen Makanan (*Food And Beverages Department*), Departemen Pemasaran (*Sales And Marketing Department*) Departemen Akunting (*Accounting Department*), Departemen Pengoperasian (*Engineering Department*), Departemen Personalia (*Human Resources Department*) dan Departemen Spa (*Spa Department*) (Sudamala Resorts Sanur, Bali, 2018). Setiap departemen menjalankan tugasnya masing-masing yang tentunya memiliki peran serta yang sama yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu hotel. Agar tingkat kunjungan hotel makin maksimal, maka antara satu departemen dengan departemen lainnya harus saling mengisi dan bekerja sama.

Salah satu bagian produk dari *F&B Product*, yakni *Kitchen*. Jenis *product* ini berperan besar dalam jasa penyediaan makanan, dalam kegiatannya, *kitchen* tidak terlepas dari peran serta karyawan yang harus selalu memperhatikan dan melakukan kegiatannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang dibuat oleh manajemen Sudamala Resorts. Dalam hal ini *kitchen* berperan besar dalam meningkatkan fasilitas hotel dalam memberikan layanan menyangkut pengadaan jamuan makanan, yang tentu saja para wisatawan yang berkunjung dapat menilai sejauh mana layanan yang diberikan.

Melihat pentingnya tugas lain dari *kitchen* dalam menciptakan *image* yang baik, tentunya hal ini juga dapat menjadi indikator yang digunakan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung. Baik dan buruknya suatu kinerja yang diberikan,

hanya dapat diketahui melalui persepsi wisatawan yang menikmati makanan pada produk *F&B* tersebut. Berikut ini tingkat wisatawan yang menikmati hidangan di Ares Restaurant, dari Januari - Desember 2018 dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Tingkat Wisatawan yang Melakukan *Breakfast* di Ares Restaurant, pada Januari -Desember 2018

Bulan	Jumlah	Persentase (%)
Januari	1012	7.9
Februari	935	7.3
Maret	1009	7.9
April	1041	8.2
Mei	1112	8.7
Juni	1213	9.5
Juli	1101	8.6
Agustus	1099	8.6
September	1076	8.4
Oktober	1079	8.4
November	1080	8.5
Desember	1015	7.9
Jumlah	12772	100
Rata-rata	1064	8.3

Sumber : *Admin and General* Sudamala Resorts, Bali 2018.

Berdasarkan pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa tingkat wisatawan yang menikmati hidangan di Sudamala Resorts, Bali berfluktuatif yang berarti menunjukkan kondisi yang tidak tetap dan selalu berubah-ubah. Tingkat wisatawan tertinggi terjadi pada Bulan Juni yaitu sebanyak 9,5%, sedangkan yang terendah terjadi pada Bulan Februari yaitu sebanyak 7,3%. Bapak Putra selaku *Human Resources Manager* mengatakan:

“Hal ini dikarenakan adanya *high* dan *low season* yang menyebabkan naik dan turunnya tingkat *occupancy* sehingga cukup berdampak pada jumlah tamu yang berkunjung di sudamala Resorts, Bali. Selain itu dengan adanya dampak dari peningkatan aktivitas Gunung Agung menyebabkan penurunan terhadap tingkat kunjungan wisatawan ke Bali ataupun Sudamala Resorts Sanur, Bali” Berdasarkan observasi yang dilakukan di Sudamala Resorts, Bali terdapat beberapakekeluhan dari tamu dalam *guest comment* di *tripadvisor* dapat di lihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Jenis Komplain Tamu yang Berkunjung di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur,Bali)

No	Nama Tamu	Periode	Jenis <i>Complain</i>
1.	Albert	12/01/2018	Menu makanan kurang bervariasi dan makanan yang dihidangkan rasanya cukup hambar.
2.	Dian Anestia	26/02/2018	Penampilan makanan sepertinya kurang menarik, di upayakan bisa ditingkatkan lagi.
3.	Reza Varane	20/08/2018	Garnis harus lebih bervariasi, dan bisa menyesuaikan jenis makanan

4.	Henry	4/04/2018	Suasana hotel sudah sangat bagus selain itu kemacetan juga tidak terlalu di sekitar area hotel, namun dari segi makanan saya pribadi kurang puas.
5.	Yedlin	27/10/2018	Menurut saya tingkat kematangan kurang baik, jangan sampai ada yang terlihat gosong
6.	Riki Rinaldi	20/06/2018	Suasana hotel sudah bagus, namun cara penyajiannya perlu ditingkatkan
7.	Philip Evans	14/07/2018	Menurut saya ada makanan yang terlalu asin
8.	Novi Manali	15/05/2018	Menurut saya rasa makanan yang diberikan belum memiliki rasa yang kuat, dan diharapkan agar manajemen bisa meningkatkan pelayanan yang diberikan, selain itu koneksi internet yang terkadang ada gangguan.
9.	Andika	22/09/2018	Terlalu banyak minyak
10.	Rose Smith	7/03/2018	Porsi makanan kurang pas dengan harga yang diberikan, agar pihak hotel bisa memberikan porsi yang cukup agar sesuai dengan harga yang diberikan.

Sumber: *Admin and General* Sudamala Resorts, Bali 2018

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Menu *Breakfast* di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali”

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) yang berlokasi di Jalan Sudamala No.20 Sanur, Denpasar, Bali. Sudamala Resorts yang sangat dekat dengan jantung Kota Denpasar yaitu pusat budaya, hiburan dan perbelanjaan, dan hanya menempuh jarak kurang lebih 30 menit dari Bandara International Ngurah Rai. Sudamala Resorts memiliki konsep yang sangat unik dan berbeda yaitu memakai semua nama yang ada di dalamnya dengan nama semua budaya yang ada di Indonesia, baik dari nama kamar ataupun jenis makanan menjadi tujuan utama bagi para wisatawan baik mancanegara maupun domestik. Untuk memperjelas dan membatasi ruang lingkup variabel permasalahan penelitian yang dibahas, maka akan diberikan batasan-batasan tentang variabel yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini, adapun variabel tersebut sebagai berikut:

Persepsi adalah proses dimana kita mengartikan lingkungan sekitar dengan menyusun dan menciptakan gambaran dunia yang berarti berdasarkan stimulus (rangsangan) yang diterima oleh alat indera. Persepsi wisatawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan wisatawan nusantara dan mancanegara yang melakukan *breakfast* terhadap kualitas menu *breakfast* yang disajikan pada Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali).

Kualitas menu *breakfast* adalah kualitas dari makanan yang disajikan untuk sarapan pagi yang memiliki manfaat bagi tubuh baik dari segi gizi maupun kalori yang cukup. Kualitas dari *breakfast* terdiri dari 16 indikator yang kemudian disesuaikan dengan penelitian ini sehingga hanya menggunakan 10 indikator yaitu komposisi makanan, penampilan, rasa, aroma, tekstur, kesegaran, warna, bentuk, suhu, dan tingkat kematangan.

Berdasarkan uraian DOV diatas maka untuk lebih jelasnya definisi operasional variabel penelitian yang dimaksud dapat dijabarkan secara terperinci pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Definisi Oprasional Variabel Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Menu *Breakfast* di Ares Restaurant

Variabel	Konsep	Indikator	Sub Indikator
Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Menu <i>Breakfast</i> di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur,Bali)	Alli, Inteaz (2014)	Komposisi makanan	Makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan
		Kesegaran	Makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik
	West Et.All (2012)	Penampilan	Makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan
		Rasa	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan
		Aroma	Makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan
		Tekstur	Makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan
		Warna	Makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik
		Bentuk	Makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi
		Suhu	Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan
		Tingkat Kematangan	Makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan

Sumber: Hasil Modifikasi (Alli, Inteaz dan West Et.All), 2018.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif dengan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan analisis kuantitatif berupa analisis Likert dengan skala 1- 4. Teknik penentuan informan ditentukan dengan metode *Purposive Sampling* dengan kriteria merupakan orang atau tokoh yang memiliki pengetahuan yang luas mengenai keadaan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria sebagai informan pangkal adalah Bapak Putra L Nugraha selaku *Human Resource Department* dan Bapak Nyoman selaku *Chef Executive* di Sudamala Resorts Sanur, Bali. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini dengan metode *Non probability Sampling*. Penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan dengan teknik *Sampling Insidental*. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wisatawan yang melakukan *breakfast* di Ares Restaurant selama satu tahun pada Januari 2018 - Desember 2018 yang berjumlah 12.772 wisatawan. Agar memudahkan pengambilan sampel digunakanlah rumus Slovin untuk menentukan jumlah minimal sampel dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik wisatawan yang menginap di Sudamala Resorts Sanur, Bali

Data yang diperoleh dijelaskan secara deskriptif dengan penyajian dalam bentuk sederhana. Perhitungan statistik sederhana ini dapat memberikan gambaran mengenai pendapat para wisatawan

berbentuk angka yang kemudian di deskripsikan, sehingga dapat mengambil kesimpulan terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan. Hasil analisis ini dapat menentukan prioritas perbaikan atau evaluasi oleh manajemen hotel. Pada penelitian ini diperoleh sampel wisatawan sebanyak 100 orang, kemudian dilihat berdasarkan jenis kelamin, umur, kebangsaan, dan pekerjaan dari wisatawan. Hasil dari karakteristik terdapat pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Wisatawan yang Berkunjung ke Ares Restaurant di Sudamala Resorts Sanur, Bali.

No	Karakteristik	Pilihan	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	47	47
		Perempuan	53	53
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
2	Usia	20 – 30	19	19
		31 – 40	34	34
		41 – 50	47	47
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
3	Asal Negara	Asia	85	85
		Eropa	11	11
		Lainnya	4	4
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
4	Pekerjaan	Pegawai Negeri	19	19
		Wiraswasta	62	62
		Lainnya	19	19
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olah Data, 2018.

Pada Tabel 3.1 diatas dapat diketahui beberapa karakteristik dari wisatawan dengan jumlah total sebanyak 100 orang yang melakukan *breakfast* pada Ares Restaurant di Sudamala Resorts Sanur, Bali. yaitu sebagai berikut:

1. Jenis kelamin dari wisatawan yang melakukan *breakfast* dapat diketahui bahwa responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan yang berjenis perempuan sebanyak 53 orang atau 53% menunjukkan bahwa wisatawan perempuan yang banyak melakukan *breakfast* di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali.
2. Usia dari wisatawan yang melakukan *breakfast* dapat diketahui dari 100 responden didominasi berusia 41 – 50 tahun sebanyak 47 orang atau 47%, berusia 31 – 40 Tahun sebanyak 34 orang atau 34% dan yang terendah berusia 20 – 30 Tahun sebanyak 19 orang atau 19%. Hal ini dikarenakan dominan tamu pada rentang umur 41 – 50 tahun banyak yang menginap dan makan di Sudamala Resorts Sanur, Bali.
3. Asal negara dari wisatawan yang melakukan *breakfast* wisatawan yang mendominasi yaitu wisatawan Asia sebanyak 85 orang atau 85 %, selain itu wisatawan Eropa sebanyak 11 orang atau 11% dan negara lainnya sebanyak 4 orang atau 4%, hal ini dikarenakan pangsa pasar dari Sudamala Resorts Sanur, Bali lebih terfokus kepada wisatawan lokal.
4. Pekerjaan dari wisatawan yang melakukan *breakfast* terlihat wisatawan menjawab kuesioner yang terbanyak yaitu wisatawan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 62 orang, kemudian pegawai negeri sebanyak 19 orang dan lainnya sebanyak 19 orang. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya wisatawan yang berprofesi sebagai wiraswasta melakukan liburan bersama keluarga dan melakukan *breakfast* di Sudamala Resorts Sanur, Bali.

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor-faktor dengan skor total dan korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif yaitu nilai  $r_{hitung}$  sama dengan lebih dari 0,3, maka

penelitian tersebut dapat dikatakan valid. Instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Hasil dari uji validitas dari keseluruhan variabel menggunakan program *spss* versi 18.0 *for windows* seperti yang tertera pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Menu *Breakfast* di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali

Indikator	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Komposisi makanan	Makanan memiliki komposisi bahan yang jelas dan mudah untuk diketahui bahan yang digunakan	0,726	0,194	Valid
Kesegaran makanan	Makanan yang disajikan memiliki kesegaran yang baik	0,800	0,194	Valid
Penampilan	Makanan memiliki penampilan yang menarik untuk dimakan	0,715	0,194	Valid
Rasa	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang enak ketika dimakan	0,786	0,194	Valid
Aroma	Makanan yang disajikan memiliki aroma sedap untuk dimakan	0,834	0,194	Valid
Tekstur	Makanan memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis makanan	0,840	0,194	Valid
Warna	Makanan memiliki warna dari kombinasi bahan yang menarik	0,834	0,194	Valid
Bentuk	Makanan memiliki bentuk potongan yang bervariasi	0,652	0,194	Valid
Suhu	Makanan memiliki suhu yang sesuai dengan jenis makanan	0,612	0,194	Valid
Tingkat kematangan	Makanan memiliki tingkat kematangan yang baik sehingga mudah untuk dimakan	0,670	0,194	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan Tabel 3.2 diperoleh  $r_{\text{hitung}}$  untuk masing-masing butir soal lebih besar daripada  $r_{\text{tabel}}(N=100) = 0,194$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir soal yang terdapat pada kuesioner valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2010) menyatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan untuk mengukur data beberapa kali akan tetap menghasilkan data yang sama. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* sama dengan lebih besar dari 0,6 (Bhuono, 2015). Uji reliabel menggunakan program *spss* versi 18.0 *for windows* dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Analisis Kualitas Menu *Breakfast* di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,913	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan Tabel 3.3, diperoleh nilai *Alpha Cronbach* sebesar = 0,913, nilai ini lebih besar daripada nilai standar  $\alpha = 0,60$ . Sehingga kuesioner yang digunakan reliabel dengan tingkat reliabel yang sangat tinggi.



### Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Menu *Breakfast* di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali).

Persepsi wisatawan terhadap kualitas menu *breakfast* pada Ares Restaurant di Sudamala Resorts Sanur, Bali ditentukan berasal dari hasil kuisisioner yang telah disebarakan kepada 100 orang responden wisatawan yang menikmati menu *breakfast* pada Ares Restaurant di Sudamala Resorts Sanur, Bali . Penyebaran kuisisioner kepada 100 responden digunakan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas menu *breakfast* pada Ares Restaurant di Sudamala Resorts Sanur, Bali dengan memberikan 10 pernyataan dengan 4 kriteria penilaian yaitu :

1. SB : Sangat Baik dengan nilai / skor 4
2. B : Baik dengan nilai / skor 3
3. TB : Tidak Baik dengan nilai / skor 2
4. STB : Sangat Tidak Baik dengan nilai / skor 1

Hasil olah data kuisisioner dari 10 indikator persepsi wisatawan terhadap kualitas menu *breakfast* pada Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut :

Tabel 3.4 Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Menu *Breakfast* pada Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali)

Indikator	Persepsi Wisatawan	Jumlah Responden	Jumlah Nilai			Persentase (%)	Keterangan
			Skor	Total	Rerata		
Komposisi Makanan	Sangat Baik	25	4	100	1,00	25 %	Baik
	Baik	57	3	171	1,71	57 %	
	Tidak Baik	13	2	26	0,26	13 %	
	Sangat Tidak Baik	5	1	5	0,05	5 %	
<b>Total</b>		<b>100</b>		<b>302</b>	<b>3,02</b>		
Kesegaran Makanan	Sangat Baik	36	4	144	1,44	36 %	Baik
	Baik	40	3	120	1,20	40 %	
	Tidak Baik	22	2	44	0,44	22 %	
	Sangat Tidak Baik	2	1	2	0,02	2 %	
<b>Total</b>		<b>100</b>		<b>310</b>	<b>3,10</b>		
Penampilan	Sangat Baik	36	4	144	1,44	36 %	Baik
	Baik	41	3	123	1,23	41 %	
	Tidak Baik	18	2	36	0,36	18 %	
	Sangat Tidak Baik	5	1	5	0,05	5 %	
<b>Total</b>		<b>100</b>		<b>308</b>	<b>3,08</b>		
Rasa	Sangat Baik	22	4	88	0,88	22 %	Baik
	Baik	33	3	99	0,99	33 %	
	Tidak Baik	32	2	64	0,64	32 %	
	Sangat Tidak Baik	13	1	13	0,13	13 %	
<b>Total</b>		<b>100</b>		<b>264</b>	<b>2,64</b>		
Aroma	Sangat Baik	29	4	116	1,16	29 %	Baik
	Baik	47	3	141	1,41	47 %	
	Tidak Baik	19	2	38	0,38	19 %	
	Sangat Tidak Baik	5	1	5	0,05	5 %	
<b>Total</b>		<b>100</b>		<b>300</b>	<b>3,00</b>		
Tekstur	Sangat Baik	31	4	124	1,24	31 %	Baik
	Baik	46	3	138	1,38	46 %	

	Tidak Baik	20	2	40	0,40	20 %	
	Sangat Tidak Baik	3	1	3	0,03	3 %	
	<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>305</b>	<b>3,05</b>		
Warna	Sangat Baik	39	4	156	1,56	39 %	Baik
	Baik	35	3	105	1,05	35 %	
	Tidak Baik	21	2	42	0,42	21 %	
	Sangat Tidak Baik	5	1	5	0,05	5 %	
	<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>308</b>	<b>3,08</b>		
Bentuk	Sangat Baik	19	4	76	0,76	19 %	Baik
	Baik	46	3	138	1,38	46 %	
	Tidak Baik	33	2	66	0,66	33 %	
	Sangat Tidak Baik	2	1	2	0,02	2 %	
	<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>282</b>	<b>2,82</b>		
Suhu	Sangat Baik	6	4	24	0,24	6 %	Baik
	Baik	64	3	192	1,92	64 %	
	Tidak Baik	27	2	54	0,54	27 %	
	Sangat Tidak Baik	3	1	3	0,03	3 %	
	<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>273</b>	<b>2,73</b>		
Tingkat Kematangan	Sangat Baik	6	4	24	0,24	6 %	Tidak Baik
	Baik	42	3	126	1,26	42 %	
	Tidak Baik	44	2	88	0,44	44 %	
	Sangat Tidak Baik	8	1	8	0,08	8 %	
	<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>246</b>	<b>2,46</b>		
<b>Rata - Rata Total</b>		<b>100</b>		<b>289,8</b>	<b>2,898</b>		<b>Baik</b>

Sumber : Hasil Olah Data, 2018.

Pada tabel 3.4 adalah hasil dari keseluruhan kuesioner persepsi wisatawan terhadap menu *breakfast* pada Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) yang dijawab oleh responden sebanyak 100 orang, dapat disimpulkan hasil dari seluruh kuesioner yang telah diolah tersebut berdasarkan setiap indikator yaitu:

1. Komposisi makanan

Terdapat 25 orang yang mengatakan sangat baik, 57 orang mengatakan baik, 13 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 5 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap komposisi makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 3,02 dengan kategori baik.

2. Kesegaran makanan

Terdapat 36 orang yang mengatakan sangat baik, 40 orang mengatakan baik, 22 orang yang persepsi wisatawan terhadap kesegaran makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 3,10 dengan kategori baik.

3. Penampilan

Terdapat 36 orang yang mengatakan sangat baik, 41 orang mengatakan baik, 18 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 5 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap penampilan makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 3.08 dengan kategori baik.

4. Rasa

Terdapat 22 orang yang mengatakan sangat baik, 33 orang mengatakan baik, 32 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 13 orang yang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap rasa makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 2,64 dengan kategori baik.

5. Aroma

Terdapat 29 orang yang mengatakan sangat baik, 47 orang mengatakan baik, 19 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 5 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap aroma makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 3,00 dengan kategori baik.

6. Tekstur

Terdapat 31 orang yang mengatakan sangat baik, 46 orang mengatakan baik, 20 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 3 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap tekstur makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 3,05 dengan kategori baik.

7. Warna

Terdapat 39 orang yang mengatakan sangat baik, 35 orang mengatakan baik, 21 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 5 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap warna makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 3,08 dengan kategori baik.

8. Bentuk

Terdapat 19 orang yang mengatakan sangat baik, 46 orang mengatakan baik, 33 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 2 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap bentuk makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 2,82 dengan kategori baik.

9. Suhu

Terdapat 6 orang yang mengatakan sangat baik, 64 orang mengatakan baik, 27 orang yang persepsi wisatawan terhadap suhu makanan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 2,88 dengan kategori baik.

10. Tingkat kematangan

Terdapat 6 orang yang mengatakan sangat baik, 42 orang mengatakan baik, 44 orang yang mengatakan cukup baik dan hanya 8 orang mengatakan kurang baik. Secara keseluruhan persepsi wisatawan terhadap tingkat kematangan di Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah 2,46 dengan kategori tidak baik.

Berdasarkan Tabel 3.4 didapatkan rata – rata total dari 10 indikator persepsi wisatawan terhadap kualitas menu *breakfast* pada Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) adalah menjawab baik terhadap kualitas menu *breakfast* pada Ares Restaurant (Sudamala Resorts Sanur, Bali) dengan skor 289,8 atau skala 2,898.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas menu *breakfast* di ares restaurant sudamala resorts Sanur, Bali sesuai dengan rumusan masalah dan hasil dari pembahasan yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan di Ares Restaurant Sudamala Resorts Sanur, Bali dikategorikan Baik dengan skor rata – rata 2,898 (2,90).

#### Ucapan Terimakasih

Terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak atas segala dukungan dalam penyusunan laporan akhir antara lain Manajemen Ares Restaurant Sudamala Resorts yang sudah sangat banyak membantu hingga terwujudnya laporan ini, Dekan Fakultas Pariwisata Bapak I Nyoman Sunarta, Wakil Dekan Bidang Akademik Bapak I Wayan Suardana, Koordinator Prodi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Ibu Anak Agung Putri Sri, Pembimbing Akademik Agung Sri Sulistyawati, Pembimbing I Bapak Agus Muriawan Putra, Pembimbing II Bapak I Nyoman Tri Sutaguna dan seluruh Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Udayana. Dengan rasa hormat, bakti serta terimakasih ucapkan kepada seluruh pihak yang telah mendukung. Penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada semua pihak yang membantu sehingga tidak dapat sebutkan satu-persatu. Semoga segala bantuan dan amal perbuatannya mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Besar harapan agar karya ilmiah ini dapat memberi manfaat dan perkembangan ilmu pengetahuan masa depan, khususnya bidang pariwisata.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ali Ardana, Laporan akhir 2010 Manajemen F&B.
- Alli, Intez. 2014. *Food Quality Assurance : Principles and Practices*. United State of America
- Anonim. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Damardjati, 2006. Jakarta: *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*, PT. Pradnya Paramitha. Diantri, 1998:39 Pengolahan Hidangan di F&B Product.
- Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali. 2018. Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara. Diambil dari <http://www.disparda.baliprov.go.id/files/subdomain/disparda/file> Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Dwipayana, Made Natha. 2013. *Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Marina Srikandi Tour & Travel di Padangbai*. Bali : Universitas Udayana
- Ekawatiningsih, Prihastuti, Kokom Komariah, dan Sutriyati Purwanti. 2008. *Restoran Jilid 3*.
- Faisal, Rafika. 2017. *Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan di Novotel Hotel & Resorts Bukittinggi*. (Laporan Akhir) Bali : Universitas Udayana
- Herfangsyah, Dionisia Devi dan Danica Wahyudi Handoko. 2015. *Harapan Dan Persepsi Konsumen Pada Penerapan Keamanan Pangan Di Restoran Jamoo Hotel Shangri-La Surabaya*. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Hertwig, Dedy Saputra. 2017. *Analisis Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di W Sense Restaurant Watermark Hotel & Spa Jimbaran Bali*. (Laporan Akhir) Bali : Universitas Udayana
- Huda, Samsul dan Jati Nurcahyo. 2015. "Upaya *Food & Beverage Product* dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta". Yogyakarta : Akpar Bsi Yogyakarta
- Husaini, dalam Mustika. 2009:15 *Tinjauan tentang Persepsi Kotler, Phillip*. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jakarta : PT Erlangga Fajar.
- Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kon Meyers. 2009. *Pariwisata dan perkembangannya di suatu daerah*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. New Jersey : Pearson Education
- Kurniansah, Rizal. 2016. *Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Komponen Destinasi Wisata Lakey-Hu'u, Kabupaten Dompu*. Bali : Universitas Udayana
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Adiatma.
- Marsum, 2005. Yogyakarta: *Restoran dan segalapemasalahannya*, Andi publish.
- Moelong, Lexy J. 2005. *Metodologi penelitian kualitatif-kuantitatif*. Edisi revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muchtar. 1999. *Pengantar ensiklopedia umum*. PT Dirgantara pustaka. Jambi
- Multimedia Mobile (Im3) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum Usu. (Laporan Akhir) Medan : Universitas Sumatra Utara.
- Mulyani, Candra Tri dan Sunyoto. 2014. *Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Ratu Ratih Caffe Hotel Sahid Jaya Solo*. *Jurnal Pariwisata Indonesia*
- Nalimuddin, D.P., dkk. 2003. *Tata hidangan food and beverages products (Diktat)*. Medan. Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Norwal, yoeti 1992. 142 *Pengertian tentang wisatawan*
- Nuralam, Kurisnawan. 2017. "Koordinasi Kerja *Food and Beverage Service Dengan Food and Beverage Product* dalam Operasional Breakfast di Hotel Aston Tanjungpinang". Universitas Riau
- Pendit, Nyoman S. 1996. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : Bina Angkasa.
- Pitana 2005:47 *Tentang pengertian Pariwisata*.
- Priantinah, Denies dan Megasari Chitra Adhistry. 2012. *Persepsi Karyawan Tentang Peran Auditor Internal Sebagai Pengawas, Konsultan Dan Katalisator Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan (Studi Kasus Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta)*. Yogyakarta : Universitas Negri Yogyakarta
- Rivai V. 2000. *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. Riyani,

- Nia. 2009. Analisis Harapan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Kartu Indosat  
Setiawan, Margaretha Fiani, dan Edwin Japarianto. 2012. "Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. Jurnal Manajemen Pemasaran
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- Soekresno, 2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Manajemen". Bandung : Alfabeta.
- Supranto, 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.
- Suwandewi. 2006. "Persepsi wisatawan terhadap kualitas menu pada *watercount Balinese restaurant* di hotel Grand Hyatt Bali (sebuah laporan Akhir). Denpasar: Program studi Pariwisata universitas Udayana.
- Suwithi, Ni Wayan dan Cecil Erwin Jr. Boham. 2008. Akomodasi Perhotelan. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- West, Wood Hager dkk. 2012:2 Tentang Komponen yang mempengaruhi Product dari F&B Product.
- Yusnita, Hesty Woro dan Atun Yulianto. 2013. "Upaya Food & Beverage Restaurant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product". Yogyakarta : Akpar Bsi Yogyakarta
- Zekriadi, Elfitra. 2003. "Peranan Supervisor *Food and Beverage* Dalam Memberikan Pengawasan Terhadap Cara Kerja Bagian *Kitchen* di Hotel Cakradonya Banda Aceh". (Sebuah Laporan Akhir) Program D IV Studi Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar.