

Persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di *sabeen restaurant the haven seminyak, bali* pada era pandemi covid-19

I Putu Adi Pradhana¹⁾, Anak Agung Putri Sri²⁾, I Nyoman Tri Sutaguna³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Email : putuadip26@gmail.com, anakagungputrisri@gmail.com, trisutaguna@gmail.com

Abstrak

Pentingnya kualitas makanan yang akan disajikan kepada konsumen agar menciptakan kesan yang positif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen Restaurant The Haven Seminyak, Bali dan untuk mengetahui proses penyimpanan bahan makanan perishable dan groceries pada Hot Kitchen di Sabeen Restaurant The Haven Seminyak, Bali. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Teknik penentuan informan yaitu Purposive Sampling. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode Quota Sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif-kuantitatif dengan skala likert. Hasil penelitian ini dengan 11 indikator kualitas makanan yaitu Warna, Penampilan, Rasa, Bentuk, Porsi, Tekstur, Aroma, Tingkat Kematangan, Temperatur, Freshness, Presentation, Well Cooked, Variety Of Food didapat nilai keseluruhan penilaian adalah 3,65 yang berada pada rentang 3,41 – 4,20 yang berarti mendapatkan penilaian Setuju yaitu, Warna mendapatkan penilaian sangat setuju, Penampilan sangat setuju, Rasa sangat setuju, Bentuk mendapatkan penilaian setuju, Porsi sangat setuju, Tekstur sangat setuju, Aroma sangat setuju, Tingkat Kematangan sangat setuju, Temperatur sangat setuju, Freshness sangat setuju, Presentation sangat setuju, Well Cooked sangat setuju, Variety Of Food sangat setuju. Penyimpanan bahan makanan pada Hot Kitchen Sabeen Restaurant juga mendapatkan rata-rata penilaian sebesar 4,8 yang berada pada rentang 4,21 – 5,00 yang berarti mendapatkan penilaian Sangat Setuju. Penyimpanan bahan makanan di Sabeen Restaurant menggunakan sistem FIFO (First In First Out). Saran yang dapat diberikan untuk pihak The Haven Seminyak, Bali adalah adanya penambahan kotak saran atau masukan pada area Sabeen Restaurant serta diadakannya pelatihan dan pemahaman kualitas makanan secara intensif untuk karyawan maupun trainee yang bekerja pada Sabeen Restaurant Seminyak.

Kata Kunci : Persepsi, Konsumen, Kualitas Makanan

Abstract

This importance of the quality of food that will be served to consumers in order to create a positive impression. The purpose of this study was to determine consumer perceptions of food quality at Sabeen Restaurant The Haven Seminyak, Bali and to determine the storage process for perishable foodstuffs in the food and beverage department at Kitchen Sabeen Restaurant The Haven Seminyak, Bali. The type of data used is quantitative data and qualitative data, the data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques by observation, literature study, interviews, documentation and questionnaires. The technique of determining informants is purposive sampling. The sampling technique used the Slovin formula and the sampling technique used the Quota Sampling method. The data analysis technique used is quantitative descriptive analysis with a Likert scale. The results of this study with 13 indicators of food quality, namely Color, Appearance, Taste, Shape, Portion, Texture, Aroma, Maturity Level, Temperature, Freshness, Presentation, Well Cooked, Variety Of Food, the overall value of the assessment is 3.65 which is in the range 3.41 – 4.20 which means getting an assessment Agree, namely, Color getting an assessment strongly agree, Appearance strongly agree, Taste strongly agree, Form get an assessment agree, Portion strongly agree, Texture strongly agree, Aroma strongly agree, Maturity level strongly agree, Temperature totally agree, Freshness totally agree, Presentation totally agree, Well Cooked totally agree, Variety Of Food totally agree. Food storage at the Hot Kitchen Sabeen Restaurant also gets an average rating of 4.8 which is in the range of 4.21 – 5.00 which means it gets an assessment of Strongly Agree. Food storage at Sabeen Restaurant uses the FIFO (First In First Out) system. Suggestions that can be given to The Haven Seminyak, Bali are the addition of a suggestion box or input in the Sabeen Restaurant area and intensive training and understanding of food quality for employees and trainees who work at Sabeen Restaurant Seminyak

Keywords : Perceptions, Consumers, Food Quality

1. PENDAHULUAN

Bali sebagai salah satu pulau yang berada di Indonesia merupakan pulau yang dikenal dengan budaya yang sangat kental dan juga keindahan alamnya ini merupakan pulau dengan mayoritas penduduk beragama Hindu yang sangat kental dengan adat istiadat budayanya ini juga memiliki hamparan sawah yang luas serta memiliki gunung berapi dan pantainya yang memanjakan mata. Sebagai daerah dengan jumlah kunjungan wisatawan asing yang selalu meningkat setiap tahunnya tentu banyak tempat wisata yang dapat dikunjungi di Bali seperti Ubud, Jimbaran, Legian, Kuta dan Seminyak.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing ke Bali Tahun 2016-2020

Bulan	Jumlah kunjungan wisatawan asing (Orang)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Januari	350.592	460.824	358.065	455.570	528.883
Februari	375.744	453.985	452.423	437.456	363.937
Maret	364.113	425.499	492.678	449.569	156.876
April	380.767	477.464	516.777	477.069	327
Mei	394.557	489.376	528.512	486.602	36
Juni	405.835	504.141	544.550	549.516	32
Juli	484.231	592.046	624.366	604.323	47
Agustus	438.135	601.884	573.766	606.412	22
September	445.716	550.520	555.903	590.398	83
Oktober	432.215	465.520	517.889	567.967	58
November	413.232	361.006	406.725	497.925	65
Desember	442.800	315.909	498.819	552.403	150
Jumlah/Total	4.927.937	5.697.739	6.070.473	6.275.210	1.050.516
Pertumbuhan (%)	6,24	23,14	15,62	6,54	-

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021

Pada tahun 2020 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan di Bali mengalami penurunan yang sangat signifikan, hal ini tidak terlepas dengan adanya dampak dari pandemi covid-19 yang menyebar ke berbagai negara dan membuat suatu negara mengambil langkah pencegahan seperti yang di lakukan oleh negara Indonesia dengan memberikan batasan dan aturan yang ketat untuk kedatangan wisatawan mancanegara. Akomodasi hotel dan *Restaurant* merupakan hal yang sangat berkaitan dengan wisatawan dikarenakan wisatawan membutuhkan akomodasi sarana tempat tinggal pada saat mereka melakukan perjalanan wisata.

Tabel 2 Jumlah *Restaurant* dan Rumah Makan di Kabupaten Badung pada 2013-2020

Kabupaten Badung	
Tahun	Jumlah
2013	96
2014	833
2015	825
2016	823
2017	823
2018	823
2019	823
2020	823

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali,2021

Berdasarkan data dari tabel 2 dengan jumlah *Restaurant* yang berada di kabupaten Badung, Bali membuktikan bahwa pariwisata tidak bisa lepas dari sarana pendukung seperti *restaurant*. Banyaknya *Restaurant* dan juga beragam menu dengan bahan yang berbeda membuat rasa dan tekstur juga berbeda pada setiap *Restaurant*, oleh karena itu makanan yang dibuat harus memperhatikan hal seperti rasa dan tekstur yang akan mempengaruhi kualitas hidangan makanan. Penyimpanan makanan atau bahan baku juga harus diperhatikan untuk menunjang kualitas makanan agar dapat mempertahankan cita rasa pada makanan tersebut.

Kualitas makanan seperti pada hidangan makanan *Appetizer* dan *Main Course* merupakan hal yang sangat penting dalam penyajiannya kepada konsumen. Komponen bahan makanan seperti daging harus mendapatkan perlakuan khusus pada saat mengolahnya, hal-hal seperti tekstur dan tingkat kematangan merupakan hal yang perlu mendapatkan pengawasan untuk terciptanya kualitas makanan yang diinginkan oleh konsumen, tingkat kematangan yang berbeda-beda pada daging seperti *Rare*, *Medium Rare*, *Medium Well* serta *Well Done* juga memerlukan waktu dan pengolahan yang tepat. Komponen bahan makanan seperti sayur-sayuran juga harus mendapatkan pengawasan dan pengolahan dengan baik agar kualitas makanan seperti warna dan juga bentuk pada sayur-sayuran tersebut dapat terjaga dengan baik. Kualitas bahan makanan *groceries* juga perlu adanya pengawasan pada saat pengolahannya, dengan memperhatikan tanggal layak konsumsi, tata cara pengolahannya agar pada saat diolah tidak menyebabkan terjadinya perubahan warna dan rasa dari cara pengolahannya yang salah.

Penyimpanan bahan makanan yang mudah rusak atau *perishable* dalam suatu *restaurant* harus dilakukan dengan baik dan benar. Bahan baku seperti daging dan sayuran harus diletakan pada suhu ruangan khusus agar tidak mudah membusuk atau agar baik untuk dikonsumsi. Penyimpanan bahan baku *groceries* juga harus diletakan dengan benar sesuai dengan aturan yang terdapat pada bahan makanan tersebut, selain itu perlu diperhatikan juga tanggal layak konsumsi secara rutin serta melakukan *daily stock* agar tidak berlebihan menyimpan bahan makanan *groceries* tersebut.

Adanya situasi pandemi covid-19 juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap cara penyajian makanan, pembuatan masakan dan juga penilaian konsumen terhadap makanan yang dipesannya. Situasi pandemi covid-19 ini juga memuat lebih banyak aturan yang harus ditetapkan dan dilaksanakan untuk tetap membuat rasa percaya kepada konsumen serta agar dapat menjaga kualitas makanan supaya baik untuk dikonsumsi. Penyedia makanan dalam hal ini adalah *restaurant* juga harus lebih teliti dan bijaksana dalam membeli dan memilih bahan-bahan yang akan disajikan kepada konsumen dikarenakan terdapat beberapa bahan makanan yang membutuhkan cara pengolahan yang baik setelah bersentuhan langsung dengan penyedia bahan makanan dalam hal ini adalah *supplier*.

The Haven Seminyak merupakan hotel mengusung konsep 3 *in 1* yang dimana selain adanya sebuah hotel terdapat juga sebuah villa sebanyak 6 unit dengan *pool private* dan juga 90 unit *suite room*. The Haven Seminyak juga memiliki fasilitas dan sarana pendukung pada kawasan Hotel The Haven Seminyak *meeting room, spa & gym* dan juga *beach club*. Terdapat juga 2 buah *Restaurant* yaitu *Sabeen Restaurant* dan *Lemon Cello Restaurant* dalam satu kawasan The Haven Seminyak yang dimana *lemon cello Restaurant* berada didalam kawasan suites dan villa yang diperuntukan hanya untuk tamu yang menginap di The Haven saja, sementara *Sabeen Restaurant* berada tepat dipinggir jalan umum pada area hotel yang dibuka untuk tamu yang menginap serta tamu dari luar hotel.

Ulasan pelanggan menjadi salah satu hal yang dapat diambil oleh sebuah perusahaan dalam menentukan keputusan apa yang akan diambil selanjutnya. Berdasarkan ulasan yang terdapat pada sumber ulasan *online* seperti *tripadvisor* dan *zomato*, terdapat beberapa pelanggan dari *Sabeen Restaurant* yang memberikan ulasan mengenai produk, pelayanan, atau lingkungan fisik.

Tabel 3 Review Online Sabeen Restaurant

No	Nama	Penilaian Positif	Penilaian Negatif
1	Jullie Mills (Australia) Tripadvisor.com 1/5/2017	Pelayanan cukup baik.	Kami memesan Pad Thai dan Laksa, 40 menit kemudian sepiring mie hambar ditempatkan di depan saya, hangat dan tidak berasa, setelah menunggu sepuluh menit lagi semangkuk kaldu tipis dengan mie dan beberapa udang kecil disajikan dengan nasi kukus.
2	Angeleyeso (Australia) Tripadvisor.com 21/2/2017	Pelayanan yang ramah dan lokasi yang bagus.	Makanan yang tidak berasa, saya tidak akan merekomendasikan.
3	Pahrul Mukherjee (India) zomato.com 18/12/2017	<i>Restaurant</i> didekorasi dengan sangat indah dengan patung dan lampu. Suasana bagus dan staf ramah.	Kami memesan pizza ayam yang disajikan tanpa saus dan bumbu. Pizza yang datang juga terasa hambar.
	Kylie (Australia) Zomato.com 23/2/2016	Tempat yang benar-benar menyenangkan untuk duduk di depan, minum dan melihat dunia berlalu.	Saya memesan rendang daging sapi tradisional. Tidak hanya ukuran penyajiannya yang kecil untuk harganya, tetapi dagingnya juga keras dan belum dimasak cukup lama.
4	Edward (Indonesia) Booking.com 15/9/2019	Sikap staf baik saat bertemu orang baru	Sangat lambat dalam memenuhi permintaan layanan porter, fasilitas, gelas tambahan dll. Juga kualitas makanan penutup dan roti manis tidak memenuhi harapan saya.
5	Esther (Australia) Booking.com 21/12/2018	Lokasi sangat bagus, <i>staff</i> ramah tetapi tidak terlatih. Petugas keamanan sangat perhatian dan membantu.	Sarapan yang kurang enak serta makanan yang dingin., <i>staf</i> sangat ramah tetapi tidak terlatih.

6	lily (Indonesia) Booking.com 3/7/2019	Keramahan di resepsionis, ramah dan cepat dan mereka menangani keluhan kami tentang spreï dengan cara yang baik.	Ada tunggau di tempat tidur dan kami tidak bisa tidur karena gatal di badan. Akhirnya, kami meminta housekeeping untuk mengganti spreï pada jam 1 pagi dan mereka memberi kami spreï baru yang bersih (masih hangat, mungkin hanya menyetrika) dan kami bisa tidur untuk waktu istirahat. Sarapan juga sangat buruk. Bukan makanan segar, buahnya malah tidak pantas untuk disajikan.
---	--	--	---

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021.

Kuliatas pelayanan dan juga kualitas makanan banyak diulas oleh wisatawan, namun yang paling menonjol adalah kualitas makanan yang banyak di keluhkan oleh wisatawan karena kualitas makanan menjadi kunci penting dalam penyajian makanan kepada konsumen. Persepsi wisatawan juga perlu diperhatikan untuk menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan sebuah *restaurant*

Penelitian ini mengacu pada konsep kualitas makanan menurut Margaretha & Edwin (2012) yang menjelaskan bahwa kualitas makanan atau *food quality* dipengaruhi oleh indikator seperti warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa. Kualitas produk pada bidang *food and beverage* menurut Qin *et al.* (2009) memiliki 4 dimensi, yaitu *freshness* (kesegaran makanan), *presentation* (penyajian makanan), *well cooked* (makanan yang dimasak dengan baik/tepat), dan *variety of food* (keanekaragaman makanan). Pada penelitian ini, penyimpanan bahan makanan mengacu pada konsep Departemen Kesehatan (2006) yang menyatakan terdapat 4 indikator dalam hal penyimpanan bahan makanan diantaranya adalah penyimpanan sejuk (*cooling*), penyimpanan dingin (*chilling*), penyimpanan dingin sekali (*freezing*), dan penyimpanan beku (*frozen*).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen *Restaurant* The Haven Seminyak, Bali Pada Era Pandemi Covid-19”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di The Haven Seminyak yang terletak di Jl. Raya Seminyak No.500, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, studi pustaka, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*, sehingga ditetapkan informan pangkal dan kunci penelitian ini yaitu *Human Resources Manager* The Haven Seminyak sebagai informan pangkal dan *Executive Chef* Sabeen Restaurant sebagai informan kunci. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Quota sampling*, yaitu pengambilan sampel sesuai dengan jumlah sample yang diperlukan. Teknis pengambilan sampel dalam penyebaran kuesioner dilakukan kepada sampel yang telah mengetahui informasi mengenai kuesioner penelitian yang disebarkan secara *online*. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah konsumen dari Sabeen *Restaurant* The Haven Seminyak, Bali. Mengacu pada rumus widiyanto dimana jumlah populasi yang besar dan tidak diketahui jumlahnya maka ditetapkan sampel sebanyak 100 responden dengan rumus dan *margin of error* sebesar 10% Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif dan analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data deskriptif kuantitatif meliputi Skala Likert.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan usia, daerah asal, dan jenis pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Daerah Asal, dan Jenis Pekerjaan

No.	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Usia		
	17-26 tahun	87	87%
	27-36 tahun	13	13%
	Jumlah	100	100%
2.	Motivasi Kunjungan		
	Berkumpul dengan teman/keluarga	67	67%
	Bersantai/Nongkrong/Rekreasi	30	30%
	Mengerjakan Tugas	1	1%
	Lainnya	2	2%
	Jumlah	100	100%
3.	Pendidikan Terakhir		
	SMP	0	0%
	SMA	63	63%
	D1/2/3/4	26	26%
	S1/2/3	11	11%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 3 Mayoritas responden berusia dengan rentang 17-26 tahun, rentang usia konsumen Sabeen *Restaurant* berada pada rentang tersebut, karena lingkungan fisik Sabeen *Restaurant* yang cocok menjadi tempat berkumpul. Pada rentang usia tersebut mayoritas merupakan usia produktif yang sedang aktif-aktifnya berkegiatan di luar rumah. Berdasarkan daerah asal dan jenis pekerjaan, mayoritas konsumen Sabeen *Restaurant* memiliki pendidikan terakhir pada kategori SMA dengan persentase 63 persen.

3.2 Rekapitulasi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Di Sabeen Restaurant The Haven Seminyak, Bali.

3.2.1 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Warna

Warna pada makanan merupakan salah satu hal pertama kali yang akan dilihat oleh konsumen ketika makanan akan disajikan untuk kepada konsumen. Oleh karena itu dalam mengolah bahan makanan sangatlah penting menjaga warna makanan agar tetap alami sampai saat disajikan untuk dinikmati oleh konsumen. Warna makanan juga dapat mempengaruhi selera makan pada konsumen, konsumen cenderung menginginkan warna makanan yang sesuai dengan warna alami bahan makanan tertentu. Berikut adalah hasil analisis persepsi konsumen Terhadap Kualitas Makanan pada Indikator Warna :

Tabel 5 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Warna

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata-Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Kombinasi warna makanan terlihat menarik	285	152	15	-	-	452	4,52	Sangat Setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator warna mendapatkan rata-rata penilaian sebesar 4,52 yang berarti berada pada rentang penilaian 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung pada keadaan di lapangan dimana ketika bahan makanan yang diantarkan melalui *supplier* diterima oleh pihak *receiving* pada bagian *General Store* yang didampingi juga oleh *staff kitchen* untuk pemeriksaan seperti pemeriksaan bentuk, warna dan juga kualitas dari bahan makanan tersebut apakah bisa diterima atau tidak sesuai dengan standar *purchase*, setelah barang diterima dilanjutkan dengan proses pencucian dan penyimpanan pada *freezer* ataupun *chiller*.

3.2.2 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Penampilan

Penampilan makanan yang disajikan juga menjadi faktor terhadap penambah nafsu untuk mengonsumsi makanan tersebut. Penampilan makanan juga harus sesuai dengan harapan konsumen seperti apa yang ditampilkan pada menu atau dijelaskan oleh waiter/s karena dengan sesuainya harapan konsumen ketika makanan tiba di mejanya akan timbul rasa puas dan ingin segera untuk mencicipinya. Berikut adalah hasil analisis persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator penampilan:

Tabel 6 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Penampilan

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata-Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Makanan mempunyai tampilan menarik	260	172	15	-	-	447	4,47	Sangat Setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa penilaian responden pada indikator penampilan mendapatkan rata-rata nilai 4,72 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung pada saat observasi peneliti memesan makanan pada menu "Nasi Besek" yang dimana wadah dari makanan tersebut tidak menggunakan piring namun olahan bambu yang dibuat seperti wadah yang di dalamnya diberikan daun pisang untuk alas nasi dan juga lauknya. Hal tersebut sesuai dengan harapan peneliti pada saat melihatnya di menu yang membuat peneliti merasa tertarik dengan konsep yang diberikan. Terdapat juga beberapa *dessert* dan olahan

minuman yang mempunyai tampilan menarik dengan beragam bentuk dan juga warna yang membuat nafsu makan bertambah.

3.2.3 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Rasa

Rasa pada makanan juga sangat penting agar konsumen tidak merasakan kecewa dengan rasa makanan yang jauh dari harapan konsumen. Pemilihan bahan makanan yang tepat, bumbu-bumbu tambahan yang tepat serta pengolahan makana yang baik dapat mempengaruhi rasa pada makanan tersebut. Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator rasa:

Tabel 7 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen *Restaurant* Indikator Rasa

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata-Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Rasa dari makanan memiliki kombinasi yang tepat sehingga enak saat dimakan	225	200	15	-	-	440	4,40	Sangat Setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator rasa mendapatkan rata-rata nilai 4,40 yang berada pada rentang 4,21-5,00 yang berarti sangat setuju. Hal ini didukung pada saat peneliti melakukan wawancara dengan *Chef de Partie* Sabeen *Restaurant* bapak I Putu Iwan Putrawan menjelaskan bahwa setiap *shift* pada *Hot Kitchen* terdapat *staff* yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap makanan sebelum siap untuk disajikan kepada konsumen. Pengawasan seperti rasa, tekstur atau tampilan juga menjadi hal wajib yang menjadi aspek dari pengawasan terhadap makasan.

Terdapat juga standar yang diberlakukan pada Sabeen *Restaurant* agar mutu makan tidak menurun dan dapat diterima dengan baik oleh konsumen seperti bahan makanan *perishable* dan *groceries* yang di terima dari *supplier* merupakan bahan makanan yang dikirim oleh *supplier* yang mempunyai sertifikasi baik dalam bahan makanan. Hal ini menjadi kunci untuk rasa dari makanan tersebut tetap terjaga karena bahan makanan yang baik dan layak untuk diolah.

3.2.4 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Bentuk

Bentuk makanan juga merupakan hal penting dalam upaya menarik perhatian konsumen dengan variasi potongan atau bentuk dari makanan yang disajikan. Potongan-potongan olahan bahan makanan juga harus diperhatikan agar mudah dinikmati oleh konsumen. Menurut Moehyi (1992) menjelaskan bahwa terdapat beberapa bentuk makanan seperti:

1. Bentuk yang sesuai dengan bentuk asli bahan makanan, seperti ikan yang sering disajikan lengkap dengan bentuk aslinya.
2. Bentuk yang menyerupai bentuk asli
3. Bentuk yang diperoleh dengan cara memotong bahan makanan dengan teknik tertentu atau mengiris bahan makanan dengan cara tertentu
4. Bentuk yang disajikan khusus seperti bentuk nasi tumpeng atau bentuk lainnya yang khas.

Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator bentuk:

Tabel 8 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Bentuk

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata - Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Bentuk makanan terlihat unik dan memiliki bentuk potongan yang bervariasi	130	240	42	-	-	412	4,12	Setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Dari data pada Tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator Rasa mendapatkan rata-rata penilaian 4,12 yang berada pada rentang 3,41-4,20 dalam kategori setuju. Hal ini didukung pada saat observasi peneliti memesan hidangan pada menu yang disajikan di Sabeen *Restaurant* bahwa makanan yang dihidangkan memiliki potongan yang cukup unik terutama untuk hidangan sushi dan *dessert*. Namun beberapa bentuk makanan menurut peneliti kurang bisa membangkitkan nafsu makan, seperti ayam yang utuh dengan tidak adanya potongan untuk lebih memudahkan dinikmati.

3.2.5 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Porsi

Porsi makanan adalah banyaknya makanan yang disajikan sesuai kebutuhan setiap individu berbeda sesuai dengan kebiasaan makan. Porsi makanan yang terlalu besar atau terlalu kecil dapat mempengaruhi penampilan makanan (Tatik, 2004). Porsi pada suatu hidangan yang baik harus dapat memenuhi semua kebutuhan energi pada tubuh. Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator porsi:

Tabel 9 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Porsi

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata - Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Makanan sesuai standar porsi dengan jenis hidangan yang disajikan.	180	204	36	-	1	421	4,21	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator porsi mendapatkan rata-rata penilaian sebesar 4,21 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak I Putu Iwan Putrawan selaku *Chef de Partie* pada saat wawancara menjelaskan bahwa porsi makanan dan standar yang baik pada Sabeen *Restaurant* adalah makanan yang mempunyai kandungan nutrisi untuk tubuh seperti terdapatnya karbohidrat, protein sehingga konsumen yang menikmati selain merasa puas juga mendapatkan manfaatnya.

3.2.6 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Tekstur

Tekstur atau konsistensi makanan berkaitan dengan struktur makanan yang dirasakan saat didalam mulut. Tekstur makanan meliputi rasa daging, keempukan dan tingkat kekerasan makanan yang dapat dirasakan oleh indra pengecap (Puji, 2008). Tekstur makanan mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan. Tekstur dan konsistensi suatu bahan makanan dapat mempengaruhi penampilan makanan yang akan dihidangkan (Kurniah, 2010). Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator tekstur:

Tabel 10 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen *Restaurant* Indikator Tekstur

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata - Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Tekstur makanan sudah sesuai dengan jenis hidangan yang disajikan.	170	228	24	-	-	422	4,22	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator tekstur mendapatkan rata-rata penilaian 4,22 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung pada observasi peneliti memesan menu “Nasi Campur” yang di dalamnya terdapat aneka lauk dan sayur dimana tekstur makanan pada bagian oalahan ayam dan juga sate lilit yang sangat mudah untuk dipotong dan mudah untuk dimakan. Terdapat juga sayur-sayuran dan bahan lain yang menurut peneliti mudah untuk dikonsumsi dikarenakan pada saat di kunyah olahan makan makanan tersebut sangat mudah untuk di lunakan. Sementara menurut bapak I Putu Iwan Putrawan selaku *Chef de Partie* pada saat di wawancara menjelaskan bahwa semua proses bahan makanan yang akan disajikan diolah dan diawasi sesuai dengan *recipe* dan standar yang ditentukan serta adanya teknik dan cara untuk mengolah bahan makanan tersebut agar sesuai dengan hasil yang diinginkan.

3.2.7 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Aroma

Aroma makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan yang mempunyai daya tarik yang kuat dan merangsang indra penciuman sehingga dapat membangkitkan selera (Nida, 2011). Sementara Bumbu masakan adalah bahan yang ditambahkan dengan maksud untuk mendapatkan rasa yang enak dan khas dalam setiap pemasakan (Nida, 2011). Berbagai macam rampah-rampah dapat digunakan sebagai bumbu makanan untuk memberikan rasa dan aroma pada makanan, seperti cabai, bawang merah, bawang putih dan sebagainya.

Pemilihan bahan makanan dan juga bumbu tambahan untuk masakan akan sangat berperan dalam menambah aroma dari makanan tersebut agar membangkitkan selera makan konsumen Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator Aroma dapat dilihat pada tabel 10

Tabel 11 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Aroma

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata - Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Aroma makanan tercium sehingga menaikkan nafsu terhadap hidangan.	180	236	15	-	-	431	4,31	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen Restaurant pada indikator Aroma mendapatkan rata-rata sebesar 4,31 yang berada pada rentang 4,21-5,00 pada kategori sangat setuju. Hal ini didukung dengan pernyataan bapak I Putu Iwan Putrawan yang menyatakan bahwa terdapatnya manajemen pengawasan dan prosedur yang diterapkan pada saat mengolah bahan makanan, selain itu bapak I Putu Iwan Putrawan menjelaskan bahwa pada bagian *Hot Kitchen* ini sudah mengacu pada standar HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) yang menurut *Chef de Partie* pada bagian ventilasi sudah cukup baik dan dilengkapi juga dengan *hexos fan* untuk meminimalisir dari bau-bau yang tidak seharusnya berada di dapur.

3.2.8 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Tingkat Kematangan

Tingkat kematangan mempengaruhi cita rasa makanan. Makanan yang empuk dapat dikunyah dengan sempurna dan akan menghasilkan senyawa yang lebih banyak yang berarti intensitas rangsangan menjadi lebih tinggi. Kematangan makanan selain ditentukan oleh mutu bahan makanan juga ditentukan oleh cara memasak (Moehyi,1992). Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen Restaurant pada indikator Tingkat Kematangan:

Tabel 12 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Tingkat Kematangan

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata - Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Makanan memiliki tingkat kematangan sesuai dengan jenis hidangan yang disajikan, sehingga baik untuk dimakan.	225	188	24	-	-	437	4,37	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 12 di atas dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator Tingkat Kematangan mendapatkan rata-rata 4,37 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung oleh pernyataan oleh *Chef de Partie* yang menyatakan bahwa Sabeen *Restaurant* mempunyai standar dan juga *recipe* seperti menggunakan alat-alat masakan yang baik sesuai dengan GMP (*Good Manufacturing Practices*) atau CPMB (Cara Pembuatan Masakan yang Baik). Para *staff* yang mengolah bahan makanan juga sudah diberikan pelatihan dan pemahaman atau *briefing* mengenai standar pembuatan makanan pada menu khusus yang di adakan pada Sabeen *Restaurant* agar makanan dapat dengan baik di konsumsi oleh konsumen. Sabeen *Restaurant* juga menerapkan standar HACCP pada bagian CCP (*Critical Control Point*) yang didefinisikan sebagai suatu titik atau prosedur dalam tahap pengolahan bahan makanan yang tidak akan membahayakan kesehatan manusia.

3.2.9 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Temperatur

Temperatur merupakan salah satu komponen yang berperan penting pada saat pengolahan makanan. Makanan yang terlalu panas dapat membakar lidah dan merusak kepekaan pengecapan, sedangkan makanan yang dingin dapat membius pengecapan sehingga tidak peka lagi (Winarno,1992). Menurut (Kemenkes, 2003) penyimpanan makanan yang terolah seperti makanan dengan kemasan tertutup disimpan dalam suhu $\pm 10^{\circ}\text{C}$, makanan yang sudah jadi seperti makanan yang cepat busuk untuk penggunaan dalam waktu lama (lebih dari 6 jam) disimpan dalam suhu -5°C sampai -1°C , makanan cepat busuk disimpan dalam suhu panas yaitu 65.5°C atau lebih atau disimpan dalam suhu dingin 4°C atau kurang. Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan pada indikator temperatur:

Tabel 13 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen *Restaurant* Indikator Temperatur

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata-Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Makanan disajikan dengan suhu yang tepat dan disesuaikan dengan hidangan.	170	224	30	-	-	424	4,24	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 13 dapat dilihat bawah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator temperatur mendapatkan rata-rata 4,24 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung oleh pernyataan *Chef de Partie* yang menyatakan bahwa untuk mengukur suatu temperatur terdapat *staff* yang melakukan pengawasan, setiap *staff* juga membawa termometer makanan untuk melihat dan mengukur tingkat suhu atau tingkat kematangan sesuai standar CCP (*Critical Control Point*) yang sudah ditentukan. Bapak I Putu Iwan Putrawan menjelaskan juga untuk penyajian bahan makanan dingin agar disimpan terlebih dahulu pada suhu 10° , sementara untuk makanan panas diusahakan di angka 65° yang dimana berfungsi agar olahan bahan makanan terhindar dari bakteri yang ada pada bahan makanan tersebut.

3.2.10 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator freshness

Freshness atau kelayakan konsumsi merupakan penilaian sebelum mengolah bahan makanan dengan melihat berbagai aspek dari bahan makanan tersebut, selain itu keadaan dapur atau tempat pembuatan makanan juga sangat berpengaruh pada masakan tersebut. Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator *Freshness*:

Tabel 14 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Freshness

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata-Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah Makanan masih layak untuk dikonsumsi	180	236	15	-	-	431	4,31	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen Restaurant pada indikator *Freshness* mendapatkan rata-rata 4,31 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung dengan adanya pihak ketiga dalam hal pembasmian atau pengendalian hama dilakukan oleh CV. Sukses Kendali Hama Bali yang bertugas pengendalian hama pada area The Haven Seminyak termasuk pada bagian *Hot Kitchen* yang dilakukan sebelum *opening*, sebelum jam makan siang dan setelah *closing* setiap hari. Selain itu untuk pembuangan limbah, pihak The Haven Menerapkan sistem *Weight & Dry* dimana limbah dipisahkan untuk yang kering dan basah, setelah dikumpulkan maka akan dibawa ke *Main Garbage*. Pada situasi pandemi covid-19 seperti ini pihak The Haven Seminyak juga menerapkan aturan ketat untuk *supplier* bahan makanan yang akan datang membawa pesanan yang sudah dipesan sesuai dengan *daily market list*, aturan seperti protokol kesehatan serta aturan yang ketat pada saat proses pengecekan bahan makanan yang tiba untuk selanjutnya dibersihkan dan disimpan dengan wadah yang diberi label dan juga tanggal barang masuk atau kadaluarsa.

3.2.11 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Indikator Variety of Food

Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan yang berbeda pada setiap kali penyajian (Moehji, 1992). Jenis-jenis Menu Tiga jenis menu yang biasa digunakan oleh intstitusi yaitu :

1. Menu bebas adalah menu yang disusun sesuai dengan keinginan pemesan.
2. Menu pilihan adalah suatu jenis menu yang menyajikan beberapa jenis pilihan makanan sehingga konsumen dapat memilih jenis makanan yang sesuai dengan selera.
3. Menu standar atau master menu adalah susunan yang digunakan untuk penyelenggaraan makanan dalam jangka panjang antara tujuh sampai sepuluh hari. (Moehji, 1992)

Berikut adalah persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen Restaurant pada indikator *Variety of Food*:

Tabel 15 Hasil Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant Indikator Variety of Food

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata-Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
Apakah terdapat Varian menu makanan yang disajikan oleh restaurant.	210	212	15	-	-	437	4,37	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Pada tabel 15 di atas dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* pada indikator *variety of food* mendapatkan rata-rata 4,37 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju. Hal ini didukung pada saat observasi peneliti melihat adanya varian menu seperti Salad, Snack, Burger & Pizza, Main Dish, Beverage, Breakfast Menu, Dessert, dan juga event khusus atau menu khusus yang random diadakan oleh Sabeen *Restaurant*.

Berdasarkan uraian hasil penilaian persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant*, dari indikator dan sub-indikator yaitu warna, penampilan, rasa, bentuk, porsi, tekstur, aroma, tingkat kematangan, temperatur, *freshness*, *presentation*, *well cooked*, *variety of food*. Berikut telah dirangkum rekapitulasi dari seluruh hasil penilaian responden terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* The Haven Seminyak Bali dapat dilihat pada tabel 16

Tabel 16 Rekapitulasi Skor Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen *Restaurant* The Haven Seminyak, Bali

No.	Indikator	Skor Penilaian		Kategori
		Total	Rata-rata	
1	Warna	452	4,52	SS
2	Penampilan	447	4,47	SS
3	Rasa	440	4,40	SS
4	Bentuk	412	4,12	S
5	Porsi	421	4,21	SS
6	Tekstur	422	4,22	SS
7	Aroma	431	4,31	SS
8	Tingkat Kematangan	437	4,37	SS
9	Temperatur	424	4,24	SS
10	<i>Freshness</i>	431	4,31	SS
11	<i>Variety of Food</i>	437	4,37	SS
Total		4.754	3,65	S

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti, 2021

Dari tabel 16 di atas dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* dengan 13 indikator penilaian dan 13 sub-indikator sebagai pernyataan hasilnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penilaian responden terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* menunjukkan skor keseluruhan sebesar 4.754 dengan nilai rata-rata 3,65 yang berada pada rentang skala 3,41-4,20 yang berarti mendapat penilaian setuju.
2. Penilaian tertinggi didapat oleh indikator warna dengan total skor penilaian sebesar 452 atau rata-rata sebesar 4,52 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju, yang berarti indikator warna mendapatkan penilaian sangat setuju pada pernyataan sub-indikator warna.
3. Penilaian terendah didapat oleh indikator bentuk dengan total penilaian skor sebesar 412 atau rata-rata 4,21 yang berada pada rentang 3,41-4,20 yang berarti mendapatkan penilaian setuju.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan hasil dari penelitian mengenai “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen *Restaurant*” mendapatkan nilai rata-rata 4,32 yang berada pada rentang 4,21-5,00 yang berarti mendapatkan penilaian sangat setuju pada rata-rata sub-indikator. Tidak lepas dari penilaian sangat setuju yang didapatkan, bahwa ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dan jadi bahan evaluasi pada indikator bentuk yang membahas mengenai potongan makanan yang disajikan dapat berpengaruh dan berperan penting untuk menumbuhkan rasa nafsu makan konsumen.

3.3 Rekapitulasi Skor Penyimpanan Bahan Makanan di Sabeen Restaurant The Haven Seminyak, Bali

Kualitas makanan dipengaruhi oleh bahan makanan, untuk itu pengolahan dan penyimpanan bahan makanan tersebut harus diperhatikan oleh *food product* atau *kitchen* agar memperoleh kualitas makanan yang baik. Apabila penyimpanan bahan makanan dilakukan sesuai dengan standar dapat memberikan keuntungan dari segi kualitas makanan juga dapat mengurangi kerusakan bahan makanan agar tidak terbuang sia-sia. Bahan makanan terdapat dua golongan yaitu *groceries* dan *perishable*, bahan makanan *perishable* yang mudah rusak memerlukan perlakuan khusus sehingga kualitasnya tetap terjaga dan untuk bahan makan *groceries* walaupun tidak mudah rusak tetapi untuk penyimpanan juga perlu diperhatikan jika salah menyimpan dan membuat bahan makanan cepat berjamur.

Teknik bahan baku yang tidak tepat akan memudahkan bahan makanan tersebut rusak, teknik penyimpanan makanan seperti *First In First Out (FIFO)* yaitu barang yang masuk pertama ke gudang atau kedalam chiller harus pertama dikeluarkan dan pemisahan antara bahan makanan yang mudah rusak dan yang tidak mudah rusak. Apabila teknik penyimpanan ini tidak diterapkan dengan baik maka bahan makanan tersebut akan rusak kualitasnya, terbuang dan merugikan hotel.

Tabel 17 Hasil Analisis Proses Penyimpanan Bahan Makanan *Perishable* dan *Groceries* Pada *Hot Kitchen* Di Sabeen Restaurant

Pernyataan	Nilai Skor					Total Skor	Rata-Rata	Arti
	5	4	3	2	1			
<i>Cooling</i>								
Apakah Penyimpanan pada suhu 100°C-150°C untuk jenis minuman, buah dan sayuran sudah sesuai?	20	8	-	-	-	28	4,67	Sangat setuju
<i>Chiling</i>								
Apakah Penyimpanan pada suhu 40°C-100°C untuk bahan makanan berprotein yang akan segera diolah kembali sudah sesuai?	25	4	-	-	-	29	4,83	Sangat setuju

Freezing								
Apakah Penyimpanan pada suhu 0°C-40°C untuk jenis bahan makanan berprotein yang mudah rusak sampai 24 jam sudah sesuai?	15	15	-	-	-	30	5,00	Sangat setuju
Frozen								
Apakah Penyimpanan pada suhu < 0°C untuk bahan makanan protein yang mudah rusak >24 jam sudah sesuai?	20	8	-	-	-	28	4,67	Sangat setuju
TOTAL	80	35	-	-	-	115	4,8	Sangat setuju

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti,2021

Proses Penyimpanan Bahan Makanan *Perishable* dan *Groceries* Pada *Hot Kitchen* Di *Sabeen Restaurant* dengan 4 indikator dan 4 sub-indikator yang diberikan kepada 6 *staff Hot Kitchen* yang masih bekerja pada pandemi covid-19 pada uraian sebagai berikut:

1. Indikator *Cooling* mendapatkan total skor penilaian sebesar 28 dengan rata-rata 4,67 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju.
2. Indikator *Chiling* mendapatkan total penilaian sebesar 29 dengan rata-rata 4,83 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju.
3. Indikator *Freezing* mendapatkan total penilaian sebesar 30 dengan rata-rata sebesar 5,00 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju.
4. Indikator *Frozen* mendapatkan total penilaian sebesar 28 dengan rata-rata 4,67 yang berada pada rentang 4,21-5,00 dalam kategori sangat setuju.

Proses tahapan penyimpanan untuk jenis bahan makanan *perishable* berawal ketika barang datang ditimbang berat untuk menyesuaikan dengan jumlah yang diinginkan pada saat pemesanan dengan melihat *daily market list* yang dibuat sehari sebelum barang tiba *supplier* atau yang mengirim barang harus memenuhi standar protokol kesehatan dikarenakan *The Haven Seminyak* sendiri sudah mendapatkan sertifikat *CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability)* yang dimana *The Haven Seminyak* memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.

Setelah itu dilakukan pembersihan seperti sayur dan buah dibersihkan dari kotoran dan pemeriksaan kelayakan, untuk daging diperiksa seperti tekstur dan juga warna pada daging tersebut yang kemudian dibersihkan dari bagian yang tidak diperlukan untuk dibersihkan dari sisik dan isi perutnya dikeluarkan lalu dilanjutkan untuk bahan makanan jenis daging dan ikan untuk daging dan ikan yang sudah dibersihkan lalu potong, diporsikan sesuai keperluan dan dimasukan kedalam plastik sesuai dengan kebutuhan menu yang ada. Selanjutnya setelah dilakukan pembersihan dari kotoran dilanjutkan pada penempatan sesuai wadah penyimpanan masing-masing bahan makanan yang sudah dibersihkan dan bahan makanan disimpan pada tempatnya masing-masing. untuk sayuran dan buah diletakkan pada container, daging dan ikan disimpan pada container yang berlubang yang sebelumnya daging telah dimasukkan kedalam plastik. Tahap berikutnya adalah *labeling*, bahan makanan yang diberikan label yang berisi nama bahan makanan, kuantitas bahan, dan tanggal masuk *store*.

Bahan makanan dipisahkan sesuai dengan jenisnya mana yang bahan *perishable* dan bahan *groceries* pada bahan *perishable* seperti sayuran dan buah disimpan kedalam refrigerator pada suhu -4°C - 8°C , pada daging dan ikan disimpan dengan suhu -150°C sampai -200°C . Setelah diberikan label bahan makanan dipisahkan menurut jenisnya (*grouping*) dan disimpan pada masing-masing suhu kedalam refrigerator yang telah ditentukan (*classifying*). Selanjutnya bagian proses pemasukan bahan makanan kedalam store atau chiller. Bahan makanan yang dimasukkan ke dalam *general store* ataupun *store department* masing-masing dengan menjalankan sistem FIFO (*First In First Out*).

Pemeriksaan bahan makanan dilakukan 1 kali seminggu untuk meminimalisasi bahan makanan yang kadaluarsa atau berjamur serta dilakukan juga pencatatan sisa stock secara manual untuk dicocokkan dengan stock pada sistem agar tidak terjadi selisih pada saat department lain mengambil barang dan lupa membuat *Store Requisition*, apabila ada bahan makanan yang rusak selanjutnya akan difoto dan dicatat dalam *spoilage and breakage form*. Pemeriksaan tempat penyimpanan dilakukan setiap 1 kali dalam seminggu. *Inventory* dilakukan akhir bulan dengan melihat seperti jumlah barang sisa, tanggal kadaluarsa, serta saat pandemi seperti ini dilakukan lelang jika perlu apabila menemukan barang yang kadaluarsa kurang dari 30 hari. Setiap akhir bulan membuat laporan bahan makanan dari supplier, permintaan bahan makanan, untuk pencegahan bahan makanan kadaluarsa dari pemesanan bahan makanan maka dibuat rekapitulasi menu dari kitchen yang selanjutnya akan dicatat oleh purchasing untuk bahan makanan yang rusak atau masuk dalam *spoilage and breakage form* lalu diserahkan ke bagian cost and control. Tahapan terakhir yaitu *Spoilage and breakage form*, adalah form pencatatan untuk bahan makanan yang sudah rusak dan tidak dipakai.

Bahan makanan yang *groceries* atau kering seperti tepung, gula, biji-bijian dan pasta di simpan dalam rak pada wadah yang kedap udara seperti karton atau wadah plastik yang terhindar dari air dan suhu dingin agar bahan makanan ini tidak berjamur dan busuk, selanjutnya tahapan proses penyimpanan untuk wadah penyimpanan dan ruangan penyimpanan harus benar-benar kering sehingga terhindar dari kelembapan dengan menggunakan suhu ruangan dan menggunakan sistem FIFO (*First In First Out*).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas makanan di Sabeen *Restaurant* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan 6 orang *staff* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mengenai "Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen *Restaurant* The Haven Semiyak" dengan 13 indikator kualitas makanan yaitu Warna, Penampilan, Rasa, Bentuk, Porsi, Tekstur, Aroma, Tingkat Kematangan, Temperatur, *Freshness*, *Presentation*, *Well Cooked*, *Variety Of Food* didapat nilai keseluruhan penilaian adalah 3,65 yang berada pada rentang 3,41 – 4,20 yang berarti mendapatkan penilaian Setuju yaitu, Warna mendapatkan penilaian sangat setuju, Penampilan sangat setuju, Rasa sangat setuju, Bentuk mendapatkan penilaian setuju, Porsi sangat setuju, Tekstur sangat setuju, Aroma sangat setuju, Tingkat Kematangan sangat setuju, Temperatur sangat setuju, *Freshness* sangat setuju, *Variety Of Food* sangat setuju. Tidak lepas dari banyaknya penilaian sangat setuju yang didapatkan, bahwa ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dan jadi bahan evaluasi seperti pada indikator bentuk yang membahas mengenai potongan makanan yang disajikan dapat berpengaruh dan berperan penting untuk menumbuhkan rasa nafsu makan konsumen. Pada indikator bentuk sendiri mendapatkan penilaian yang paling rendah dengan total skor 412 atau sebesar 4,12 yang berada pada rentang 3,41-4,20 dalam kategori setuju.
2. Berdasarkan Penyimpanan bahan makanan pada *Hot Kitchen* Sabeen *Restaurant* juga mendapatkan rata-rata penilaian sebesar 4,8 yang berada pada rentang 4,21 – 5,00 yang berarti mendapatkan penilaian Sangat Setuju. Penyimpanan bahan makanan di Sabeen *Restaurant* menggunakan sistem FIFO (*First In First Out*), untuk meminimalkan terjadinya pembusukan atau *Spoilage* maka dilakukan pemeriksaan bahan makanan dan tempat penyimpanan 1 kali dalam seminggu. The Haven Seminyak juga menerapkan protokol

kehatan untuk para *supplier* bahan makanan yang akan membawa bahan makanan tersebut kedalam kawasan hotel. Dalam pelaksanaan penyimpanan bahan makanan juga pihak The Haven Seminyak khususnya Sabeen *Restaurant* menerapkan HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*).

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan di Sabeen Restaurant The Haven Seminyak, Bali di Era Pandemi Covid-19”. Penulis menyadari penulisan jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dari semua pihak dalam rangka menyempurnakan penulisan jurnal ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2020, Jumlah kunjungan wisatawan asing 2015-2020.

Sumber: <https://bali.bps.go.id/>

Burhan Bungin, 2010. Rumus Slovin, diakses dari <http://etheses.uinmalang.ac.id/827/7/11510087%20Bab%203.pdf> pada 24 mei 2020

Dewi, Ayu Puspita. 2019. *Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Food & Beverage Service di Bagus Jati Health & Wellbeing Retreat Tegallalang Gianyar*. (Skripsi). Bali. Fakultas Pariwisata. Universitas Udayana.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2000. Definisi makanan diakses dari <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/341/5/BAB%20II.pdf> pada 10 maret 2020 Evirasanti, Meitha, Ketut Rahyuda, and Ni Nyoman Kerti Yasa. "Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intentions (Studi Di Métis Restaurant)." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* (2016).

Farida, L. (2020). Dampak Corona terhadap Industry Food and Beverage dan Solusi yang ditawarkan agar Bisnis tetap berjalan (Impact of Corona Toward Industry Food and Beverage and Solution That Offered So The Business Keep It Running). Available at SSRN 3623058.

Gultom, J. Y., Ariani, N. M., & Aryanti, N. N. S. Pengaruh penyimpanan bahan makanan terhadap kualitas bahan makanan di kitchen hotel the patra resort and villas bali.

Handojo, Stefanus Michael. "Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di D'cost Surabaya." *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 3.2 (2015): 643-654.

Manikkan, Putu Indira Ratna. 2019. *Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Komitmen Karyawan Di Bale Udang Mang Engking Restaurant Denpasar, Bali*. (Skripsi). Bali. Fakultas Pariwisata. Universitas Udayana.

Marthianus, Jesslyn, Pricilia Charisma Wararag, and Regina Jokom. "Pengaruh Restaurant Atmosfer, Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Perceived Value Konsumen Restaurant De Soematra Surabaya." *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 4.2 (2016): 199-216.

Purnita, N. R. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu dan Suhu Makanan dengan Daya Terima Makanan di RSUD dr. Drajat Prawiranegara Kabupaten Serang Banten* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).

Prakoso, F. A. (2020). Dampak Coronavirus Disease (covid-19) terhadap industri food & beverages. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 1-6.

Sutağuna, I. N. T. (2017). Pengembangan Pengolahan Tape Sebagai Daya Tarik Wisata Kuliner Di Desa Wisata Bongkasa Pertiwi Abiansemal Badung. *Jurnal Analisis Pariwisata ISSN, 1410, 3729.*

Tatik Suryani. 2003. Definisi konsumen, diakses dari https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen_dir/61304fa05552a36fffa41f1877b7191d.pdf pada 10 maret 2020

Tjiptono dan Sunyoto. 2012. Definisi kualitas, diakses dari <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisd/doc/Bab2/2014-2-01654HM%20Bab2001.pdf> pada 10 maret 2020

Widiastanto, Adkha, and Oktavianus Pamungkas. Analisis Pengaruh Lokasi, Kualitas Makanan, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Makan Mas Pur (Studi Kasus Pada Warung Makan Lesehan Mas Pur Cabang 1, Cabang 2, Cabang 3). Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2011.

Wijaya, Willy. "Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya." *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 5.2 (2017)