BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Letak Kota Surabaya yang sangat strategis di tengah wilayah Indonesia dan tepat di selatan Asia menjadikannya sebagai salah satu hubungan penting bagi kegiatan perdagangan di Asia. Sebagai kota metropolitan kedua setelah Jakarta, Surabaya menjadi pusat kegiatan ekonomi, keuangan, dan bisnis di provinsi Jawa Timur dan sekitarnya. Surabaya dan kawasan sekitarnya merupakan kawasan yang paling pesat pembangunan ekonominya di Jawa Timur dan salah satu yang paling maju di Indonesia. Selain itu, Surabaya juga merupakan salah satu kota terpenting dalam menopang perekonomian Indonesia. Sebagian besar penduduknya bergerak dalam bidang jasa, industri, dan perdagangan.

Surabaya adalah pusat perdagangan barang dan jasa yang mengalami perkembangan pesat seperti, pengolahan makanan, perhotelan, makanan ternak, dan sebagainya. Banyak pula perusahaan multinasional besar yang berkantor pusat di Surabaya, seperti PT. Agility Internasional, PT. Antavaya, PT. Garuda Indonesia, PT. Megah Global Food Indonesia, PT. Gold Coin, dan sebagainya. Selain itu, Surabaya juga merupakan kota yang memiliki pelabuhan terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Pelabuhan terpenting di Surabaya adalah Pelabuhan Tanjung Perak yang merupakan pelabuhan perdagangan, peti kemas, dan penumpang terbesar kedua di Indonesia setelah Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta.

Tanjung Perak merupakan pelabuhan penting di Indonesia. Pelabuhan ini diakui sebagai pusat kolektor dan distributor barang ke kawasan Timur Indonesia. Tanjung Perak terhubung dengan beberapa kawasan industri dan pergudangan seperti SIER, Berbek, maupun Romokalisari. Aktivitas bongkar muat yang tak kenal henti menandakan pergerakan barang yang lancar.

Begitupun dengan Bandara Internasional Juanda yang juga biasa sebagai pintu masuk keluar orang-orang yang datang dan pergi ke atau dari Surabaya untuk keperluan bisnis, wisata, atau keperluan lainnya. Berikut data arus lalu lintas penumpang pada Bandara Internasional Juanda periode 2014 sampai dengan 2018.

Tabel 1.1
Data Arus Lalu Lintas Penumpang pada Bandara Juanda Surabaya
Periode 2014 – 2018

Tahun	Domestik	Internasional	Total
2014	14,742,220	1,735,398	16,477,618
2015	16,447,912	1,794,161	18,242,073
2016	16,545,568	1,832,661	18,378,229
2017	18,188,442	1,987,484	20,175,926
2018	17,555,968	2,237,544	19,793,512

Sumber : BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2018

Menurut data statistik di atas bisa diketahui betapa sibuknya aktivitas Bandara Juanda Surabaya, karena Bandara Juanda Surabaya lah gerbang masuk yang biasanya digunakan oleh para investor dagang ketika datang ke Surabaya. Untuk mendukung aktivitas perdagangannya, di Surabaya juga terdapat pusat-pusat perkantoran dan sentra bisnis yang biasa dijadikan investasi. Perkantoran pun tersebar merata baik di pusat maupun pinggiran kota Surabaya. Selain itu pusat perkantoran berkembang pesat di kawasan Surabaya Barat seiring

munculnya banyak pusat perbelanjaan, hotel, dan kawasan perkantoran baru di daerah tersebut.

Sebagai kota bisnis, banyak wisatawan berkunjung ke Surabaya baik untuk kepentingan bisnis maupun berwisata. Untuk mendukung aktivitas tersebut, fasilitas hotel berbagai kelas terdapat di Surabaya. Surabaya memiliki berbagai tipe hotel di seluruh penjuru kota. Beberapa hotel berbintang yang ada di Surabaya misalnya Golden Tulip Legacy, Shangri-La, Vasa, Grand Dafam, Sheraton, Majapahit, dan JW Marriot. Selain hotel berbintang, saat ini mulai muncul banyak pula hotel dengan harga terjangkau atau ekonomis.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur, kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Tabel 1.2
Prosentase Tingkat Penghunian Tempat Tidur (TPTT) pada Hotel Bintang dan Akomodasi Lain di Jawa Timur dirinci Menurut Bulan Periode 2015 – 2016 (persen)

Bulan	2015			2016		
	Hotel Bintang	Usaha Ako Lain	Seluruh Jenis Hotel	Hotel Bintang	Usaha Ako Lain	Seluruh Jenis Hotel
Jan	66,31	36,50	49,47	57,25	35,77	38,17
Feb	56,22	36,30	45,01	50,45	38,83	38,47
Mar	69,60	37,30	51,59	59,33	36,98	39,34
Apr	72,69	37,85	53,24	61,87	42,60	42,77
Mei	82,56	40,27	58,51	62,63	44,51	47,16
Jun	76,10	33,81	52,01	56,77	37,50	41,78

Jul	71,09	33,17	49,47	63,13	40,52	44,29
Agust	83,74	36,26	56,78	67,98	36,93	41,64
Sept	95,28	36,52	61,76	74,16	41,30	47,38
Okt	95,44	37,05	60,38	60,30	39,04	42,22
Nov	91,17	38,21	60,81	77,98	38,70	51,78
Des	75,31	39,18	53,90	78,40	42,93	48,47
TPTT	77,65	36,87	54,39	66,17	39,58	44,02

Sumber : BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2018

Dapat diketahui, bahwa total prosentase tingkat penghunian tempat tidur pada periode 2015 – 2016 di hotel berbintang jauh lebih tinggi daripada tingkat penghunian tempat tidur pada usaha akomodasi lainnya. Bisa diasumsikan bahwa mayoritas manusia ingin mendapatkan fasilitas yang nyaman dan nilai prestise jika tidak menginap di hotel berbintang.

Tabel 1.3
Prosentase Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Jawa Timur Dirinci Menurut Bulan dan Kelas Hotel Periode 2016 (persen)

Bulan	Kelas Hotel					Seluruh Kelas Hotel
	Bintang 1	Bintang 2	Bintang 3	Bintang 4	Bintang 5	
Januari	42.22	53.98	53.06	61.28	54.28	55.22
Februari	60.63	41.38	45.09	62.32	39.85	49.13
Maret	58.96	62.48	51.35	69.52	55.87	58.93
April	49.86	58.69	47.79	71.82	38.60	55.25
Mei	43.08	70.16	53.99	74.44	61.68	61.44
Juni	58.49	52.67	50.32	69.89	62.83	57.89
Juli	46.88	70.50	44.09	68.95	55.52	57.17
Agustus	56.15	51.58	49.11	67.69	56.71	56.27
September	52.63	71.20	60.10	74.73	50.68	65.45
Oktober	31.46	57.55	55.80	59.45	53.52	55.10
Nopember	34.75	67.84	64.28	79.40	63.17	68.42
Desember	57.47	49.27	68.19	74.75	68.19	62.97
TPK	**49.54**	**62.04**	**53.20**	**71.23**	**57.15**	**59.57**

Sumber : BPS Provinsi Jawa Timur Tahun 2018

Dari data di atas bisa diketahui prosentase tingkat penghunian kamar di hotel berbintang paling tinggi di hotel berbintang empat. Salah satu hotel berbintang empat di Surabaya adalah Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya. Setiap orang yang menginap di hotel berbintang empat juga pasti menginginkan adanya fasilitas restoran yang diperlukan untuk menjamu mereka dengan makanan dan minuman yang enak dan menarik. Restoran adalah hal yang penting dan wajib ada pada setiap hotel berbintang.

Pengertian restoran di dalam hotel (*main dining room*) itu sendiri menurut Marsum (2010; 8) adalah restoran yang terdapat pada hotel-hotel besar. Penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Pelayanannya menggunakan *french service* atau *russian service*.

Tujuan utama restoran adalah mencari keuntungan dengan cara menjual makanan dan minuman kepada tamu, semua perusahaan ingin usaha yang dijalankannya berjalan dengan benar sehingga dapat memperoleh keuntungan sesuai dengan yang diinginkan. Oleh sebab itu produk yang dihasilkan harus berkualitas dan pelayanan yang baik demi menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu restoran hotel berbintang empat di kota Surabaya adalah Tulipe Restaurant Surabaya.

Tulipe Restaurant merupakan restoran yang ada di Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum para tamu yang datang ke hotel dengan berbagai tujuan seperti berbisnis, berwisata, mengadakan berbagai acara, contohnya MICE (*meeting, incentive, conference, exhibition*), dan

lain sebagainya. Operasional makanan dan minuman yang ada di Tulipe Restaurant merupakan tanggung jawab *food and beverage product department*. Bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, seperti untuk dalam kamar, restoran atau *coffee shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya adalah *food and beverage product department. Food and beverage department* dibagi menjadi dua divisi sesuai dengan tugasnya masing-masing, yaitu bagian pelayanan (*food and beverage service*) dan bagian produksi (*food and beverage product*).

Menu merupakan sebuah daftar makanan dan minuman yang disertai dengan harga dan penjelasan secara singkat tentang pengolahannya yang disajikan untuk tamu yang datang ke restoran. Dalam kenyataannya keinginan dan kebutuhan tamu dapat berubah-ubah terhadap makanan dan minuman yang dikonsumsi. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kepopuleran menu makanan tersebut. Sebuah menu sebaiknya menekankan pada keinginan dan selera tamu, selain itu menu juga harus dapat memberi keuntungan bagi perusahaan tersebut. Dengan adanya faktor tersebut, pihak hotel harus selalu mengembangkan menu makanan dan minumannya, sehingga akan terus membuat tamu tertarik dan ketika mereka ingin merasakan hidangan yang enak dan berkualitas harapannya akan kembali ke hotel tersebut.

Di dalam industri pelayanan makanan, terdapat suatu siklus pengendalian makanan (*cycle of food control*). Siklus tersebut terdiri dari analisis operasional,

penyusunan menu, pembelian, penerimaan, dan penyimpanan bahan pangan, produksi dan penyajian makanan, serta analisis penjualan, untuk selanjutnya kembali ke awal siklus. Analisis penjualan berguna untuk mengetahui bagaimana hasil penjualannya, bagaimana respon tamu terhadap menu dari berbagai jenis menu yang disajikan, apakah perlu diperbaharui harganya, rasanya, atau bahkan digantikan dengan menu lainnya yang didapat dari pengklasifikasian menu ketika melakukan evaluasi menu. Seperti menurut penelitian terdahulu milik Diah Citra Devi Maulida yang membahas Studi Deskriptif Analisa Menu Engineering dalam Menentukan Menu Makanan di Jamoo Restaurant Sangri-La Hotel Surabaya yang mengatakan bahwa dari situlah menu engineering mulai berperan dalam menentukan tingkatan pada menu makanan apakah menu tersebut termasuk dalam kategori *dog*, *puzzle*, *plowhorse*, atau *star*.

Kini *menu engineering* banyak diterapkan terutama dalam "*food service operations*" di restoran-restoran Surabaya. *Menu engineering* adalah suatu proses bertahap yang didesain untuk membantu manajemen dalam mengevaluasi harga menu saat ini dan saat mendatang, komposisi menu, serta merancang keputusan mengenai harga dan menu. *Menu engineering* ini mengevaluasi menu berdasarkan pada tingkat penjualan menu, popularitas menu, dan profitabilitas menu. Dengan hasil akhir pengklasifikasian menu mulai dari *star, plow horse, puzzle*, dan *dog*. Salah satu tujuan *menu engineering* adalah mengukur kemampuan menu dalam memenuhi keinginan tamu, serta untuk mengetahui kontribusi keuntungan yang diperoleh hotel dari hasil penjualan makanan dan minuman yang dapat membantu meningkatkan target penjualan. Analisis dapat dilakukan secara manual maupun

komputer. *Menu engineering* secara berkala mampu memberikan gambaran keputusan untuk menyusun strategi berdasarkan hasil penjualan menu yang sudah terjadi dalam kurun waktu tertentu. Sehingga dapat mengetahui solusi dan tindak lanjut yang harus dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan menu selanjutnya.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tentang "Pemanfaatan Menu Engineering dalam Penyusunan Menu Makanan di Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis menarik suatu rumusan masalah:

"Bagaimana pemanfaatan menu engineering dalam penyusunan menu makanan di Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya?".

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Ketika melakukan sebuah penelitian, seorang peneliti memiliki tujuan yang diinginkan. Berikut tujuan dari sebuah penelitian menu engineering dalam penyusunan menu makanan di Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya:

1) Dapat mendeskripsikan pemanfaatan menu engineering dalam penyusunan menu makanan oleh manajemen hotel.

2) Mengetahui kiat menyusun menu makanan oleh manajemen mengenai menu yang ada di Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya.
3) Mengetahui apa saja yang diperlukan dan dapat mempengaruhi dalam penyusunan menu makanan di restoran.
4) Mengetahui peran menu engineering ini dalam penyusunan menu makanan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1) Manfaat bagi Peneliti

   Dapat mengetahui realita yang ada pada industri perhotelan, sehingga dapat menganalisa keterkaitan antara teori yang didapat di kelas dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sehingga dapat mendorong dan mengasah kemampuan peneliti untuk berpikir kritis dan logis mengenai permasalahan dan teori yang akan diteliti. Dengan adanya penelitian pula seorang peneliti dapat mengolah data dari berbagai sumber dan menyajikannya ke dalam bentuk pemikiran yang lebih matang dan mudah dipahami. Dengan begitu penulis juga dapat meningkatkan minat baca pada diri masing-masing hingga dapat membantu penulis mengembangkan nalar.

2) Manfaat bagi Pembaca

   Mampu menambah pengetahuan pembaca mengenai apa saja yang terjadi di Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya dalam

melakukan analisa penyusunan menu makanannya menggunakan menu engineering.

3) Manfaat bagi D3 Kepariwisataan/Bina Wisata

Menambah kajian tentang ilmu di bidang Kepariwisataan khususnya minat Perhotelan sehingga siapa saja dapat mengaksesnya jika ingin melakukan perbandingan atau hanya sekedar membutuhkan data-data yang relevan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Sehingga bisa dinyatakan mahasiswa program studi Kepariwisataan mampu dan memahami ilmu dan teori yang didapat selama ini di D3 Kepariwisataan/Bina Wisata.

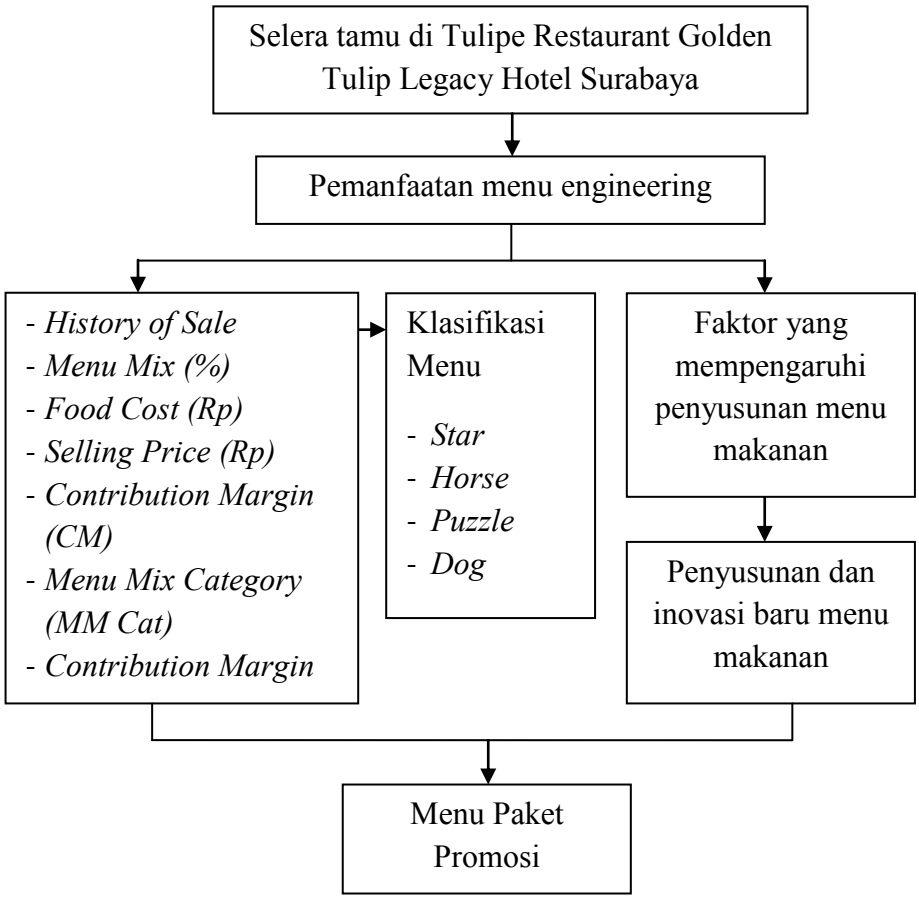
4) Manfaat bagi Obyek/Tempat Penelitian

Diharapkan dapat memberi kontribusi yang baik sebagai sarana informasi untuk pihak hotel sehingga dapat membantu dalam penyusunan menu makanan yang dievaluasi menggunakan menu engineering oleh pihak hotel.

1.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan peneliti memiliki pemikiran yang digambarkan dalam sebuah kerangka pemikiran berikut ini:

Bagan 1.1
Kerangka Pemikiran



Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya merupakan restoran yang cukup bergengsi di hotel berbintang Surabaya, karena lokasinya strategis di tengah pusat perbelanjaan dan gedung perkantoran di sekitarnya maka itu merupakan peluang yang bagus untuk meningkatkan pendapatan Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya. Tamu yang datang ke Tulipe Restoran ini juga beragam dari berbagai daerah sehingga menghadirkan variasi penjualan makanan di restoran, akibat dari selera tamu yang beragam mengikuti daerah asalnya, contohnya tamu dari Jawa Tengah menghendaki makanan dengan cita rasa cenderung manis, Jawa Timur menghendaki makanan yang gurih dan

pedas atau rempah-rempah, tamu internasional menghendaki makanan yang cita rasanya mengarah ke *western*, begitupun seterusnya. Banyak pula tamu-tamu yang memang sudah langganan konsumsi di Tulipe Restaurant, dengan demikian memang perlu adanya perubahan atau penyegaran menu supaya tamu tidak bosan dan makin menarik perhatian tamu dengan harapan bisa meningkatkan pendapatan.

Oleh karena itu perlu adanya pemanfaatan *menu engineering* dengan baik supaya dapat membantu kita dalam pembuatan menu-menu baru. Tidak hanya itu, dengan *menu engineering* kita bisa melihat menu-menu apa saja yang selama ini sudah menjadi favorit tamu, harapannya memudahkan kita untuk memilih segmen pasar tamu dan dapat melayani tamu dengan mengetahui apa yang dia suka. Caranya adalah harus bisa memanfaatkan *menu engineering*.

Menu engineering memiliki elemen-elemen pendukung, elemen pertama adalah *History of* sale, *History of sale* ini sendiri merupakan daftar laporan penjualan secara detail yang menunjukkan jumlah porsi makanan yang terjual tiap jenis menu pada periode tertentu. Ada beberapa data yang tercatat di *History of Sale* ini yaitu pertama, *Menu Item* yang berisi item menu makanan dan minuman yang dijual dan terdaftar di buku menu, menu-menu yang tercatat ini biasanya dikategorikan pada masing-masing jenisnya seperti *Appetizer*, *Soup*, *Main Course*, *Dessert*, *Snack*, dan lainnya. Kedua, jumlah porsi terjual tiap item menu setiap tanggalnya sehingga bisa mengetahui pada hari tertentu item menu A sudah terjual sekian porsi. Ketiga, total porsi penjualan tiap item menu fungsinya

memudahkan perhitungan ketika membutuhkan angka total porsi penjualan tiap menunya sehingga tidak melakukan perhitungan berulang kali. Keempat, harga yang dibanderol tiap satu porsinya pada item menu masing-masing. Kelima, *revenue* atau pendapatan tiap item menunya didapat dari total porsi yang terjual dikalikan dengan harga tiap satu porsinya. Dari data yang ke lima tersebut dapat di total secara keseluruhan pendapatan yang diterina dengan cara menjumlahkan pendapatan dari tiap item menunya hingga dinamakan Total *Revenue*.

Dari semua data yang ada pada *History of Sale* ini yang kita butuhkan untuk membuat *menu engineering* adalah total jumlah porsi yang terjual tiap item menunya atau biasa disebut *Number Cover*. *Number cover* ini digunakan sebagai acuan untuk menghitung dan mengisi data-data selanjutnya.

Setelah mengisi *Number Cover*, kita juga memerlukan data Prosentase *Menu Mix (*MM%) data ini digunakan untuk perhitungan dalam menentukan klasifikasi pada data-data selanjutnya. Prosentase *Menu Mix* (MM%) ini sendiri didapat dari perbandingan *Number Cover* per item dengan Total *Number Cover* dikalikan 100 (%).

$$MM\ \% = \frac{\text{No. Cover}}{\text{Total No. Cover}} \times 100\%$$

Setelah mengisi beberapa data yang dibutuhkan tadi sekarang beralih ke *Food Cost* adalah biaya yang dikeluarkan untuk menyiapkan dan memproduksi satu porsi makanan. *Food cost* atau bisa disebut dengan Harga Pokok Makanan (HPP) terdiri dari beberapa hal, yaitu:

1) *Standart Recipe Cost*, semua biaya dari bahan-bahan makanan yang digunakan untuk proses produksi makanan tersebut. Hal ini dapat dihitung dari biaya bahan pada *Recipe Card*.
2) *Garnish Cost*, biaya untuk bahan makanan yang digunakan untuk hiasan di piring ketika penyajian nanti. Komposisi dan banyaknya tidak selalu sama tiap sajian. Harga dari *garnish cost* ini biasanya dapat diperkirakan secara acak.
3) *Suplementary Cost*, penjumlahan dari biaya-biaya selain kedua biaya sebelumnya, yang masih berkaitan dengan menu makanan yang diproduksi, seperti air, minyak, gas, dan lainnya.

Food Cost ini didapat dari perhitungan pada *Recipe Card* tiap item menu yang telah dibuat biasanya oleh *Chef de Cuisine*. *Recipe Card* adalah data resep sebuah menu makanan atau minuman beserta jumlah takaran dan harga tiap bahan-bahan yang akan digunakan dalam membuat menu tersebut. Sehingga jika ditotal maka ketemulah harga pokok makanannya atau biasa disebut *Food Cost*, jadi maksudnya adalah *Food Cost* yang tertera pada *Recipe Card* bisa langsung disubtitusikan pada *Food Cost* di *Menu Engineering*. *Food cost* sendiri ada 2 macam, ada *food cost* dalam bentuk Rupiah (FC Rp) dan ada prosentase *food cost* (FC *%*) yang biasanya tidak boleh lebih dari 40% (tergantung kebijakan hotel masing-masing) karena dianggap tidak memberikan kontribusi keuntungan yang efektif.

Berdasarkan *Food Cost* ini, kita bisa menentukan *Selling Price* tiap menunya. *Selling Price* (SP) adalah harga yang dikenakan untuk tiap porsi menu yang dijual. Untuk mendapatkan *Selling Price* adalah perbandingan FC (Rp) dengan FC (%) dikalikan 100 (%).

$$SP = \frac{FC\ Rp}{FC\ \%} \times 100\%$$

Tapi ada pula beberapa hal yang bisa mempengaruhi *Selling Price* yaitu seperti melakukan analisis kompetitor. Dengan memperhatikan dan menganalisa beberapa kompetitor diharapkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan saat menentukan harga sebuah item menu makanan. Setelah tahu berapa harga jual pada masing-masing menu, bisa diketahui *Contribution Margin* pada tiap menunya.

Contribution Margin (CM) adalah kontribusi keuntungan yang diberikan oleh masing-masing menu makanan, didapat dari selisih antara harga jual makanan atau *Selling Price* dengan harga pokok makanan atau *Food Cost* yang digunakan untuk menutupi biaya-biaya lain, misalnya: biaya *overhead*, pegawai, dan *profit.* Jadi semakin tinggi penjualan maka semakin besar pula *Contribution Margin* untuk menutupi biaya-biaya yang terjadi dan semakin besar *Nett Profit* yang akan diperoleh. CM sendiri didapat dari selisih *Selling Price* dengan *Food Cost.*

$$CM = SP - FC\ (Rp)$$

Dalam menganalisa semua data dalam *Menu Engineering* ada tahap terakhir yaitu pengklasifikasian menu adalah pengelompokan item menu makanan ke dalam beberapa klasifikasi yaitu *Star, Horse, Puzzle,* dan *Dog.* Pengklasifikasian

menu ini didapat dari 2 variabel data yaitu *Menu Mix Category* dan *Contribution Margin Category. Menu Mix Category* ini adalah data yang diperoleh dari perbandingan MM % dengan rata-rata *Menu Mix*. Cara mendapatkan rata-rata *Menu Mix* adalah perbandingan jumlah *Menu Mix* dengan banyaknya item menu dikalikan 70%.

$$\text{Rata-Rata MM} = \frac{1}{\text{Total item menu}} \times 70\%$$

Setelah melakukan perhitungan tersebut, MM *Category* tiap menu dinyatakan rendah atau *Low* jika angka MM% lebih kecil daripada hasil rata-rata MM sedangkan dinyatakan tinggi atau *High* ketika angka MM% lebih tinggi daripada rata-rata MM.

Pengklasifikasian pada *Contribution Margin Category* pun diperoleh dari data CM yang dibandingkan dengan rata-rata CM. Rata-rata CM didapat dari perbandingan total CM dengan banyaknya item menu.

$$\text{Rata-Rata CM} = \frac{\text{Total CM}}{\text{Total item menu}}$$

Contribution Margin Category dapat dinyatakan rendah atau *Low* jika nilai CM lebih rendah daripada rata-rata CM sedangkan dinyatakan tinggi atau *High* jika nilai CM lebih tinggi daripada rata-rata CM.

Berdasarkan 2 variabel data tersebut didapat 4 klasifikasi, yaitu:

1) Jika nilai MM *Category* adalah *High (H)* dan nilai CM *Category* adalah *High (H*) maka item menu tersebut termasuk dalam klasifikasi *Star*.

2) Jika nilai MM *Category* adalah *High (H*) dan nilai CM *Category* adalah *Low (L)* maka item menu tersebut termasuk dalam klasifikasi *Horse*.
3) Jika nilai MM *Category* adalah *Low (L)* dan nilai CM *Category* adalah *High (H)* maka item menu tersebut termasuk dalam klasifikasi *Puzzle*.
4) Jika nilai MM *Category* adalah *Low (L)* dan nilai CM *Category* adalah *Low (L*) maka item menu tersebut termasuk dalam klasifikasi *Dog*.

Berdasarkan pengklasifikasian menu, pihak manajemen dapat membuat dan mengambil keputusan yang baru dalam penyusunan menu makanan dan minuman di restorannya dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhinya sehingga menu makanan dan minuman yang tersedia semakin bervariasi dengan harapan dapat meningkatkan pendapatan di restoran. Menurut Sudiara (1988:24), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penyusunan menu ini seperti berikut :

1) *Kind of Meal* (Jenis Hidangan)

   Masing-masing hidangan mempunyai susunan yang berbeda. Ada beberapa makanan yang biasanya dihidangan untuk breakfast dan tidak cocok untuk *dinner*. Dengan demikian susunan menu yang dihidangkan harus sesuai dengan waktu makan dengan komposisi dan karakteristik yang berbeda, antara lain *breakfast* (makan pagi), *tea time* (kudapan senja), *dinner* (makan malam), *supper* (makan larut malam), dan *special function* (perjamuan khusus).
2) *The Capabilities of Kitchen Staff* (Kemampuan Juru Masak)

   Juru masak diharapkan mampu untuk mengolah bahan makanan yang ada untuk membuat menu makanan dengan baik. Kesalahan dalam

menyusun menu akan menimbulkan masalah pada juru masak. Selain itu, suatu makanan yang dibuat tanpa melihat kemampuan juru masak akan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan. Sebaliknya jika kemampuan juru masak tinggi perlu diberikan kesempatan untuk menghasilkan suatu makanan yang lebih baik pula.

3) *The Capabilities of Service Staff* (Kemampuan Pramusaji)

Kemampuan dan ketrampilan pramusaji dalam memberikan pelayanan kepada tamu perlu dipertimbangkan. Jika pramusaji belum mempunyai *skill and knowledge* yang bagus dalam hal pelayanan maka perlu dipilih makanan yang mudah dihidangkan.

4) *Type and Nationality of People* (Jenis dan Kebangsaan Tamu)

Jenis dan kebanggaan tamu yang datang akan mempengaruhi susunan menu yang akan dibuat. Adanya keinginan dari wisatawan yang datang untuk menikmati makanan khas daerah yang didatangi dan makanan daerah asalnya yang sesuai dengan selera tamu perlu dipertimbangkan. Maka dari itu makanan khas daerah dan makanan-makanan khas daerah wisatawan perlu ditampilkan bersama

5) *Religious* (Agama)

Di negara kita terdapat berbagai macam agama dan kebudayaan. Dalam menyusun menu juga harus dipertimbangkan bahan-bahan yang digunakan untuk membuat makanan. Karena terdapat beberapa makanan yang tidak diperbolehkan dimakan pada satu agama tertentu.

Suatu misal agama islam diharamkan untuk memakan daging babi, begitu juga sebaliknya dengan agama lain.

6) *Season of the Year* (Musim dalam Setahun)

Musim berhubungan dengan bahan makanan. Bahan makanan yang sedang musim panen perlu digunakan dalam penyusunan menu karena bahan mudah didapat dipasaran dengan harga yang cukup memadai dan murah serta berkualitas baik. Selain itu juga berhubungan dengan hari raya yang menghidangkan makanan-makanan tertentu misalnya Idhul Fitri, Paskah, Natal, dan lain-lain. (Maulida, 2009)

Dengan demikian ada beberapa cara yang bisa diterapkan oleh Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya salah satunya yaitu mengadakan promosi program paket menu makan tertentu, seperti contohnya program paket makan musiman, program paket makan untuk arisan keluarga atau sosialita, program paket makan khusus kepala cabang bank tertentu se-Surabaya bisa juga dengan setia sebagai pemerhati bisnis-bisnis dan acara lokal, karena dengan memperhatikan bisnis dan acara lokal kita bisa mengetahui kebutuhan calon konsumen sehingga bisa memberikan solusi untuk mereka dan Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya pun bisa mengambil keuntungan, bisa juga Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya sebagai tempat diadakannya acara *workshop* atau *meeting* di sebuah instansi tertentu. Dengan begitu penjualan makanan dan minuman yang ada di Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya semakin meningkat.

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis memakai metode penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Masri Singarimbun (1986:4), tipe penelitian deskriptif salah satu tujuannya adalah mendeskripsikan secara terperinci suatu fenomena tertentu. Sedangkan tipe penelitian bersifat kualitatif karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya (Moleong, 2011:6). Sesuai dengan penulisan penelitian ini yang memaparkan kondisi dari permasalahan secara lengkap beserta kutipan-kutipan data sehingga penulis dapat menjelaskan penyelesaian permasalahan sesuai dengan tujuan penelitian.

1.5.1 Batasan Konsep

Batasan konsep adalah usaha peneliti untuk menggambarkan dan memberikan batasan tertentu mengenai permasalahan yang diteliti fungsinya untuk menjaga fokus pembaca tidak meluas dan sesuai dengan maksud peneliti.

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu pemanfaatan menu engineering dalam penyusunan menu makanan di Tulipe Restaurant Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya. Pemanfaatan menu engineering yang dimaksud peneliti merupakan sesuatu sistem yang dapat dibuat, digunakan dan dipakai untuk hal-hal yang berguna baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengambilan keputusan demi tercapainya tujuan tertentu. *Menu engineering* sendiri adalah suatu cara evaluasi yang digunakan oleh manajemen atau pengelola usaha jasa boga untuk membuat menu yang ditawarkan kepada calon pelanggan lebih sesuai

dengan selera atau minat pelanggan sehingga menu tersebut popular dan memberikan tingkat keuntungan yang diinginkan. Jadi *menu engineering* dapat dijadikan sebagai suatu alat yang digunakan oleh pihak manajemen untuk memudahkan penyusunan suatu menu makanan, karena dengan adanya *menu engineering*, pihak perencanaan menu akan lebih mudah melihat menu-menu apa saja yang tetap harus ada dan menu-menu apa saja yang harus diganti, sehingga menu-menu tersebut diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi pihak restoran itu sendiri.

Penyusunan menu yang dimaksud pada penelitian ini adalah proses, cara, perbuatan dan menyusun sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing yang sengaja dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu seperti meningkatkan pendapatan hotel/perusahaan.

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Penulis mengambil lokasi di Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya (*formerly* Rich Palace Hotel Surabaya) karena permasalahan yang diteliti yaitu pemanfaatan *menu engineering* dalam penyusunan menu makanan muncul. Golden Tulip Legacy Hotel Surabaya ini terletak di Jl. Mayjen HR. Muhammad No.269, Pradahkalikendal, Dukuh Pakis, Surabaya. Lokasinya strategis di kawasan bisnis dan distrik perbelanjaan. Cocok dan berpeluang besar untuk menarik tamu yang bertujuan melakukan perjalanan bisnis.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Menurut Moleong (2011:132), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Ia

berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Ketika melakukan penelitian perlu beberapa informasi yang dibutuhkan, informasi ini berasal dari beberapa informan yang mengetahui seluk beluk kondisi teraktual di Departemen *Food and Baverage.* Berikut syarat sebagai informan untuk penelitian ini adalah :

1) Memiliki pengalaman bekerja di Departemen Food & Baverages.
2) Berkontribusi langsung dan aktif dengan kegiatan pembuatan menu engineering dan atau penyusunan menu.
3) Sukarela untuk bersifat terbuka tidak ada yang menutupi informasi yang dibutuhkan.
4) Responsif dan supel.
5) Jujur.

Berdasarkan persyaratan di atas, berikut informan yang harapannya dapat membantu peneliti untuk mendapatkan informasi dalam waktu yang relatif singkat dan menyelesaikan penelitian ini adalah:

1) *Executive Chef*, kepala di sebuah restoran/dapur. Orang yang mengatur dapur mulai dari membuat menu, persiapan memasak, proses pemasakan hingga hasil akhir yaitu menghidangkan makanan ke tamu. Menyusun menu-menu paket.
2) *Food & Baverage Manager*, bertanggungjawab pada pelaksanaan operasional tiap harinya di restoran tersebut dan bekerja sama dengan *Executive Chef* dalam penyusunan menu.

3) *Outlet Manager*, menampung saran serta ide dari bawahan demi kemajuan operasional dan menampung saran serta keluhan dari tamu yang disampaikan oleh staff di bawahnya sehingga mampu mengetahui keinginan dan selera tamu. Yang berkecimpung langsung dalam pemanfaatan *menu engineering*.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengambilan data untuk dapat memahami dan menganalisis permasalahan yang ada sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

1) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang dilakukan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011:186).

Jenis wawancara yang akan dipakai adalah jenis wawancara bebas terpimpin yaitu peneliti mengkombinasikan wawancara bebas dengan terpimpin dan dalam pelaksanaanya pewawancara telah membawa rangkaian pertanyaan tentang apa saja yang akan ditanyakan secara garis besar, dimana subyek mengetahui bahwa subyek sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa yang dimaksud dari tujuan wawancara tersebut. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan maka menggunakan instrumen seperti pedoman wawancaara dengan menggunakan bantuan alat/media seperti buku catatan, perekam, dan kamera.

2) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi terus terang jadi subyek penelitian mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Sekali waktu peneliti juga melakukan observasi tersamar untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang dirahasiakan (Sugiyono, 2008:228).

3) Penggunaan Bahan Dokumen

Menurut Sugiyono (2008:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Penggunaan bahan dokumen ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Keuntungan menggunakan dokumen adalah biayanya relatif lebih murah, waktu dan tenaga yang digunakan juga lebih efisien. Data yang dikumpulkan dengan teknik dokumen cenderung merupakan data sekunder atau pendukung saja.

Penggunaan bahan dokumen ini dapat diperoleh dari buku, arsip, brosur, skripsi, dan lainnya. Dari bahan dokumen inilah peneliti dapat menemukan berbagai teori dan pembahasan yang dibutuhkan dalam penelitian.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis adalah sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya ataupun menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut.

Proses analisis data pada penelitian ini yaitu pertama, menulis hasil wawancara dengan memberikan uraian dan gambaran secara deskriptif. Kedua,

menulis hasil observasi terhadap obyek penelitian dan menjabarkannya. Peneliti membaca hasil dari kedua teknik pengumpulan data tersebut, wawancara dan observasi, secara cermat dan urutkan sesuai dengan kejadiannya. Ketiga, menganalisa dan memeriksa ulang data yang didapat sehingga ditemukan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam fokus penelitian. Keempat, mengaitkan data yang telah dianalisa dengan teori dan referensi yang ada, barulah bisa ditarik kesimpulan dan memberikan saran dari sudut pandang peneliti.