

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Melalui sejumlah industri pendukung, termasuk sektor perhotelan, sektor pariwisata memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi regional. Sebagai penyedia layanan akomodasi, hotel memegang peranan cukup signifikan dalam menjamin kenyamanan dan kepuasan para pengunjung yang mengandalkan layanan makanan dan minuman serta layanan kamar. Kepuasan pelanggan sangat memengaruhi loyalitas pelanggan dan kelangsungan bisnis jangka panjang, sehingga hal ini menjadi komponen penting dalam sektor perhotelan (Mertasih et al., 2025).

Sebagai destinasi wisata kelas atas, sektor pariwisata Bali masih terus berkembang pesat berkat keindahan alamnya yang memukau serta budayanya yang dinamis. Namun, pertumbuhan pesat industri pariwisata ini juga menimbulkan tantangan besar bagi kelestarian lingkungan, terutama di sektor akomodasi dan restoran. Bila merujuk pada Magdalena, (2023) *green practice* dan praktik berkelanjutan lainnya sangat penting untuk mempromosikan pariwisata berkelanjutan. Hal ini mencakup pengurangan limbah, penggunaan energi secara efisien, serta penggunaan produk organik dan hasil lokal dalam menu. Trianasari, (2019) pengembangan *green concept* dapat mendukung komunitas lain dalam meraih konsep keberlanjutan.

Kemampuan suatu bisnis dalam memenuhi permintaan pelanggan memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan yang ditawarkannya di pasar yang sangat kompetitif, termasuk pengiriman tepat waktu dan produk berkualitas tinggi. Standar dan prosedur pengolahan pangan, yang dilaksanakan dalam sistem yang disebut *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP), secara intrinsik terkait dengan kualitas dan keamanan suatu produk pangan. Mulai dari pengadaan bahan baku, penyimpanan, proses produksi, hingga penyajian makanan kepada tamu, HACCP bertujuan untuk mendeteksi dan mengendalikan bahaya (Arisandi et al., 2019). Kepuasan tamu dapat menjadi indikator terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kualitas perusahaan yang semakin baik dalam memenuhi

kebutuhan pelanggan berpotensi meningkatkan kepuasan yang dirasakan tamu (Sukawati, Widiastini, 2020).

Kekurangan bahan baku yang dipesan biasanya disebabkan oleh kesalahan perhitungan jumlah bahan baku yang dibutuhkan berdasarkan jumlah tamu akibat kurangnya koordinasi dengan Front Office mengenai jumlah tamu yang datang dan makan di restoran, serta kegagalan dalam memverifikasi apakah stok bahan baku saat ini di lemari pendingin penyimpanan makanan sudah mencukupi. Ini adalah dua masalah umum terkait pengadaan bahan baku atau proses pemesanan. Selain itu, keterlambatan dalam proses memasak juga dapat disebabkan oleh keterlambatan pasokan bahan baku dari pemasok (Pratiwi et al., 2019).

Baik perekonomian lokal maupun kelestarian lingkungan sangat dipengaruhi oleh penggunaan bahan-bahan lokal. Menurut Dewi, (2024) penggunaan bahan-bahan lokal dapat meningkatkan wawasan konsumen sekaligus mengurangi ketergantungan pada barang-barang impor. Selain memperkuat identitas kuliner lokal, menu yang menonjolkan bahan-bahan musiman seperti buah-buahan tropis juga bisa mengurangi jejak karbon dalam rantai pasokan.

Gagasan ini sejalan dengan filosofi Tri Hita Karana, yang menyatakan bahwa setiap kegiatan pariwisata harus menjaga keseimbangan dalam interaksi antara manusia, lingkungan, Tuhan, dan sesama manusia. Contoh nyata dari hubungan antara peningkatan kualitas layanan dan kelestarian lingkungan adalah penggunaan bahan makanan lokal dalam menu hotel-hotel mewah seperti Raffles Bali. Seperti diungkapkan oleh (Indriani, 2022), green practice mendukung sektor perhotelan untuk memanfaatkan sumber dayanya secara lebih bertanggung jawab serta mengembangkan menu yang ramah lingkungan, sehat, dan mendorong perekonomian lokal.

Kualitas dan konsistensi bahan baku yang disediakan pemasok kepada Raffles Bali Hotel merupakan hambatan utama dalam penggunaan produk lokal. Meskipun hotel ini berkomitmen untuk mempromosikan keberlanjutan melalui penggunaan bahan pangan lokal, kenyataannya menunjukkan bahwa tidak semua bahan yang disuplai memenuhi standar tinggi hotel. Beberapa produk, termasuk buah-buahan dan sayuran, sering kali tiba dalam kondisi yang tidak dapat diterima akibat metode distribusi, pengolahan pasca panen, atau infrastruktur penyimpanan

yang tidak memadai yang dimiliki oleh pemasok lokal. Mengingat standar layanan di hotel kelas atas seperti Raffles Bali menuntut pelayanan yang sempurna, keadaan ini menimbulkan kesulitan bagi tim kuliner dan departemen pengadaan hotel, terutama dalam memastikan kualitas yang konsisten pada menu yang disajikan kepada tamunya.

Terlebih lagi, efisiensi operasional hotel dan perencanaan menu terpengaruh oleh masalah kualitas bahan baku yang dipasok secara lokal. Limbah makanan, keterlambatan proses produksi di dapur, dan kebutuhan mendesak untuk mencari pemasok baru dapat terjadi akibat bahan bakunya yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan.

Oleh karena itu, penelitian mengenai pemanfaatan bahan lokal dalam konsep *sustainable menu* di Hotel Raffles Bali penting untuk dikaji. Selain mendukung kebijakan sustainable tourism Indonesia (Permenparekraf No. 9 Tahun 2021), praktik ini juga menjawab tren global wisatawan yang semakin selektif dalam memilih hotel yang konsisten menerapkan prinsip keberlanjutan.

Dengan mengintegrasikan bahan lokal ke dalam menu, Hotel Raffles Bali tidak hanya berkontribusi pada pelestarian lingkungan, tetapi juga membangun citra sebagai hotel mewah yang peduli terhadap keberlanjutan, mendukung masyarakat lokal, dan menghadirkan pengalaman kuliner autentik bagi wisatawan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kualitas bahan lokal yang tidak konsisten.
2. Dampak operasional akibat bahan yang tidak layak.
3. Ketidaksesuaian antara standar hotel mewah dan kemampuan pemasok lokal.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pemanfaatan bahan lokal diterapkan dalam pengembangan menu berkelanjutan di Hotel Raffles Bali?

2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat dalam pemanfaatan bahan lokal untuk mendukung menu berkelanjutan di Hotel Raffles Bali?
3. Bagaimana kontribusi pemanfaatan bahan lokal terhadap aspek berkelanjutan, ekonomi, sosial, dan lingkungan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi bentuk pemanfaatan bahan lokal dalam konsep sustainable menu yang diterapkan di Hotel Raffles Bali.
2. Untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam pemanfaatan bahan lokal pada menu hotel.
3. Untuk mengetahui kontribusi pemanfaatan bahan lokal terhadap aspek keberlanjutan, baik dari sisi ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang hospitality management dan sustainable tourism, terutama terkait konsep pemanfaatan bahan lokal pada menu hotel berbintang.
2. Menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji integrasi bahan lokal dalam praktik keberlanjutan industri perhotelan.

Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan strategis dalam pengembangan menu berkelanjutan berbasis bahan lokal yang dapat memperkuat citra hotel ramah lingkungan dan berkelas internasional bagi hotel raffles.