

PENYELENGGARAAN MAKANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI KANTIN LANTAI 2 RUMAH SAKIT UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

Mustika Putri Kustiyoasih¹, Merryana Adriani², Triska Susila Nindya²

¹Program Studi S1 Ilmu Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

²Departemen Gizi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

Email: mustikaputri.k01@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan makanan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan beberapa indikator yaitu cita rasa, penampilan, besar porsi, ketepatan waktu, dan kebersihan. Salah satu contoh penyelenggaraan makanan yaitu kantin di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya yang menyediakan makanan untuk karyawan, pengunjung, dan keluarga pasien sehingga memerlukan perhatian khusus agar konsumen merasa puas. Kantin yang tidak dikelola dengan baik dapat memberikan dampak negatif seperti keracunan makanan. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penarikan sampel berupa *systematic random sampling* dengan jumlah sampel 50 responden. Jumlah responden yang menyatakan puas adalah 29 responden (58%), sedangkan yang menyatakan tidak puas adalah 21 responden (42%). Responden menyatakan puas pada beberapa indikator kepuasan antara lain indikator cita rasa, penampilan makanan, besar porsi, dan ketepatan waktu, namun responden tidak puas pada indikator kebersihan pada kantin. Disimpulkan bahwa kebersihan kantin yang terjaga dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga indikator kebersihan tersebut perlu ditingkatkan agar pengunjung lebih nyaman dan aman untuk membeli.

Kata kunci: kepuasan konsumen, penyelenggaraan makanan

ABSTRACT

Food service implementation is oriented towards customer satisfaction that assessed by several indicators, namely the taste, appearance, portion size, punctuality, and cleanliness. One example of the food service implementation is canteen in Airlangga University Hospital which provide food for employees, visitors, and patient's families that require special attention so that consumers feel satisfied. Canteen that is not properly managed can resulting a negative impact such as food poisoning. This study was done descriptively using cross sectional design. Sample was taken using systematic random sampling with a sample size of 50 respondents. The number of respondent who said they were satisfied is 29 respondents (58%), while those who are not satisfied is 21 respondents (42%). Respondents expressed satisfaction at some satisfaction indicators, among other indicators for example: taste, appearance of food, portion size, and punctuality, but respondents were not satisfied with the cleanliness of the cafeteria. It was concluded that the cleanliness of the cafeteria could affects customer satisfaction, that the hygiene indicators need to be improved so that visitors feel more comfortable and safe to buy the food.

Keywords: consumer satisfaction, food service

PENDAHULUAN

Industri jasa makanan yang semakin meningkat menyebabkan banyaknya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen salah satunya adalah kualitas dari produk atau mutu hidangannya. Kasus ketidakpuasan konsumen semakin banyak sehingga perlu adanya undang-undang untuk mengatur tentang perlindungan konsumen.

Penyelenggaraan makanan terdiri dari beberapa komponen yaitu pembelian bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan makanan, penyajian makanan dan higiene sanitasi. Seluruh komponen tersebut secara tidak langsung berpengaruh terhadap indikator kepuasan konsumen. Indikator tersebut adalah cita rasa, penampilan, besar porsi, ketepatan waktu dan kebersihan. Penyelenggaraan makanan memiliki tujuan agar konsumen merasa puas.

Kepuasan konsumen merupakan titik awal tumbuhnya loyalitas pelanggan sehingga penting untuk mengetahui penilaian terhadap kepuasan (Tjahyadi, 2006). Kantin hendaknya didirikan bukan untuk keuntungan kantin namun untuk keuntungan bersama dan harus mementingkan manfaat, keadilan, keamanan dan keselamatan konsumen yang tentunya juga tidak merugikan pedagang (Suteki, 2014).

Salah satu contoh penyelenggaraan makanan jasa boga yaitu kantin di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Kantin ini menyediakan makanan untuk karyawan, pengunjung dan keluarga pasien. Karyawan merupakan aset yang dimiliki oleh suatu institusi, keberadaannya secara langsung ikut menentukan maju mundurnya institusi sehingga asupan makanan harus baik dari segi kualitas dan kuantitas karena sangat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan tersebut. Penyelenggaraan makanan di kantin tersebut membawa dampak positif salah satunya dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, namun juga memiliki dampak negatif yaitu dapat menyebabkan keracunan jika tidak dikelola dengan baik, oleh karena itu perlu analisis lebih lanjut mengenai Penyelenggaraan makanan dan kepuasan konsumen di kantin lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

Pada penelitian ini diamati bagaimana proses penyelenggaraan makanan mulai dari pembelian atau pemilihan bahan makanan, penyimpanan, pengolahan, penyajian dan higiene sanitasi, yang kemudian akan diketahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap kantin tersebut melalui beberapa indikator yaitu cita rasa, penampilan, ketepatan waktu, besar porsi dan kebersihan.

METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian observasional dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Februari–Juni 2016, dengan proses mulai dari penyusunan proposal hingga penelitian. Pengamatan penyelenggaraan makanan kantin dilakukan di rumah pemilik kantin dan di kantin Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

Sampel pada penelitian adalah konsumen kantin lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Sampel tersebut berjumlah 50 orang, dengan populasi kurang lebih 100 orang. Kriteria sampel yaitu sampel merupakan pengunjung atau konsumen kantin kecuali pasien. Sampel diambil secara *systematic random sampling* yaitu metode pengambilan acak sistematis dengan proses pengambilan sampel yaitu setiap konsumen yang datang ke kantin diambil sebagai sampel mulai urutan kedatangan ke 2, 4, 6, 8,.... dan seterusnya, kemudian responden yang terpilih sebagai sampel diberi label sehingga bisa membedakan antara sampel dan bukan sampel. Pengumpulan data diambil setelah responden membaca dan mengisi *informed consent*, responden mengisi kuesioner yang berisi pernyataan terkait kepuasan konsumen di kantin yang terdiri dari beberapa indikator yaitu cita rasa, penampilan, besar porsi, ketepatan waktu dan kebersihan. Kuesioner tersebut terdiri dari 25 pernyataan. Indikator cita rasa dan ketepatan waktu diwakili 2 pernyataan. Indikator penampilan makanan diwakili 3 pernyataan, indikator besar porsi diwakili 4 pernyataan dan indikator kebersihan diwakili 14 pernyataan yang selanjutnya dinilai dengan cara skala likert yang terdiri dari 4 skor yaitu skor 1 (sangat tidak setuju), skor 2 (tidak setuju), 3 (setuju) dan skor 4 (sangat setuju) yang kemudian diklasifikasikan menjadi puas jika skor > 62,5% dan tidak puas jika skor < 62,5% (Sutyawan, 2013). Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif

Pengamatan penyelenggaraan makanan kantin dilakukan di tempat pemilik kantin. Pengamatan dilakukan dengan cara observasi dengan menggunakan form pengamatan penyelenggaraan makanan yang akan dinilai dengan cara skoring yang kemudian diklasifikasikan menjadi 3 kategori yaitu baik jika total skor > 77,8%, cukup jika total skor 22,2–77,8% dan kurang jika total skor < 22,2% (Sutyawan, 2013). Komponen yang diamati antara lain mulai dari pembelian bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan, penyajian dan higiene sanitasi.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari komisi etik penelitian kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya nomor 185-KEPK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengamatan pada penyelenggaraan makanan kantin dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa indikator penyelenggaraan makanan yang kurang adalah pengolahan makanan (80%). Indikator yang dinilai dalam pengolahan makanan antara lain adanya standar resep, standar bumbu, proses persiapan dan pengolahan makanan. Pengolahan masih kurang dikarenakan tidak adanya standar resep, prosedur persiapan sudah baik namun kebersihan masih kurang. Sedangkan indikator penyelenggaraan makanan yang dikatakan cukup yaitu indikator dalam higiene sanitasi (46,67%). Indikator higiene sanitasi yang dinilai diantaranya mengenai bagaimana kondisi dapur mulai dari kebersihan dapur dan peralatannya. Higiene sanitasi dikatakan cukup karena ruang dapur dan langit-langit masih kurang bersih, serta peralatan kurang bersih karena pemasak mencuci tidak memakai sabun namun langsung dibilas. Selain itu indikator yang dikatakan baik terdapat pada indikator pembelian bahan makanan (60%). Pada indikator pembelian makanan yang dinilai mengenai tata cara pemilihan bahan makanan pokok, hewani, nabati, sayur dan buah.

Pembelian bahan makanan dikatakan baik karena pemilihan bahan makanan pokok dan minyak sudah baik namun masih belum ada spesifikasi bahan makanan secara tertulis, sedangkan pemilihan lauk hewani seperti telur kurang baik serta pemilihan sayur juga kurang baik sebab sayur telah layu dan menguning saat dimasak.

Pembelian bahan makanan dilakukan secara langsung ke pasar. Pemilihan bahan makanan yang ada pada penyelenggaraan makanan di kantin lantai 2 RSUD meliputi pemilihan bahan makanan pokok seperti beras telah dipilih beras yang baik dan bersih dari kutu, kerikil dan benda asing lainnya, begitu juga dengan tepung dan gula dipilih yang berkualitas baik. Pemilihan bahan makanan jenis hewani juga dilakukan dengan baik, namun pada pemilihan telur kurang bagus dikarenakan banyak telur yang retak, tidak bersih dan terdapat bintik hitam, di mana telur yang baik yaitu telur yang tidak terkena bahaya fisik dan tidak terdapat bintik hitam. Pemilihan jenis sayur juga kurang bagus,

Tabel 1. Distribusi Penyelenggaraan Makanan berdasarkan Item Pernyataan Penyelenggaraan Makanan di Kantin Lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Tahun 2016

| Penyelenggaraan Makanan | Item Pernyataan | | | | | | Total N |
|-------------------------|-----------------|----|-------|------|--------|------|---------|
| | Baik | | Cukup | | Kurang | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Pembelian bahan Makanan | 3 | 60 | 1 | 20 | 1 | 20 | 5 |
| Penyimpanan | 0 | 0 | 3 | 30 | 7 | 70 | 10 |
| Pengolahan makanan | 0 | 0 | 2 | 20 | 8 | 80 | 10 |
| Penyajian makanan | 0 | 0 | 2 | 40 | 3 | 60 | 5 |
| Higiene Sanitasi | 3 | 20 | 7 | 46,7 | 5 | 33,3 | 15 |

seperti sawi yang dibeli dalam keadaan sudah tidak segar dan menguning, seharusnya pemilihan bahan makanan jenis sayuran dipilih yang segar, tidak layu dan menguning serta terhindar dari spora. Pemilihan minyak dilakukan dengan baik, pemilik kantin memilih minyak goreng dengan kualitas yang baik dan selalu mengganti minyak goreng secara berkala. Pembelian bahan makanan harus dilakukan sebaik mungkin dikarenakan tahap selanjutnya yaitu penerimaan bahan makanan memerlukan kepastian bahwa pangan yang diterima dalam keadaan segar dan aman sehingga bahan pangan dapat dipindahkan ke tempat yang tepat sesuai dengan karakteristik bahan pangan tersebut (Kwon dan Butler, 2012).

Komponen yang kedua yaitu penyimpanan bahan makanan, pada hasil penelitian menunjukkan bahwa penyimpanan bahan makanan masuk dalam kategori kurang (70%). Hal ini dikarenakan bahwa pada penyelenggaraan makanan kantin belum menerapkan sistem *First in First Out* (FIFO), semua bahan makanan dicampur jadi satu, tidak disesuaikan tanggal. Menurut Nurdianty dan Nawir (2012), sebaiknya dalam penyimpanan bahan makanan menggunakan sistem *First In First Out* (FIFO) dengan tujuan bahan pangan yang telah lama disimpan lebih dulu digunakan. Ruang penyimpanan basah dan kering sudah dipisahkan, untuk bahan makanan basah terdapat 2 ruang penyimpanan *freezer* ($< 0^{\circ}\text{C}$) dan 1 ruang penyimpanan dingin atau suhu *refrigerator*

(0,2–5°C), sedangkan untuk bahan kering belum terdapat ruangan khusus hanya diletakkan di sekitar dapur.

Komponen yang ketiga yaitu pengolahan makanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengolahan makanan pada penyelenggaraan makanan kantin dalam kategori kurang (80%). Pengolahan bahan makanan di kantin ini belum memiliki standar resep dan standar bumbu, hanya mengolah sesuai pengalaman dan pengetahuan pemasak saja. Pemasak sudah melakukan peracikan, persiapan bumbu dan persiapan pengolahan dengan baik, dan sesuai tahapan, namun kurang bersih. Seharusnya prosedur persiapan yang baik yaitu peracikan bahan, persiapan bumbu, persiapan pengolahan dan prioritas dalam memasak harus dilakukan sesuai tahapan dan harus higienis serta semua bahan yang siap dimasak harus dicuci dengan air mengalir.

Komponen yang keempat yaitu penyajian makanan, dalam penyajian makanan di penyelenggaraan makanan kantin masuk dalam kategori kurang (60%). Hal yang kurang baik dalam penyajian makanan dalam penyelenggaraan makanan kantin ini antara lain belum adanya standar porsi pada saat penyajian, selain itu penyajian makanan jadi dalam keadaan tidak tertutup sehingga mudah sekali tercemar. Menurut Damayanti dan Sari (2008) tingkat pencemaran bakteri dan mikroba tinggi pada makanan yang disajikan terbuka. Peralatan yang digunakan untuk menyajikan kurang terjaga kebersihannya. Selain itu, meja yang di mana makanan yang disajikan tidak ditutup dengan kain putih atau tutup plastik, agar meja mudah dibersihkan dan tidak mengontaminasi makanan.

Komponen yang terakhir yaitu higiene sanitasi tempat dan alat, dari hasil penelitian yang sudah disesuaikan dengan Permenkes 1098 tahun 2003, komponen ini masuk dalam kategori cukup (46,67%). Higiene sanitasi tempat dan alat meliputi, luas dapur yang cukup dengan petugas pemasak yang hanya satu orang yaitu luas dapur 27% dari luas bangunan, permukaan langit-langit sudah menutup semua, dan jarak langit-langit sudah sesuai standar yaitu 2,4 meter, namun kondisi langit-langit kurang bersih, selain itu

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Tahun 2016

| Kepuasan konsumen | Jumlah Responden | |
|-------------------|------------------|-----|
| | n | % |
| Puas | 29 | 58 |
| Tidak puas | 21 | 42 |
| Total | 50 | 100 |

ruang dapur kurang bersih, masih banyak terlihat serangga, lantai licin dan kotor, ruang dapur kurang tertata sehingga kurang nyaman saat melakukan kegiatan di dapur, namun dapur tidak berhubungan langsung dengan jamban dan kamar mandi. Peralatan kurang bersih pada saat digunakan karena petugas pemasak tidak mencuci dengan sabun hanya dibilas saja dengan air. Oleh karena itu diperlukan peningkatan terhadap pengetahuan dan perilaku tenaga penjamah makanan untuk mengurangi terjadinya kontaminasi silang pada makanan (Benhura dan Ngeyniyama, 2012).

Kepuasan konsumen pada penelitian ini diukur berdasarkan skoring yang kemudian diklasifikasikan menjadi puas dan tidak puas. Hasil dari distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan konsumen disajikan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen sebagian besar termasuk dalam kategori puas (58%).

Konsumen yang memilih tidak puas juga cukup tinggi yaitu sebesar 42%. Konsumen menyatakan puas pada beberapa indikator kepuasan antara lain pada indikator cita rasa, penampilan makanan, besar porsi dan ketepatan waktu, sedangkan responden menyatakan tidak puas pada indikator kebersihan kantin.

Indikator yang pertama yaitu cita rasa, hal ini dapat menunjukkan keakuratan yang lebih dalam menilai kualitas suatu produk makanan jika dibandingkan dengan aspek yang lainnya karena rasa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti temperatur dan tingkat sensitivitas rasa perorangan sehingga sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Menurut Atikah dan Setiawan (2014), indikator mutu produk dari restoran Padang kota Bogor yaitu cita rasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam rentang 0,66–0,80 yang

berarti dalam kategori puas. Variasi berbagai rasa dalam suatu makanan lebih disukai daripada hanya terdiri dari satu rasa.

Indikator yang kedua yaitu penampilan makanan. Menurut Isnaeni (2015) penampilan yang serasi akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan, namun kondisi konsumen yang sehat ataupun sakit pada saat makan juga mempengaruhi.

Indikator yang ketiga yaitu besar porsi, Aula (2011) menunjukkan bahwa porsi makanan akan mempengaruhi daya tarik dari konsumen namun tiap-tiap konsumen memiliki besar porsi makanan yang berbeda dalam setiap aktivitas makannya, sehingga seringkali konsumen mengabaikan porsi makanan yang disajikan.

Indikator yang keempat yaitu ketepatan waktu, menurut Isnaeni (2015) menunjukkan bahwa ketepatan waktu petugas sangat berkaitan dalam menyajikan makanan sesuai dengan waktu dan jarak. Makanan yang terlambat datang dapat menurunkan selera makan pasien sehingga dapat menimbulkan sisa makanan yang banyak dan kepuasan konsumen menurun.

Indikator yang kelima yaitu kebersihan kantin, menurut Isnaeni (2015), kebersihan ruangan dan tempat makan merupakan faktor yang sangat penting bagi konsumen dalam memilih tempat makan. Hal ini dikarenakan proses pelayanan dan tingkat kepuasan menunjukkan hubungan yang sangat nyata (Susanti dkk, 2009).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penyelenggaraan makanan pada penelitian ini yang dinyatakan kurang adalah pengolahan makanan (80%). Sedangkan indikator penyelenggaraan makanan yang dikatakan cukup yaitu indikator dalam higiene sanitasi (46,67%). Selain itu indikator yang dikatakan baik terdapat pada indikator pembelian bahan makanan (60%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen sebagian besar termasuk dalam kategori puas (58%). Konsumen yang memilih tidak puas juga cukup tinggi yaitu sebesar 42%.

Indikator kepuasan yang memiliki hubungan dengan kepuasan antara lain indikator cita rasa,

penampilan, dan kebersihan. Sedangkan indikator yang tidak memiliki hubungan dengan kepuasan yaitu indikator besar porsi dan ketepatan waktu.

Pada penyelenggaraan makanan perlu adanya edukasi mengenai cara mengolah makanan yang baik dan benar dikarenakan komponen dari penyelenggaraan makanan seperti pembelian, penyimpanan, pengolahan, penyajian dan higiene sanitasi masih ada yang kurang dan perlu perbaikan yang disesuaikan dengan standar.

Makanan yang memiliki cita rasa dan penampilan menarik serta kebersihan tempat yang terjaga dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga ketiga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar pengunjung lebih nyaman dan aman untuk membeli.

DAFTAR PUSTAKA

- Atikah, Sinti Nisa. Setiawan, Budi. (2014). Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang Di Bogor. *Jurnal Gizi dan Pangan*, 2014, 9(1): 59–64.
- Aula, Elizabeth Liza. (2011). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Sisa Makanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta*. Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Benhura C, Nyagura SF, Gombiro PE, Dakwa F, dan Ngeyniyama P. (2012). Food Service Quality Survey at The University of Zimbabwe Private Canteens. *Journal of Food Science and Technology*, 4(5), 281–285.
- Damayanti E, Yuliati L, Suprpti V, dan Sari F. (2008). Aspek Sanitasi dan Higiene di Kantin Asrama Tingkat Persiapan Bersama IPB. *Jurnal Gizi dan Pangan*, 3(1), 22–29.
- Isnaeni, Prima. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Aminah Blitar*. Tesis. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kwon S, Bednar CM, Junehee K, dan Butler KA. (2012). An Investigation of College and University Food Service Administrator's Level of Agreement on Potensial Influencing Factors on Sustainable Food Waste Management.

Journal of Food Service Management and Education, 6(2), 21–26.

Nurdianty, Radhiyah, Daetilan Dm, & Nawir N. (2012). Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Atlet di Pusat Pendidikan dan Latihan Pelajar Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Makassar. *Media Gizi Masyarakat Indonesia*, 1(2), 91–96.

Susanti A, Syamsun M, dan Saleh A. (2009). Proses Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Debitur

terhadap Mutu Produk dan Pelayanan Kredit *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1), 38–56.

Suteki, Mega. 2014. Pelaksanaan Layanan Khusus Kantin Di Smp Negeri 1 Diwek Jombang. (2012). *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), 1–7

Tjahyadi. (2006). Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Merek Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 65–75.