

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Makanan merupakan kebutuhan yang paling dasar untuk dapat bertahan hidup. Seiring bertambahnya waktu dan pengaruh perubahan zaman serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan pengaruh yang sangat banyak bagi masyarakat khususnya tentang pangan. Banyaknya industri jasa makanan yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan termasuk dalam hal melaksanakan penyelenggaraan makanan komersil maupun non komersil (Arnati, 2013).

Penyelenggaraan makanan adalah rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat dan termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi (Depkes, 2013). Menurut Spears dan Gregoire (2012), penyelenggaraan makanan terbagi menjadi dua macam yaitu komersial dengan orientasi pada *profit* dan non komersial atau institusi dengan orientasi pelayanan. Salah satu contoh penyelenggaraan makanan non komersial atau institusi adalah kantin sekolah.

Kantin sekolah merupakan institusi pengoperasi penyelenggaraan makanan sendiri sebagai pelayanan yang disediakan sekolah untuk memenuhi kebutuhan pangan dari siswa siswi sekolah, karena sebagian besar waktu dan aktivitas mereka dilakukan disekolah. Menurut Akhmad (2010) kantin sekolah dapat berfungsi untuk: (a) membantu pertumbuhan dan kesehatan siswa dengan jalan

menyediakan makanan yang sehat, bergizi dan praktis, (b) mendorong siswa untuk memilih makanan yang cukup dan seimbang, (c) memberikan bantuan dalam mengajarkan ilmu gizi secara nyata.

Persyaratan kantin yang sehat menurut Kemendiknas (2011) adalah kantin menyediakan makanan yang bergizi yaitu makanan yang mengandung zat gizi yang diperlukan seorang anak untuk dapat hidup sehat dan produktif sehingga gizi yang baik dan cukup akan membantu pertumbuhan dan perkembangan anak secara optimal, dan akan meningkatkan kemampuan kecerdasan seorang anak. Selanjutnya, kantin harus menjaga kebersihan makanan dan penjamah makanan. Makanan yang tidak bersih dan tidak aman dapat menimbulkan keracunan dengan gejala seperti diare, mual, pusing dan dalam jangka panjang dapat menimbulkan penyakit. Kemudian, kantin menjaga keamanan pangan. Kondisi sanitasi dan higiene yang masih rendah, penggunaan bahan kimia berbahaya secara ilegal dalam proses pengolahan pangan, adanya kandungan cemaran mikroba dan kimia, dan penambahan bahan tambahan pangan yang melebihi ambang batas pada makanan jajanan anak sekolah akan sangat membahayakan kesehatan anak sekolah sehingga kantin yang sehat akan menjaga keamanan makanan yang dihidangkan. Kantin yang sehat harus memiliki sarana dan prasana yaitu tersedia sumber air bersih, tempat penyimpanan, tempat pengolahan, tempat penyajian dan ruang makan, fasilitas sanitasi, perlengkapan kerja dan tempat pembuangan limbah.

Palacio dan Theis (2011) mengungkapkan bahwa tujuan utama penyelenggaraan makanan adalah menyajikan makanan agar konsumen merasa

puas. Memuaskan klien ataupun pelanggan merupakan tujuan utama penyelenggaraan makanan yang tidak melihat latar belakang konsumen. Seperti halnya kantin sekolah yang sudah seharusnya memikirkan kepuasan dari siswa siswi (konsumen) dari kantin tersebut. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler, 2011). Kepuasan tersebut dapat ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dikehendaki konsumen sehingga jaminan kualitas menjadi tolak ukur keunggulan dan daya saing (Furqon, 2010).

Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kantin kepada konsumen cenderung menimbulkan pola konsumsi dan daya tarik mereka terhadap nilai-nilai yang disediakan oleh pelaksana usaha jasa makanan (kantin). Kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat pada kantin juga menentukan penilaian konsumen selain kualitas produk dan pelayanan yang telah diberikan. Sarana dan prasarana yang tersedia memudahkan konsumen untuk menjaga kebersihan seperti adanya sumber air bersih dan fasilitas sanitasi. Tempat penyimpanan, pengolahan makanan, tempat penyajian dan ruang makanyang terjaga kebersihannya memberikan jaminan kepada konsumen sehingga konsumen merasa aman mengkonsumsi makanan hasil produksi kantin dan merasa nyaman ketika berada di kantin. Hal tersebut memberikan kepuasan kepada konsumen karena kinerja yang diberikan kantin sudah memenuhi harapan konsumen.

Kantin Laziz Centro Panca Budi Medan adalah kantin yang langsung di bawah naungan yayasan yang memiliki *supervisor* sebagai orang yang bertanggung jawab atas kantin tersebut seperti perekrutan pegawai dan juga

pengorganisir makanan yang dijual di kantin tersebut. Kantin ini merupakan kantin yang berorientasi pada kantin sehat. Mereka selektif dalam menerima makanan yang masuk seperti penitipan kue dari luar kantin. Proses seleksi dilakukan dengan memberikan *tester* yang dapat mencapai tiga kali pemberian ataupun lebih sampai pada standar yang diinginkan *supervisor* kantin. Pihak kantin juga merencanakan untuk membuat mie sehat sendiri yang terbuat dari sayuran sehingga mie yang dijual di kantin ini terjamin dari bahan pengawet. Kantin Laziz Centro Panca Budi ini berusaha memberikan kepuasan kepada konsumennya dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan serta menyediakan sarana dan prasarana kantin.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 5 Februari 2015, dengan mewawancarai 6 orang siswa menyatakan bahwa 3 orang puas, 2 orang cukup puas dan 1 orang tidak puas dengan kinerja penyelenggaraan makanan yang dilakukan kantin Laziz Centro. Dari uraian tersebut, penulis ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana kinerja penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan. Selain memperhatikan kinerja penyelenggaraan makanan, pihak kantin perlu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen dengan menganalisis kinerja penyelenggaraan makanan apakah sudah atau belum sesuai dengan harapan konsumen.

Konsumen merasa puas jika kinerja penyelenggaraan kantin memenuhi harapan mereka seperti perencanaan menu yang variatif sehingga konsumen memiliki banyak pilihan menu untuk dimakan, pembelian bahan makanan dengan pemilihan bahan baku dengan kualitas baik, penyimpanan makanan pada suhu

yang sesuai dengan kondisi bahan makanan, bebas hama dan diletakkan di tempat bersih. Kemudian pengolahan bahan makanan yang dilakukan oleh penjamah makanan yang menjaga *personal hygiene* (sanitasi perorangan), memasak dengan teknik memasak yang sesuai sehingga zat gizi makanan masih terjaga, memiliki cita rasa yang enak, aroma yang nikmat serta penyajian makanan yang disajikan pada wadah yang bersih, tepat penggunaannya, serta pelayanan yang diberikan cepat. Berdasarkan kinerja tersebut konsumen dapat menilai dan merasa puas dengan produk yang disajikan dan pelayanan yang diberikan. Karena penting untuk mengetahui penyelenggaraan makanan yang diterapkan oleh institusi seperti sekolah serta tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz CentroPanca Budi Medan, sebagai upaya peningkatan kualitas produk maupun pelayanan di kantin tersebut. Berdasarkan pemikiran tersebut maka perlu dilakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Kantin Laziz Centro Panca Budi Medan.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja penyelenggaraan makanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?
2. Bagaimana penyelenggaraan makanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan?

3. Bagaimana karakteristik konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?
5. Bagaimana analisis kinerja penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?
6. Bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?
7. Bagaimana penyusunan menu serta keamanan pangan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?

### **C. Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan dibatasi pada jenis kelamin, usia, Jurusan dan besarnya uang saku.
2. Kinerja penyelenggaraan makanan dibatasi pada perencanaan menu, penyajian makanan dan minuman, serta sarana dan prasarana kantin.
3. Tingkat kepuasan konsumen dibatasi pada kualitas produk dan kualitas pelayanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan.
4. Analisis tingkat kepuasan konsumen dibatasi pada tingkat keperluan konsumen dan tingkat kinerja kantin Laziz Centro Panca Budi Medan.
5. Objek penelitian adalah siswa SMK yang mengunjungi atau mengkonsumsi makanan dan minuman kantin Laziz Centro Panca Budi Medan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik konsumen (jenis kelamin, usia, Jurusan dan besarnya uang saku) kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?
2. Bagaimana penyelenggaraan makanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis karakteristik konsumen (jenis kelamin, usia, Jurusan dan besarnya uang saku) kantin Laziz Centro Panca Budi Medan.
2. Menganalisis penyelenggaraan makanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan.
3. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat pada:

Sebagai bahan masukan bagi penulis, untuk menambah wawasan mengenai kinerja penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz

Centro Panca Budi Medan. Sebagai bahan masukan bagi kantin dan pihak sekolah tempat penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan. Sebagai media penyampaian pendapat bagi siswa mengenai kinerja dan tingkat kepuasan mereka sebagai konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan, dan sebagai bahan penelitian yang relevan untuk penelitian selanjutnya.

