

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan adalah proses pengadaan makanan secara sistematis dan terorganisir untuk kelompok tertentu yang dilaksanakan dalam jumlah besar. Susunan kegiatan dalam penyelenggaraan makanan berawal dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan, menyusun anggaran, pembelian bahan, penerimaan bahan, penyimpanan, persiapan bahan, pengolahan bahan, distribusi, pencatatan, pelaporan juga evaluasi (Nurjaya *et al.*, 2020). Hal ini bertujuan mewujudkan status kesehatan yang baik dan optimal dengan cara pemberian makanan yang baik dan tepat (Muliyah *et al.*, 2020). Jenis penyelenggaraan makanan institusi dibagi menjadi 2 yaitu komersial dan non komersial. Komersial yaitu penyediaan makanan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan seperti restoran. Sementara itu non komersial yaitu penyediaan makanan yang tidak bertujuan mencari keuntungan dan biasanya dikelola oleh yayasan sosial, pemerintah atau organisasi swasta salah satunya adalah asrama (Kurniawati, 2017).

Penyelenggaraan makanan berdasarkan jenis konsumennya dibagi menjadi 9 jenis yaitu yaitu pelayanan kesehatan, anak sekolah (*school feeding*), asrama, institusi sosial, makanan khusus, industri transportasi, industri tenaga kerja, institusi komersial dan penyelenggaraan makanan darurat (Kurniawati, 2017). Aktivitas ini mencakup tenaga manusia, material, peralatan, dana, dan juga macam-macam sumber daya lain dengan tujuan penyediaan makanan berkualitas, bervariasi, memenuhi kecukupan gizi dan mampu memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen. Kepuasan penyajian makanan hanya akan didapatkan jika dalam proses penyajian makanan, mampu memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen.

Penyajian makanan merupakan proses penyelenggaraan makanan dengan menampilkan hidangan yang siap di konsumsi oleh konsumen. Proses ini terdiri dari banyak aspek yang bertujuan untuk memastikan makanan disajikan dengan menarik, higienis, dan sesuai dengan kebutuhan. Penyajian makanan memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap persepsi, selera, tingkat kepuasan konsumen, dan mampu meningkatkan mutu penyelenggaraan makanan (Fatimah, 2021). Proses penyajian makanan sendiri dianggap lebih penting dibandingkan proses lainnya dalam penyelenggaraan makanan salah satunya dikarenakan berkaitan langsung dengan evaluasi mutu yang dipengaruhi oleh berbagai faktor penyajian seperti visual, kebersihan suhu, dan lain-lain (Putriningtyas *et al.*, 2020). Jika penyajian makanan baik maka akan meningkatkan nafsu makan, yang menyebabkan sisa makanan akan lebih sedikit atau bahkan tidak ada, dan berdampak pada mutu penyelenggaraan makanan bisa meningkat. Dalam penyajian makanan ada beberapa unsur yang mempengaruhi seperti warna, bentuk, tekstur, cita rasa, suhu, porsi, aroma, hygiene sanitasi, ketepatan waktu penyajian, dan tenaga penyaji (Marfuah *et al.*, 2022)..

Salah satu penyelenggaraan makanan non komersial dilaksanakan di asrama. Penyajian makanan di asrama bisa bervariasi tergantung dari kebijakan dan jenis asrama, umumnya menggunakan sistem prasmanan atau pemorsian oleh pelayan (Kurniawan, 2016). Frekuensi penyajian makan di Asrama yaitu 3x/hari dengan atau tanpa selingan, jumlah penghuni tetap dan umumnya tidak bertambah, untuk jenis dan macam pelayanan bergantung dari kebijakan asrama. Makanan yang disajikan mulai dari makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, lalu untuk selingan bergantung dari kebijakan asrama (Kurniawati, 2017). Di asrama ada beberapa masalah dalam penyajian makanan contohnya kualitas dan cita rasa yang rendah, penampilan makanan yang kurang menarik menyebabkan kurangnya kepuasan terhadap penyajian makanan (Wiadnyani *et al.*, 2018).

Kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction* adalah rasa senang atau kecewa yang didapatkan setelah melakukan perbandingan atas barang atau jasa dengan harapan pribadi yang dimiliki konsumen. Tingkat kepuasan seseorang terhadap makanan yang dikonsumsi bisa diukur melalui daya terima konsumen, jika konsumen senang dan puas dengan penyajian makanan yang diberikan maka semakin sedikit pula sisa makanan. Sebaliknya jika konsumen tidak senang dan tidak puas maka semakin besar pula sisa makanan (Nugraheni & Wiwoho, 2020).

Sisa makanan adalah indikator yang penting untuk mengevaluasi efektivitas sebuah penyelenggaraan dan pelayanan makanan maupun asupan makanan atau kecukupan konsumsi makanan baik bagi individu maupun kelompok (Asiva Noor Rachmayani, 2015). Daya terima makanan digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dan pencapaian suatu institusi dalam pemenuhan standar pelayanan, semakin sedikit persen sisa makanan yang didapatkan maka biaya yang dikeluarkan oleh institusi juga menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut (Kemenkes, 2013) mengenai persen sisa makanan yang tidak termakan maksimal $\leq 20\%$. Jika persen sisa makanan masuk dalam kategori tinggi maka akan berdampak terhadap kebutuhan gizi yang tidak adekuat dan membuang banyak biaya (Marfuah *et al.*, 2022). Unsur dalam penyajian makanan memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, semakin baik penyajian dan penampilan makanan maka semakin sedikit sisa makanan yang dihasilkan. Ini disebabkan karena daya tarik visual makanan bisa meningkatkan selera makanan konsumen, maka ketika makanan bisa disajikan dalam kondisi baik dan optimal maka konsumen bisa merasa lebih puas dan makan banyak tanpa adanya sisa makanan (Marfuah *et al.*, 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilaksanakan di Pondok Pesantren Salafiyah Kauman pemalang didapatkan hasil adanya hubungan tingkat kepuasan pelayanan makanan dengan sisa makanan dan faktor penyebabnya yaitu kurangnya variasi makanan, hasil sisa makanan pokok tertinggi sekitar 62,89%, sisa makanan lauk nabati tertinggi sekitar 50%, sisa makanan sayur tertinggi sekitar 42,68% (Velawati *et all*, 2021). Dalam penelitian lain di Asrama STIKes Santa Elisabeth Medan didapatkan hasil adanya hubungan antara warna makanan, bentuk makanan, dan porsi dengan sisa makanan (Iralomal Oktavia Sitompul *et al.*, 2024). Masalah dalam penyelenggaraan makanan pada remaja yang tinggal di asrama yaitu makanan yang disajikan tidak sesuai dengan selera, contohnya cita rasa makanan kurang, menu yang kurang bervariasi akan berdampak meningkatkan sisa makanan di pondok pesantren (Sholichah & Syukur, 2020). Penelitian yang dilakukan di Pesantren Nahdlatul Ulum Maros didapatkan hasil 29,5% santri tidak menyukai nasi yang diberikan, 26,3% santri tidak menyukai lauk hewani yang diberikan, 29,5% santri tidak menyukai lauk

nabati yang diberikan, dan 26,3% tidak menyukai sayur yang diberikan dikarenakan kurangnya variasi, suhu makanan yang dingin, cita rasa yang hambar sehingga membuat santri tidak selera makan (Sulistiawati, 2019 dalam Velawati *et al.*, 2021).

Berdasarkan latar belakang, tampak bahwa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan belum menyebutkan dan meneliti hubungan antara penyajian makanan dengan semua faktor yang mungkin berpengaruh yakni warna, bentuk, tekstur, cita rasa, suhu, porsi, aroma, hygiene sanitasi, ketepatan waktu penyajian, dan tenaga penyaji dengan sisa makanan, maka dari itu akan dilakukan penelitian mengenai “Hubungan Kepuasan Penyajian Makanan Dengan Sisa Makanan di Asrama Putri Stella Duce Samirono Yogyakarta” yang akan dilaksanakan dengan cara melakukan penimbangan makanan sebelum dan sesudah dikonsumsi oleh responden dan konsumen akan mengisi formulir kepuasan yang sudah disediakan.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara kepuasan penyajian makanan dengan sisa makanan di asrama putri Stella Duce Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan penyajian makanan dengan sisa makanan di Asrama Stella Duce Yogyakarta

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik responden di Asrama Stella Duce Yogyakarta
2. Mengetahui gambaran kepuasan penyajian makanan di Asrama Stella Duce Yogyakarta
3. Mengetahui gambaran sisa makanan di Asrama Stella Duce Yogyakarta

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian diharapkan bisa berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi mengenai kepuasan penyajian makanan dengan sisa makanan di Asrama Stella Duce Samirono Yogyakarta

1.4.2 Manfaat Praktis

Menjadi referensi bagi pengelola di asrama dalam merancang, memperbaiki dan meningkatkan penyajian makanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. +

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan bisa bermanfaat menambah pengetahuan, pengalaman, serta keterampilan peneliti dalam melakukan penelitian lapangan, analisis data, dan evaluasi penyelenggaraan makanan, sekaligus menjadi bekal di bidang akademik maupun profesional.