

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan institusi merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, serta pelaporan. Penyelenggaraan makanan institusi yaitu untuk menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal (Kemenkes, 2013). Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu kesatuan untuk menyediakan makanan di suatu institusi baik bersifat komersil maupun non komersil.

Penyelenggaraan makanan industri secara lebih profesional baru dimulai pada pertengahan abad ke-17 bersamaan dengan awal revolusi industri di Eropa. Pada masa itu dirasakan perlu adanya usaha untuk meningkatkan produktivitas kerja para pekerja di berbagai industri. Pemberian makanan yang memenuhi syarat terbukti dapat meningkatkan produktivitas kerja para pekerja pabrik. Penyelenggaraan makanan industri mulai dikembangkan di berbagai industri tekstil, bank, dan sebagainya. Pemberian makanan bagi karyawan pabrik atau perusahaan sampai saat itu masih dikaitkan dengan pemberian jaminan kesejahteraan. Penyelenggaraan makanan yang di dasarkan atas kebutuhan karyawan akan zat gizi dapat memperoleh tingkat kesehatan yang optimal yang memungkinkan tercapainya produktivitas kerja maksimal baru dilaksanakan pada awal abad ke-20 (Gumala Yuni, 2010). Tujuan penyelenggaraan makanan pun berubah menjadi meningkatkan produktivitas kerja yang berarti peningkatan produksi (Kurniah, 2010).

Kebutuhan konsumen khususnya pada karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan karena tenaga kerja menghabiskan waktunya lebih dari 35% setiap harinya di tempat kerja. Demi menunjang produktivitas dan efisiensi dalam pekerjaannya perlu mendapatkan asupan gizi yang optimal. Dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja sebaiknya

sejalan dengan usaha dalam mengatasi masalah gizi pekerja yaitu dengan memperbaiki keadaan kesehatan dan meningkatkan keadaan gizi pekerja, dengan cara menyediakan makanan bagi pekerja (Kurniah, 2010).

Tubuh manusia memerlukan gizi termasuk kebutuhan energi yang didapat dari makanan. Kecukupan makanan dan gizi merupakan salah satu faktor terpenting dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia, yang mana merupakan kunci keberhasilan dalam pembangunan suatu bangsa. Manusia dapat melakukan pekerjaan/kegiatan selama hidupnya, dibutuhkan berbagai jenis makanan yang mengandung zat gizi yang cukup sebagai sumber tenaga, zat pembangun, dan zat pengatur (Maemunah, 2002). Demikian pula halnya dengan instansi yang banyak menyerap tenaga kerja berdasarkan volume dan waktu kerja setiap harinya, membutuhkan makanan demi menjaga kesehatan sekaligus produktifitas kerja.

Menurut Departemen Kesehatan (2003), salah satu tujuan dari pembangunan nasional bangsa Indonesia adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui gerakan pembangunan nasional berwawasan kesehatan. Meningkatkan kualitas SDM tersebut, maka harus dilakukan upaya – upaya yang saling berkesinambungan. Dari beberapa faktor yang memengaruhi kualitas SDM, faktor kesehatan dan gizi memegang peranan penting, karena orang tidak dapat mengembangkan kapasitasnya secara maksimal apabila yang bersangkutan tidak memiliki status kesehatan dan gizi yang optimal (Depkes RI, 2001). Gizi memegang peranan penting pada kesehatan seseorang maupun kelompok. Makanan yang sehat dan bergizi dapat diketahui dari kualitas dan kuantitasnya.

Kualitas makanan dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Beberapa indikator kualitas pelayanan makanan yaitu, variasi menu makanan, cara penyajian makanan, ketepatan waktu menghidangkan makanan, keadaan peralatan makan, serta sikap dan perilaku petugas penyaji makanan. PT. Frans Putratex Cikande merupakan perusahaan industri dalam bidang tekstil. perusahaan yang terletak di daerah Cikande ini merupakan perusahaan besar, yang mana perusahaan besar seharusnya memiliki pengolahan gizi yang baik, sehingga pangan yang tersedia untuk karyawan baik pula dan memperhatikan kualitas

pelayanan makanan untuk karyawannya demi menjaga kepuasan seseorang. Lima dimensi pelayanan yang memengaruhi kepuasan konsumen yang menjadi parameter yaitu, *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Jika membicarakan tentang kualitas, maka dapat berbeda – beda makna bagi setiap orang. Persepsi kualitas diharapkan memiliki dampak langsung dan positif terhadap kepuasan keseluruhan (Wibowo, 2009). Sebagaimana diketahui bahwa kepuasan dapat menggambarkan tanggapan emosional terhadap pengalaman konsumsi suatu produk (Sari, 2012). Di sisi lain merupakan respon terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan keadaan aktual produk yang dirasakan (Tjiptono, 1997).

Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Widi Ariyani (2007) mengenai penyelenggaraan makanan untuk tenaga kerja. Menyatakan dalam penelitiannya, bahwasannya pada observasi di bulan Desember 2006 pola menu yang ada adalah makanan pokok, sayur, dan lauk nabati. Buah dan lauk hewani diberikan dua kali dalam satu bulan. Penyelenggaraan makanan terutama dalam perencanaan menu belum ada master menu, sehingga daya terima tenaga kerja terhadap pelayanan gizi masih kurang. Menurut Eka (2009), mengenai pemenuhan kebutuhan kalori kerja pada penyelenggaraan makanan di kantin bina guna kimia unggaran, menyatakan dalam penelitiannya bahwa secara keseluruhan keseimbangan kalori belum bisa tercapai untuk itu perlu diadakan perbaikan menu melalui komposisi bahan atau bisa juga dengan variasi menu baru. Makanan yang dihidangkan harus memenuhi syarat-syarat gizi yaitu mengandung zat tenaga, zat pembangun dan zat pengatur. Komposisi antara ketiga zat tersebut harus seimbang dan diberikan dalam volume dan kandungan kalori yang tepat, variasi atau penganekaragaman bahan makanan juga sangat penting karena dengan penganekaragaman maka vitamin dan mineral yang didapatkan akan semakin lengkap.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada institusi ini karena belum ada penelitian sejenis yang dilakukan ditempat tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande 2016.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu, apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan pekerjaan) karyawan PT. Frans Putratex Cikande.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan makanan di PT. Frans Putratex Cikande.
3. Mengidentifikasi kepuasan karyawan terhadap pelayanan makanan di PT. Frans Putratex Cikande.
4. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande.
5. Menganalisis variasi menu makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande
6. Menganalisis cara penyajian makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande
7. Menganalisis ketepatan waktu menghadirkan makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande
8. Menganalisis keadaan peralatan makan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande
9. Menganalisis sikap dan perilaku petugas penyaji makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande

1. 4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi perusahaan agar dapat menyediakan makanan yang baik sesuai standar dan bergizi guna meningkatkan produktivitas kerja para karyawan dan menciptakan masyarakat pekerja sehat, bekerja giat, produktif dan teliti, sehingga dapat mencegah kecelakaan yang mungkin terjadi selama bekerja.

1.4.2 Bagi Instalasi Pendidikan

Hasil penelitian ini di harapkan bisa memberikan tambahan bahan referensi dan informasi, khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan makanan terhadap tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengalaman serta pengetahuan baru. Dengan dilaksanakannya penelitian ini peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama masa kuliah.

1.5 Keterbaruan Penelitian

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Rancangan Penelitian	Hasil
1.	Yuni Widi Ariyani	2007	Evaluasi pelayanan gizi pada penyelenggaraan makanan untuk tenaga kerja di PT. Safarijune Textindo industri batan, banyudono, boyolali.	<i>Cross sectional</i>	Pada observasi pada bulan Desember 2006 pola menu yang ada adalah makanan pokok, sayur, dan lauk nabati. Buah dan lauk hewani diberikan dua kali

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Rancangan Penelitian	Hasil
					dalam satu bulan. Penyelenggaraan makanan terutama dalam perencanaan menu belum ada master menu, sehingga daya terima tenaga kerja terhadap pelayanan gizi masih kurang.
2.	Eka Kusdiantari	2009	Pemenuhan kebutuhan kalori kerja pada penyelenggaraan makanan di kantin PT. bina guna kimia unggaran	<i>Cross Sectional</i>	Secara keseluruhan keseimbangan kalori belum bisa tercapai untuk itu perlu diadakan perbaikan menu melalui komposisi bahan atau bisa juga dengan variasi menu baru. Makanan yang dihidangkan harus memenuhi syarat-syarat gizi yaitu mengandung zat tenaga, zat pembangun dan zat pengatur.

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Rancangan Penelitian	Hasil
					<p>Komposisi antara ketiga zat tersebut harus seimbang dan diberikan dalam volume dan kandungan kalori yang tepat, variasi atau penganeekaragaman bahan makanan juga sangat penting karena dengan penganeekaragaman maka vitamin dan mineral yang didapatkan akan semakin lengkap.</p>