

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pondok pesantren di Indonesia memiliki masalah yang klasik yaitu masalah kesehatan. Dan masalah kesehatan itu sendiri sangat jarang mendapat perhatian dari pihak pondok pesantren maupun Pemerintah. Makanan pada remaja yang tinggal di asrama salah satunya adalah makanan yang disajikan tidak sesuai selera. Oleh karena itu asupan makan menjadi berkurang sehingga terjadi masalah gizi kurang pada remaja yang tinggal di asrama, maka pada suatu institusi perlu dilakukan penyelenggaraan makanan yang memenuhi standar dan kecukupan yang dianjurkan, serta memperhatikan cita rasa dan penampilan (Depkes, 2009).

Perbedaan penggunaan alat dapur seperti kompor dan tungku lalu perbedaan suhu yang cenderung dingin di desa dan panas di perkotaan dengan masa penyimpanan bahan makanan yang berbeda di desa dan perkotaan. Karena pondok pesantren desa cenderung menghasilkan sendiri bahan makanan dan langsung di gunakan. Banyak pula pondok pesantren di kota maupun di desa yang kurang memperhatikan rasa, penampilan, sampai kebersihan dalam menyelenggarakan makanan dikarenakan banyaknya jumlah santri dan keterbatasan tenaga karyawan. Permasalahan-permasalahan diatas apabila dibiarkan begitu saja dan tidak di tindak lanjuti oleh pihak pegurus akan berdampak pada banyak hal, misalnya saja santri akan merasa bosan dengan penyajian makanan yang disediakan dan kurang bervariasi atau kebersihan dari makanan dan peralatan pengolahan yang kurang diperhatikan, Karena pada akhirnya hal-hal seperti kualitas layanan, kualitas makanan dan nilai yang dirasakan pelanggan merupakan faktor yang signifikan dari kepuasan di industri makanan (Qin & Prybutok, 2009). Perbedaan wilayahpun dapat menjadi penilaian tersendiri akan kepuasan santri. Misalnya saja pesantren di wilayah perkotaan mendapatkan sumber bahan makanan dari pasar sedangkan wilayah perdesaan biasanya memanfaatkan hasil tanah dengan menanam tumbuhan atau memelihara hewan untuk diolah sendiri menjadi makanan. Dalam hal ini santri sendirilah yang akan menentukan kepuasannya akan makanan yang mereka rasakan dan pelayanan yang mereka dapatkan dari pondok pesantren.

Santri adalah murid yang dididik dengan kasih sayang untuk menjadi mukmin yang kuat yang tidak goyah imannya oleh pergaulan, kepentingan, dan adanya perbedaan (Bisri, 2018). Santri melewati setiap harinya di dalam pesantren, hal ini mengharuskan para santri melewati jam makannya di dalam pesantren. Karena itu Pondok pesantren merupakan salah satu institusi yang melayani kebutuhan makan para santri. Indonesia memiliki banyak pondok pesantren, mulai dari tengah kota sampai dengan perdesaan dan setiap pondok pesantren mempunyai system pelayanan dan makanan yang berbeda. Pondok pesantren di tengah kota cenderung membeli bahan makanan dari pusat perbelanjaan sedangkan pondok pesantren di perdesaan lebih banyak menggunakan sistem bercocok tanam, namun tetap saja setiap pondok pesantren di tuntut untuk menyelenggarakan pelayanan makanan sebaik mungkin. Hal utama yang harus diperhatikan adalah kualitas dari makanan yang disajikan dan pelayanan makanan yang diberikan harus memenuhi kebutuhan gizi santri dan jumlah makanan yang disediakan harus cukup untuk semua santri. Hal ini bertujuan untuk menjaga dan memperbaiki status gizi santri agar santri tidak mudah sakit serta dapat meningkatkan prestasi akademik santri.

Cakupan penyelenggaraan makanan sangat luas, tidak seperti yang dipahami hanya sekedar merencanakan menu, mengolah, menyimpan dan menyajikan bahan makanan, tetapi juga meliputi fasilitas, peraturan perundang-undangan, anggaran, ketenagaan, peralatan, hygiene-sanitasi dan lain sebagainya (Aritonang, 2014). Komponen lain dari penyelenggaraan makanan yaitu pembelian bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan makanan, penyajian makanan dan kebersihan bahan makanan. Seluruh komponen tersebut secara tidak langsung berpengaruh terhadap indikator kepuasan konsumen. Penyelenggaraan makanan yang baik juga tidak luput dari bagaimana kualitas pelayanan penyelenggaraan makanan di pesantren tersebut. Mulai dari kerapihan penjamah makanan, cita rasa, besar porsi, penampilan makanan, etika dan sopan santun, ketepatan waktu, cara penyajian, sampai penampilan penjamah makanan akan dapat di perhatikan oleh para santri terutama ketepatan waktu penyajian makanan di pesantren.

Agar dapat mengurangi kesalahan pada penyelenggaraan makanan yang efisien dan berkualitas, Para karyawan di harapkan untuk memperhatikan keselamatan kerja serta prosedur yang tepat. memperhatikan makanan yang akan dikonsumsi dan mulai proses

pengadaan bahan, menu, yang disajikan pada pendistribusian makanan juga harus di perhatikan. serta kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting bagi penentu kepuasan santri. Menurut Danang Suntoyo, 2015 dalam perilaku konsumen dan pemasaran, kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca konsumsi terhadap sesuatu perihal yang dipilih, minimal memenuhi atau melebihi harapan.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang masalah diatas dilakukan penelitian mengenai “Analisis Perbedaan sistem penyelenggaraan makanan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Santri Di Pondok Pesantren Koa dan Pondok Pesantren Desa”.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, sistem penyelenggaraan makanan, koki dan penjamah masih kurang memperhatikan kualitas makanan dan kualitas pelayanan kepada para santri dikarenakan banyaknya jumlah santri dan keterbatasan tenaga karyawan. apabila dibiarkan begitu saja dan tidak di tindak lanjuti oleh pihak pegurus santri akan merasa bosan dengan penyajian makanan yang disediakan dan kurang bervariasi atau kebersihan dari makanan yang kurang diperhatikan. Sistem penyelenggaraan makanan, kualitas makanan, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pada santri. maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisis perbedaan sistem penyelenggaraan makanan, kualitas pelayanan, kualitas makanan dan tingkat kepuasan santri di pondok pesantren perkotaan dengan perdesaan.

C. PEMBATAAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut penentu tingkat kepuasan santri cukup kompleks. Sehingga pokok permasalahan yang akan di teliti dalam penelitian ini akan di batasi, dengan demikian untuk mengetahui perbedaan sistem penyelenggaraan makanan, kualitas pelayanan, kualitas makanan dan tingkat kepuasan santri di pondok pesantren perkotaan dengan perdesaan.

D. PERUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanan sistem penyelenggaraan makanan di pondok pesantren kota dan desa?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di pondok pesantren kota dan desa?
3. Bagaimana kualitas makanan di pondok pesantren kota dan desa?
4. Bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan di pondok pesantren kota dan desa?
5. Apakah terdapat perbedaan antara sistem penyelenggaraan makanan di pesantren kota dan desa?
6. Apakah terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan santri?
7. Apakah terdapat perbedaan antara kualitas makanan terhadap tingkat kepuasan santri?

E. TUJUAN UMUM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan sistem penyelenggaraan makanan, kualitas pelayanan, kualitas makanan dan tingkat kepuasan santri di pondok pesantren perkotaan dan perdesaan.

F. TUJUAN KHUSUS

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, lama tinggal) di pondok pesantren kota dan desa
2. Mengidentifikasi sistem penyelenggaraan makanan di pondok pesantren kota dan desa
3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di pondok pesantren kota dan desa
4. Mengidentifikasi kualitas makanan di pondok pesantren kota dan desa
5. Mengidentifikasi tingkat kepuasan santri di pondok pesantren kota dan desa
6. Menganalisis perbedaan sistem penyelenggaraan makanan di pondok pesantren kota dan desa

7. Menganalisis perbedaan kualitas pelayanan pada santri di pondok pesantren kota dan desa
8. Menganalisis perbedaan kualitas makanan pada santri di pondok pesantren kota dan desa
9. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pada santri di pondok pesantren kota dan desa

G. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi penulis:

Untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi ilmu gizi fakultas ilmu kesehatan. Juga sebagai pengalaman guna mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama perkuliahan.

2. Bagi pondok pesantren:

Hasil penelitian ini dapat di jadikan pedoman kualitas makanan dan pelayanan untuk mencegah timbulnya masalah kesehatan. dan di harapkan hasil penelitian ini dapat di jadikan masukan untuk pihak pondok pesantren dalam hal ini untuk melakukan tindakan korektif bagi para karyawan dan santrinya.

3. Bagi instalasi pendidikan:

Hasil penelitian ini di harapkan bisa berguna untuk menambah referensi dan informasi, khususn2ya mengenai analisis kualitas pelayanan dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan santri di pondok pesantren.

H. KETERBARUAN PENELITIAN

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

PENULIS	JUDUL	METODE	HASIL
---------	-------	--------	-------

Arnati
Wulansari,
Budi
Setiawan,
dan
Tiurma
Sinaga

Penyelenggara
an Makanan
dan Tingkat
Kepuasan
Konsumen Di
kantin Zea
Mays Institut
Pertanian
Bogor.

Analisis deskriptif
dan studi kasus.
Sistem pengambilan
subjek ditetapkan
secara purposive.

Berdasarkan hasil analisis
Importance
Performance Analysis
(IPA) diketahui
bahwa atribut yang
dirasakan paling
penting adalah keamanan
dan

kebersihan produk
sedangkan atribut
tingkat kinerja yang
paling tinggi
skornya adalah
kebersihan tempat
makan. Lebih dari
separuh subjek masih
memerhatikan kandungan
gizi menu
(50.5%). Berdasarkan
Customer
Satisfaction Index (CSI)
diperoleh nilai
kepuasan sebesar 69.3
(puas). Terdapat
hubungan antara

Anni
Safitri

Studi
manajemen
layanan
makanan
institusi
pondok
pesantren
Darrul aman
Makassar

penelitian kualitatif
dengan pendekatan

deskriptif

Teknik yang
digunakan

adalah *indepth*
interview (wawancara
mendalam).

pekerjaan dan tingkat

pendidikan dengan
penilaian atribut

mutu produk dan antara
pendapatan

dengan penilaian
terhadap atribut

kandungan gizi menu
($p < 0.05$).

Penerimaan bahan
makanan oleh petugas
dapur yang diawasi oleh
kepala

dapur. Pengecekan
spesifikasi bahan
kadang-kala tidak
dilakukan.

Penyimpanan bahan
makanan dilakukan oleh
penanggung jawab yaitu

petugas yang memasak
(*shift*) pada saat bahan
makanan diantarkan
(tidak ada penanggung
jawab khusus).

Persiapan bahan makanan

Andreas
Tanuel
Adinugrah
a

Analisa
pengaruh
kualitas
makanan dan
persepsi harga
terhadap
kepuasan
konsumen
d'cost
Surabaya

Metode yang di gunakan
kuantitatif dengan
teknik analisis regresi
linear berganda..

dilakukan secara tim
meliputi semua bahan
makanan, bumbu, dan
peralatan masak.

Pengolahan bahan
makanan di Pondok
Pesantren Darul Aman
berdasarkan

makanan yang dipesan
setiap hari oleh kepala
dapur tanpa berpedoman
pada siklus menu.

Pendistribusian dan
penyajian makanan di
Pondok Pesantren Darul
Aman menggunakan
metode kombinasi
senralisasi desentralisasi.

Kualitas Makanan secara
parsial berpengaruh
terhadap Kepuasan
Konsumen, karena nilai
tsig sebesar 0.029 atau <
0,05, maka H0 ditolak
pada tingkat signifikansi
5%, sehingga
kesimpulannya adalah
variabel Kualitas
Makanan (X1)

Khaerul
Muthiah
Kaenong,
Djunaidi
M.
Dachlan,
Abdul
Salam

Gambaran
asupan zat gizi
makro, status
gizi, dan
tingkat
kepuasan
santri pada
sistem
penyelenggara
an makanan di
pondok
pesantren putri

metode observasional
dengan pendekatan
deskriptif.

mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
Persepsi Harga secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, karena nilai t_{sig} sebesar 0.001 atau < 0,05, maka H₀ ditolak pada tingkat signifikansi 5%, sehingga kesimpulannya adalah variabel Persepsi Harga (X₂) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

asupan zat gizi makro
asupan zat gizi makro
santri di Pondok
Pesantren Putri Ummul
Mukminin cenderung
tidak seimbang. Status
gizi santri pada umumnya
tergolong normal, yaitu
sebanyak 43 orang.
Tingkat kepuasan santri
pada umumnya merasa
puas terhadap menu-

ummul
mukminin

menu yang disajikan
untuk tiap kategori
penilaian.

Pada hari ke-1 variasi
pengolahan kurang
bervariasi dengan
persentase 48,3%, variasi
bahan makanan bervariasi
dengan persentase 48,3%,
variasi rasa bervariasi
dengan persentase 41,4%,
variasi warna bervariasi
dengan persentase 58,6%,
variasi tekstur bervariasi
dengan persentase 37,9%.
Sedangkan pada hari ke-2
variasi pengolahan kurang
bervariasi dengan
persentase 55,2%, variasi
bahan makanan kurang
bervariasi dengan
persentase 58,6%, variasi
rasa kurang bervariasi
dengan persentase 55,2%,
variasi warna kurang
bervariasi dengan
persentase 69%, variasi
tekstur kurang bervariasi
dengan persentase 58,6%.

Gambaran
rasa, warna,
tekstur, variasi
makanan dan
kepuasan
menu
mahasanti di
pesantren
mahasiswa
KH.Mas
Mansur UMS

penelitian observasional
dengan metode
pendekatan *Cross-
Sectional*.

Lailatul
Husna

Pada hari ke-1 tingkat kepuasan mahasantri terhadap makanan yang disajikan adalah puas dengan persentase 58,6%. Sedangkan pada hari ke-2 tingkat kepuasan mahasantri terhadap makanan yang disajikan adalah kurang puas dengan persentase 65,5%.

Analisis kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen kantin Universitas Esa Unggul

Putri Ronitawati¹, Desi W.T Simangunsong²

observasional dengan rancangan *cross sectional study*..

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul ($p < 0,05$).

Analisa pengaruh kualitas makanan

Willy wijaya

penelitian kausal dan bersifat kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisa deskriptif

Variabel *presentation* memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen bila

terhadap
kepuasan
konsumen di
Yoshinoya
galaxy mall

dan regresi linier
berganda.

dibandingkan dengan
variabel lainnya, hal ini
dibuktikan dengan nilai t
pada variabel
presentation yang lebih
besar daripada nilai t
variabel lainnya yaitu
sebesar 4.092 dan dengan
nilai Sig. sebesar 0 yang
lebih kecil daripada nilai
Sig. variabel lainnya.

Dengan demikian
hipotesis H6 yang
berbunyi "*presentation*
merupakan pengaruh
yang dominan terhadap
kepuasan konsumen
restoran Yoshinoya
Galaxy Mall Surabaya"
dapat dinyatakan
diterima.

Mustika
Putri
Kustiyoasi
h1 ,
Merryana
Adriani2 ,
Triska
Susila
Nindya2

Penyelenggara
an makanan
dan kepuasan
konsumen di
kantin lantai 2
rumah sakit
universitas
Airlangga
Surabaya

deskriptif
dengan menggunakan
desain penelitian *cross
sectional*.

Responden menyatakan
puas pada beberapa
indikator kepuasan
antara lain indikator cita
rasa, penampilan
makanan, besar porsi, dan
ketepatan waktu, namun
responden tidak puas

Sulistiyo
Purwaning
tiyas

Gambaran
penyelenggara
an makanan di
pondok
pesantren AL-
Qodiri
kabupatenn
Jember

penelitian deskriptif
observasional dengan
menggunakan
pendekatan *cross*
sectional

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.

proses penyelenggaraan
makan yang ada

di dalam pondok
pesantren Al-Qodiri
menunjukkan bahwa
dalam perencanaan

anggaran 3 unit
penyelenggaraan makan
memenuhinya, semua
unit tidak mempunyai
siklus menu, dan semua
unit dapur tidak
memenuhi persyaratan
penerimaan bahan
makanan. Tempat

Baskoro
Suryandriy
o

Hubungan
kualitas
makanan,
kualitas
pelayanan,
suasana dan
harga terhadap
kepuasan
pelanggan
restoran

koefisien korelasi,
regresi dan determinasi

penyimpanan bahan
makanan sudah terpisah
antara bahan
makanan kering dan
basah, satu unit
penyelenggaraan makan
yang mempunyai
tempat penyimpanan
bahan makanan basah.

Terdapat pengaruh positif
dan signifikan antara
variabel food quality,
service quality, suasana
rumah makan, harga dan
customers satisfaction.