

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan pokok yang mendasar bagi setiap manusia terdiri dari kebutuhan sandang, pangan dan papan. Pada zaman yang modern ini kebutuhan manusia semakin beragam. Hal tersebut tercermin pada tingkat kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan semakin meningkat, sehingga mengakibatkan masyarakat kesulitan dalam hal menentukan mana kebutuhan primer dan mana kebutuhan sekunder. Namun, dari sekian banyak kebutuhan manusia, kebutuhan pangan, sandang, dan papan masih menjadi kebutuhan pokok yang mesti selalu menempati urutan atas dalam hal permintaan kebutuhan masyarakat (Suryana, 2008). Menurut Maslow makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang menduduki peringkat pertama dari sederet kebutuhan lain.

Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan setiap saat dan dimanapun ia berada serta memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Tanpa adanya makanan dan minuman, manusia tidak dapat melangsungkan hidupnya. Makanan berfungsi untuk memelihara proses tubuh dalam pertumbuhan atau perkembangan serta mengganti jaringan tubuh yang rusak, memperoleh energi untuk aktivitas sehari-hari, mengatur metabolisme, dan berbagai keseimbangan air, mineral, dan cairan tubuh yang lain, juga berperan dalam mekanisme pertahanan tubuh terhadap berbagai penyakit (Notoatmodjo, 2003).

Setiap manusia memiliki kebutuhan kalori yang berbeda-beda. Asupan makanan harus seimbang dengan energi yang dikeluarkan agar dapat melakukan kegiatan secara optimal. Maka dari itu, konsumsi makanan sehari-hari harus memenuhi Angka Kecukupan Gizi (AKG) (Dzulqaidah, 2012). Dalam kehidupan sehari-hari, manusia dipenuhi dengan berbagai kegiatan, seperti tidur, mandi, bekerja, belajar, dan makan. Kegiatan makan merupakan salah satu kebutuhan terpenting yang dilakukan oleh manusia, karena makan merupakan sarana untuk manusia bertahan hidup. Setidaknya dalam sehari

manusia melakukan kegiatan makan, yaitu pagi hari sebelum beraktivitas, siang hari di tengah-tengah aktivitas, dan malam hari setelah beraktivitas (Meirani,2009).

Pemenuhan kebutuhan makan bisa dilakukan di berbagai tempat, misalnya rumah, rumah makan, restaurant, kantin, maupun di pedagang kaki lima. Menurut survey dari The Nielsen Company (2009) dalam Rahmawati (2015) menyatakan bahwa 44% dari orang Indonesia suka makan di luar rumah atau di restoran. Masyarakat juga menjadikan kebiasaan makan di restoran sebagai ajang berkumpul dan bersosialisasi, tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan lapar. Peluang bisnis makanan dan minuman di Indonesia didukung oleh besarnya pola konsumsi masyarakat Indonesia yang merupakan peluang bisnis yang bagus bagi para pengusaha makanan. Perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian.

Banyaknya industri jasa makanan dan gizi yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan, termasuk dalam hal melakukan penyelenggaraan makanan baik komersial maupun non komersial. Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi parameter penting sehingga bisnis dapat terus berjalan Elu (2005) dalam Aryani (2010).

Dalam memilih tempat makan, konsumen akan memilih tempat yang terbaik diantara beberapa pilihan. Untuk memutuskan tempat mana yang akan dikunjungi diantara beberapa pilihan tersebut, dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut sejumlah penelitian terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan tempat pemilihan makan, salah satu diantaranya adalah kualitas menu yang disediakan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Paramitha, 2015). Proses keputusan untuk memilih dipengaruhi oleh beberapa dorongan. Persoalan pengambilan keputusan pada

dasarnya adalah bentuk pemilihan dari berbagai alternatif. Tindakan yang dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu, akan menghasilkan sebuah keputusan yang terbaik (Supriana, 2012).

Dimensi kualitas pelayanan yang bisa diimplementasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah kantin, hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan yang dirasakan konsumen dapat mendorong untuk datang kembali sehingga berdampak positif bagi kantin tersebut. Karyawan kantin apabila mampu memberikan pelayanan yang baik maka konsumen merasa puas dan citra positif di mata konsumen (Normasari, 2013). Hasil penelitian yang dilakukan Kusumah (2011) tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian di warung di Taman Singosari diperoleh bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhinya.

Kualitas menu merupakan faktor lain penentu konsumen mengambil keputusan untuk memilih tempat makan. Pengalaman yang baik atau buruk terhadap menu yang disajikan akan mempengaruhi konsumen untuk datang kembali atau tidak. Sehingga pengelola kantin dituntut untuk menciptakan menu sesuai dengan selera atau kebutuhan konsumen (Kusumah, 2011). Kualitas menu bisa meliputi keamanan menu, warna menu, penampilan menu, porsi, tekstur, tingkat kematangan, aroma, dan rasa. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Owusu (2013) yang membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan bagi konsumen. Demikian halnya dengan penelitian Domingo (2002) dalam *Customers'Expectation Factors in Restaurants (The Situation in Spain)* mengatakan bahwa kualitas menu mempunyai pengaruh yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk kembali lagi ke restoran tersebut.

Menurut Palacio dan Theis (2009) tujuan utama penyelenggaraan makanan adalah menyajikan makanan agar konsumen merasa puas. Kantin merupakan pelayanan khusus yang menyediakan makanan dan minuman

untuk para mahasiswa dan staf kampus lainnya, di suatu tempat yang biasanya merupakan bagian dari bangunan kampus. Dengan demikian diharapkan para mahasiswa tidak akan keluar kompleks kampus selama waktu istirahat dan memanfaatkan fasilitas kampus yang telah disediakan (Suteki,2014).

Menurut Depkes RI (2003), kantin merupakan tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Kantin merupakan salah satu bentuk fasilitas umum, yang keberadaannya selain sebagai tempat untuk menjual makanan dan minuman juga sebagai tempat bertemunya segala macam masyarakat dalam hal ini mahasiswa maupun karyawan yang berada di lingkungan kampus, dengan segala penyakit yang mungkin dideritanya.

Kantin kampus adalah alternatif bagi civitas kampus untuk makan siang. Tempat ini merupakan kumpulan dari beberapa penjual yang menjual makanan dan minuman yang sangat beragam jenisnya. Disaat menunggu kelas maupun beristirahat, kebanyakan mahasiswa mengunjungi kantin untuk memenuhi kebutuhannya seperti makan siang. Kantin kampus hendaknya didirikan bukan untuk keuntungan kampus semata namun untuk keuntungan bersama. Harga makanan dan minuman di kantin juga harus terjangkau bagi para mahasiswa karena banyaknya mahasiswa yang tinggal jauh dari orangtuanya. Pelayanan dan penyajiannya diharapkan memadai dan cepat mengingat singkatnya waktu istirahat mahasiswa. Kantin yang bergerak dalam usaha penyediaan makanan juga harus memperhatikan kebersihan bahan makanan yang akan diolah serta lingkungan kantin untuk menjamin kesehatan dan keselamatan bersama (Amaliasari, 2014).

Universitas Esa Unggul adalah salah satu kampus yang menerapkan *full day school*, dimana dengan sistem kerja tersebut meningkatkan kebutuhan mahasiswa maupun staf kampus terhadap makanan dan minuman yang disediakan diluar rumah atau kost-kostan mereka. Universitas Esa Unggul memiliki banyak kantin yang menyediakan berbagai pilihan menu guna untuk memberikan kemudahan bagi konsumen yang datang dalam memenuhi

permintaan kebutuhan makanan dan minuman serta tempat istirahat yang nyaman. Dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis di kantin kampus UEU, banyak mahasiswa maupun staf lebih memilih kantin kampus sebagai alternatif tempat untuk kegiatan makan siang mereka.

Oleh karena kualitas menu dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan tempat makan atau keputusan pembelian yang didukung dengan adanya perbedaan dari berbagai literatur, serta belum adanya penelitian tersebut dilakukan di kantin kampus Universitas Esa Unggul, maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan kualitas menu dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan tempat makan siang di kantin Universitas Esa Unggul.

B. Identifikasi Masalah

Salah satu unsur dalam persaingan bisnis kuliner adalah kualitas menu yang disediakan oleh rumah makan. Oleh karena itu, pihak rumah makan/kantin harus membuat keputusan yang tepat mengenai kualitas menu yang disediakan. Kualitas menu tersebut bisa meliputi bagaimana penampilan makanan, rasa, aroma, tingkat kematangan, warna, tekstur, suhu, serta bentuk dari makanan tersebut. Hal tersebut dapat menarik perhatian konsumen untuk melakukan suatu pembelian dan memudahkan konsumen untuk membeli dan memilih tempat tersebut (Gumelar, 2016).

Menurut Gumelar (dalam Tjiptono, 2006:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keberhasilan dalam memenuhi kualitas pelayanan kepada konsumen meliputi *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian serta *empathy*.

Keputusan pemilihan berarti segala putusan yang telah ditetapkan, sikap terakhir, dan kesimpulan. Demikian halnya dengan keputusan pemilihan tempat makan yang berarti sikap terakhir konsumen untuk memilih tempat tersebut. Kantin Universitas Esa Unggul memiliki banyak stan yang

menyediakan berbagai aneka makanan dan minuman, untuk memberikan kebutuhan makan bagi konsumen yang datang. Dari semua stan yang ada di kantin dan jumlah konsumen yang datang terutama pada makan siang, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas menu dan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen memutuskan untuk memilih tempat tersebut sebagai tempat makan siang.

C. Pembatasan Masalah

Pengambilan keputusan untuk memilih tempat makan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas menu, kualitas pelayanan, lokasi dan harga. Maka, peneliti tertarik untuk mengumpulkan data mengenai permasalahan tersebut dengan ,membatasi topik penelitian hanya pada kualitas menu dan kualitas pelayanan serta hubungannya terhadap keputusan pemilihan tempat makan siang di kantin Universitas Esa Unggul.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Hubungan Kualitas menu dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pemilihan Tempat Makan Siang di Kantin Universitas Esa Unggul.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Berdasarkan dengan rumusan diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas menu dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan makan di kantin Universitas Esa Unggul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik sampel (umur dan jenis kelamin).
- b. Mengidentifikasi kualitas menu dari segi warna, rasa, porsi, tekstur, aroma, tingkat kematangan, penampilan, temperatur, dan bentuk makanan pada makan siang di kantin Universitas Esa Unggul.

- c. Mengidentifikasi kualitas pelayanan dari segi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (dayaTanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) pada makan siang di kantin Universitas Esa Unggul.
- d. Menganalisis hubungan kualitas menu terhadap keputusan pemilihan tempat makan siang di kantin Universitas Esa Unggul.
- e. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan meilihan tempat makan di kantin Universitas Esa Unggul

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan dan wawasan umum mengenai hubungan kualitas menu dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan tempat makan di kantin Universitas Esa Unggul.

2. Bagi Pihak Kantin

Bagi pihak kantin manfaat penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam rangka pembuatan kebijakan-kebijakan yang berkaitan, kulitas menu, dan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarana (S1) Gizi di Universitas Esa Unggul Jakarta dan menambah pengetahuan si peneliti tentang hubungan kualitas menu dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan tempat makan siang di kantin Universitas Esa Unggul.

G. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil
1	Vici Kristina Hutagaol (2005)	Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap keputusan Pembelian Produk Minuman Kopi di POTLUCK 'coffee bar and library' Bandung	Variabel independen: Bauran pemasaran (product, price, place, promotion) Variabel dependen: Keputusan Pembelian	Korelasi Pearson, Rank Spearman	Bauran pemasaran berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian dengan variabel harga yang memiliki pengaruh paling besar
2	Iliyun Kurniah (2009)	Faktor – faktor yang berhubungan dengan daya terima makan siang karyawan di RS. Brawiaya Women and Children Kebayoran Baru Jakarta Selatan 2009	Variable independen faktor-faktor yang berhubungan dengan daya terima meliputi pengetahuan gizi, variasi menu, penampilan makanan, cara penyajian, rasa, Variabel dependen Daya Terima makan siang karyawan di RS. Brawiaya Women	Analisis Regresi Berganda	Faktor faktor yang mempengaruhi daya terima makan adalah faktor eksternal yang meliputi fisik makanan yang disajikan.

			and Children Kebayoran Baru		
3	Lela Nulaelani (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di CHE.CO CAFÉ AND RESTO	Variabel independen: Kualitas pelayanan dan kualitas produk Variabel dependen: Keputusan pembelian	Analisis Regresi Berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh lebih besar terhadap keputusan pembelian produk daripada kualitas produk yang sedikit berpengaruh terhadap keputusan pembelian
4	Mariska Deasy Paramitha (2015)	Analisis pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi, terhadap keputusan pembelian	Variabel independen: Kualitas produk, harga, dan lokasi Variabel dependen: Keputusan pembelian	Analisis Regresi Berganda	Kualitas produk berpengaruh lebih kecil dibanding harga terhadap keputusan pembelian produk.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian dilakukan di Kantin Universitas Esa Unggul dengan populasi dan subjek penelitian yaitu konsumen yang memenuhi kriteria sebagai responden. Variabel yang digunakan adalah kualitas menu dan kualitas pelayanan serta keputusan pemilihan tempat makan siang . Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square*.