

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makanan adalah kebutuhan dasar manusia yang diperlukan setiap saat dan harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan manfaat bagi tubuh. Pada umumnya, makanan yang disajikan telah melalui proses pengolahan. Proses ini terdiri dari beberapa tahapan, mulai dari penerimaan bahan makanan mentah hingga menjadi makanan yang siap untuk disantap. Produk makanan yang sehat, aman, dan memiliki cita rasa tinggi akan menciptakan citra positif (Nurmasari, 2019). Biasanya masyarakat menikmati makanan tidak hanya di rumah tapi juga diluar rumah yang di sediakan oleh jasa penyelenggaraan makanan. Survey yang dilakukan oleh Rakuten Insight Center diketahui bahwa pada tahun 2022, sebanyak 43% masyarakat memilih untuk menikmati hidangan makan di luar rumah (Ridwan, 2023).

Penyelenggaraan makanan merupakan serangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan menu hingga distribusi makanan kepada konsumen. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mencapai status kesehatan yang optimal melalui penyediaan makanan yang sesuai. Kegiatan ini juga mencakup pencatatan, pelaporan, dan evaluasi (Bakri dkk., 2018). Salah satu tempat penyedia makanan yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari manusia adalah kantin sekolah. Kantin sekolah adalah area yang menyediakan atau menjual makanan, terletak di dalam lingkungan sekolah, dikelola oleh anggota komunitas sekolah, dan biasanya buka setiap hari selama jam sekolah (Februhartanty dkk., 2018). Keberadaan kantin di lingkungan sekolah/madrasah akan sangat membantu semua pihak yang ada dalam sekolah untuk memenuhi kebutuhan energi yang telah terpakai (Nurmasari, 2019). Sehingga, makanan kantin harus diolah dengan baik dan benar agar menghasilkan kepuasan makanan yang dapat diterima.

Makanan yang disajikan di kantin biasanya berupa hidangan utama dengan susunan menu lengkap, snack, dan minuman yang dihidangkan pada waktu makan siang (Nuraida dkk., 2011). Untuk meningkatkan daya tarik pelanggan agar datang ke kantin, para penjual melakukan berbagai macam cara seperti menjual makanan

kekinian, makanan yang sehat, mengenyangkan, menyediakan fasilitas kantin yang nyaman, pelayanan yang ramah, kualitas produk terjamin, emosional yang stabil, hygiene makanan yang terjaga, lokasi yang pas, banyaknya variasi makanan hingga harga yang terjangkau oleh konsumen (Dongoran *dkk.*, 2021). Tidak hanya itu, penilaian konsumen terhadap kantin secara subjektif juga sangat berpengaruh terhadap minat kunjung (Meftahudin, 2018). Untuk mengukur apakah kantin sudah berhasil memikat para pelanggan, sebaiknya penjual melakukan suatu evaluasi. Evaluasi dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran ini dapat dilakukan melalui berbagai faktor, seperti survei kepuasan mengenai fasilitas, variasi menu, kualitas pelayanan dan produk, kebersihan sanitasi, lokasi, serta harga jual produk (Kusumawati & Hana, 2020a). Berdasarkan penelitian terdahulu melaporkan bahwa fasilitas dan pelayanan kantin memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Meftahudin, 2018). Selain itu, produk dengan kualitas yang sama dengan harga yang lebih murah akan relatif lebih disukai pelanggan. Penelitian terdahulu mengemukakan bahwasannya faktor-faktor seperti pelayanan, fasilitas, harga serta variasi di kantin penting dilakukan karena dengan meningkatnya faktor-faktor seperti fasilitas, variasi makanan, petugas, dan harga, tingkat kepuasan siswa juga akan semakin terpengaruh (Kusumawati & Hana, 2020b).

Pada umumnya, kepuasan pelanggan diukur berdasarkan tiga faktor. Pertama, fasilitas. Pelanggan akan merasa senang dan puas jika kantin dalam keadaan bersih, memiliki suasana yang nyaman, dan tertata dengan rapi. Kedua variasi menu, pelanggan memiliki tingkat selera makan yang berbeda-beda sehingga pelanggan akan merasa senang apabila kantin dapat menawarkan menu yang bermacam-macam jenisnya atau bervariasi, makanan yang dijual sehat dan terjaga kebersihannya (Sinambela, 2022). Ketiga harga, Pelanggan akan merasa puas jika harga yang ditawarkan terjangkau, sesuai dengan kualitas makanan, dan sebanding dengan manfaat yang diperoleh dari makanan tersebut (Kusumawati & Hana, 2020a). Penelitian terdahulu mengemukakan bahwa faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di kantin (Meftahudin, 2018; Sinambela, 2022).

Studi pendahuluan sudah dilakukan pada tanggal 10 juni 2024 di kantin sekolah MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta, diketahui bahwa pedagang disana berjumlah 7 dengan 5 lapak dagangan yang menjual beraneka ragam macam makanan atau jajanan seperti soto, tempura, ayam geprek, mie gelas, roti-rotian, serta minum-minuman kemasan *sachet*. Diantara makanan tersebut soto dan tempura menjadi makanan yang paling banyak di gemari oleh siswa, guru dan karyawan karena harga yang berikan relatif murah serta porsi yang diberikan sesuai dengan harga yang diberikan. Setiap harinya, para pedagang melayani setidaknya paling sedikit 25 porsi, dengan siswa/i sebagai konsumen terbanyak dibandingkan dengan guru dan karyawan lainnya. Selain itu, MI Al-Huda mempunyai program yang bernama kantin sehat yang dimana para pedagang mendapatkan edukasi serta mengikuti sebuah pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Program kantin sehat ini sudah berjalan selama kurang lebih 1 tahun dan sudah berlangsung dengan sangat baik. Pada pelaksanaannya beberapa hambatan ditemukan seperti, beberapa anak masih suka membeli jajanan di luar sekolah. Upaya yang dapat dilakukan sekolah untuk mengatasi hal tersebut ialah sekolah melakukan evaluasi kepada para pelanggan di MI Al-Huda Karangnongko. Evaluasi dapat dilakukan dengan melihat bagaimana tingkat kepuasan pelanggan mulai dari fasilitas, variasi menu hingga harga dari makanan tersebut. Namun, hal tersebut belum pernah dilakukan oleh pihak sekolah sebelumnya. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan kepuasan konsumen terhadap program kantin sehat di sekolah tersebut dan membantu manajemen pengelolaan kantin berdasarkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen di kantin sekolah MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti ingin mengetahui gambaran aspek kepuasan siswa sebagai konsumen kantin MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui dan menganalisis aspek kepuasan siswa sebagai konsumen kantin MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pada aspek fasilitas kantin MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pada aspek variasi menu kantin MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pada aspek harga makanan kantin MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu kepada peneliti dan mahasiswa lainnya terkait mengetahui gambaran aspek kepuasan siswa sebagai konsumen kantin MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta dan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya

1.4.2 Manfaat Praktis

- Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat bagi saya untuk menyelesaikan studi S1 Gizi pada Universitas Ahmad Dahlan dan dapat menambah ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan dalam dunia kerja

- Manfaat Bagi Institusi Universitas Ahmad Dahlan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan untuk sekolah dalam system penyelenggaraan makananan di kantin sekolah yang

berkaitan dengan gambaran aspek kepuasan siswa sebagai konsumen kantin
MI Al-Huda Karangnongko Sleman Yogyakarta

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

Penulis dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian singkat	Perbedaan	Persamaan
Yesy K & Choirul H, 2020 (Kusumawati and Hana, 2020a)	Analisis Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kantin SMA Negeri 3 Kediri.	Berdasarkan penelitian simultan, variabel fasilitas dan variabel petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan siswa di kantin SMA Negeri 3 Kediri. Secara parsial, tiap variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan siswa. Variabel fasilitas menjadi variabel yang dominan yang mempengaruhi kepuasan siswa.	Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian sebelumnya yaitu SMA Negeri 3 Kediri sedangkan pada penelitian ini terletak di MI Al-Huda Yogyakarta, selain itu juga terletak perbedaan pada jumlah sampel penelitian sebelumnya digunakan sebanyak 100 sedangkan pada penelitian ini sebanyak 75 dan juga populasi yang digunakan yaitu siswa SMA Negeri 3 sedangkan penelitian ini konsumen yang terletak di MI Al-Huda. Salah satu variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu petugas.	Persamaan pada penelitian ini terdapat di sebagian variabel yang diteliti yaitu fasilitas, variasi makanan, harga dan kepuasan pelanggan
Meftahudin, 2018 (Meftahudin, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin Unsiq Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus	Berdasarkan penelitian secara parsial, variabel pelayanan kantin dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki	Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian sebelumnya yaitu kantin UNSIQ sedangkan pada penelitian ini terletak di MI Al-Huda Yogyakarta, selain itu perbedaan pada jumlah sampel sebelumnya sebanyak 50 sedangkan penelitian ini sebanyak 75,	Persamaan pada penelitian ini terdapat di sebagian variabel yang diteliti yaitu fasilitas dan kepuasan pelanggan

	Pada Mahasiswa Unsiq)	pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	populasi yang digunakan juga berbeda populasi pada penelitian sebelumnya yakni mahasiswa UNSIQ sedangkan penelitian ini konsumen MI Al-Huda, dan juga terletak pada teknik pengumpulan data, penelitian sebelumnya menggunakan teknik purposive sampling sedangkan penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Variabel pada penelitian sebelumnya yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan penelitian ini variabelnya fasilitas, variasi menu dan harga	
Leni Marlina D, 2021 (Dongoran dkk., 2021)	Determinan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Kantin Ceria Pasar Sipiongot	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial, variabel harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian secara simultan, variabel lokasi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di rumah makan kantin ceria pasar sipiongot sedangkan penelitian ini berlokasi MI Al-Huda Karangnongko Sleman, selain itu juga berbeda di jumlah sampel dimana sampel yang digunakan penelitian sebelumnya sebanyak 97 sedangkan penelitian ini sebanyak 75 responden. Cara pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya menggunakan <i>accidental sampling</i>	Persamaan pada penelitian ini terdapat di sebagian variabel yang diteliti yaitu harga, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

				sedangkan penelitian ini menggunakan <i>simple random sampling</i> . Variabel pada penelitian sebelumnya yaitu harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan sedangkan variabel penelitian ini fasilitas, variasi menu, dan harga.	
Oni Sinambela, 2022 (Sinambela, 2022)	Pengaruh Variasi Menu dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Warung Mie Ayam Ma'e	Menu dan Harga	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial, variasi menu dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian secara simultan, variasi menu dan harga juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di warung mie ayam ma'e sedangkan penelitian ini berlokasi MI Al-Huda Karangnongko Sleman, selain itu jumlah sampel yang digunakan juga berbeda yaitu 96 responden sedangkan penelitian ini sebanyak 75 responden. Teknik yang digunakan pada penelitian sebelumnya menggunakan <i>probability sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>nonprobability sampling</i> . Variabel pada penelitian sebelumnya yaitu harga, variasi menu sedangkan variabel penelitian ini fasilitas, variasi menu, dan harga.	Persamaan pada penelitian ini terdapat di sebagian variabel yang diteliti yaitu harga, variasi menu dan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan sama yaitu kuantitatif.
Intan Nurul A, Giyatmi, Julfi Restu	Study Of Customer Satisfaction at	Of ini, sebagian merasa puas terhadap rasa,	Berdasarkan hasil penelitian ini, sebagian pengunjung merasa puas terhadap rasa,	Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian dimana penelitian sebelumnya	Persamaannya yaitu sebagian variabel yang digunakan

A, (Azni, Giyatmi & Amelia, 2019)	2019 Canteen Of Sahid University - Jakarta	harga, kesopanan pelayanan, dan porsi makanan, sedangkan sebagian lainnya merasa tidak puas dengan kebersihan, variasi makanan, dan tampilan produk	dilakukan di Universitas Sahid sedangkan penelitian ini berlokasi MI Al-Huda Karangnongko Sleman, selain itu jumlah sampel yang digunakan juga berbeda yaitu 50 responden sedangkan penelitian ini sebanyak 75 responden.	sama yakni kepuasan pelanggan
---	--	--	---	-------------------------------------
