

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengelolaan pangan merupakan serangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan pangan, perencanaan anggaran pembelian, pengadaan pangan, penerimaan dan penyimpanan pangan, pemasakan pangan, pendistribusian, pencatatan, pemantauan dan evaluasi. Tujuan pengelolaan pangan adalah menyediakan pangan yang bermutu berdasarkan kebutuhan, biaya, keamanan, standar pelayanan yang dapat diterima dan kepuasan konsumen guna mempercepat proses penyembuhan dan mencapai derajat kesehatan gizi sehat yang optimal (Bakri, 2016).

Pondok pesantren merupakan salah satu tempat Institusi yang menyelenggarakan dan melayani kebutuhan makan santri yang harus memiliki sistem pengelolaan pangan yang baik agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dimana gizi menjadi salah satu faktor penentu kesehatan santri dan untuk memenuhi kebutuhan makan santri bahkan ketika tidak di rumah. Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi merupakan lembaga pendidikan berbasis agama yang berlokasi di Terungkulon, Krian, Kabupaten Sidoarjo. Sistem pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi mengharuskan para santri untuk tinggal di asrama serta harus mengikuti peraturan dan jadwal kegiatan yang telah ditetapkan. Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi memiliki Pendidikan SD Antawirya, SMP Bilingual dan MA Bilingual.

Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo memiliki fasilitas Masjid, asrama putri, gedung sekolah, kantor, perpustakaan, ruang makan, kantin, gedung pertemuan, taman, lapangan olahraga. Kegiatan belajar di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi dimulai pada pagi hari. Dengan jadwal santri yang sangat padat, maka harus diimbangi dengan asupan makanan dengan gizi seimbang. Tubuh memerlukan asupan makanan yang bernutrisi untuk memenuhi kecukupannya dan agar dapat tumbuh dengan baik. Para santri yang memasuki masa remaja tentu memerlukan asupan makanan yang bergizi seimbang, oleh karena itu, remaja santri memerlukan makanan yang adekuat baik dari segi gizi maupun kualitas dan kuantitas. Semakin beragam makanan yang

dikonsumsi, maka akan terpenuhi pula kecukupan energi dan zat gizi yang dapat berdampak pada status gizi dan kesehatannya.

Masa remaja merupakan masa peralihan dari masa kanak - kanak ke masa dewasa yang ditandai dengan sejumlah perubahan biologis, kognitif, dan emosional. Perubahan biologis, khususnya pertambahan tinggi badan, perubahan hormonal dan pematangan seksual. Perubahan kognitif yang terjadi adalah peningkatan berpikir abstrak, idealis, dan logis. Perubahan sosio-emosional meliputi kebutuhan akan kemandirian, konflik dengan orang tua, dan keinginan untuk menghabiskan waktu bersama teman sebaya. Oleh karena itu, masa remaja merupakan masa yang membutuhkan nutrisi lebih banyak. Remaja memerlukan asupan gizi yang optimal untuk pertumbuhan dan perkembangannya (Indartanti & Kartini, 2014).

Menurut (Putro, 2017), masa remaja terbagi menurut kondisi perkembangan fisik, psikis, dan sosial. World Health Organization (WHO)/United Nations Children's Emergency Fund (UNICEF) membaginya menjadi tiga, yaitu remaja awal (10-14 tahun), remaja pertengahan (14-17 tahun), dan remaja akhir (17-21 tahun). Masa remaja berada pada batas peralihan antara kehidupan masa kanak – kanak dan masa dewasa. Tubuh mereka mungkin terlihat “dewasa”, namun jika diperlakukan seperti orang dewasa, remaja tidak menunjukkan kedewasaan.

Untuk memenuhi kecukupan energi dan gizi pada remaja, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 28 Tahun 2019 tentang AKG menyebutkan bahwa angka kecukupan gizi (AKG) energi untuk remaja perempuan 13 – 15 tahun yaitu 2050 kkal, remaja perempuan 16 – 18 tahun 2100 kkal. Sedangkan untuk remaja laki – laki usia 13 -15 tahun yaitu 2400 kkal, untuk remaja laki – laki 16 – 18 tahun yaitu 2650 kkal.

Proses pengelolaan makanan mencakup beberapa aspek, yaitu perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, pembelian bahan makanan, penerimaan, penyimpanan, distribusi bahan makanan, penyiapan bahan makanan, pengolahan bahan makanan, distribusi dan penyajian makanan (Rotua, 2017). Dalam pondok pesantren, kepuasan dan ketidakpuasan santri adalah hasil penilaian santri terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa di pondok pesantren Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas

produk jasa, maka akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa maka akan merasa puas.

Menurut Kotler (2003) mengatakan kepuasan merupakan tingkat emosi seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan relatif terhadap harapannya. Agar santri merasa puas dengan pelayanan makanan di pondok pesantren sangat dipengaruhi oleh persepsi santri terhadap kinerja pondok pesantren untuk menyajikan makanan kepada para santri. Jika santri memiliki persepsi yang baik maka hal itu menunjukkan adanya kepuasan santri terhadap penyajian makanan, sebaliknya apabila santri tidak mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menjadi suatu indikator ketidakpuasan santri.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan santri bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan mutu makanan sebuah pondok pesantren dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar santri mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan makanan agar dapat memberikan kepuasan pada santri. Menurut (Tjiptono, 1997), kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kepuasan santri ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang dikehendaki santri. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap pondok pesantren sebagai tolak ukur keunggulan pondok pesantren tersebut (Farid, 2013).

Pondok Pesantren juga harus memberikan informasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan makanan yang berkualitas bagi para santri. Setidaknya pondok pesantren harus memenuhi lima kriteria pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan petugas memasak yang loyal, yaitu reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti langsung) (Tjiptono, 2008:69). Menurut Kusumaningrum (Maitsa Nayla Faiha, 2022), cita rasa adalah sesuatu penilaian konsumen terhadap suatu produk makanan atau minuman, yang diwujudkan dalam bentuk sensasi rangsangan dan stimulus, yang dapat datang dari luar dan dalam, yang kemudian dirasakan melalui mulut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Velawati et al., n.d.) pada tahun 2021 tentang Sisa Makanan Indikator Tingkat Kepuasan Pelayanan Makan Di Pondok Pesantren Salafiyah Kauman Pemalang menunjukkan bahwa sebanyak 55,6%

responden menyatakan puas terhadap besar porsi makanan yang disajikan. Sebanyak 51,1% responden menyatakan puas terhadap warna makanan yang disajikan. Sebanyak 62,2% menyatakan puas terhadap penyajian makanan yang disajikan. Sebanyak 42,2% responden menyatakan puas terhadap aroma makanan dan masih terdapat 2,2% responden yang menyatakan tidak puas. Sebanyak 53,3% responden menyatakan puas terhadap rasa bumbu pada makanan dan masih terdapat 2,2% responden yang menyatakan tidak puas terhadap rasa bumbu pada makanan. Dan sebanyak 55,6% responden menyatakan puas terhadap tingkat kematangan makanan.

Hal ini dikarenakan setelah melakukan wawancara kepada responden mengatakan bahwa beberapa santri kurang puas terhadap makanan yang disajikan karena makanan yang disajikan kurang bervariasi, rasa bumbu dan aroma masakan. Sehingga menyebabkan santri mencari makanan tambahan dari luar podok atau jajan. Dengan demikian, analisis tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan makanan masih perlu diperbaiki karena masih banyak permasalahan permasalahan yang perlu dipecahkan dan dilaksanakan.

Salah satunya mengenai kemampuan pondok pesantren mengatasi keluhan santri yang belum bisa dipenuhi oleh petugas pemasak disamping itu terdapat masalah-masalah lain yang ikut andil memberikan pengaruh signifikan sehingga perlu dikaji lebih mendalam. Pengukuran tingkat kepuasan santri dapat dilakukan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Menurut (Supranto, 2006), IPA merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat harapan (importance) dan tingkat kinerja (performance) yang berguna untuk pengembangan program atau strategi pemasaran yang efektif.

Kelebihan dari metode IPA dengan metode lain diantaranya ialah prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana dan efisien, pengambil kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumberdaya yang terbatas, serta metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang (Anggraini et al., 2015).

Pengukuran dilanjutkan terhadap tingkat kepuasan konsumen/santri secara keseluruhan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Metode CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari kinerja atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Kelebihan dari metode CSI adalah dapat

menggunakan data hasil IPA sebagai data awal dalam menganalisis sehingga dapat memperhitungkan atau mengetahui kepuasan santri secara variable keseluruhan dengan sederhana dan lebih akurat (Ihsani, 2005). Tanpa adanya metode CSI tidak mungkin pondok pesantren dapat menentukan tujuan dalam menentukan tingkat kepuasan santrinya. Hasil dari perhitungan IPA maupun CSI akhirnya dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan terhadap dimensi kualitas produk.

Berdasarkan fenomena di atas dan latar belakang masalah dari penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Makanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah : Bagaimana tingkat kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo terhadap persepsi mutu pelayanan makan santri.

## **C. Tujuan Penelitian**

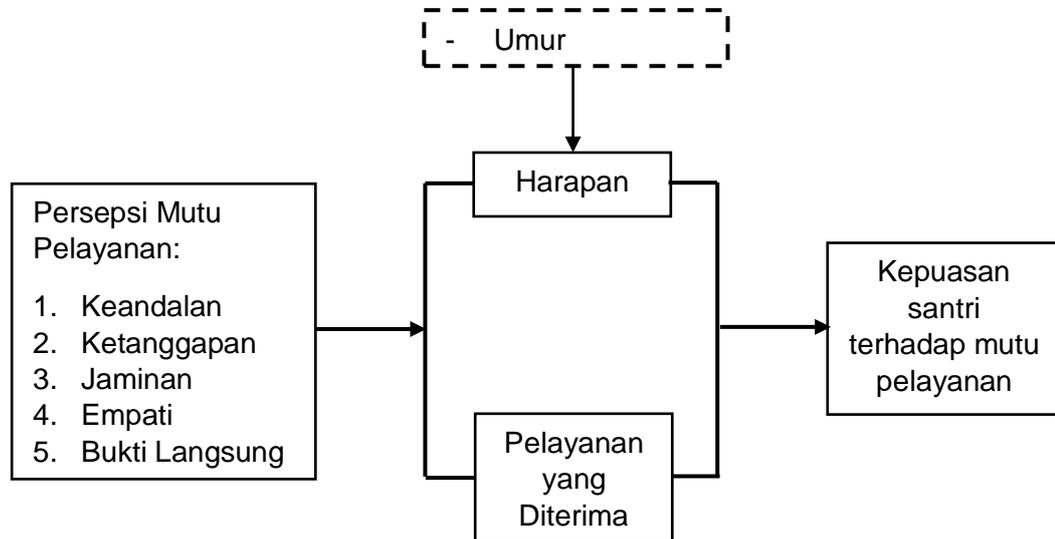
### **1. Tujuan Umum**

Sesuai dengan rumusan masalah yang disebutkan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan santri Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo terhadap persepsi mutu pelayanan makan santri.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mutu pelayanan makan santri Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mutu pelayanan makan santri Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.

## D. Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

Sumber: Modifikasi Sondakh (2014), Supriyanto dan Ernawati (2010)

## E. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Institusi Pesantren Modern Al Amanah Junwangi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi penyediaan makanan di Pondok Pesantren dan juga dapat dijadikan sebagai dokumen evaluasi pelayanan makanan di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi.

### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan, pengalaman dan pemahaman serta mengembangkan wawasan yang lebih baik tentang penyelenggaraan makanan. Dan penulis mengetahui tingkat kepuasan persepsi mutu pelayanan makanan santri di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo.

### 3. Bagi Poltekkes Jurusan Gizi

Sebagai bahan tambahan Literatur tentang tingkat kepuasan persepsi mutu pelayanan makanan santri putri di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi bagi Poltekkes jurusan Gizi, sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca dan juga sebagai bahan referensi referensi untuk penelitian selanjutnya.