

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sekolah di Indonesia semakin unggul dengan mengikuti perubahan waktu dan perkembangan zaman. Saat ini terdapat banyak sekolah yang telah menerapkan *sistem Full day school*. *Full day school* merupakan program pemerintah yang telah diterapkan oleh beberapa sekolah, baik negeri maupun swasta. Model dari program ini ialah menerapkan kurang lebih 9 jam belajar dalam sehari, yakni mulai jam 07.00 - 16.00 WIB. Akan tetapi, proses pembelajaran ini hanya berlangsung selama 5 hari dimulai dari hari senin sampai jum'at dan sabtu libur. Salah satu tingkatan sekolah yang menjadi sasaran pelaksanaan *full day school* adalah tingkat menengah ke atas. Usia anak Sekolah Menengah ke Atas (SMA) berkisar 10-18 tahun, dimana masa ini disebut dengan remaja. Pada masa remaja terjadi percepatan pertumbuhan fisik dan proses pematangan fungsi-fungsi tubuh serta terdapat perubahan gaya hidup dan kebiasaan makan remaja yang dapat mempengaruhi asupan dan kebutuhan zat gizinya. Salah satu upaya memantau praktik makan anak adalah *school feeding* program, yaitu dengan menyediakan fasilitas *snack* dan makan siang (Roziana., Fitryani, 2021). Program School feeding terdapat pada penyelenggaraan makanan yang diadakan di sekolah.

Penyelenggaraan makanan institusi sekolah merupakan suatu kegiatan pelayanan gizi sekolah dengan menyelenggarakan makanan yang telah diolah berdasarkan standar yang ada (menu, kecukupan zat gizi dan sanitasi), makanan ini dihidangkan semenarik mungkin untuk siswa yang bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan status gizi siswa, meningkatkan kehadiran di sekolah (tidak mudah sakit), meningkatkan hasil belajar dan prestasi akademik, serta merangsang dan mendukung pendidikan gizi dalam kurikulum di sekolah (Marlenywati dkk, 2017). Oleh karena itu, penyelenggaraan makanan di sekolah ini sangat bermanfaat bagi remaja yang mengubah gaya hidupnya, seperti sedang

diet ketat dan kebiasaan makan yang tidak teratur, seperti tidak sempat sarapan di rumah.

Dalam pelayanan makanan, tentunya yang menjadi tujuan ialah kepuasan konsumen atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen mengenai kinerja manajemen penyelenggara makanan dalam menyajikan makanan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah titik awal untuk pertumbuhan loyalitas pelanggan sehingga penting untuk mengetahui penilaian terhadap kepuasan konsumen (Nurjaya dkk, 2020). Maka dari itu, dalam penyelenggaraan makanan sangat penting untuk memuaskan konsumen baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Di Kabupaten Probolinggo terdapat salah satu institusi yang menyelenggarakan makanan untuk sekolah sekaligus menerapkan sistem *full day*, salah satunya adalah SMA Tunas Luhur yang bertempat di Jl. Raya Kotaanyar SM 1, Sumberanyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Pada tahun ajaran 2023/2024 siswa SMA Tunas Luhur Paiton berjumlah 295 siswa. Kelas 10 berjumlah 119 siswa, kelas 11 berjumlah 99 siswa, dan kelas 12 berjumlah 77 siswa. Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan tanggal 14 Desember 2023 melalui wawancara dengan pihak sekolah, maka didapatkan informasi dalam melakukan penyelenggaraan makanan dikelola oleh Yayasan yaitu PT. Jawa Power – PT YTL Jatim dengan memiliki visi misi sebagai sekolah adiwiyata dengan menghindari makanan mengandung 4P (Perasa, Pengawet, Pemanis, Pewarna) yang dapat berdampak negatif bagi kesehatan siswa.

SMA Tunas Luhur Paiton merupakan salah satu penyelenggara makan non-komersil, dimana Sumber dana yang digunakan dalam penyelenggaraan makanan berasal dari Sumbangan Pengembangan Pendidikan (SPP) siswa setiap bulannya. Dalam melakukan penyelenggaraan makan, SMA Tunas Luhur Paiton melakukan kontrak dengan catering. Frekuensi makanan yang diberikan ialah satu kali, makan

siang pada istirahat pukul 12.15 WIB, Penyajian makanan dalam penyelenggara makan di SMA Tunas Luhur Paiton dilakukan dengan sistem prasmanan, dimana untuk karbohidrat seperti nasi dan sayuran diambil sendiri oleh siswa, sedangkan untuk lauk hewani dan lauk nabati diambil oleh petugas catering.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara ke siswa SMA Tunas Luhur terdapat keluhan dimana dalam seminggu menu yang disajikan berbeda-beda, akan tetapi bahan makanan yang disediakan selalu sama, seperti ayam. Dalam satu minggu secara berturut-turut makanan yang disajikan ialah soto ayam, ayam koloke, opor ayam, sate ayam. Selain itu, dilihat dari makan siang yang disajikan tidak sesuai dengan jadwal menu makanan yang sudah ada.

Tidak hanya dilihat dari menu yang disajikan, tetapi terdapat keluhan rasa dalam makanan yang disajikan kurang pas sehingga membuat nafsu makan siswa berkurang. Tekstur makanan yang disajikan terkadang terlalu lembek dan keras. Besar porsi makanan yang disajikan kurang sesuai dengan standar porsi yang sudah ditentukan serta hygiene sanitasi yang kurang diperhatikan oleh penjamah makanan atau petugas catering.

Dengan adanya keluhan-keluhan tersebut menyebabkan siswa kurang nafsu makan sehingga tak jarang dari mereka yang melewatkan waktu makan. Selain itu, terdapat beberapa siswa yang berinisiatif membawa bekal sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk melihat tingkat kepuasan siswa terhadap penyajian makan siang pada penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton Kabupaten Probolinggo.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap menu makanan pada penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Kabupaten Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, terdapat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap menu makanan yang disajikan dalam penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Kabupaten Probolinggo.

2. Tujuan Khusus

- a) Menganalisis kepuasan siswa berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencakup variasi menu, citarasa, penampilan, serta pelayanan penjamah makanan pada catering di SMA Tunas Luhur Paiton Kabupaten Probolinggo.
- b) Menganalisis kepuasan siswa berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mencakup variasi menu, citarasa, penampilan, serta pelayanan penjamah makanan pada catering di SMA Tunas Luhur Paiton Kabupaten Probolinggo.
- c) Menganalisis kepuasan siswa berdasarkan kedua metode yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat manfaat penelitian yang dibedakan menjadi dua sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, referensi, dan informasi bagi pembaca terkait penyelenggaraan atau pelayanan makanan di institusi sekolah sehingga dapat terjadi peningkatan baik dari kualitas maupun kuantitas.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi D3 Gizi dan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang pada umumnya.

b) Bagi Institusi SMA Tunas Luhur Kabupaten Probolinggo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terkait penyelenggaraan makanan di sekolah untuk lebih memperhatikan kepuasan siswa dalam pelayanan makanan yang diberikan.

E. Kerangka Konsep

