

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### **1. Gambaran umum lokasi penelitian**

Rindam IX/Udayana merupakan salah satu komando pelaksana Kodam IX/Udayana memiliki tugas pokok menyelenggarakan pendidikan, latihan, pengkajian dan pengembangan serta membantu pembinaan latihan secara teknis terhadap satuan-satuan jajaran. Dengan Keputusan KASAD No. KPTS 481/5/1960 tanggal 3 Mei 1960 Bagde Kodam dari Raksabhuna diganti menjadi UDAYANA. Kodam XVI/Udayana mengalami perkembangan sesuai dengan perkembangan RI dengan integrasi Timor-Timur, maka wilayah dan tanggung jawabnya diperluas dengan dibentuknya Korem 164/Wiradharma yang meliputi wilayah Propinsi Timor-Timur. Terhitung mulai tanggal 1 April 1985, berdasarkan Keputusan KASAD No. 131/II/1985 tanggal 12 Februari 1985 sebutan Kodam XVI/Udayana diubah menjadi KODAM IX/UDAYANA. Perubahan ini sesuai dengan reorganisasi TNI-AD dari 17 Kodam menjadi 10 Kodam di seluruh Indonesia.

Kodam IX/Udayana yang dibentuk secara formal tanggal 27 Mei 1957 adalah salah satu Komando Utama di wilayah Nusa Tenggara yang membawahi 3 Komando Resort Militer (Korem yaitu Korem 161/Wira Sakti di Kupang, Korem 162/Wira Bhakti di Mataram dan Korem 163/Wira Satya di Denpasar. Letak Kodam IX/Udayana sangat strategis, karena wilayah teritorialnya terdiri dari Provinsi Bali, NTB dan NTT. Kodam IX/Udayana bagian dari TNI merupakan kompartemen strategis mengemban tugas pokok mengamankan kedaulatan

Negara dan keutuhan wilayah NKRI dari berbagai bentuk ancaman dan gangguan yang datang dari luar maupun dari dalam negeri seperti pemberontakan dan gerakan separatis. Dengan tugas pokok tersebut prajurit Kodam IX/Udayana harus mampu menjadi penangkal sekaligus dapat digerakkan setiap saat untuk menghancurkan seluruh kekuatan musuh serta memulihkan kondisi keamanan nasional.

Dodiklatpur Rindam IX/Udayana sebagai satuan pelaksana di Rindam IX/Udayana mempunyai tugas menyelenggarakan pendidikan dasar kemiliteran lanjutan bagi Bintara dan Tamtama Infanteri TNI AD. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut Dodiklatpur Rindam IX/Udayana melaksanakan fungsi utama membentuk sikap dan mental sebagai prajurit infanteri melalui pendidikan dan latihan dan melaksanakan fungsi organik militer yang meliputi bidang pengamanan, pendidikan dan latihan, personel, logistik dan administrasi umum dalam rangka mendukung tugas pokok.

## **2. Karakteristik sampel penelitian**

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah siswa bintara yang sedang menjalani pendidikan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran sebanyak 65 sampel.

### **a. Usia Sampel**

Berdasarkan usia sampel, terdapat 5 kategori usia yaitu 18 tahun, 19 tahun, 20 tahun, 21 tahun, dan 22 tahun. Hal ini dilakukan karena rentang usia siswa bintara untuk menjalani pendidikan adalah 18 tahun sampai dengan 22 tahun. Dari 65 sampel yang telah diteliti, terdapat 7 sampel (10,8%) dengan usia 18 tahun, 9 sampel (13,8%) dengan usia 19 tahun, 21 sampel (32,3%) dengan usia 20 tahun,

21 sampel (32,3%) dengan usia 21 tahun dan 7 sampel (10,8%) dengan usia 22 tahun. Sebaran usia sampel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.  
Sebaran Sampel Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	n	%
1.	18	7	10,8
2.	19	9	13,8
3.	20	21	32,3
4.	21	21	32,3
5.	22	7	10,8
Total		65	100

b. Asal Sampel

Berdasarkan asal sampel, pada 65 sampel yang diteliti terdapat 10 sampel (15,4 %) berasal dari Bali, 1 sampel (1,5%) berasal dari Jawa Barat, 3 sampel (4,6%) berasal dari Jawa Tengah, 3 sampel (4,6%) berasal dari Jawa Timur, 1 sampel (1,5%) berasal dari Maluku, 21 sampel (32,3%) berasal dari NTB, 25 sampel (38,5%) berasal dari NTT dan 1 sampel (1,5%) berasal dari Sumatera Utara. Sebaran asal sampel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.  
Sebaran Sampel Berdasarkan Asal

No	Asal	n	%
1.	Bali	10	15,4
2.	Jawa Barat	1	1,5
3.	Jawa Tengah	3	4,6
4.	Jawa Timur	3	4,6
5.	Maluku	1	1,5
6.	NTB	21	32,3
7.	NTT	25	38,5
8.	Sumatra Utara	1	1,5
Total		65	100

### 3. Penyelenggaraan makanan

Penyelenggaraan makanan adalah rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan. Pada proses perencanaan hingga proses pemesanan dan pembelian di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Buleleng, Bali telah dibuat oleh Rindam IX/Udayana sebagai komando pelaksana Kodam IX/Udayana bertempat di Tabanan. Proses perencanaan tersebut meliputi perencanaan anggaran belanja bahan makanan, menu dan perencanaan kebutuhan makanan.

Pada proses penerimaan, bahan makanan diperiksa sesuai dengan pesanan dan kebutuhan selama 3 hari. Proses penerimaan ini diawasi oleh 1 orang pengawas yang berpangkat Dangkima (Komandan Kompi Markas) yang dilakukan selama 3 hari sekali di dapur. Proses penyimpanan dan penyaluran bahan makanan dilakukan oleh 1 orang tentara yang berpangkat Peltu (Pembantu Letnan Satu). Penyimpanan bahan makanan dibedakan menjadi dua tempat sesuai

dengan kondisi bahan makanan, untuk bahan makanan seperti beras, tepung-tepungan dan biji-bijian diletakan pada gudang penyimpanan bahan makanan kering sedangkan untuk bahan makanan basah seperti ikan, daging, dan sayuran akan diletakan pada freezer dan kulkas. Sistem yang diterapkan pada penyimpanan bahan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Buleleng, Bali yaitu sistem FIFO (*First In First Out*) dimana barang yang pertama kali disimpan akan digunakan terlebih dahulu.

Dalam proses persiapan bahan makanan yang akan dimasak dilaksanakan 2 jam sebelum makanan disajikan. Proses persiapan ini dilakukan oleh 5 orang dimana 1 orang merupakan PNS dan 4 orang lainnya berpangkat Kopral di dapur. Persiapan dibagi sesuai dengan bahan makanan yaitu persiapan beras, daging dan sayuran serta pemotongan. Proses pengolahan dilakukan oleh orang yang sama dengan proses persiapan. Dalam satu hari pengolahan makanan dilakukan menggunakan teknik pengolahan yang berbeda-beda seperti menggoreng, merebus dan menumis.

Distribusi makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Buleleng, Bali menggunakan sistem desentralisasi dimana makanan yang akan disajikan dibawa terlebih dahulu ke ruang makan kemudian diporsikan diruangan yang sama. Pendistribusian makanan ini lakukan oleh 4 orang dimana 1 orang berpangkat Pelda dan 3 orang berpangkat Kopral. Pada proses pencatatan dan pelaporan hal yang dicatat dan dilaporkan adalah penerimaan barang serta barang yang keluar. Pencatatan ini dilakukan oleh pengawas penyelenggaraan makanan yang berpangkat Peltu dan diserahkan dan dilaporkan pada Komandan setiap 1 bulan sekali.

a. Citarasa makanan

Citarasa makanan meliputi aspek rasa makanan, variasi bahan yang digunakan, aroma makanan, tekstur makanan, suhu makanan, jumlah makanan mencukupi, menu yang disajikan bervariasi, menu menarik dari segi penampilan, menu sesuai dengan kebiasaan makan, makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera, dan letak hidangan sesuai dengan tempatnya. Sebaran harapan dan pengalaman sampel terhadap citarasa makanan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.

Sebaran Harapan dan Pengalaman Sampel Terhadap Citarasa Makanan

No	Aspek	Harapan (%)	Pengalaman (%)
1.	Rasa makanan	20,0	18,5
2.	Variasi Bahan makanan	16,9	13,8
3.	Aroma makanan	12,3	12,3
4.	Tekstur makanan	12,3	13,8
5.	Suhu makanan	6,2	10,8
6.	Jumlah makanan mencukupi menurut siswa	13,8	10,8
7.	Menu disajikan bervariasi	23,1	18,5
8.	Menu menarik dari segi penampilan	10,8	10,8
9.	Menu sesuai dengan kebiasaan makan	9,2	10,8
10.	Makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera	12,3	12,3
11.	Letak hidangan sesuai dengan tempatnya	15,4	12,3
Jumlah		152,3	144,7
Rerata		13,8	13,2

Berdasarkan tabel 4, terdapat 7 aspek yang dinilai tidak memenuhi harapan sampel sehingga dapat dikatakan tidak puas terhadap citarasa makanan yang disajikan. Aspek yang telah memenuhi harapan sampel tersebut ialah rasa makanan, variasi bahan makanan, aroma makanan, jumlah makanan mencukupi menurut siswa, menu yang disajikan bervariasi, makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera serta letak hidangan sesuai dengan tempatnya. Sedangkan terdapat 4 aspek yang sudah memenuhi harapan sampel antara lain tekstur makanan, suhu makanan, menu menarik dari segi penampilan, dan menu sesuai dengan kebiasaan makan siswa. Rata-rata sebaran harapan sampel terhadap citarasa adalah 13,8% sedangkan rata-rata sebaran pengalaman sampel terhadap citarasa adalah 13,2% sehingga dapat dikatakan pengalaman sampel belum sesuai dengan harapan sampel.

b. Penyaji makanan

Penyaji makanan meliputi aspek institusi memberikan informasi mengenai makanan yang disajikan, petugas dapur ramah saat menyajikan makanan, petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih dan sopan saat menjaga makanan, penyajian makanan sesuai waktu, cara penyajian makanan bersih dan tertutup, petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila tidak habis) dan petugas meyakinkan siswa agar mengonsumsi makanan dengan baik. Sebaran harapan dan pengalaman sampel terhadap penyaji makanan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5.

## Sebaran Harapan dan Pengalaman Sampel Terhadap Penyaji Makanan

No	Aspek	Harapan (%)	Pengalaman (%)
1.	Institusi memberikan informasi mengenai makanan yang disajikan	16,9	12,3
2.	Petugas dapur ramah saat menyajikan makanan	26,2	18,5
3.	Petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih dan sopan saat menjaga makanan	32,3	16,9
4.	Penyajian makanan sesuai waktu	32,3	27,7
5.	Cara penyajian makanan bersih dan tertutup	23,1	15,4
6.	Petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila tidak habis)	27,7	21,5
7.	Petugas meyakinkan siswa agar mengkonsumsi makanan dengan baik	30,8	23,1
Jumlah		189,3	135,4
Rerata		27,0	19,3

Berdasarkan tabel 5, terdapat 7 aspek yang tidak memenuhi harapan sampel yaitu institusi memberikan informasi mengenai makanan yang disajikan, petugas dapur ramah saat menyajikan makanan, petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih dan sopan saat menjaga makanan, penyajian makanan sesuai waktu, cara penyajian makanan bersih dan tertutup, petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila tidak habis) dan petugas meyakinkan siswa agar mengkonsumsi makanan dengan baik. Rata-rata sebaran harapan sampel terhadap Penyaji Makanan adalah 27,0% sedangkan rata-rata sebaran pengalaman sampel terhadap Penyaji Makanan adalah 19,3% sehingga dapat dikatakan pengalaman sampel belum sesuai dengan harapan sampel.



c. Alat penyajian makanan

Alat penyaji makanan meliputi aspek alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih dan kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan. Sebaran harapan dan pengalaman sampel terhadap alat penyajian makanan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6.

Sebaran Harapan dan Pengalaman Sampel Terhadap Alat Penyajian Makanan

No	Aspek	Harapan (%)	Pengalaman (%)
1.	Alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih	29,2	10,8
2.	Kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan	12,3	6,15
	Jumlah	41,5	17,0
	Rerata	20,8	8,5

Berdasarkan tabel 6, didapatkan 2 aspek yang tidak memenuhi harapan sampel yaitu alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih dan kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan. Rata-rata sebaran harapan sampel terhadap alat penyaji makanan adalah 20,8% sedangkan rata-rata sebaran pengalaman sampel terhadap alat penyaji makanan adalah 8,5% sehingga dapat dikatakan pengalaman sampel belum sesuai dengan harapan sampel.

#### **4. Harapan siswa bintanga pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran**

Harapan siswa bintanga pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Buleleng, Bali menunjukkan pentingnya penilaian siswa bintanga terhadap kegiatan penyelenggaraan yang dilakukan. Berdasarkan harapan siswa bintanga, keseluruhan aspek yang terdiri dari 20 aspek penilaian harapan siswa memberikan penilaian penting. Berikut ini aspek yang dianggap penting oleh siswa bintanga antara lain:

Tabel 7.

Sebaran Harapan Siswa Bintangara pada Aspek Penyelenggaraan Makanan yang  
Dianggap Penting

No	Aspek	Harapan (%)
1.	Rasa dari makanan yang disajikan enak	61,5
2.	Variasi bahan yang digunakan dalam makanan cerah dan menarik.	53,8
3.	Aroma makanan yang disajikan dapat membangkitkan selera makan	63,1
4.	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	64,6
5.	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis masakan	69,2
6.	Jumlah makanan yang dihidangkan sudah mencukupi menurut siswa	67,7
7.	Alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih	53,8
8.	Kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan	75,4
9.	Institusi memberikan informasi mengenai makanan yang akan disajikan	70,8
10.	Petugas dapur ramah saat menyajikan makanan	61,5
11.	Petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih sopan saat menjaga makanan	58,5
12.	Penyajian makanan sesuai dengan waktu yang seharusnya	60
13.	Cara penyajian makanan sudah bersih dan tertutup	69,2
14.	Menu yang disajikan bervariasi	56,9
15.	Menu yang disajikan menarik dari segi penampilan	69,2
16.	Menu yang disajikan sesuai dengan kebiasaan makan	70,8
17.	Makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera	67,7
18.	Letak hidangan sesuai dengan tempatnya	60
19.	Petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila tidak dihabiskan)	60
20.	Petugas meyakinkan siswa agar mengkonsumsi makanan dengan baik	58,5
Jumlah		1272
Rerata		63,6

Berdasarkan tabel 7, rata-rata sebaran harapan siswa bintara pada aspek penyelenggaraan makanan yang dianggap penting adalah 63,6%.

#### **5. Pengalaman siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran**

Pengalaman siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Buleleng, Bali sebagian besar mendapat nilai baik. Dari 20 aspek penilaian pengalaman hanya sebagian kecil yang mendapat nilai kurang baik atau tidak baik. Berikut ini aspek yang dianggap baik oleh siswa bintara antara lain:

Tabel 8.  
Sebaran Pengalaman Siswa Bintangara pada Aspek Penyelenggaraan Makanan yang  
Dianggap Baik

No	Aspek	Pengalaman (%)
1.	Rasa dari makanan yang disajikan enak	38,5
2.	Aroma makanan yang disajikan dapat membangkitkan selera makan	50,8
3.	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis masakan	43,1
4.	Jumlah makanan yang dihidangkan sudah mencukupi menurut siswa	72,3
5.	Alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih	66,2
6.	Kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan	80
7.	Institusi memberikan informasi mengenai makanan yang akan disajikan	70,8
8.	Petugas dapur ramah saat menyajikan makanan	69,2
9.	Petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih sopan saat menjaga makanan	67,7
10.	Penyajian makanan sesuai dengan waktu yang seharusnya	58,5
11.	Cara penyajian makanan sudah bersih dan tertutup	69,2
12.	Menu yang disajikan bervariasi	35,4
13.	Menu yang disajikan menarik dari segi penampilan	43,1
14.	Menu yang disajikan sesuai dengan kebiasaan makan	52,3
15.	Makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera	53,8
16.	Letak hidangan sesuai dengan tempatnya	60
17.	Petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila tidak dihabiskan)	35,4
Jumlah		966,3
Rerata		56,8

Berdasarkan tabel 8, rata-rata sebaran pengalaman siswa bintangara pada aspek penyelenggaraan makanan yang dianggap penting adalah 56,8%.

## 6. Analisis tingkat kepuasan

### a. Analisis tingkat kepuasan sampel terhadap citarasa makanan

Tingkat kepuasan terhadap citarasa merupakan perasaan seseorang mengenai harapan dan pengalaman terkait dengan aspek dalam citarasa seperti rasa makanan, variasi bahan makanan, aroma makanan, tekstur makanan, suhu makanan, jumlah makanan, menu yang disajikan bervariasi, menu menarik, menu sesuai dengan kebiasaan makan, makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera dan letak hidangan sesuai dengan tempatnya. Adapun hasil analisis terdapat pada tabel 9.

Tabel 9.

Sebaran Analisis Tingkat Kepuasan Sampel Terhadap Citarasa Makanan

No	Aspek	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori Tingkat Kepuasan
1.	Rasa makanan	93,49	Puas
2.	Variasi Bahan makanan	91,97	Puas
3.	Aroma makanan	96,73	Puas
4.	Tekstur makanan	92,71	Puas
5.	Suhu makanan	94,24	Puas
6.	Jumlah makanan mencukupi menurut siswa	100,79	Puas
7.	Menu disajikan bervariasi	91,44	Puas
8.	Menu menarik dari segi penampilan	91,63	Puas
9.	Menu sesuai dengan kebiasaan makan	95,24	Puas
10.	Makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera	96,43	Puas
11.	Letak hidangan sesuai dengan tempatnya	98,41	Puas

Tingkat kepuasan terhadap citarasa makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali berada pada kategori puas yaitu  $\geq 90\%$ . Pada aspek menu yang disajikan bervariasi mendapat tingkat kepuasan terendah yaitu 91,44% sedangkan pada aspek jumlah makanan yang dihidangkan sudah mencukupi menurut siswa mendapat tingkat kepuasan tertinggi yaitu 100,79%.

b. Analisis tingkat kepuasan sampel terhadap penyaji makanan

Tingkat kepuasan terhadap penyaji makanan merupakan perasaan seseorang mengenai harapan dan pengalaman terkait dengan aspek dalam penyaji makanan seperti institusi memberikan informasi mengenai makanan yang disajikan, petugas dapur ramah saat menyajikan makanan, petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih dan sopan saat menjaga makanan, penyajian makanan sesuai waktu, cara penyajian makanan bersih dan tertutup, petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila tidak habis) dan petugas meyakinkan siswa agar mengkonsumsi makanan dengan baik. Adapun hasil analisis terdapat pada tabel 10.

Tabel 10.

## Sebaran Analisis Tingkat Kepuasan Sampel Terhadap Penyaji Makanan

No	Aspek	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori Tingkat Kepuasan
1.	Institusi memberikan informasi mengenai makanan yang disajikan	96,58	Puas
2.	Petugas dapur ramah saat menyajikan makanan	98,14	Puas
3.	Petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih dan sopan saat menjaga makanan	94,89	Puas
4.	Penyajian makanan sesuai waktu	97,82	Puas
5.	Cara penyajian makanan bersih dan tertutup	95,90	Puas
6.	Petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila tidak habis)	89,51	Tidak Puas
7.	Petugas meyakinkan siswa agar mengkonsumsi makanan dengan baik	90,11	Puas

Tingkat kepuasan terhadap penyaji makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali hampir keseluruhan aspek berada pada kategori puas yaitu  $\geq 90\%$ . Namun pada aspek petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan mendapat tingkat kepuasan terendah yaitu 89,51% dan masuk dalam kategori tidak puas atau  $< 90\%$ . Sedangkan pada aspek petugas dapur ramah saat menyajikan makanan mendapat tingkat kepuasan tertinggi yaitu 98,14%.



c. Analisis tingkat kepuasan sampel terhadap alat penyajian makanan

Tingkat kepuasan terhadap alat penyajian makanan merupakan perasaan seseorang mengenai harapan dan pengalaman terkait dengan aspek dalam alat yang digunakan dalam penyajian makanan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih dan kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan. Adapun hasil analisis terdapat pada tabel 11.

Tabel 11.

Sebaran Analisis Tingkat Kepuasan Sampel Terhadap Alat Penyajian Makanan

No	Aspek	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori Tingkat Kepuasan
1.	Alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih	93,28	Puas
2.	Kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan	98,06	Puas

Tingkat kepuasan terhadap alat penyajian makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali berada pada kategori puas yaitu  $\geq 90\%$ . Pada aspek alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih mendapat tingkat kepuasan terendah yaitu 93,28% sedangkan pada aspek kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan mendapat tingkat kepuasan tertinggi yaitu 98,06%.

d. Analisis tingkat kepuasan sampel pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran

Tingkat kepuasan pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran merupakan perasaan seseorang mengenai harapan dan pengalaman terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan makanan seperti citarasa, penyaji makanan dan alat penyajian makanan. Adapun hasil analisis terdapat pada tabel 12.

Tabel 12.

Sebaran Analisis Tingkat Kepuasan Sampel pada Penyelenggaraan Makanan  
di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran

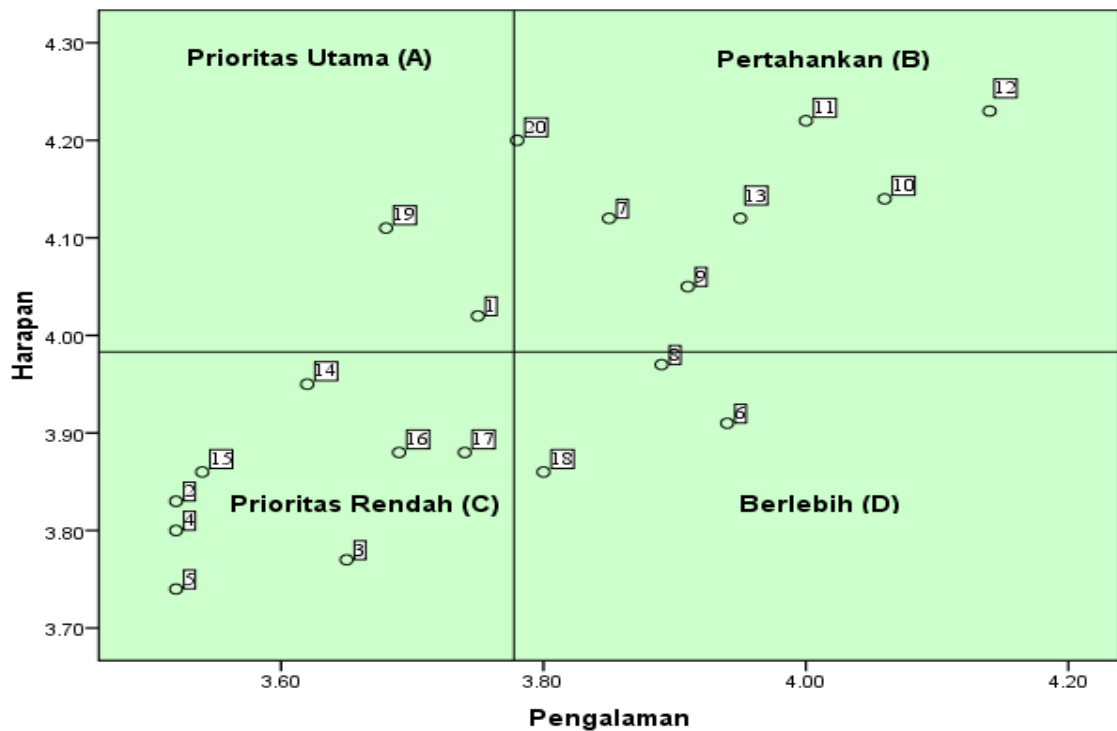
No	Aspek	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori Tingkat Kepuasan
1.	Rasa dari makanan yang disajikan enak	93,49	Puas
2.	Variasi bahan yang digunakan dalam makanan cerah dan menarik.	91,97	Puas
3.	Aroma makanan yang disajikan dapat membangkitkan selera makan	96,73	Puas
4.	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	92,71	Puas
5.	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis masakan	94,24	Puas
6.	Jumlah makanan yang dihidangkan sudah mencukupi menurut siswa	100,79	Puas
7.	Alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih	93,28	Puas
8.	Kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan	98,06	Puas
9.	Institusi memberikan informasi mengenai makanan yang akan disajikan	96,58	Puas
10.	Petugas dapur ramah saat menyajikan makanan	98,14	Puas
11.	Petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih sopan saat menjaga makanan	94,89	Puas
12.	Penyajian makanan sesuai dengan waktu yang seharusnya	97,82	Puas
13.	Cara penyajian makanan sudah bersih dan tertutup	95,90	Puas
14.	Menu yang disajikan bervariasi	91,44	Puas
15.	Menu yang disajikan menarik dari segi penampilan	91,63	Puas
16.	Menu yang disajikan sesuai dengan kebiasaan makan	95,24	Puas
17.	Makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera	96,43	Puas
18.	Letak hidangan sesuai dengan tempatnya	98,41	Puas
19.	Petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan	89,51	Tidak Puas
20.	Petugas meyakinkan siswa agar mengkonsumsi makanan dengan baik	90,11	Puas
Total		1897,37	
Rerata		94,87	

Tingkat kepuasan sampel pada Penyelenggaraan Makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali sebagian besar berada pada kategori puas yaitu  $\geq 90\%$ . Dari 65 sampel yang diteliti, seluruh sampel merasa puas pada penyelenggaraan makanan dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 94,87%.

## **7. Analisis kuadran kartesius**

Untuk mengetahui aspek yang harus dipertahankan atau ditingkatkan pada 20 aspek yang telah diteliti, maka seluruh aspek yang menjadi penentu kepuasan sampel dianalisis dengan menggunakan kuadran kartesius. Hal pertama yang dilakukan adalah menghitung rata-rata dari skor per aspek penilaian harapan dan pengalaman sampel kemudian rata-rata skor per aspek tersebut dihitung kembali untuk mencari rata-rata keseluruhan harapan dan pengalaman sampel sebagai nilai batas penentu suatu harapan yang dianggap penting atau tidak penting dan pengalaman yang dianggap baik atau tidak baik serta untuk menentukan titik tengah dari diagram kartesius.

Dari hasil rerata yang telah dihitung didapatkan rerata harapan sampel adalah 3,98 sedangkan rerata pengalaman sampel adalah 3,78. Aspek harapan dianggap penting apabila mendapat skor lebih dari 3,98 sedangkan dianggap tidak penting apabila mendapat skor kurang dari 3,98. Aspek pengalaman dianggap penting apabila mendapat skor lebih dari 3,78 dan dianggap tidak penting apabila mendapat skor kurang dari 3,78.



Keterangan :

**Prioritas Utama (A)**

- 1 = rasa makanan
- 19 = petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan

**Pertahankan (B)**

- 7 = alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih
- 9 = institusi memberikan informasi mengenai makanan yang akan disajikan
- 10 = petugas dapur ramah saat menyajikan makanan
- 11 = petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih dan sopan
- 12 = penyajian makanan sesuai dengan waktu yang seharusnya
- 13 = cara penyajian makanan sudah bersih dan tertutup
- 20 = petugas meyakinkan siswa agar mengonsumsi makanan dengan baik

**Prioritas Rendah (C)**

- 2 = variasi bahan makanan
- 3 = aroma makanan
- 4 = tekstur makanan
- 5 = suhu makanan

**Pertahankan (B)**

- 14 = menu yang disajikan bervariasi
- 15 = menu yang disajikan menarik dari segi penampilan
- 16 = menu yang disajikan sesuai dengan kebiasaan makan
- 17 = makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera

**Berlebih (D)**

- 6 = jumlah makanan sudah mencukupi menurut siswa
- 8 = kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan
- 18 = letak hidangan sesuai dengan tempatnya

Gambar 3.

Pemetaan Aspek Kepuasan Siswa Bintara Pada Penyelenggaraan Makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana Buleleng, Bali

Berdasarkan pemetaan aspek kepuasan siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana Buleleng, Bali terdapat 2 aspek yang menjadi prioritas utama yaitu rasa makanan

dan petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan. Sedangkan ada 7 aspek yang harus dipertahankan yaitu alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih, institusi memberikan informasi mengenai makanan yang akan disajikan, petugas dapur ramah saat menyajikan makanan, petugas dapur menggunakan pakaian yang bersih dan sopan, penyajian makanan sesuai dengan waktu yang seharusnya, cara penyajian makanan sudah bersih dan tertutup, dan petugas meyakinkan siswa agar mengkonsumsi makanan dengan baik. Terdapat 8 aspek yang menjadi prioritas rendah yaitu variasi bahan makanan, aroma makanan, tekstur makanan, suhu makanan, menu yang disajikan bervariasi, menu yang disajikan menarik dari segi penampilan, menu yang disajikan sesuai dengan kebiasaan makan, dan makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera. Dan 3 aspek yang dianggap lebih yaitu jumlah makanan sudah mencukupi menurut siswa, kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan, letak hidangan sesuai dengan tempatnya.

## **B. Pembahasan**

Tingkat kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa sampel yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan siswa bintangara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana Buleleng, Bali maka dari 65 sampel yang telah diteliti, seluruh sampel merasa puas pada penyelenggaraan makanan. Hal ini dilihat dari hasil rata-rata tingkat kepuasan yaitu 94,87%. Tingkat kepuasan siswa bintangara pada penyelenggaraan makanan di

Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Buleleng, Bali didapatkan hasil hampir seluruh aspek penentu kepuasan lebih dari standar tingkat kepuasan yaitu 90%. Dari aspek yang telah diteliti, 19 aspek memiliki skor kepuasan lebih dari 90% sedangkan 1 aspek yaitu petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan memiliki skor kepuasan kurang dari 90% yaitu 89,51%.

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Desy Dwirianasari (2016) mengenai tingkat kepuasan pasien warga negara asing (WNA) terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Kota Denpasar dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan makanan pasien warga negara asing mencapai 97,56% dan sudah melebihi standar tingkat kepuasan yaitu 90%. Hasil penelitian ini juga menyatakan bahwa penjelasan ahli gizi ruangan, motivasi ahli gizi ruangan, menu sesuai dengan kebiasaan makan pasien, keterampilan ahli gizi ruangan menjelaskan diet pasien, dan ahli gizi ruangan mendengarkan keluhan pasien terkait sajian menu harus menjadi prioritas utama karena dianggap penting oleh pasien.

Moehyi, 1999 (dalam Aritonang, 2014) Citarasa makanan meliputi penampilan dan rasa makanan. Adapun penampilan makanan, dinilai dari warna makanan, tekstur makanan, besar porsi, bentuk bahan makanan, pengaturan atau penyajian makanan. Sedangkan untuk rasa makanan, dinilai dari suhu makanan yang disajikan, bumbu yang digunakan, keempukan makanan yang disajikan, aroma makanan dan tingkat kematangan makanan yang disajikan.

Dari 20 aspek yang telah dianalisis, terdapat 11 aspek citarasa makanan yang dirasa puas oleh siswa bintara dan mendapatkan tingkat kepuasan  $\geq 90\%$ . Aspek

citarasa makanan tersebut meliputi rasa makanan, variasi bahan makanan, aroma makanan, tekstur makanan, suhu makanan, jumlah makanan, menu yang disajikan bervariasi, menu menarik, menu sesuai dengan kebiasaan makan, makanan yang disajikan menarik dan menggugah selera dan letak hidangan sesuai dengan tempatnya.

Berdasarkan hasil analisis kuadran kartesius terdapat aspek yang dianggap penting oleh siswa bintang tetapi dalam pengalaman siswa bintang belum sesuai dengan harapan. Nilai rata-rata pengalaman siswa bintang lebih rendah dari harapan sehingga harus lebih ditingkatkan dan menjadi prioritas utama. Aspek tersebut yaitu rasa dari makanan yang disajikan dimana aspek ini memiliki tingkat kepuasan  $\geq 90\%$  namun masuk dalam kategori prioritas utama yang harus ditingkatkan. Hal ini disebabkan karena rasa merupakan suatu yang sangat penting dalam terbentuknya makanan dan juga merupakan sesuatu yang dinilai berdasarkan perasaan atau selera seseorang (bersifat subjektif) sehingga perbedaan asal daerah dapat menyebabkan perbedaan selera rasa dari makanan. Penelitian yang dilakukan oleh Wulansari (2013) mengenai penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor menyatakan bahwa citarasa merupakan atribut yang dinilai subjektif oleh konsumen dan berhubungan dengan karakteristik konsumen (asal daerah).

Menurut Sumiyati, 2008 (dalam Kumboyono, 2013) mengenai gambaran sisa makanan pasien dan beberapa faktor yang mempengaruhi sisa makanan pasien di RSUD RA Kartini Jepara menyatakan rasa enak pada jenis makanan yang sama akan berbeda pada setiap sampel karena pengalaman yang berbeda tergantung dari kesenangan atau selera seseorang. Rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya



berbagai indera dalam tubuh manusia, terutama indera pengelihatan, indera penciuman, indera pengecap dan makanan yang memiliki rasa yang tinggi adalah makanan yang menarik, menyebarkan bau sedap dan memberikan rasa yang lezat. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukardi (2008) mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned Pronas produksi PT CIP, Denpasar, Bali menyatakan bahwa salah satu aspek yang menjadi prioritas utama adalah aspek rasa. Hal ini disebabkan karena rasa memegang peranan yang penting dalam hal loyalitas pelanggan sehingga pelanggan tidak ingin membayar mahal jika harapan mereka akan produk tidak terpenuhi.

Penampilan penyaji merupakan faktor penunjang yang cukup penting terhadap penerimaan makanan. Penampilan penyaji meliputi sikap, keterampilan, perhatian, keramahan dan ketepatan waktu penyajian. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat 6 aspek penyaji makanan yang dirasa sudah puas dan mendapat tingkat kepuasan  $\geq 90\%$  dan 1 aspek penyaji makanan yang dirasa kurang puas dan mendapat tingkat kepuasan  $< 90\%$ . Enam aspek yang dirasa puas tersebut meliputi institusi memberikan informasi mengenai makanan yang disajikan, keramahan petugas, kebersihan dan kesopanan petugas, penyajian makanan sesuai waktu, cara penyajian makanan yang bersih dan tertutup serta petugas menyakinkan siswa agar konsumsi makanan dengan baik. Sedangkan aspek yang dirasa kurang puas adalah petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila dihabiskan).

Berdasarkan hasil analisis kuadran kartesius terdapat aspek yang dianggap penting oleh siswa bintanga tetapi dalam pengalaman siswa bintanga belum sesuai

dengan harapan. Nilai rata-rata pengalaman siswa bintanga lebih rendah dari harapan sehingga harus lebih ditingkatkan dan menjadi prioritas utama selain aspek rasa makanan adalah aspek petugas menanyakan kepada siswa mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan, hal ini disebabkan kurangnya interaksi antara petugas karena adanya pembatasan waktu makan dalam pelaksanaan pendidikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eka Padmiari (2013) mengenai analisis faktor kepuasan pasien rawat inap terhadap kinerja ahli gizi ruangan di RSUP Sanglah Denpasar, Provinsi Bali menyatakan bahwa ada 13 aspek penentu kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pasien, tetapi kinerjanya dibawah rata-rata sehingga diprioritaskan untuk ditingkatkan. Ketigabelas aspek tersebut meliputi: 1). Memperkenalkan diri kepada pasien; 2). Menerapkan 3S; 3). Tidak memakai make-up yang berlebihan dan menyolok; 4). Memakai pakaian yang bersih, rapi, dan sopan; 5). Menggunakan kata-kata yang sopan; 6). Mengucapkan terimakasih kepada pasien; 7) Menyajikan makanan selalu tersenyum pada pasien; 8). Memberikan informasi kepada pasien mengenai diet yang seharusnya dijalankan pasien; 9). Memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi pasien; 10). Meyakinkan pasien agar mau mengkonsumsi makanan dengan baik; 11). Tepat dalam memberikan pelayanan gizi; 12). Terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dihabiskan oleh pasien; 13). Ahli gizi ruangan menanyakan kebiasaan makan pasien. Ketigabelas aspek ini dirasa kurang memuaskan, hal ini disebabkan karena kurangnya interaksi petugas gizi dengan pasien di ruangan.

Alat penyajian makanan merupakan salah satu komponen yang penting dalam aspek kepuasan. Kebersihan alat penyaji merupakan salah satu faktor penting

dalam penyajian atau penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan. Kelengkapan alat penyajian yaitu adanya kesesuaian atau kecocokan antara alat-alat yang digunakan dengan menu yang disajikan, seperti tersedianya sendok, gelas, mangkok, piring, serta alat-alat penyajian lainnya. Penggunaan alat penghidang juga harus disesuaikan dengan jumlah hidangan dan jenis hidangan. Dari 2 aspek alat penyajian makanan yang telah diteliti terdapat 2 aspek alat penyajian makanan yang dirasa puas dan mendapat tingkat kepuasan  $\geq 90\%$ . Aspek tersebut meliputi kebersihan dan kelengkapan alat makan yang digunakan dalam menyajikan makanan.

Berdasarkan analisis kuadran kartesius terdapat aspek alat penyajian makanan yang dianggap penting oleh siswa bintangara serta memiliki nilai harapan dan pengamalan lebih dari rata-rata sehingga perlu dipertahankan. Aspek tersebut adalah aspek alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah bersih. Terdapat aspek alat makanan yang dianggap kurang penting dan memiliki nilai harapan rendah namun nilai pengalaman lebih dari rata-rata sehingga dianggap berlebihan oleh siswa. Aspek tersebut adalah aspek kelengkapan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan.