BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Pengertian *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih (Widodo dan Sutopo, 2018).

Menurut Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka, dimana angka ditetapkan dengan skala 1 sampai dengan 4. *Customer satisfaction* disebut juga dengan kepuasan pelanggan.

Arti kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Tingkat kepuasan juga merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka

pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang peka terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Agar dapat diketahui bahwa pasien puas atau tidak puas berhubungan dengan rumah sakit, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan pasien. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler dalam Lestari (2016), pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan usulan.

   Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan pelanggan dalam suatu periode, semakin banyak keluhan dari pelanggan berarti makin kurang baik layanan yang diberikan.

b. Survei kepuasan konsumen.

   Dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan pelanggan.

c. Konsumen samaran

   Perusahaan dapat mengirim orang lain untuk berpura-pura menjadi pelanggan guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan secara

langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani pelanggan sesungguhnya.

d. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan pelanggan yang pernah menjadi konsumen di perusahaan tersebut guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi pelanggan di perusahaan itu.

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memberikan kepuasan kepada pasien rumah sakit dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut dan akan merekomendasikan pada teman dan keluarga (Harfika, 2017). Ada beberapa strategi meningkatkan kepuasan konsumen :

a. Berikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen. Sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan.
b. Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan konsumen, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen.
c. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan.

d. Berikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan, sehingga para konsumen percaya atas jasa yang ditawarkan dan akan terus menjadi konsumen setia perusahaan.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (Harfika, 2017).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Zeithaml, et al (1996) dalam Adinegara (2015), mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari sekedar penilaian kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan oleh faktor situasi dan personal dari konsumen. Lebih lanjut Parasuraman, et al. (1985) dalam Adinegara (2015), menyatakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan, mereka berpendapat bahwa jasa terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dimensi berwujud (*tangible*), dan empati (*empathy*). Jika pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari persepsi pelayanan aktual yang diterima, maka pelanggan akan merasa sangat terpuaskan. Jika pelayanan yang diharapkan sama dengan persepsi pelayanan aktual yang diterima, maka pelanggan akan merasa

cukup terpuaskan dan jika harapan pelayanan lebih besar dibandingkan dengan persepsi pelayanan nyata yang diterima, maka pelanggan merasa tidak terpuaskan.

Menurut Rangkuti (2002) dalam Adinegara (2015), salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Lima kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa, yaitu :

a. Responsievenes (daya tanggap), adalah kemampuan untuk mendorong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan cepat.
b. Reliability (keandalan), adalah kemampuan untuk melakukan suatu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
c. Emphaty (empati), adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.
d. Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.
e. Assurance (jaminan), adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Menurut Ladhari (2008) dalam Lestari (2016), kualitas pelayanan dianggap sebagai alat yang penting untuk perjuangan perusahaan untuk membedakan dirinya dari para pesaingnya. Relevansi kualitas layanan kepada perusahaan yang ditekankan di sini terutama kenyataan bahwa perusahaan menawarkan keunggulan kompetitif untuk perusahaan yang berusaha untuk memperbaikinya sehingga dapat membawa kepuasan pelanggan.

Selain itu, menurut Moison, Walter dan White dalam Lestari (2016) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu Karakteristik produk, Harga, Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Image, Desain Visual Suasana, dan Komunikasi.

Menurut Irawan (2004) dalam Lestari (2016), faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan yaitu, kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional,* biaya, kemudahan sedangkan menurut Nasution (2005) dalam Lestari (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terdiri dari keinginan, pengalaman merupakan suatu kondisi, komunikasi.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Wicks & Roethlein (2009) dalam Harfika (2017), kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui proses evaluasi afektif dan evaluasi afektif ini dilakukan menyusul pengalaman pembelian oleh konsumen. Organisasi yang secara konsisten memuaskan pelanggan mereka menikmati tingkat retensi yang lebih tinggi dan profitabilitas yang lebih besar karena adanya peningkatan loyalitas pelanggan. Inilah sebabnya mengapa menjaga konsumen tetap merasa puas merupakan hal yang sangat penting dan ini dapat dilakukan dengan cara yang berbeda dan salah satu caranya adalah dengan mencoba untuk mengetahui harapan mereka dan persepsi layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Dengan cara ini, kualitas layanan dapat dinilai dan dengan demikian dapat mengevaluasi kepuasan dari pelanggan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2007) dalam Adinegara (2015), ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :

a. Sistem Keluhan dan Saran

   Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, websites, dan lain-lain.

b. *Ghost Shopping*

   Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Kemudian mereka diminta untuk melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

   Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, e-mail, websites maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sebagai berikut :

1) *Directly reported satisfaction.*

Melakukan pengukuran secara langsung melalui pertanyaan tentang tingkat kepuasaan pelanggan.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan supaya untuk mengungkapkan masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa dan memberikan saran-saran perbaikan.

4) *Importance-performanca analysis*.

Responden agar menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut. (Harfika, 2017).

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* dapat berupa hasil produk atau jasa yang bersifat emosional. Jika pelanggan mengatakan produk yang berkualitas adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi

apabila pelanggan memperoleh produk yang berkualitas. Jika pelanggan mengatakan kenyamanan adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh kenyamanan pada saat menggunakan produk atau jasa. Jika pelanggan mengatakan harga yang murah adalah *value* maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh harga yang kompetitif (Dewi, 2016).

Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) yang maksimal maka sebuah perusahaan akan dapat mencapai loyalitas pelanggan. Perusahaan akan memperoleh banyak manfaat dari kepuasan pelanggan, jika kepuasan pelanggan tinggi maka tingkat loyalitas pelanggan akan tinggi. Jika kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap produk tersebut dan akan menceritakan pengalamanya kepada orang lain untuk ikut menggunakan produk tersebut sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan (Dewi, 2016).

B. Penyajian Makanan

1. Pengertian Penyajian Makanan

Penyajian makanan merupakan salah satu dari penyelenggaraan makanan. Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangkaian pencapaian status kesehatan yang optimal melalui

pemberian makanan yang tepat. Penyelenggaraan makanan meliputi beberapa kegiatan pokok didalamnya termasuk pencatatan, pelaporan dan evaluasi. Prinsip dari kegiatan tersebut yaitu menyediakan makanan yang berkualitas, memiliki cita rasa yang tinggi serta sesuai dengan selera konsumen. Selain itu, penyelenggaraan makanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang wajar dengan tingkat sanitasi yang tinggi (Aritonang, 2014).

Makanan yang disajikan adalah makanan yang siap santap/laik santap. Laik santap dapat dinyatakan bilamana telah dilakukan uji organoleptik dan uji biologis. Dalam prinsip penyajian makanan wadah untuk setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah terpisah, dan diusahakan tertutup. Tujuannya agar makanan tidak terkontaminasi silang, bila satu makanan tercemar yang lain dapat diselamatkan, serta memperpanjang masa saji makanan sesuai dengan tingkat kerawanan pangan.

Penyajian merupakan rangkaian akhir dalam proses penyelenggaraan makanan. Penyajian makanan memberikan arti khusus bagi penampilan makanan. Makanan yang disajikan adalah makanan yang siap dan layak disantap. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada tahap penyajian makanan antara lain sebagai berikut:

1. Tempat Penyajian Makanan

a. Perhatikan tempat dan waktu tempuh dari tempat pengolahan makanan ke tempat penyajian serta hambatan yang mungkin terjadi selama pengangkutan karena akan mempengaruhi kondisi penyajian. Hambatan di luar dugaan sangat mempengaruhi keterlambatan penyajian.

b. Prinsip penyajian makanan

Adapun prinsip penyajian makanan berdasarkan Kementerian Kesehatan (2013) adalah sebagai berikut :

1) Prinsip pewadahan yaitu jenis makanan ditempatkan didalam wadah yang terpisah dan memiliki tutup untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang.
2) Prinsip kadar air yaitu makanan yang mengandung kadar air tinggi baru dicampur menjelang penyajian untuk menghindari makanan cepat basi.
3) Prinsip *edible part* yaitu setiap bahan yang disajikan merupakan bahan yang dapat dimakan.
4) Prinsip pemisahan yaitu makanan yang disajikan dalam kardus harus dipisah satu sama lain.
5) Prinsip panas yaitu penyajian makanan yang harus disajikan dalam keadaan panas, hal ini bertujuan untuk mencegah pertumbuhan bakteri dan meningkatkan selera makan. Makanan yang harus di sajikan dalam keadaan panas diusahakan tetap dalam keadaan panas dengan memperhatikan suhu makanan. Sebelum di tempatkan dalam alat saji panas (*Food Warmer / Bean Merry*) makanan harus berada pada suhu > 60°C.
6) Prinsip bersih yaitu setiap peralatan / wadah yang digunakan harus higienis, utuh, tidak cacat atau rusak.
7) Prinsip *handling* yaitu setiap penanganan makanan tidak boleh kontak langsung dengan anggota tubuh.
8) Prinsip tepat penyajian diusahakan sesuai dengan kelas pelayanan dan kebutuhan. Tepat penyajian yaitu tepat menu, tepat waktu, tepat tata hidang dan tepat volume (sesuai jumlah).

Selain itu, penyajian makanan harus memenuhi persyaratan sanitasi, yaitu bebas dari kontaminasi, bersih dan tertutup, serta dapat memenuhi kebutuhan diet khususnya untuk pasien di rumah sakit. Adapun persyaratan penyajian makanan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 7 tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, meliputi:

1) Cara penyajian pangan harus terhindar dari pencemaran dan bersih.
2) Pangan jadi yang siap disajikan harus diwadahi dan tertutup.
3) Wadah yang digunakan untuk menyajikan/mengemas pangan jadi harus bersifat *foodgrade* dan tidak menggunakan kemasan berbahan *polystyren.*
4) Pangan jadi yang disajikan dalam keadaan hangat ditempatkan pada fasilitas penghangat pangan dengan suhu minimal 60 °C dan 4 °C untuk pangan dingin.
5) Penyajian dilakukan dengan perilaku penyaji yang sehat dan berpakaian bersih.
6) Pangan jadi harus segera disajikan kepada pasien.
7) Pangan jadi yang sudah menginap tidak boleh disajikan kepada pasien, kecuali pangan yang sudah disiapkan untuk keperluan pasien besok paginya, karena kapasitas kemampuan dapur gizi yang terbatas dan pangan tersebut disimpan ditempat dan suhu yang aman.

2. Alat Penyajian Makanan

a. Kebersihan alat

Kebersihan alat penyaji adalah salah satu faktor penting dalam penyajian dan penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima pasien

terhadap makanan yang disajikan. Kebersihan alat meliputi : permukaan rata utuh, tidak cacat, tidak rusak, tidak ada benda-benda asing yang menempel pada alat penyajian, serta tidak ada bau yang menyengat pada alat yang akan digunakan pada saat menyajikan makanan.

b. Kelengkapan alat penyajian makanan

Kelengkapan alat penyajian adalah adanya kesesuaian atau kecocokan antara alat-alat yang digunakan dengan menu yang akan disajikan seperti, sendok, gelas, mangkok, piring, serta alat-alat penyajian lainnya.

c. Kesesuaian alat dengan makanan

Kesesuaian alat dengan makanan yang akan disajikan kepada klien. Penggunaan alat penghidang harus disesuaikan dengan jumlah hidangan dan jenis hidangan yang akan disajikan, misalnya penghidangan minuman sebaiknya menggunakan gelas yang sesuai, sup dihidangkan dengan mangkuk sop, serta selalu ada tersedia sendok makan setiap kali penyajian makanan.

2. Fungsi Penyajian Makanan

Menurut Danilah (1980) dalam Kurniawan (2015), penyajian makanan dalam suatu jamuan memiliki fungsi sebagai berikut :

a. Memberi keindahan pada menu atau makanan yang akan disajikan, sebagai contoh : menu ikan bakar/goreng akan sangat indah bila disajikan dalam piring/piranti saji lainnya yang cocok bila dibandingkan dengan menu yang dibiarkan dalam alat memasak.

b. Menambah selera makan keluarga/para tamu yang akan menyantap hidangan yang disajikan.

c. Memberi informasi jenis makanan/menu yang dipesan, sehingga keluarga/atau tamu tahu makanan yang menjadi menu pilihannya atau favoritnya.
d. Menghormati tamu/keluarga dengan menyajikan dan menyuguhkan makanan berarti kita sangat memperhatikan keberadaan mereka agar mau menyantap sajian makanan yang disuguhkan.
e. Menjadikan makanan yang kita masak menjadi lebih berarti dan lebih berkesan ketika kita sajikan dengan tepat kepada keluarga dan para tamu.
f. Memberi kesan yang baik secara keseluruhan untuk makanan yang telah diolah dan sebagai bentuk penghargaan terhadap orang yang mengolah/memasaknya.

3. Faktor yang Mempengaruhi Penyajian Makanan

Penyajian makanan merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan. Ada tiga pokok penting yang harus diperhatikan dalam penyajian makanan yaitu, pemilihan alat yang akan digunakan, cara penyusunan makanan dan penghias hidangan.

a. Pemilihan alat yang digunakan untuk menyajikan makanan, seperti piring, mangkok atau tempat penyajian makanan khusus lain. Alat yang digunakan harus sesuai dengan volume makanan yang disajikan.
b. Cara menyusun makanan dalam tempat penyajian makanan.
c. Penghiasan hidangan, memilih hiasan untuk hidangan agar lebih menarik memerlukan keahlian dan seni tersendiri.

Menurut Velita (2016), faktor yang juga mempengaruhi penyajian makanan yaitu dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu :

a. Warna

Warna makanan akan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam penyajian makanan. Warna makanan merupakan rupa hidangan yang disajikan dan dapat memberikan penampilan lebih menarik terhadap makanan yang disajikan. Kombinasi warna adalah hal yang sangat diperlukan dan membantu dalam penerimaan suatu makanan dan secara tidak langsung dapat merangsang selera makan, dimana makanan yang penuh warna mempunyai daya tarik untuk dilihat, karena warna juga mempunyai dampak psikologis pada konsumen. Kombinasi warna adalah hal yang sangat diperlukan dan dapat membantu dalam penerimaan suatu makanan dan secara tidak langsung dapat merangsang selera makan. Warna yang menarik dan bentuk yang bervariasi akan membuat seseorang tertarik untuk mencicipi dan menghabiskannya. Untuk meningkatkan warna pada makanan yang kurang berwarna, sebaiknya dibuat kombinasi warna dengan hidangan yang berwarna lebih terang.

b. Bentuk Makanan

Bentuk makanan dapat juga digunakan untuk menimbulkan ketertarikan dalam menu. Bentuk makanan yang serasi akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan. Hal yang perlu diperhatikan adalah makanan yang disajikan harus beraneka ragam bentuknya serta serasi dalam penyajiannya. Misalnya mengenai potongan bahan makanan, apakah makanan dipotong memanjang, berbentuk dadu, atau dipotong parut. Selain itu ukuran potongan menjadi daya tarik bagi konsumen.

c. Porsi Makanan

Porsi makanan adalah banyaknya makanan yang disajikan sesuai kebutuhan setiap individu berbeda sesuai dengan kebiasaan makan. Porsi yang terlalu besar atau kecil akan mempengaruhi penampilan makanan. Pentingnya porsi makanan tidak hanya berkaitan dengan penerimaan dan perhitungan bahan makanan tetapi juga berkaitan erat dengan penampilan makanan waktu disajikan dan kebutuhan gizi.

d. Tempat Penyajian

Penggunaan dan pemilihan alat makan yang tepat dalam penyusunan makanan akan mempengaruhi penampilan makanan yang disajikan dan terbatasnya perlengkapan alat merupakan faktor penghambat bagi pasien untuk menghabiskan makanannya. Dalam penyajian makanan perlu diperhatikan beberapa hak pokok yaitu, pemilihan alat yang tepat untuk menyajikan makanan, misalnya piring, mangkok, atau tempat penyajian makanan khusus dan susunan makanan dalam alat penyajian makanan. Untuk menampilkan makanan lebih menarik, susunan makanan perlu mendapat perhatian, karena makanan yang disusun pada alat penyajian yang tepat akan memberikan kesan yang menarik.

Selain itu menurut Ernalia (2014) dalam Prasetyani (2016), faktor lain yang mempengaruhi penyajian makanan adalah, sikap dan perilaku petugas/pramusaji, pengetahuan serta keterampilan petugas. Dimana sikap dan perilaku petugas yang sopan, santun dan ramah dapat memberikan pengaruh secara psikologis terhadap pasien.

Menurut Ferlina, makanan adalah bahan yang biasanya berasal dari hewan atau tumbuhan, dimakan oleh makhluk hidup untuk memberikan tenaga

dan nutrisi. Piramida makanan memenuhi prinsip dasar dari makanan sehat yaitu (Lusiani, 2014).

a. Variatif adalah tidak ada satu pun jenis makanan yang dapat memenuhi semua gizi yang dibutuhkan. Diet bervariasi yang mengandung beberapa jenis makanan berbeda dari 5 kelompok makanan utama pada piramida makanan dapat memenuhi semua gizi yang dibutuhkan.
b. Seimbang adalah diet dengan gizi seimbang dalam jumlah yang cukup dari kelima jenis makanan, dapat memenuhi kebutuhan kalori dan zat gizi. Kebutuhan setiap orang berbeda tergantung dari umur, jenis kelamin, dan aktifitas fisik yang dilakukan.
c. Tidak berlebihan adalah memilih makanan dan minuman secara hati-hati akan membantu dalam mengontrol kalori dan jumlah lemak total, lemak jenuh, kolesterol, garam, gula, dan minuman beralkohol.
d. Menu makanan dapat dikatakan memenuhi kriteria empat sehat lima sempurna apabila terdiri dari bahan-bahan sebagai berikut, makanan pokok, sebagai sumber tenaga : beras, jagung, mie, ubi, dan lain-lain, Lauk pauk, sebagai zat pembangun : ikan, telur, ayam, daging, tempe, kacang-kacangan, dan lain-lain, sayuran dan buah-buahan, sebagai zat pengatur: bayam, kangkung, wortel, nanas, jeruk, dan lain-lain, air putih, sebagai pelarut, susu sebagai sumber zat tambahan (pelengkap).

Menurut B. A. Krisno (2002) dalam Yuliantini (2015), menyebutkan dalam penyajian makanan, penampilan menu memegang peranan yang sangat penting. Rasa, variasi, aroma, tekstur, suhu makanan dan tingkat kematangan akan menambah daya tarik sesorang untuk mengkonsumsi makanan yang disajikan.

a. Rasa

Rasa Makanan adalah faktor yang menentukan cita rasa makanan yang ditentukan oleh rangsangan terhadap indra penciuman dan indra pengecap. Rasa makanan ditimbulkan oleh larutnya senyawa pemberi rasa kedalam air liur yang kemudian merangsang saraf pengecap yang ditimbulkan setelah menelan makanan. Rasa makanan sangat bervariasi tergantung dan sesuai dengan jenis masakan seperti rasa gurih, manis, asam, asin dan pedas. Apabila rasa makanan yang disajikan kepada pasien sudah sesuai dengan jenis makanan, maka kepuasan pasien akan terpenuhi, sehingga hidangan dapat dimakan dengan lahap.

b. Variasi

Variasi bahan merupakan keragaman jenis bahan makanan yang akan digunakan dalam menyusun menu makanan, agar dapat menghasilkan makanan yang memiliki daya tarik bagi pasien. Dalam masakan akan lebih menarik bila bahan yang digunakan tidak monoton atau hanya satu bahan saja. Bahan makanan yang memiliki warna agak pucat sebaiknya dikombinasikan dengan warna bahan yang lebih cerah, agar masakan yang dihasilkan lebih menarik.

c. Aroma

Aroma makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan yang memiliki daya tarik yang sangat kuat yang mampu merangsang indera penciuman sehingga dapat membangkitkan selera makan pasien/ klien. Timbulnya aroma makanan disebabkan oleh terbentuknya senyawa yang mudah menguap. Aroma makanan yang baik adalah aroma yang sesuai dengan jenis

masakan dan dapat membangkitkan selera makan. Makanan yang dimasakdengan cara di goreng dan ditumis biasanya memiliki aroma yang lebih kuat dibandingkan dengan masakan yang diolah dengan cara dikukus atau direbus.

d. Tekstur

Tekstur makanan merupakan salah satu komponen yang menentukan rasa makanan karena sensitivitas indra perasa yang dipengaruhi oleh tekstur makanan. Tekstur makanan juga mempengaruhi penampilan dari suatu makanan yang disajikan, misalnya tekstur telur yang dimasak setengah matang harus berbeda dengan tekstur telur yang direbus sampai matang, tekstur kue puding harus berbeda dengan tekstur telur yang direbus sampai matang. Tekstur makanan sangat ditentukan oleh cara masak dan lama waktu memasak.

e. Suhu Makanan

Suhu makanan memegang peranan penting dalam penentuan cita rasa makanan. Makanan yang dikonsumsi dalam keadaan hangat harus tetap dalam keadaan hangat sampai makanan tersebut akan di konsumsi, makanan yang disajikan dalam keadaan panas biasanya memiliki aroma yang kuat seperti sup, soto, dan sate. Sedangkan makanan yang harus dihidangkan dalam keadaan dingin harus tetap dalam keadaan dingin sampai makanan tersebut dihidangkan atau siap dikonsumsi seperti cocktail, salad dan stup buah.

f. Tingkat kematangan

Tingkat kematangan adalah mentah atau matangnya hasil pemasakan pada setiap jenis bahan makanan yang dimasak dan makanan akan mempunyai tingkat kematangan sendiri - sendiri. Tingkat kematangan suatu makanan itu tentu saja akan mempengaruhi cita rasa makanan.