BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan diharapkan, atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dari kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Kotler,2008) .

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian antara barang dan jasa pelayanan yang diterima dan telah dibandingkan dengan harapan. Harapan adalah suatu barang atau jasa yang telah diminta atau dibutuhkan oleh tamu. Apabila ternyata barang atau jasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka dapat dikatakan tidak memuaskan sedangkan apabila pelayanan yang diterima oleh tamu melebihi atau sama daripada yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelyanan tersebut baik atau memuaskan (Kirom, 2015)

Kepuasan juga diartikan sebagai terpenuhnya kebutuhan dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan dan minuman ada 3 kemungkinan kepuasan (*performance*) dan harapan (*expectation*) yaitu :

a. (*Performance*) lebih kecil dari (*expectation*) Jika hal ini terjadi, maka konsumen menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan buruk, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.

b. (*Performance*) sama dengan (*expectation*)

Jika hal ini terjadi, maka pelayanan yang diberikan dianggap biasa saja, tidak istimewa, karena belum memuaskan konsumen.

c. (*Performance*) lebih tinggi (*expectation*)

Hal ini dapat terjadi bila pelayanan terhadap konsumen baik dan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan optimal apabila pelayanan selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan konsumen dan selalu berusaha untuk lebih dari apa yang diharapkan konsumen.

2. Komponen Kepuasan

Model kepuasan yang komperhensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian. Dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut:

a. Dimensi kehandalan (*Reliability*) dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa konsumen. Dimensi kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan penyajian secara tepat.
b. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan pramusaji dalam membantu klien dan memberikan pelayanan yang tanggap meliputi : kesigapan pramusaji dalam melayani pasien dan memberikan pelayanan yang tepat.
c. Dimensi kepastian (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen. Dimensi kepastian

meliputi kemampuan pramusaji atau pengetahuan terhadap menu makanan secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam penyajian makanan.

d. Dimensi empati (*Emphaty*) adalah ketersediaan untuk peduli dan perhatian kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empati sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati memiliki ciri-ciri kemauan mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan klien.

e. Dimensi nyata (*Tangible*) adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen. Dimensi nyata meliputi penampilan fisik seperti : alat penyajian, kebersihan, kerapian, dan penampilan pramusaji. (Supranto, 2008)

B. Menu Makanan

1. Pengertian Menu

Menu adalah hidangan makanan yang disajikan dalam suatu acara makan, baik makan pagi, makan siang maupun makan malam, dengan atau tanpa selingan. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan makanan institusi adalah tersedianya menu yang baik yang secara kualitas maupun kuantitas. Oleh sebab itu perlu dibuat perencanaan menu yang baik. Menu adalah rangkaian dari beberapa macam hidangan atau masakan yang disajikan atau dihidangkan untuk seseorang atau sekelompok orang untuk setiap kali makan yaitu dapat berupa susunan hidangan pagi, siang dan malam. Menu juga dapat diartikan sebagai susunan makanan atau hidangan yang dimakan oleh seseorang untuk sekali makan atau untuk sehari menurut waktu (Sandjaja.dkk, 2009).

Dalam penyelenggaraan makanan institusi menu dapat disusun dalam jangka waktu yang cukup lama misalnya selama tujuh hari atau sepuluh hari. Tentunya ini berkaitan dengan variasi menu yang harus dihidangkan dalam suatu hidangan. Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan yang berbeda pada setiap kali penyajian (Moehji, 1992)

2. Jenis-jenis Menu

Tiga jenis menu yang biasa digunakan oleh intstitusi yaitu :

a. Menu bebas adalah menu yang disusun sesuai dengan keinginan pemesan.
b. Menu pilihan adalah suatu jenis menu yang menyajikan beberapa jenis pilihan makanan sehingga konsumen dapat memilih jenis makanan yang sesuai denggan selera.
c. Menu standar atau master menu adalah susunan yang digunakan untuk penyelenggaraan makanan dalam jangka panjang antara tujuh sampai sepuluh hari. (Moehji, 1992)

3. Perencanaan Menu

Perencanaan menu adalah suatu kegiatan penyusunan menu yang akan diolah untuk memenuhi selera konsumen atau pasien dan memiliki ketersediaan zat gizi yang memenuhi prinsip gizi yang seimbang. Penyusunan menu berdasarkan jenis hidangan sehingga memiliki variasi yang banyak, frekuensi penggunaan bahan berdasarkan pola menu dan master menu dan kombinasi warna dan konsistensi bentuk serta variasi dari hidangan (Kemenkes, 2013)

a. Tujuan perencanaan menu

1) Sebagai pedoman dalam kegiatan pengolahan
2) Mengatur variasi dan kombinasi hidangan
3) Menyesuaikan biaya yang tersedia
4) Menghemat penggunaan waktu dan tenaga

b. Langkah Perencanaan Menu

1) Bentuk Tim Kerja

   Bentuk Tim Kerja untuk menyusun menu yang terdiri dari dietisien, kepala masak (*chef cook*), pengawas makanan.

2) Menetapkan Macam Menu

   Mengacu pada tujuan pelayanan makanan rumah sakit, maka perlu ditetapkan macam menu, yaitu menu standar, menu pilihan, dan kombinasi keduanya.

3) Menetapkan Lama Siklus Menu dan Kurun Waktu Penggunaan Menu

   Perlu ditetapkan macam menu yang cocok dengan sistem penyelenggaraan makanan yang sedang berjalan. Siklus dapat dibuat untuk menu 5 hari, 7 hari, 10 hari atau 15 hari. Kurun waktu penggunaan menu dapat diputar selama 6 bulan-1 tahun.

4) Menetapkan Pola Menu

   Pola menu yang dimaksud adalah menetapkan pola dan frekuensi macam hidangan yang direncanakan untuk setiap waktu makan selama satu putaran menu. Dengan penetapan pola menu dapat

dikendalikan penggunaan bahan makanan sumber zat gizi dengan mengacu gizi seimbang.

5) Menetapkan Besar Porsi

   Besar porsi adalah banyaknya golongan bahan makanan yang direncanakan setiap kali makan dengan menggunakan satuan penukar berdasarkan standar makanan yang berlaku di rumah sakit.

6) Mengumpulkan macam hidangan untuk pagi, siang, dan malam pada satu putaran menu termasuk jenis makanan selingan.

7) Merancang Format Menu

   Format menu adalah susunan hidangan sesuai dengan pola menu yang sudah ditetapkan. Setiap hidangan yang terpilih dimasukkan dalam format menu sesuai dengan golongan bahan makanan.

8) Melakukan Penilaian Menu dan Merevisi Menu

   Untuk melakukan penilaian menu diperlukan instrumen penilaian yang selanjutnya instrumen tersebut disebarkan kepada setiap manajer, misalnya manajer produksi, distribusi dan marketing. Bila ada ketidaksetujuan oleh salah satu pihak manajer, maka perlu diperbaiki kembali sehingga menu telah benar-benar disetujui oleh manajer.

9) Melakukan Test Awal Menu

   Bila menu telah disepakati, maka perlu dilakukan uji coba menu. Hasil uji coba, langsung diterapkan untuk perbaikan menu (Kemenkes, 2013).

4. Siklus Menu

Siklus menu adalah perputaran atau hidangan yang akan disajikan kepada konsumen dalam jangka waktu tertentu. Jangka waktu siklus menu yang sering ditemui lima hari, tujuh hari maupun sepuluh hari. Siklus menu dengan 4 jangka waktu yang lebih lama baik dibandingkan dengan siklus menu dengan jangka waktu lebih pendek karena dapat menghindari terjadinya pengulangan menu. Pelaksanaan siklus menu yang lebih panjang lebih sulit terutama dalam hal pengawasan. Hal utama yang menjadi pertimbangan dalam pembuatan siklus menu dengan jangka waktu yang lebih panjang adalah jangka waktu pelayanan pada konsumen (Firdaus, 2013).

5. Frekuensi dan Waktu Makan

Menu sehari adalah susunan hidangan yang disajikan dalam sehari dalam beberapa kali waktu makan. Dalam menu sehari, terdapat istilah frekuensi makan. Frekuensi makan adalah jumlah waktu makan dalam sehari, meliputi makanan lengkap (*full meal)*dan makanan selingan (*snack*). Makanan lengkap biasanya diberikan tiga kali sehari (makan pagi, makan siang, dan makan malam), sedangkan makanan selingan bisa diberikan antara makan pagi, dan makan siang, antara makan siang dan makan malam ataupun setelahnya makan malam. Frekuensi makan disuatu institusi berkisar antar hingga enam kali sehari tergantung dari biaya tenaga kerja yang tersedia. Waktu makan terdiri dari makan pagi, selingan pagi, makan siang, selingan, makan malam serta selingan malam (Firdaus, 2013).

6. Standar Porsi

Standar porsi adalah berat berbagai macam bahan makanan dalam suatu menu yang dicantumkan dalam berat bersih. Porsi baku dapat ditentukan melalui kecukupan makanan yang diperlukan dan persentase berat bersih bahan makanan yang dianjurkan dalam tiap kali waktu makan serta porsi untuk tiap waktu makan (Moehji, 1992)

7. Penilaian menu

Dikatakan baik dari sudut konsumen bila :

a. Mencukupi kebutuhan gizi konsumen.
b. Warna dan kombinasi makanan menarik
c. Tekstur dan konsistensi hidangan serasi
d. Rasa dan aroma makanan enak
e. Ukuran dan bentuk potongan bervariasi
f. Makanan yang disajikan sesuai dengan suhu
g. Sesuai dengan selera konsumen
h. Penyajian makanan menarik dan saniter
i. Besar porsi sesuai
j. Bervariasi, tidak terjadi pengulangan menu.
k. Memperhatikan musim dan keadaan pasar
l. Menu disajikan sesuai macam dan jumlah tenaga, kemampuan dan waktu yang tersedia.

8. Penampilan menu

a. Rasa makanan

Rasa makanan merupakan faktor yang ditentukan oleh rangsangan indera pencium dan indera pengecap. Rasa makanan ditimbulkan oleh larutnya senyawa pemberi rasa ke dalam air liur yang kemudian merangsang saraf pengecap yang ditimbulkan setelah menelan makanan. Komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan yaitu aroma makanan, bumbu masakan dan bahan penyedap, keempukan makanan, kerenyahan makanan, tingkat kematangan dan temperature makanan.

b. Variasi bahan

Variasi bahan makanan adalah keragaman jenis bahan makanan yang digunakan menyusun menu makanan, sehingga dapat menghasilkan suatu makanan yang mempunyai daya tarik bagi sampel. Masakan akan lebih menarik bila bahan makanan yang digunakan tidak menoton hanya satu bahan saja. Bahan makanan yang mempunyai warna agak pucat hendaknya dikombinasikan dengan bahan yang cerah sehingga menghasilkan makanan yang lebih menarik.

c. Aroma

Aroma adalah yang disebarkan oleh makanan akan memiliki daya tarik sangat kuat dan mampu merangsang indera pencium sehingga membangkitkan selera. Disamping bau yang sedap, berbagai bumbu yang digunakan dapat pula membangkitkan selera karena memberikan

rasa makanan yang khas. Keempukan makanan selain ditentukan oleh mutu bahan makanan yang digunakan juga ditentukan cara memasak.

d. Tekstur makanan

Tekstur makanan merupakan komponen yang turut menentukan cita rasa makanan karena sensitivitas indera cita rasa dipengaruhi oleh tekstur makanan yaitu keras, lembek, lembut. Tekstur juga mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan dan sangat ditentukan oleh cara memasak.

e. Temperatur makanan

Temperatur makanan memegang peranan dalam penentuan cita rasa makanan. Makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin sangat mengurangi sensitivitas saraf pengecap terhadap rasa makanan (Moehji, 1992).

C. Penyajian makanan

Penyajian makanan merupakan salah satu faktor yang tidak kalah pentingnya karena tanpa memperhatikan cara penyajian makanan, maka makanan akan tampak lebih tidak menarik meskipun telah diperhatikan cara pengolahan yang sebaik-baiknya. Jika penyajian makanan tidak dilakukan dengan baik, seluruh upaya yang telah dilakukan guna menampilkan makanan dengan cita rasa yang tinggi akan tidak berarti. Pemilihan alat yang akan digunakan, cara menyusun makanan dalam tempat penyajian makanan, dan penghias hidangan merupakan tiga hal yang harus dipertahankan dalam penyajian makanan.

Walaupun makanan yang diolah dengan cita rasa tinggi tetapi bila dalam penyajian tidak dilakukan dengan baik akan menyebabkan nilai makanan tidak berarti karena makanan yang ditampilkan waktu disajikan akan merangsang indera penglihatan sehingga menimbulkan selera yang berkaitan dengan cita rasa. Penyajian makanan merupakan cara menghidangkan makanan yang memadukan antara alat penyajian dan penghias hidangan sehingga tercipta hidangan yang menarik dan rasa yang serasi menurut penilaian klien (Cahyawari, 2004).

Standar alat penyajian serta pramusaji makanan sebagai berikut :

1. Alat Penyajian
    a. Kebersihan alat penyajian merupakan salah satu faktor penting dalam penyajian atau penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima klien konsumen terhadap makanan yang disajikan. Kebersihan alat penyajian meliputi permukaan alat utuh, tidak rusak, tidak adanya benda-benda asing yang menempel pada alat penyajian makanan.
    b. Kelengkapan alat penyajian yaitu adanya kesesuaian atau kecocokan antara alat-alat penyajian yang digunakan dengan menu yang disajikan seperti tersedianya sendok, gelas mangkok, piring serta alat-alat penyajian lainnya
    c. Kesesuaian alat penghidang juga harus disesuaikan dengan jumlah hidangan, dan jenis hidangan, misalnya penghidang minuman hendaknya menggunakan gelas yang sesuai, sup dihidangkan dengan mangkuk sup serta selalu tersedianya sendok makan setiap kali penyajian makanan. (Nurhayati, 2008).

2. Pramusaji makanan

a. Penampilan Pramusaji

Penampilan pramusaji merupakan faktor penunjang yang cukup penting terhadap penerimaan makanan oleh pasien. Penampilan pramusaji meliputi kebersihan diri, pakaian dan seluruh badan pramusaji. Penampilan pramusaji dikatakan baik apabila dalam berpakaian selalu rapi dan bersih, tidak berbau badan yang menyengat, tidak memakai *make up* dan *deodorant* yang mencolok.

b. Keramahan pramusaji

Saat ini bagi orang yang bertugas dalam pelayanan makanan. Dalam penyajian makanan pramusaji hendaknya selalu tersenyum dan wajib menggunakan kalimat-kalimat yang sopan seperti ucapan selamat pagi, selamat makan, silahkan.

c. Ketepatan waktu pramusaji

Ketepatan penyajian yaitu kemampuan pramusaji dalam menyajikan makanan kepada pasien tepat waktu sesuai dengan jam makanan yang sudah ditentukan. Komposisi dan porsi makanan disesuaikan dengan jam makan (Soekresno,2010)

Adapun jadwal penyaluran makan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar sebagai berikut :

1. Makan Pagi : pukul 05.30-08.00
2. Makan Siang : pukul 11.30-14.00
3. Makan Sore : pukul 17.30-19.00