BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Produktivitas

1. Pengertian produktivitas

Istilah produktivitas mempunyai arti yang berbeda-beda untuk setiap orang yang berbeda, dan penggunaannya disesuaikan dengan kebutuhan pemakainya. Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu pembanding antara hasil keluaran dan masukan. Hasibuan (dalam Busro, 2018), produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktu bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya. Secara sistemastis dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\text{Produktivitas} = \frac{Output}{\text{Input}}$$

Menurut pendapat Ardana (2012), menyebutkan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti: pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap mental dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial pancasila (hubungan kerja yang sangat manusiawi), teknologi, sarana produksi, manajemen, dan kesempatan berprestasi.

Sedangkan menurut Sinungan (2003), produktivitas dapat dibagi kedalam tiga kelompok rumusan, pertama, yaitu rumusan tradisional dimana produktivitas adalah rasio dari apa yang dihasilkan (output) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang digunakan (input). Kedua, produktivitas pada dasarnya merupakan suatu sikap mental yang selalu berusaha dan punya pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik. Ketiga produktivitas merupakan interaksi yang terjadi secara serasi dari tiga faktor esensial, yaikni investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknologi

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas

Produktivitas menyangkut hubungan antara keluaran (output) dengan masukan (input yang digunakan untuk menghasilkan output tersebut). Produktivitas adalah rasio dari beberapa output dengan beberapa input. Produktivitas bukanlan merupakan ukuran dari produksi atau output yang dihasilkan, melainkan ukuran tentang tingkat penggunaan sumber-sumber untuk mencapai suatu misi atau prestasi.

Menurut Anoraga (dalam Busro, 2018) faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas, antara lain :

1. Motivasi kerja karyawan
2. Pendidikan
3. Disiplin kerja
4. Keterampilan
5. Sikap etika kerja
6. Kemampuan kerja sama
7. Gizi dan kesehatan

8. Tingkat penghasilan
9. Lingkungan kerja dan iklim kerja
10. Kecanggihan teknologi yang digunakan
11. Faktor – faktor produksi yang memadai
12. Jaminan sosial
13. Manajemen dan kepemimpinan
14. Kesempatan berprestasi

Namun menurut Muchdarsyah Sinungan (2003) faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan produktivas tenaga kerja adalah:

a. Kuantitas
b. Tingkat keahlian
c. Latar belakang budaya dan pendidikan
d. Kemampuan dan sikap
e. Minat
f. Struktur pekerjaan yang dikaitkan dengan keahlian, umur, jenis kelamin dan angkatan kerja

Sedangkan John Suprihanto (2002) mengatakan bahwa peningkatan produktivitas dipengaruhi oleh:

1) Pendidikan dan latihan ketrampilan
2) Gizi atau nutrisi dan kesehatan
3) Bakat dan bawaan
4) Motivasi dan kemampuan
5) Kesempatan kerja
6) Kesempatan manajemen

7) Kebijaksanaan pemerintah.

3. Upah Kerja

Upah Kerja merupakan harga yang dibayarkan kepada pekerja atas jasanya dalam produksi kekayaan seperti faktor produksi lainnya. Tenaga kerja diberikan imbalan atas jasanya yang disebut upah. Maupun upah sebagai pembayaran yang diperoleh berbagai bentuk jasa yang disediakan dan diberikan oleh tenaga kerja kepada para pengusaha (Adlani, 2020).

Dalam Undang Undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pada pasal 1, dikatakan bahwa upah adalah hak pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.

4. Masa Kerja

Masa Kerja adalah lama waktu untuk melakukan suatu kegiatan atau lama waktu seseorang sudah bekerja dalam kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat ataupun perusahaan. Lama Masa kerja adalah jangka waktu yang telah dilalui seseorang sejak menekuni pekerjaan. Lama kerja dapat menggambarkan pengalaman seseorang dalam menguasai bidang tugasnya. Pada umumnya, petugas dengan pengalaman kerja yang banyak tidak memerlukan bimbingan dibandingkan dengan petugas yang pengalaman kerjanya sedikit (Adlani, 2020).

B. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan *(satisfaction)* adalah perasaan senang atau kekecewan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspansi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspansi pelanggan akan tidak puas, jika kinerja melebihi ekspansi maka pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler, 2011).

Tingkat kepuasan menurut Kotler (Handayani, 2018) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diharapkan terhadap kinerja yang sebenarnya. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas dan senang. Menurut Handayani, 2018 tingkat kepuasan dapat diukur dengan menggunakan rumus X/Y x 100%, X= kinerja dan Y= harapan sehingga akan didapatkan hasil tingkat kepuasan.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan rasa senang seseorang apabila harapan yang diinginkan konsumen ataupun pelanggan menjadi kenyataan.

2. Komponen tingkat kepuasan

Menurut Kotler (2012) (dalam Eka, 2019) menyatakan dalam tingkat kepuasan memiliki beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan dapat ditentukan. Komponen-komponen tingkat kepuasan tersebut terdiri dari:

a. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan penyajian secara tepat dan sesuai dengan janji yang ditetapkan.

b. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu respon atau keinginan penaji dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap meliputi: kesigapan penyaji dalam melayani pasien dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

c. *Assurance* atau keyakinan yaitu kemampuan penyaji atau pengetahuan terhadap menu makanan secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam menyajikan makanan, serta keterampilan dalam memberi informasi.

d. *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh penyaji kepada konsumen. Dimensi emphaty memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pasien.

e. *Tangiable* atau nyata, yaitu suatu yang nampak atau nyata yang meliputi penampilan fisik seperti: alat penyajian, kebersihan, kerapihan penampilan penyaji

3. Harapan dan kinerja

Menurut Han dan Leong (Eka, 2019), harapan akan timbul saat konsumen memerlukan suatu barang atau jasa. Sedangkan menurut Hill (Eka, 2019), harapan merupakan apa yang konsumen pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa, harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa. Jadi harapan merupakan hal yang diinginkan oleh konsumen ketika mereka

membutuhkan suatu barang atau jasa. Sedangkan setelah konsumen mendapatkan barang atau jasa maka akan muncul persepsi.

Menurut Eka (2019), kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen. Sangat memungkinkan bahwa kinerja konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dari harapannya karena konsumen tidak mengetahui semua fakta yang ada atau telah salah dalam menginterpretasikan fakta tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan yaitu harapan muncul ketika konsumen menginginkan suatu barang atau jasa, sedangkan kinerja muncul untuk mengetahui seberapa puas klien terhadap barang atau jasa tersebut.

C. Penyelenggaraan Makanan

Penyelenggaraan makanan merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran biaya, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi (Kemenkes, 2013). Menurut Aritonang (2012) (dalam Eka, 2019) menyatakan bahwa 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 member ikan pelayanan yang wajar dengan tingkat sanitasi yang tinggi Adapun Jenis-jenis penyelenggaraan makanan antara lain (Aritonang, 2012):

1. Penyelenggaraan makanan industri

2. Penyelenggaraan makanan sosial
3. Penyelenggaraan makanan asrama
4. Penyelenggaraan makanan sekolah
5. Penyelenggaraan makanan rumah sakit
6. Penyelenggaraan makanan komersial
7. Penyelenggaraan makanan non komersial
8. Penyelenggaraan makanan darurat
9. Penyelenggaraan makanan khusus

Penyelenggaraan makanan industri merupakan bentuk penyelenggaraan makanan terpusat yang diproduksi secara massal atau banyak, diolah di dapur pusat dan selanjutnya didistribusikan ke institusi seperti di tempat industri. Penyelenggaraan makanan industri didasarkan pada kebutuhan zat gizi karyawan agar memperoleh tingkat kesehatan dan stamina hingga tercapainya produktivitas kerja secara maksimal.

D. Penyajian Makanan

Penyajian makanan merupakan rangkaian akhir dari perjalanan makanan. Makanan yang disajikan adalah makanan yang siap dan layak di santap. 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 prisip penyajian makanan berdasarkan Kementrian 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 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. Tetapi penyajian yaitu tepat menu, trepat waktu, tepat tata hidang dan tepat volume (sesui jumlah).

E. Faktor yang Mempengaruhi Penampilan Makanan

Dalam penyajian makanan penampilan menu memegang peranan yang sangat penting. Rasa, variasi, aroma, tekstur dan suhu makanan akan menambah daya tarik sesorang untuk mengkonsumsi makanan yang disajikan (B. A. Krisno, 2002).

a. 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 (Moehyi, 2010). 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 (Moehyi, 2010)

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 (Moehyi, 2010).

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 (Moehyi, 2010).

e. Suhu

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 (B. S. Krisno, 2002)

F. Alat Penyajian Makanan

1. 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.

2. 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.

3. 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.