

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sekolah merupakan salah satu tempat yang digunakan siswa untuk menghabiskan sebagian waktunya sejak pagi hingga siang bahkan sore hari. Padatnya kegiatan belajar mengajar cukup menyita waktu sehingga mereka harus dapat mengelola waktu istirahat dengan baik agar tidak melewatkan makan siang. Menanggapi hal tersebut, saat ini sejumlah sekolah di Indonesia telah menyediakan penyelenggaraan makan di sekolah untuk siswa. Sekolah dengan jam pelajaran normal biasanya hanya menyediakan makan siang sehingga siswa sebaiknya tetap melakukan sarapan sebelum berangkat ke sekolah agar memiliki cukup energi hingga jam makan siang.

Penyelenggaraan makan merupakan serangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan menu, jumlah kebutuhan bahan, anggaran, pengadaan bahan, hingga distribusi dan evaluasi (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Menurut Moehyi (1992), penyelenggaraan makan merupakan kegiatan penyediaan makanan dalam jumlah yang banyak. Oleh karena itu, penyelenggaraan makan di sekolah dapat diartikan sebagai serangkaian proses penyediaan makanan untuk siswa, mulai dari perencanaan menu hingga tahap evaluasi hasil makanan dalam jumlah yang banyak.

Kegiatan penyelenggaraan makan dapat dilakukan secara mandiri oleh masing-masing sekolah, maupun bekerja sama dengan instansi penyedia jasa penyelenggaraan makan dengan memerhatikan aspek yang harus

dipenuhi. Menurut Sulistyoningsih (2011), dalam melaksanakan penyelenggaraan makan terdapat beberapa aspek yang harus dipenuhi. Aspek pertama adalah menu yang dihidangkan harus sesuai dengan standar gizi, yaitu memenuhi sepertiga kebutuhan zat gizi menurut umur. Kedua, makanan harus diberikan kepada seluruh siswa tanpa adanya diskriminasi. Ketiga, kegiatan penyelenggaraan makan yang dilakukan tidak bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Keempat, kegiatan penyelenggaraan makan harus dapat dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara. Kelima, penyelenggara makanan harus memberikan waktu yang cukup agar siswa tidak makan dengan terburu-buru.

Berdasarkan aspek pertama tersebut, makanan yang disajikan untuk siswa harus dapat memenuhi kebutuhan gizi berdasarkan kelompok umur secara majemuk. Asupan gizi yang didapatkan siswa melalui makanan tentunya akan dapat menunjang kemampuan siswa dalam beraktifitas. Anak usia sekolah memerlukan asupan energi yang cukup untuk meningkatkan daya konsentrasi dalam menerima ilmu yang didapatkan di sekolah (Azis, *et al.*, 2018).

Penyelenggaraan makan yang baik adalah penyelenggaraan makan yang memerhatikan berbagai aspek penting di dalamnya. Selain kualitas makanan, pihak penyelenggara makanan juga harus memberi perhatian terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal tersebut berkaitan juga dengan higiene sanitasi yang harus dijaga, antara lain kebersihan alat saji dan ketersediaan tempat cuci tangan dengan sabun. Rahmawati (2018)

mengemukakan bahwa tingkat keberhasilan suatu penyelenggaraan makan didasarkan pada terpenuhinya harapan konsumen melalui kenyataan yang diterima. Merujuk pada pendapat Tjiptono (2007), kualitas layanan yang diberikan dapat dinilai menggunakan dimensi pokok kualitas layanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), serta *tangible* (bukti fisik).

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan, masih didapati hasil yang kurang memuaskan mengenai kualitas pelayanan makanan di sekolah. Penelitian Rahmawati (2018) tentang Tingkat Kepuasan Santri terhadap Kualitas dan Pelayanan Makanan di Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta menunjukkan siswa memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan makanan yang diberikan. Namun, kenyataan yang didapatkan belum sesuai dengan harapan, dengan total rata-rata skor harapan sebesar 3,57 sedangkan total rata-rata skor kenyataan sebesar 2,83 dengan persentase kesesuaian 79,29%. Hal tersebut dapat terjadi karena tidak disediakannya tempat cuci tangan yang memadai, serta tenaga pelayanan makanan yang bertugas belum dapat memberikan informasi yang tepat mengenai menu makanan yang disajikan.

Setiap proses dalam penyelenggaraan makan di sekolah yang berkaitan akan memiliki pengaruh yang besar terhadap daya terima dan kenyamanan siswa. Oleh karena itu, penyelenggara makanan harus memerhatikan ketersediaan tenaga pelayanan yang memadai, baik dari segi sikap, pengetahuan, hingga keterampilan. Adanya tenaga pelayanan yang

memadai akan berpengaruh pada pemenuhan hak dan tanggung jawab tenaga pelayanan dan siswa. Hak siswa akan terpenuhi apabila tenaga pelayanan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan kewajibannya. Apabila pelayanan yang diberikan memenuhi syarat pelayanan yang baik, maka siswa yang dilayani tentunya akan merasa nyaman untuk menerima pelayanan. Namun, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan syarat pelayanan yang baik, maka siswa tentunya akan menunjukkan respon kurang puas.

Tingkat kualitas penyelenggaraan makan dengan tingkat kepuasan siswa terbukti berpengaruh. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Zakiah (2018) tentang Evaluasi Penyelenggaraan Makan Siang Siswa SMP Salman Al-Farisi Kota Bandung, terdapat pengaruh kesesuaian syarat penyelenggaraan makan institusi dengan tingkat kepuasan siswa. Di Kota Yogyakarta, belum banyak ditemui sekolah dengan kegiatan penyelenggaraan makan sehingga penelitian mengenai evaluasi kualitas penyelenggaraan makan juga masih sedikit. Salah satu sekolah yang menyelenggarakan makan untuk siswa yaitu SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta, tetapi kegiatan evaluasi belum pernah dilakukan. Siswa tidak diwajibkan untuk mengikuti kegiatan penyelenggaraan makan sehingga dari 795 siswa, hanya terdapat 163 siswa (20,5%) yang mendaftar. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pada penyelenggaraan makan siang di sekolah tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah “Bagaimana tingkat kepuasan siswa pada penyelenggaraan makan siang yang diberikan di SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pada penyelenggaraan makan siang di SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui penyelenggaraan makan di SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap penyelenggaraan makan di SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta.

## **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini *food service*.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai penyelenggaraan makan di sekolah.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi penyelenggaraan makan bagi SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta.

### b. Bagi Civitas Akademika

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi civitas akademika mengenai penyelenggaraan makan di sekolah.

### c. Bagi Peneliti Lain

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penilaian penyelenggaraan makan di sekolah.

## F. Keaslian Penelitian

1. Rahmawati (2018) tentang Tingkat Kepuasan Santri terhadap Kualitas dan Pelayanan Makanan di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta Tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Variabel penelitian yaitu tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan, serta tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan. Sampel penelitian sebanyak 323 santri. Hasil penelitian menunjukkan santri tidak puas dengan kualitas makanan yang disajikan dengan skor harapan 3,53; skor kenyataan 2,74; gap -0,79; serta tingkat kesesuaian 77,84%. Santri juga tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan dengan skor harapan 3,57; skor kenyataan 2,83; gap -0,74; serta tingkat kesesuaian 79,27%.

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada jenis penelitian, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian.

2. Sarjono & Farida (2023) tentang Analisis Kualitas Makanan dan Layanan Makan terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XI SMA Taruna Nusantara Magelang dengan Metode *Importance Performance Analysis*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Variabel penelitian yaitu kualitas makanan dan layanan makanan, serta tingkat kepuasan. Sampel penelitian sebanyak 84 siswa. Hasil penelitian menunjukkan siswa cukup puas dengan kualitas layanan makan dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,33%. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada jenis penelitian, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian.
3. Marlenywati, *et al.* (2018) tentang Gambaran Asupan Zat Gizi Makro dan Mikro Sisa Makanan, Status Gizi dan Tingkat Kepuasan Mutu Hidangan Santri pada Sistem Penyelenggaraan makan di SMA IT Al-Fityan Kabupaten Kuburaya dengan metode deskriptif. Variabel dalam penelitian ini yaitu gambaran asupan zat gizi, sisa makanan, status gizi, serta tingkat kepuasan mutu hidangan pada sistem penyelenggaraan makan. Sampel yang digunakan sejumlah 100 orang santri. Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 92% santri merasa kurang puas dengan makanan yang disajikan berkaitan dengan cita rasa makanannya. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada jenis penelitian, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian.