

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner saat ini menjadi salah satu bisnis paling menjanjikan untuk di jalankan, prospek usaha ini akan terus cemerlang mengingat kuliner atau makanan merupakan kebutuhan pokok bagi semua manusia. Usaha katering menjadi tren bisnis belakangan ini dan jumlah pengusaha katering terus meningkat sehingga persaingan di dalam bisnis katering ini cukup ketat. Salah satu bisnis bidang kuliner yang bisa dijalankan adalah bisnis *catering* diet Panti Rapih. *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih juga merupakan salah satu bisnis katering yang menjadi pegiat katering sehat. Hal ini dikarenakan kemajuan pesat dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan meningkatnya taraf dan kualitas hidup masyarakat, baik yang tinggal di wilayah perkotaan dan pedesaan yang menimbulkan perubahan kebiasaan kehidupan modern, antara lain konsumsi makanan tinggi kalori, tinggi lemak, tinggi kolesterol, tinggi garam, rendah serat, merokok, minum alkohol, dan lain sebagainya (Janah, 2016).

Menurut Mardatillah (2008: 1) ditinjau dari pandangan ilmu gizi, perubahan perilaku tersebut dapat meningkatkan peluang terjadinya masalah gizi lebih, obesitas, dan penyakit degeneratif. Makanan olahan mengandung tinggi kalori dan lemak, sehingga mengakibatkan gizi lebih dan bisa mengarah ke obesitas. Kebiasaan konsumsi masyarakat Indonesia pada saat ini sangat beragam sejalan dengan perkembangan jumlah dan jenis makanan. Fenomena lain yang terjadi di kalangan masyarakat yaitu kegemaran mengkonsumsi makanan cepat saji. Pada

saat ini pola konsumsi 4 sehat 5 sempurna yang sudah dikenal masyarakat mulai tergeser dengan pola konsumsi makanan cepat saji. Pola menu 4 sehat 5 sempurna adalah pola menu seimbang yang bila disusun dengan baik mengandung semua zat gizi yang dibutuhkan oleh tubuh. Fungsi gizi bagi tubuh yaitu menghasilkan energi, membangun dan memelihara jaringan serta mengatur proses-proses kehidupan (Sunita, 2009: 286).

Berangkat dari hal tersebut maka *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih menjadi satu-satunya *catering* diet bagi pasien rumah sakit panti rapih maupun masyarakat yang membutuhkan menu makanan sehat karena riwayat suatu penyakit tertentu karena berada langsung di bawah naungan RS. Panti Rapih. *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih menawarkan berbagai menu makanan yang sehat dan terjaga kebersihannya. *Catering* diet Rumah Sakit Panti Rapih berdiri didasari oleh semakin majunya perkembangan jaman, dan semakin besarnya tuntutan hidup maka memunculkan manusia-manusia modern yang dinamis dan aktif (*busy person*). Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, pada saat ini kebanyakan orang kurang memperhatikan pola hidup yang sehat. Banyak orang memilih untuk makan di luar rumah karena belum sempat menyiapkan makanan di rumah dengan alasan aktivitas mereka yang cukup menyita waktu. Biasanya mereka terbiasa makan di luar yang banyak menyediakan hidangan yang disajikan kurang memperhatikan kesehatan.

Catering merupakan istilah khusus yang digunakan untuk bisnis yang menawarkan jasa dan penyedia makanan dan minuman dalam jumlah banyak sesuai dengan pesanan. Selain itu, usaha katering ini dapat dikelola oleh

perorangan, industri maupun lembaga. Pada penelitian ini catering diet Panti Rapih termasuk dalam penyelenggaraan jasa boga kesehatan. Penyelenggaraan jasa boga kesehatan merupakan salah satu inovasi dalam bisnis industri jasa boga yang menyediakan pemenuhan kebutuhan makanan sehat harian. Karakteristik produk yang ditawarkan dalam usaha jasa boga kesehatan berbeda dengan produk jasa boga pada umumnya. Dalam penyelenggaraan jasa boga kesehatan ini pengetahuan gizi sangat diperlukan dalam menyusun menu sehat seimbang.

Pentingnya penelitian ini dilakukan karena, semakin banyaknya bisnis makanan yang berkembang, khususnya bisnis catering, tidak semuanya mampu bertahan lama. Sebagian besar bisnis tersebut jatuh atau bangkrut karena beberapa faktor, antara lain faktor manajemen yang masih sederhana, kekurangan modal usaha, kurangnya strategi pemasaran, dan berpindahinya konsumen untuk mencari alternatif produsen lain dikarenakan rendahnya kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang tepat, ramah, dan bagus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang kemudian akan berdampak pada kemajuan perusahaan tersebut. Di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* juga melayani pesan antar sehingga banyak pelanggan yang berlangganan mempunyai permintaan agar diantarkan makanannya. Namun tenaga kerja yang mengantar hanya terbatas, dengan keterbatasan tersebut jasa pengantar berusaha memberi pelayanan tepat dan baik sehingga harapannya pelanggan dapat merasa puas. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Julianto (2017) yang menemukan jika kepuasan dan harapan pelanggan pada *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*

belum sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari atribut yang terdapat pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan sebesar 87,74% yang terletak pada dimensi reliability yang harus diperbaiki adalah keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 82,65%. Pada dimensi Assurance yang harus diperbaiki adalah teknik olah pada menu *catering* diet bervariasi. Atribut ini memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 71,74%.

Hasil informasi dari pihak pengelola *catering* diet diketahui bahwa jumlah pelanggan *catering* diet setiap bulannya jumlahnya fluktuatif tergantung dari sedikit banyaknya pesanan yang masuk. Berikut ini adalah data mengenai jumlah pelanggan yang menggunakan jasa *Catering* Diet.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan *Catering* Diet

No	Bulan	Jumlah Pelanggan (Orang)
1.	Januari 2019	221
2.	Februari 2019	181
3.	Maret 2019	190
4.	April 2019	161
5.	Mei 2019	150

Sumber: Bagian Administrasi *Catering* Diet, 2019

Jika melihat dan merujuk pada data di atas, terlihat bahwa animo keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa *catering* diet mengalami kenaikan dan penurunan pelanggan setiap bulannya. Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa terjadi fluktuatif jumlah pelanggan setiap bulannya disebabkan karena profile konsumen yang beragam jenis penyakitnya dan frekuensi pemesanan yang ditentukan oleh pelanggan itu sendiri, sehingga kondisi tersebut tidak mampu dikendalikan oleh pihak *catering* diet. Hasil observasi juga menemukan jika

mayoritas pelanggan *catering* diet adalah para pelanggan yang menderita penyakit diabetes militus, darah tinggi, kolesterol yang pernah rawat inap di Panti Rapih dan harus mendapat perawatan intensif atas anjuran pihak dokter di rumah sakit tersebut.

Pentingnya penelitian ini dilakukan karena adanya *catering* diet sebagai upaya pengaturan pola makanan khusus untuk kesehatan dan dilakukan atas petunjuk dokter atau konsultan diet. Diet yang sehat adalah ketika semua nutrisi yang dibutuhkan tubuh bisa terpenuhi. Diet disini ditujukan bukan untuk menurunkan berat badan akan tetapi untuk mengatur pola makan dan mengatur asupan nutrisi tertentu melalui makanan yang tepat dan benar karena riwayat penyakit tertentu supaya tidak mengalami kekambuhan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Kepuasan pelanggan dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan berhasil tidaknya suatu *catering* diet. Kotler (2002: 42), menjelaskan jika kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) dan harapan-harapannya. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau membuat sesuatu memadai. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000: 75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Lovelock dan Lauren (2007) kepuasan adalah keadaan

emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

Kardigantara (2006: 4), menjelaskan jasa boga (katering) termasuk dalam industri *commercial catering* yaitu maksud dan tujuan dari perusahaannya adalah untuk mendapatkan profit melalui jasa layanan katering yang bertujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen melalui produk (jasa) yang disediakan. Ryu dan Han (2010) menjelaskan kualitas makanan adalah faktor penentu dari kepuasan konsumen. Lakni dan Mudalige (2009) menjelaskan kualitas makanan adalah informasi yang menjadi hak konsumen untuk mengetahui kualitas produk makanan terutama produk makanan yang sensitif dan banyak tersebar di pasar. Produk katering berupa makanan menjadi tolok ukur kepuasan konsumen yang disesuaikan dengan kebiasaan dan pengalaman dari konsumen tersebut yang menikmati produk tersebut.

Industri *catering* bisa bersaing dan meningkatkan pangsa pasar dengan menjaga dan memperoleh keunggulan kompetitif atas pesaingnya. Hal ini bertujuan mempertahankan kepuasan konsumen sebagai faktor kunci dalam rangka untuk mempertahankan hidup pada persaingan yang kompetitif. Konsumen yang merasa puas atas jasa yang diperoleh maka akan melakukan proses pembelian ulang atau kembali menggunakan jasa tersebut. Konsumen yang puas juga akan memberikan referensi yang baik atas jasa tersebut kepada orang

lain. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan Rashid, Abdullah, Yusuf, dan Shaari (2014) yang menemukan jika kualitas produk memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen

Konsumen yang telah tertarik dan melakukan pemilihan produk jasa yang akan digunakan selanjutnya akan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diterima, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2010) menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pihak yang menilai suatu jasa itu berkualitas atau tidak adalah konsumen karena merekalah yang mengkonsumsi jasa perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan agar dapat bersaing harus menyediakan jasa yang mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi dan berkesinambungan. Apabila layanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas produk dan layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila layanan yang diterima/dirasakan tidak sesuai dengan harapan maka kualitas produk dan layanan dipersepsikan tidak memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Tit (2015) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Semakin majunya perkembangan jaman, dan semakin besarnya tuntutan hidup maka memunculkan manusia-manusia modern yang dinamis dan aktif (*busy person*).
2. Semakin banyaknya bisnis makanan yang berkembang tetapi tidak semuanya mampu bertahan lama karena bangkrut.
3. Profile konsumen dengan jenis penyakit yang beragam sehingga menyebabkan terjadinya fluktuatif jumlah pelanggan *catering* diet setiap bulannya.
4. *Catering* Diet ditujukan bukan untuk menurunkan berat badan akan tetapi untuk mengatur pola makan dan mengatur asupan nutrisi tertentu melalui makanan yang tepat dan benar karena riwayat penyakit tertentu.
5. Penelitian Julianto (2017) menemukan bahwa pada *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta belum memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.
6. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji ulang penelitian Julianto (2017) tentang kualitas pelayanan dan berkaitan dengan kualitas produk dilakukan dengan cara membuat instrumen sendiri.

C. Batasan Masalah

Permasalahan berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat kompleks. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian ini pada tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah profile konsumen *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Profile konsumen *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
2. Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
3. Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Secara umum ada dua manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini, yaitu manfaat praktis dan teoritis.

1. Manfaat Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan keilmuan di bidang pendidikan teknik boga khususnya pada tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi *Catering* Diet Panti Rapih

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan pelaksanaan *catering* diet dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada kualitas produk dan kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

b. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi atau literatur bagi peneliti sejenis berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.