ANALISIS PENYELENGGARAAN MAKANAN PADA PEMBELAJARAN UNIT PRODUKSI SECARA DARING DI UNIMED

Food Administration Analysis in Online Production Unit Learning at UNIMED

Zainab Afifah[1], Riana Friska Siahaan[1], Nikmat Akmal[1], Esi Emilia[1], Erli Mutiara[1]
[1]Program Studi Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Medan, Indonesia
E-mail: zain.afifah8@gmail.com

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Karakteristik Konsumen, (2) Penyelenggaraan Makanan, (3) Tingkat Kepuasan Konsumen. Lokasi penelitian di Prodi Pendidikan Tata Boga Fakultas Teknik UNIMED. Populasi penelitian yaitu mahasiswa tata boga dan konsumen mahasiswa. Teknik pengambilan sampel mahasiwa menggunakan *total sampling* dengan jumlah 48 orang dan sampel konsumen menggunakan *purposive sampling* sebanyak 48 orang. Waktu penelitian Desember 2020–Februari 2021. Desain penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dan analisis CSI (*Costumer Satisfaction Index*) menggunakan *Microsoft Excel* 2016 dan *SPSS* 18.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen sebagian besar konsumen yaitu remaja akhir usia 17-25 tahun (82%), berjenis kelamin wanita (77%), dan pekerjaan mahasiswa (63%). Penyelenggaraan makanan menunjukkan bahwa perencanaan menu, pengolahan makanan dan minuman, penyajian makanan dan minuman, serta sarana prasarana telah mengikuti standar resep, porsi dan penyajian. Tingkat kepuasan konsumen analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan atribut pada kuadran A meliputi tekstur minuman, porsi minuman, penyajian kemasan minuman, aroma makanan dan minuman, bumbu dan penyedap makanan, kebersihan, ketepatan penggunaan kemasan makanan, ketersediaan menu, dan promosi. Mahasiswa menerapkan proses pengolahan makanan dan minuman dengan baik. Nilai CSI (*Costumer Satisfaction Index*) diperoleh sebesar 88.50 persen menunjukkan konsumen merasa sangat puas terhadap kinerja mahasiswa pada saat praktik unit produksi secara daring.

Kata Kunci: Penyelenggaraan Makanan, Tingkat Kepuasan Konsumen, Pembelajaran Unit Secara Daring

ABSTRACT*: This study aims to analyze: (1) Consumer Characteristics, (2) Food Service, (3) Consumer Satisfaction Level. The location of the research is in the Department of Catering Education, Faculty of Engineering, UNIMED. The research population is culinary students and student consumers. The sampling technique is total sampling with 48 people and the consumer sample using purposive sampling as many as 48 people. Research time December 2020 – February 2021. Descriptive research design. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis techniques used are descriptive analysis, IPA analysis (Importance Performance Analysis) and CSI analysis (Customer Satisfaction Index) using Microsoft Excel 2016 and SPSS 18.00. The results showed that the consumer characteristics of most of the consumers were late teens aged 17-25 years (82%), female (77%), and student occupations (63%). Food administration that menu planning, food and beverage processing, food and beverage presentation, and infrastructure have followed standard recipes, portions, and presentations. The level of consumer*

satisfaction analysis of IPA (Importance Performance Analysis) shows that it is necessary to improve the attributes in quadrant A including drink texture, drink portion, beverage packaging presentation, food and beverage aroma, food seasoning and flavoring, cleanliness, accuracy of use of food packaging, menu availability, and promotion. Students apply the process of food and beverage processing well. The CSI (Customer Satisfaction Index) value obtained is 88.50 percent, indicating that consumers are very satisfied with the performance of students when practicing online production units.

Keywords: *Food Maintenance, Level of Customer Satisfaction, Evaluation of Sales of Production Units Online.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan makanan merupakan suatu rangkaian kegiatan di mulai dari perencanaan hingga penyajian makanan kepada konsumen dan diakhiri dengan evaluasi. Berkembangnya kegiatan penyelenggaraan makanan dalam jumlah besar khususnya pada institusi salah satunya adalah unit produksi. Penyelenggaraan makanan yang berada di Universitas Negeri Medan yaitu Unit Produksi Tata Boga. Unit Produksi Tata Boga digunakan sebagai suatu sarana untuk proses pembelajaran bagi mahasiswa dalam mengikuti mata kuliah Unit Produksi (Bakri *et al*, 2018)

Kegiatan penyelenggaraan unit produksi biasa dilakukan secara offline atau secara langsung di kantin kampus, namun dalam situasi masa pandemi saat ini seluruh proses belajar mengajar termasuk pembelajaran unit produksi dilaksanakan secara daring. Kebijakan tersebut membuat mahasiswa harus beradaptasi dengan proses pembelajaran baru, dimana penyelenggaraan makanan dilaksanakan di rumah masing-masing dengan membuat berbagai olahan makanan atau minuman yang kemudian akan dijual secara mandiri, lalu dibuat laporan yang akan dikumpulkan melalui laman sipda Unimed. Namun hal ini masih menjadi kendala bagi mahasiswa disebabkan rendahnya minat terhadap pembelian makanan dan minuman serta tingginya persaingan dalam bidang kuliner. Kendala tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang berhubungan dalam proses penyelenggaraan makanan dimulai dari perencanaan menu, pengolahan makanan, penyajian makananan, hingga sarana dan prasarana.

Selain disebabkan oleh faktor dalam proses penyelenggaraan makanan, penyelenggaraan makanan juga dapat terlaksana dengan baik jika bisa mendapatkan kepuasan dari konsumen, dimana kepuasan konsumen merupakan prioritas utama dalam penyelenggaraan makanan komersial khususnya unit produksi. Unit produksi perlu menilai lebih lanjut faktor-faktor yang akan memengaruhi kepuasan konsumen, sehingga hal ini menunjukkan pentingnya penyelenggaraan makanan dapat memuaskan konsumen baik dari segi kualitas pada produk maupun kualitas pada pelayanan (Tjiptono dan Diana, 2019).

Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Analisis Penyelenggaraan Makanan Pada Pembelajaran Unit Produksi Secara Daring Di UNIMED". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Karakteristik konsumen, (2) Penyelenggaraan makanan, (3) Tingkat kepuasan konsumen.

METODE

Lokasi penelitian di Lab Unit Produksi Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2020 - Februari 2021. Populasi dalam penelitian ini

adalah mahasiswa Tata Boga Unimed Angkatan 2016 dan 2017 dan konsumen mahasiswa Tata Boga UNIMED. Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *total sampling* untuk mahasiswa sebanyak 48 orang dan *purposive sampling* secara acak untuk konsumen mahasiswa sebanyak 48 orang (Sugiyono, 2018). Desain penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket tertutup dan angket terbuka untuk mengumpulkan data penyelenggaraan makanan, sedangkan data tingkat kepuasan konsumen menggunakan angket tertutup. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) (Margaretha dan Edwin, 2012).

HASIL

1. Deskripsi Data Hasil Penelitian

a. Karakteristik Konsumen

1) Usia

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1. Sebaran Usia Responden

No	Kategori Usia	N	%
1	Remaja awal (12-16 tahun)	2	4
2	Remaja akhir (17-25 tahun)	39	82
3	Dewasa awal (26-35 tahun)	3	6
4	Dewasa akhir (36-45 tahun)	1	2
5	Lansia awal (46-55 tahun)	3	6
	Total	48	100

2) Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut :

Tabel 2. Sebaran Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	N	%
1	Wanita	37	77
2	Pria	11	23
	Total	48	100

3) Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut :

Tabel 3. Sebaran Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	N	%
1	Siswa	4	8
2	Mahasiswa	30	63
3	Pegawai	12	25
4	Ibu Rumah Tangga	2	4
	Total	48	100

b. Penyelenggaraan Makanan

1) Perencanaan Menu

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4. Sebaran Responden Berdasarkan Perencanaan Menu

Butir Angket	Ya		Tidak	
	N	%	N	%
1	30	62	18	38
2	21	44	27	56
3	35	73	13	27
4	29	60	19	40

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian nomor 5 menu favorit konsumen yaitu ayam geprek, bolu, risol, rice bowl, mie balap, bomboloni, pie, donat, lumpia, bitter ballen, seblak, pisang crispy, sempol tahu, mie ayam bakso, salad buah, es buah, lukumades, keripik, telur geprek, es krim, pudding, sostel, nasi goreng, rice mentai, mac and cheese, coffe jelly, ayam penyet, mie rebus, dan macaroni skutel.

2) Pengolahan Makanan dan Minuman

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 5. Sebaran Responden BerdasarkanPengolahan Makanan dan Minuman

Butir Angket	Ya		Tidak	
	N	%	N	%
6	47	98	1	2
7	40	83	8	17
8	47	98	1	2
9	48	100	0	0

3) Penyajian Makanan dan Minuman

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut :

Tabel 6. Sebaran Responden Berdasarkan Penyajian Makanan dan Minuman

Butir Angket	Ya		Tidak	
	N	%	n	%
10	45	94	3	6
11	48	100	0	0
12	47	98	1	2

Berdasarkan hasil penelitian nomor 13 jenis kemasan yang digunakan untuk penyajian makanan dan minuman yang dibungkus *take away* terbuat dari plastik (mika, cup dan plastik kiloan), *sterofoam*, kertas (box makanan, kertas nasi), daun pisang, *alumunium foil*, dan gelas kaca.

4) Sarana dan Prasaran

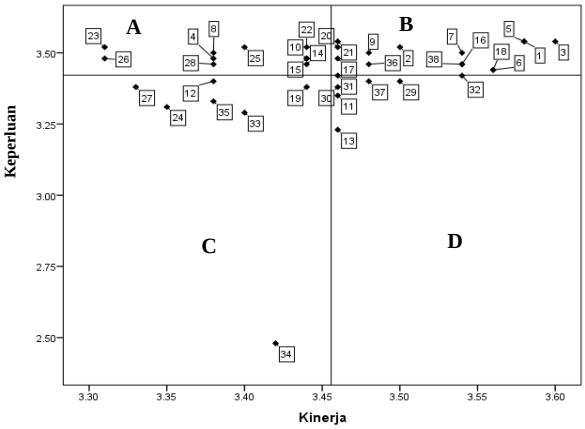
Hasil penelitian ditunjukkan pada Tabel 7. hasil penelitian nomor 26 menurut responden penjualan online menggunakan media *whatsapp*, *Instagram*, *facebook*, *market place*, dan *offline* (langsung di tempat).

Tabel 7. Sebaran Responden Berdasarkan Sarana Prasana

Butir Angket	Ya		Tidak	
	N	%	N	%
14	44	92	4	8
15	45	94	3	6
16	44	92	4	8
17	43	90	5	10
18	48	100	0	0
19	47	98	1	2
20	38	79	10	21
21	30	62	18	38
22	45	94	3	6
23	38	79	10	21
24	35	73	13	27
25	39	81	9	19

c. Tingkat Kepuasan Konsumen

1) Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Konsumen

Kuadran A : Tekstur minuman(4), Porsi minuman(8), Penyajian kemasan minuman(10), Aroma makanan dan minuman(14), Bumbu dan penyedap makanan(15), Kebersihan(22), Nilai gizi(23), Ketepatan penggunaan kemasan makanan(25), Ketepatan penggunaan kemasan minuman(26), Jangkauan lokasi(28).

Kuadran B : Kombinasi warna makanan(1), Kombinasi warna minuman(2), Tekstur makanan(3), Ukuran dan bentuk makanan(5), Ukuran dan bentuk minuman(6), Porsi makanan(7), Penyajian kemasan makanan(9), Kerenyahan makanan(16), Keempukan makanan(17), Tingkat kematangan makanan(18), Cita rasa(20), Keamanan(21), Pembayaran(31), Kecepatan penyajian(32), Ramah & sopan(36), Kritik dan saran(38).

Kuadran C : Penataan minuman(12), Suhu makanan dan minuman(19), Penampilan penjual(24), Ketersediaan menu(27), Promosi(33), Pelayanan(34), Cara Penyajian(35).

Kuadran D : Penataan Makanan(11), Garnish Hidangan(13), Cepat tanggap atas keluhan(29), Cepat respon atas pesanan(30), Komunikasi(37).

2) Pengukuran Menyeluruh Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Metode CSI (*Costumer Statisfaction Index*)

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka diperoleh nilai CSI sebesar 88.50 persen yang berada pada rentang nilai skala 0.81 – 1.00 (81-100 persen) yang berarti konsumen merasa sangat puas terhadap kinerja unit produksi secara daring di Unimed.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen ada pada kategori remaja akhir 17-25 tahun (82%), berjenis kelamin wanita (79%), dan sebagian besar konsumen adalah mahasiswa (63%). Hal ini selaras dengan hasil penelitian Akmal *et al* (2012) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan signifikan terhadap karakteristik konsumen khususnya pada kategori jenis kelamin.

2. Penyelenggaraan Makanan

Perencanaan menu adalah serangkaian kegiatan Menyusun dan memadukan hidangan dalam variasi yang serasi, harmonis yang memenuhi kebutuhan citarasa yang sesuai dengan selera konsumen (Menkes, 2017).Hasil penelitian ini menunjukkan pada indikator perencanaan menu menunjukkan bahwa sebanyak 62% responden menyatakan menu yang disajikan adalah menu paket dan perporsi, sebanyak 56% responden menyatakan menu yang disajikan setiap hari tidak sama, sebanyak 73% responden menyatakan melakukan penyusunan menu, dan sebanyak 60% responden menyatakan musim/iklim mempengaruhi jenis makanan yang akan dijual.

Pengolahan makanan merupakan suatu kegiatan mengubah (memasak) bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap dimakan, berkualitas, dan aman untuk dikonsumsi (Wulansari, 2013). Berdasarkan hasil penelitian pada indikator pengolahan makanan menunjukkan bahwa sebanyak 98% responden menyatakan mengikuti standar resep, sebanyak 83% responden menyatakan memperhatikan kandungan gizi, sebanyak 98% responden menyatakan memperhatikan higien dan sanitasi, sebanyak 100 persen responden menyatakan mempehatikan keamanan (K3) selama melakukan pengolahan makanan dan minuman.

Penyajian makanan dan minuman adalah kegiatan menyampaikan makanan atau minuman kepada klien atau konsumen sesuai dengan menu yang dipesan atau disajikan dengan menggunakan teknik-teknik pelayanan makanan (Wulansari *et al*, 2013). Berdasarkan hasil penelitian pada indikator penyajian makanan menunjukkan bahwa sebanyak 94% responden menyatakan menggunakan standar porsi yang sama saat menyajikan makanan dan minuman, sebanyak 100% responden menyatakan memperhatikan penampilan dalam menyajikan makanan dan minuman, sebanyak 98% responden menyatakan sudah menyajikan makanan dan minuman dengan peralatan yang sesuai.

Sarana prasarana merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran (Fuad, 2016). Berdasarkan hasil penelitian pada indikator sarana prasarana menunjukkan bahwa sebanyak 92% responden menyatakan tersedia tempat penyimpanan bahan baku, sebanyak 94% responden menyatakan tersedia tempat penyimpanan bahan baku basah, sebanyak 92% responden menyatakan tersedia tempat penyimpanan makanan yang akan disajikan, sebanyak 90% responden menyatakan tersedia tempat penyimpanan bahan baku bukan pangan, sebanyak 100% responden menyatakan tersedia tempat penyimpanan peralatan, sebanyak 98% responden menyatakan tersedia ruang pengolahan makanan, sebanyak 79% responden menyatakan tersedia ruangan penyajian makanan, sebanyak 62% menyatakan tersedia pelayanan makan di tempat, sebanyak 94% menyatakan tersedia pelayanan *delivery/take away*, sebanyak 79 responden menyatakan tersedia perlengkapan kerja, dan sebanyak 81% responden menyatakan tersedia buku catatan penjualan.

3. Tingkat Kepuasan Konsumen

Kuadran A merupakan atribut-atribut yang diaggap sangat penting oleh konsumen, tetapi pihak penjual belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran pertama yaitu Tekstur minuman(4), Porsi minuman(8), Penyajian kemasan minuman(10), Aroma makanan dan minuman(14), Bumbu makanan(15), Kebersihan(22), Ketepatan penggunaan kemasan makanan(24), Ketersediaan menu(27), Promosi(33).

Kuadran B merupakan atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan kinerja penjual juga sudah sangat baik. Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut berhasil dicapai dan harus dipertahankan. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran kedua yaitu Kombinasi warna makanan(1), Kombinasi warna minuman(2), Tekstur makanan(3), Ukuran dan bentuk makanan(5), Porsi makanan(7), Penyajian kemasan makanan(9), Kerenyahan makanan(16), Keempukan makanan(17), Cita rasa(20), Keamanan(21), Kritik dan saran(37).

Kuadran C menunjukkan atribut yang dapat dipertimbangkan kembali oleh penjual sebab atribut disini tidak terlalu penting pengaruhnya bagi konsumen sebab kinerjanya juga rendah. Selain itu juga pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ketiga yaitu Penataan minuman(12), Suhu makanan dan minuman(19), Penampilan penjual(24), Ketepatan penggunaan kemasan minuman(26), Kecepatan penyajian(32), Pelayanan(34), Cara Penyajian(35).

Kuadran D menunjukkan tingkat kepentingan suatu atribut yang dinilai rendah, namun pelaksanaan kinerjanya berlebihan. Adapun atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran keempat yaitu Ukuran dan bentuk minuman(6), Penataan Makanan(11), Garnish Hidangan(13), Tingkat kematangan makanan(18), Jangkauan lokasi(28), Cepat tanggap atas keluhan(29), Cepat respon atas pesanan(30), Pembayaran(31), Ramah & sopan(35), Komunikasi(36).

Gambar 1. Makanan, Penjual, Pembeli

Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka diperoleh nilai CSI sebesar 88.50 persen yang berada pada rentang nilai skala 0.81 – 1.00 (81-100 persen) yang berarti konsumen merasa sangat puas terhadap kinerja unit produksi secara daring di Unimed. Hal ini sesuai dengan penelitian Arnati Wulansari (2013) dengan judul Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan kinerja kantin dengan nilai kepuasan sebesar 69.34 persen dari skala 0.66 – 0.80 (66-80 persen). Selain itu juga sesuai dengan penelitian Handayani (2016) dengan judul Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Kantin Laziz Centro Panca Budi Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan kinerja kantin dengan nilai kepuasan sebesar 76.40 persen dari skala 00.66 – 0.80 (66-80 persen). Oleh karena itu kinerja dan kualitas

saat ini harus tetap dipertahankan, dan akan jauh lebih baik jika lebih ditingkatkan lagi dengan memperbaiki beberapa indikator yang tercantum pada diagram kartesius kuadran A.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen unit produksi secara daring berada pada rentang usia 20-30 tahun (73 persen), jenis kelamin wanita (77 persen), dan pekerjaan yaitu mahasiswa (63 persen).
2. Penyelenggaraan makanan yang terdiri dari empat indikator yaitu Perencanaan menu Pengolahan makanan dan minuman, Penyajian makanan menerapkan, serta sarana dan prasarana.
3. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen yang diukur menggunakan metode IPA (*Importance Performace Analysis*), diperoleh bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari empat bagian yaitu prioritas utama (kuadran A), pertahankan prestasi (kuadran B), prioritas rendah (kuadran C), dan berlebihan (kuadran D). Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka diperoleh nilai CSI sebesar 88.50 persen yang berada pada rentang nilai skala 0.81 – 1.00 (81-100 persen) yang berarti konsumen merasa sangat puas terhadap kinerja unit produksi secara daring di UNIMED.

DAFTAR PUSTAKA

Akmal, N., Estellita D.D., dan Emilia, E. (2012). Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Unit Produksi/Kantin Tata Boga Pkk Unimed Berdasarkan Jenis Kelamin. Jurnal Pendidikan Teknologi Kejuruan Fakultas Teknik, 14 (1), 1-9.

Bakri, Bachyar., Intiyati, Ani., dan Widartik. (2018). Sistem Penyelenggaraa Makanan Institusi. Kementerian Kesehata Republik Indonesia, Jakarta.

Fuad, N. (2016). Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidkan. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Handayani, T. (2016). Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Kantin Laziz Centro Panca Budi Medan. (Skripsi, Universitas Negeri Medan).

Margaretha dan Edwin (2012). Analisis Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecik Tok Roti Ganep's di Kota Solo. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1(1), 1-6.

Menteri Kesehatan Repuplik Indonesia. 2017. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. http://rsudkoerma.id/html. [diakses pada 20 September 2020].

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F dan Anastasia, D. (2019). Kepuasan Pelanggan Yogyakarta. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Wulansari, Arnati., Budi, Setiawan., Tiurma, Sinaga. (2013). Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor. Jurnal Gizi dan Pangan, 8(2), 151-158.