

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pesantren

Pondok pesantren adalah lembaga pendidikan Islam yang berfokus pada pendidikan agama Islam dan pengembangan karakter siswa. Istilah "pondok pesantren" berasal dari bahasa Jawa, di mana "pondok" berarti tempat tinggal atau pondokan, dan "pesantren" berarti pendidikan atau pelatihan. Pondok pesantren biasanya berfungsi sebagai asrama di mana siswa tinggal bersama-sama, belajar agama, dan menjalani kehidupan sehari-hari di bawah pengawasan seorang guru atau pemimpin pesantren yang disebut "kyai" atau "ustadz" (Fitri & Ondeng, n.d.). Santri merupakan siswa atau murid yang mengikuti kegiatan pendidikan di pesantren yang perlu mendapatkan perhatian khusus terutama pada kesehatan dan masa pertumbuhannya (Al-qodri, 2016).

Menurut (Al-qodri, 2016), peraturan di pesantren yang ada saat ini mengatur bahwa santri harus tetap berada di pesantren selama masa pembelajaran. Siswa dituntut mandiri karena jauh dari pengawasan orang tua. Di sisi lain, santri memerlukan perlindungan sosial dalam masa tumbuh kembangnya selama menempuh pendidikan di pondok pesantren.

Pemenuhan zat gizi yang seimbang dan cukup penting bagi santri (siswa pesantren) untuk menjaga kesehatan dan mendukung perkembangan fisik dan intelektual selama menempuh pendidikan di pesantren. Pemenuhan zat gizi yang baik juga memastikan bahwa santri memiliki energi yang cukup untuk mengikuti kegiatan agama dan pendidikan dengan baik. Pemenuhan zat gizi yang baik akan membantu santri menjaga kesehatan, mendukung perkembangan intelektual, dan menjalani aktivitas keagamaan dengan baik selama menempuh pendidikan di pesantren. Ini juga dapat meningkatkan kualitas kehidupan secara keseluruhan.

Menurut (Depkes RI, 2013) Penyelenggara makanan di asrama dan pesantren harus mendapatkan perhatian penuh karena melalui penyelenggara makanan, santri menerima asupan makanan untuk memenuhi kebutuhan gizinya. Oleh karena itu, menu yang diberikan harus sesuai kuantitas dan kualitasnya untuk membantu anak tersebut berkembang dan mencapai prestasi yang optimal.

Di Indonesia dalam penentuan zat gizi secara umum bersumber pada Angka Kecukupan Gizi (AKG) tahun 2019. AKG adalah nilai-nilai referensi yang digunakan untuk mengukur kecukupan nutrisi yang dibutuhkan oleh individu dalam masyarakat. AKG adalah panduan berdasarkan kebutuhan gizi yang diperlukan oleh sebagian besar individu dalam kelompok populasi yang sehat. Dengan kata lain, AKG adalah nilai-nilai referensi yang digunakan untuk mengukur berapa banyak nutrisi yang harus dikonsumsi oleh orang agar tetap sehat.

AKG dapat berbeda untuk berbagai kelompok usia, jenis kelamin, kondisi kesehatan, dan tahap kehidupan. Misalnya, kebutuhan gizi seorang anak akan berbeda dengan kebutuhan gizi seorang orang dewasa. AKG juga bisa bervariasi antara negara-negara dan dapat direvisi sesuai dengan penelitian ilmiah terbaru.

B. Penyelenggara Makanan Institusi

Penyelenggaraan Makanan Institusi/massal (SPMI/M) adalah penyelenggaraan pangan yang dilakukan dalam jumlah besar atau massal. Batasan kuantitas yang diadakan di setiap negara berbeda-beda tergantung perjanjian masing-masing. Di Inggris, layanan ini dianggap sebagai layanan katering besar jika menghasilkan 1.000 makanan per hari, sedangkan di Jepang antara 3.000 - 5.000 makanan per hari. Sedangkan di Indonesia, penyajian makanan dalam jumlah besar atau bulk adalah saat menyajikan lebih dari 50 porsi dalam satu waktu. Jadi jika makan 3 kali sehari maka jumlah porsi yang disajikan adalah 150 porsi per hari (Bakrie, 2018).

Berkembangnya layanan dan kegiatan makanan dalam skala besar di institusi (misalnya asrama, layanan makanan pelajar, restoran/rumah makan, kafetaria/warung) terutama di perkotaan, tidak ada waktu untuk menyiapkan makanan untuk keluarga karena semakin banyak wanita yang bekerja keluar rumah untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Selain itu, jarak menuju tempat kerja yang jauh dan perjalanan yang sulit menyebabkan makanan menjadi rusak, dan kemajuan teknologi menuntut efisiensi penggunaan waktu kerja tenaga kerja. Oleh karena itu keberadaan tempat makan di berbagai tempat menjadi sangat penting. Faktanya, saat ini kita melihat semakin banyak pedagang makanan (food vendors) yang menyediakan makanan di sepanjang jalan, baik di kota maupun di pedesaan, sehingga memudahkan masyarakat untuk makan kapan saja.

Untuk dapat menyediakan makanan yang baik bagi konsumen tersebut maka dalam pelayanan makanan, pihak penyelenggara harus menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Makanan harus memenuhi kebutuhan gizi konsumen.
- b. Memenuhi syarat higiene dan sanitasi.
- c. Peralatan dan fasilitas memadai dan layak digunakan.
- d. Memenuhi selera dan kepuasan konsumen.
- e. Harga makanan dapat dijangkau konsumen.

Untuk dapat memenuhi ke-5 (lima) prinsip tersebut, pengelola penyelenggaraan makanan institusi harus merencanakan dan menetapkan terlebih dahulu, target konsumen yang akan dilayani sehingga dapat memperhitungkan besar porsi yang akan disajikan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya, termasuk biaya yang dibutuhkan sesuai dengan kemampuan konsumennya dengan tetap memperhatikan mutu makanan yang disajikan sehingga aman untuk dikonsumsi.

Ruang lingkup Kegiatan penyelenggaraan makanan yaitu:

1. Penyusunan Standar Makanan

Standar pangan adalah jenis dan jumlah bahan pangan yang digunakan sebagai dasar sistem penyediaan pangan suatu institusi, disesuaikan dengan kecukupan gizi dan dana yang tersedia. Tujuan penyusunan standar pangan adalah untuk mencapai kecukupan gizi menurut sarana dan dana yang tersedia.

2. Perencanaan Biaya

Perencanaan biaya makanan melibatkan penyusunan anggaran biaya yang diperlukan untuk pengadaan bahan makanan. Langkah-langkahnya mencakup pengumpulan harga bahan makanan, pembuatan standar kecukupan gizi, perhitungan anggaran belanja makanan, serta penentuan standar porsi dan resep. Proses ini penting untuk memastikan ketersediaan bahan makanan yang sesuai standar dan kualitas, serta untuk mengontrol biaya secara efektif.

3. Perencanaan Menu

Menu adalah kompilasi makanan atau hidangan yang dimakan seseorang untuk makan atau hari berdasarkan waktu makan. Perencanaan menu merupakan rangkaian kegiatan menyiapkan hidangan yang berbeda-beda yang variasi dan

komposisinya serasi dan seimbang untuk memenuhi pelaksanaan manajemen makanan institusi (Ayupradinda *et al.*, 2022). Dalam penyusunan menu dalam penyelenggaraan makanan institusi, perlu diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Kebutuhan gizi penerima makanan (santri)
- b. Kebiasaan makan penerima (santri)
- c. Variasi makanan
- d. Biaya yang tersedia
- e. Iklim dan musim
- f. Peralatan untuk mengolah/memasak
- g. Ketentuan lain yang berlaku pada institusi

Perencanaan menu merupakan rangkaian kegiatan yang diatur dan dilaksanakan. Gabungan makanan menjadi variasi yang serasi dan harmonis. Memenuhi kesesuaian rasa dan gizi sesuai dengan selera santri (Kemenkes, 2013).

4. Perhitungan Kebutuhan Makanan

Perhitungan kebutuhan makanan melibatkan beberapa faktor seperti frekuensi pemakaian bahan makanan, standar porsi, jumlah tampilan menu selama berlakunya siklus menu, dan jumlah konsumen. Selain itu, standar kebutuhan makanan juga mencakup aspek-aspek seperti kebutuhan energi, protein, lemak, dan karbohidrat, yang dapat dihitung berdasarkan rumus dan persentase tertentu dari total kebutuhan kalori harian. Proses perhitungan kebutuhan makanan ini penting untuk memastikan ketersediaan bahan makanan yang sesuai standar dan gizi, serta untuk mengontrol biaya secara efektif.

5. Pembelian Bahan Makanan

Belanja bahan makanan adalah proses pembelian produk pada waktu yang tepat dengan kuantitas, kualitas dan harga yang tepat demikian. Ada 2 tipe jenis pembelian bahan makanan yaitu *centralized purchasing* (pembelian terpusat) dan *group and corporate purchasing* (pembelian kelompok).

Pengadaan terpusat dilakukan oleh departemen pengadaan makanan, yang bertanggung jawab untuk mendapatkan kebutuhan material atau peralatan untuk semua unit organisasi, yang umum terjadi di organisasi besar, termasuk

universitas. Sekolah, restoran dengan banyak cabang, perusahaan dan rumah sakit. Tipe pembelian kelompok dapat menguntungkan pembeli karena dapat menambah jumlah pembelian dan menurunkan harga.

Saat membeli bahan makanan untuk kebutuhan instansi, banyak faktor yang harus diperhatikan karena bahan makanan yang digunakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harga bahan makanan. Penanggung jawab pembelian makanan harus memiliki pengetahuan tentang metode pembelian, pengetahuan tentang pasar dan cara menangani makanan setelah pembelian.

6. Penerimaan Bahan Makanan

Penerimaan bahan makanan, menerima bahan makanan yang dipesan dan memeriksa jumlah dan kualitas bahan makanan yang diterima sesuai dengan spesifikasi kontrak pembelian (Rotua dan Siregar, 2016). Penerimaan bahan makanan dilakukan menurut dua prinsip, yaitu :

- a. Jumlah bahan makanan yang diterima harus sama dengan jumlah bahan makanan yang tercantum pada faktur pembelian dan daftar pesanan institusi.
- b. Kualitas bahan makanan yang diterima harus memenuhi spesifikasi bahan makanan yang dipersyaratkan dalam perjanjian jual beli makanan.
- c. Harga pada tagihan belanjaan harus sesuai dengan harga barang belanjaan yang tertera pada daftar belanjaan.

7. Penyimpanan Bahan Makanan

Penyimpanan bahan makanan adalah cara penataan, penyimpanan, bahan kering dan basah, menjaga keamanan baik kualitas maupun kuantitas dalam penyimpanan kering dan basah, serta pencatatan dan pelaporan. Sasarannya adalah terencana ketersediaan bahan baku makanan siap saji dengan kualitas dan kuantitas yang tepat (Bakri *et al.*, 2018).

8. Persiapan Bahan Makanan

Langkah pertama sebelum memulai pengolahan adalah menyiapkan bahan makanan dan bahan lain yang diperlukan sesuai dengan menu yang direncanakan. Tujuan persiapan makanan adalah tersedianya bahan makanan dan bumbu sesuai dengan teknik persiapan makanan dan standar resep (Rotua dan Siregar, 2016).

9. Pengolahan Bahan Makanan

Pengolahan bahan pangan adalah kegiatan mengubah (memasak) bahan pangan mentah menjadi pangan yang dapat dimakan, bermutu tinggi, dan aman. Tujuan pengolahan adalah untuk mengurangi resiko kehilangan makanan, memperbaiki dan menjaga warna, rasa, kelembutan dan penampilan makanan, serta membuangnya dari organisme dan zat-zat yang berbahaya bagi tubuh (Bakri *et al.*, 2018).

10. Distribusi Makanan

Pengiriman atau distribusi makanan adalah rangkaian kegiatan pengiriman makanan berdasarkan jenis makanan dan jumlah porsi santri. Tujuan pembagian adalah agar santri menerima makanan sesuai dengan pola makan dan sesuai syarat diet (Bakri *et al.*, 2018). Jenis distribusi makanan:

a. Distribusi makanan desentralisasi

Metode distribusi desentralisasi, yaitu makanan santri dibawa dari tempat pengolahan ke dapur ruan distribusi dalam jumlah besar untuk selanjutnya disajikan dalam alat makan masing-masing.

b. Distribusi makanan sentralisasi

Cara pendistribusian secara terpusat yaitu makanan didistribusikan di ruang produksi makanan (sentral) dan disajikan dalam alat makan.

c. Distribusi makanan kombinasi

Kombinasi tersebut didistribusikan sedemikian rupa sehingga sebagian makanan langsung dari tempat produksi ke alat makan santri, dan sebagian masuk ke wadah besar yang digunakan sangat berpengaruh terhadap makanan dan jadwal pengantaran makanan di tempat dapat menjaga kualitas makanan yang disajikan saat sampai di klien.

C. Penyelenggara Makanan Asrama

Asrama adalah tempat atau wadah yang diorganisir sekelompok masyarakat tertentu yang mendapat makanan secara kontinu. Pendirian asrama dan penyediaan pelayanan makanan bagi penghuni asrama, didasarkan atas kebutuhan masyarakat yang oleh suatu kepentingan harus berada di tempat dan dalam jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugasnya.

1. Tujuan Penyelenggaraan Makanan Asrama

- a. Menyediakan makanan bagi sekelompok masyarakat asrama yang mendapat makanan secara continue.
 - b. Mengatur menu yang tepat agar dapat diciptakan makanan yang memenuhi kecukupan gizi klien.
2. Karakteristik penyelenggaraan makanan asrama
- a. Standar gizi disesuaikan menurut kebutuhan golongan orang-orang yang di asramakan serta disesuaikan dengan sumber daya yang ada.
 - b. Melayani berbagai golongan umur ataupun sekelompok usia tertentu.
 - c. Dapat bersifat komersial, memperhitungkan laba rugi institusi, bila dipandang perlu dan terletak di tengah perdagangan/kota.
 - d. Frekuensi makan 2-3 kali sehari, dengan atau tanpa selingan.
 - e. Jumlah yang dilayani tetap.
 - f. Macam pelayanan tergantung dari kebijakan dan peraturan asrama.
 - g. Tujuan penyediaan makanan lebih diarahkan untuk pencapaian status kesehatan penghuni asrama.

Dalam penyelenggaraan makanan asrama, adanya kontinuitas pelaksanaan merupakan faktor yang penting, karena konsumennya mendapatkan kebutuhan gizi sehari dari penyelenggaraan makanan tersebut. Khusus untuk asrama atlet, angkatan bersenjata, dimana kegiatan mereka dikategorikan sebagai pekerjaan berat, sedang ataupun sangat berat, maka dibutuhkan pengaturan menu yang tepat agar dapat diciptakan makanan dalam volume kecil tetapi dapat memenuhi kecukupan gizi mereka; karena makanan dengan volume besar sering tidak dapat dihabiskan oleh para penghuni asrama.

D. Mutu

1. Pengertian Mutu

Mutu adalah istilah yang mengacu pada tingkat kualitas, atau karakteristik dari suatu produk, layanan, atau proses. Ini mencakup sejauh mana sesuatu memenuhi standar tertentu atau ekspektasi yang telah ditetapkan. Mutu merupakan hal penting dalam berbagai bidang kehidupan dan bisnis karena mempengaruhi kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, produktivitas, dan keberlanjutan. Upaya untuk mencapai dan

mempertahankan mutu yang tinggi seringkali merupakan fokus penting dalam berbagai disiplin ilmu dan industri.

Mutu pangan menurut UU No 18 Tahun 2012 adalah nilai dan kualitas yang ditentukan berdasarkan kriteria keamanan pangan, kandungan gizi, dan standar perdagangan terhadap bahan makanan, makanan, dan minuman. Dalam menetapkan standar mutu pangan, harus dipertimbangkan kondisi masyarakat dan pedoman atau prosedur yang telah ditetapkan. Kualitas atau mutu suatu bahan pangan dapat dipertahankan dalam jangka waktu tertentu, tergantung pada cara penanganan bahan pangan tersebut. Kesadaran akan mutu pangan harus dimulai sejak tahap awal, yaitu gagasan konsep produk, dan harus dilanjutkan melalui berbagai tahap pengembangan dan produksi, bahkan setelah pengiriman produk kepada konsumen untuk memperoleh umpan balik.

2. Mutu Pelayanan Makanan

a. Penambilan Makanan

Beberapa faktor yang menentukan penampilan makanan yaitu :

1) Variasi Menu

Variasi menu adalah golongan makanan yang bervariasi dalam satu hidangan dan berbeda pada tiap kali penyajian (Anggrianni, 2018). Variasi menu merupakan strategi yang sering digunakan dalam bisnis kuliner untuk memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan mereka dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu juga dapat membantu menarik pelanggan dengan memanfaatkan fleksibilitas menu dalam persaingan antar pengusaha lain (Santoso, 2019).

2) Kombinasi Warna

Pewarna makanan memberikan penampilan yang menarik pada makanan yang disajikan. Kombinasi warna merupakan faktor yang mempengaruhi indera penglihatan, sehingga ahli gizi sangat perlu memahami perbedaan makanan sebelum dan sesudah diolah. Kombinasi warna sangat penting untuk daya tarik makanan.

3) Porsi Makanan

Porsi makanan berarti jumlah makanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu, yang berbeda-beda sesuai dengan kebiasaan makan. Porsi yang terlalu besar atau terlalu kecil mempengaruhi penampilan makanan. Pentingnya porsi makanan tidak hanya terkait dengan penerimaan penggunaan bahan makanan, tetapi juga penampilan porsi.

Potongan makanan yang terlalu kecil atau terlalu besar akan melemahkan tampilan makanan tersebut. Pentingnya porsi makanan tidak hanya terkait dengan waktu penyajian, tetapi juga perencanaan dan perhitungan penggunaan bahan.

4) Konsistensi atau Tekstur Makanan

Konsistensi atau tekstur bahan makanan merupakan bahan yang turut menentukan cita rasa makanan, karena kepekaan rasa dipengaruhi oleh komposisi bahan makanan tersebut. Makanan dengan tekstur padat atau kental merangsang indera lebih lambat (Moehyi, 1992). Komposisi makanan juga mempengaruhi penampilan makanan yang disajikan.

5) Pemilihan Alat Makan

Alat makan yang digunakan untuk penyajian makanan disesuaikan dengan porsi makanan dan tekstur makanan yang disajikan. Makanan yang disajikan masih dalam kondisi hangat harus menggunakan wadah tertutup atau menggunakan panci khusus yang dilengkapi alat pemanas.

6) Bentuk Makanan yang Disajikan

Bentuk makanan dapat digunakan untuk membangkitkan minat pada menu, karena terdapat perbedaan bentuk makan dan bentuk makan yang tepat menambah daya tarik tersendiri pada setiap hidangan yang disajikan (Moehyi, 1992).

b. Rasa Makanan

1) Suhu Makanan

Suhu makanan adalah suhu pada saat makanan disajikan yang mempengaruhi cita rasa makanan. Namun makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin melemahkan kepekaan rasa terhadap rasa makanan.

2) Aroma Makanan

Aroma atau bau makanan adalah aroma yang dikeluarkan oleh makanan yang memiliki indra penciuman sehingga dapat merangsang nafsu makan. Demikian pula, metode memasak yang berbeda menghasilkan aroma yang berbeda.

3) Bumbu dan Penyedap yang Digunakan

Rempah-rempah digunakan untuk merangsang nafsu makan, karena memberikan rasa yang khas pada makanan. Resep mencantumkan jenis bumbu yang digunakan dan jumlah masing-masing bumbu, menggunakan asam jawa, asam kandis atau belimbing wuluh untuk rasa asam.

Untuk meningkatkan cita rasa makanan, bisa menambahkan penyedap rasa, atau dikenal dengan flavoring. Masakan Indonesia menggunakan berbagai bumbu, seperti daun seledri, daun kemangi, daun salam, daun jeruk, kecap, terasi, monosodium glutamat (MSG).

4) Tingkat Kematangan

Masakan Indonesia tidak terlalu memperhatikan kematangan makanan, karena makanan Indonesia pada umumnya perlu dimasak sampai benar-benar matang. Berbeda dengan masakan Eropa, beberapa hidangan, seperti steak, memiliki cara memasak yang berbeda. Tingkat kematangan makanan mempengaruhi cita rasa makanan.

c. Penyajian Makanan

Penyajian makanan merupakan bentuk akhir dari penataan makanan yang sangat menentukan penampilan makanan yang

disajikan. Tiga hal yang perlu diperhatikan dalam penyajian makanan (Moehyi, 1992):

- Pilihan peralatan untuk menyajikan makanan. Perkakas yang digunakan, seperti piring, harus sesuai dengan jumlah makanan yang disajikan. Mangkuk atau tempat di mana hidangan khusus disajikan.
- Penyusunan makanan dalam tempat makanan harus dilakukan secara berhati-hati dan cermat agar menghasilkan hasil yang menarik.
- Penghiasan makanan atau pemberian garnish makanan bertujuan agar hidangan yang disajikan lebih menarik.

d. Ketepatan Waktu Penyajian Makanan

Ketepatan waktu makanan yang diberikan kepada santri menunjukkan seberapa tepat makanan yang diberikan kepada santri sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan santri saat mengonsumsi makanan di Pondok Pesantren.

e. Sikap dan Perilaku Petugas dalam Menghidangkan Makanan

Menurut hasil penelitian, keramahan pramusaji merupakan faktor kepuasan utama. Ketika pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi melalui postur tubuh serta ekspresi wajah dan senyuman, hal ini memengaruhi kenikmatan makan santri dan pada akhirnya dapat menimbulkan rasa puas.

Sebaliknya, perhatian pramusaji tidak dapat memuaskan santri jika pramusaji tidak penuh perhatian dalam memberikan pelayanannya dan memperlakukan santri sebagai orang yang selalu ingin dirawat dan kebutuhannya terpenuhi. Saat menyajikan makanan, perhatian harus diberikan pada hal-hal penting, yaitu. memilih alat yang tepat dan mengatur makanan untuk meningkatkan daya tarik makanan.

3. Dimensi Mutu

Karena layanan tidak berwujud dan kualitas teknis suatu layanan tidak selalu dapat ditentukan secara akurat, santri mencoba menilai kualitas

layanan berdasarkan emosi, yaitu atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas layanan.

Menurut Zaithaml dan M.T. Bitner (1996) dan Adrian Palmer (2001) terdapat 5 dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan:

- a. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan suatu jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Misalnya: pelayanan makanan yang tepat dan cepat, jadwal pelayanan makanan dijalankan secara tepat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan tanggap. Misalnya: kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan makanan seperti kecepatan petugas dalam memenuhi permintaan, ketepatan waktu dalam menyajikan makanan.
- c. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan atau kesopanan petugas serta kemampuan petugas untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan. Misalnya: kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, menjamin makanan yang disajikan aman.
- d. *Empaty* (empati) yaitu rasa peduli, memberikan perhatian kepada santri. Misalnya: memberikan perhatian kepada santri, peduli terhadap keluhan santri dan memberikan pelayanan kepada semua santri tanpa membedakan status.
- e. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan alat makan. Misalnya: kebersihan, kelengkapan, kesesuaian peralatan dan penampilan petugas.

E. Persepsi

Persepsi atau respon adalah proses mental pada manusia yang mencerminkan bagaimana seseorang melihat, mendengar, merasakan, memberi dan merasakan (hasil kerja indra) lingkungannya.

Persepsi merupakan pengamatan dari kombinasi penglihatan, penciuman, pendengaran serta pengalaman masa lalu. Persepsi dinyatakan sebagai proses menafsir sensai dan memberikan arti stimultan. Persepsi merupakan penafsiran realitas dan tiap-tiap orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda (Tjiptono, 2000).

F. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan makanan adalah perasaan atau sensasi positif yang seseorang alami setelah makan atau mengonsumsi makanan tertentu. Ini melibatkan perasaan senang, kenyang, dan puas setelah makan. Kepuasan makanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk rasa makanan, tekstur, aroma, presentasi, konteks sosial, dan preferensi individu (Supranto, 2006).

Ukuran mutu pelayanan makanan adalah kepuasan klien terhadap berbagai fasilitas dan pelayanan institusi, termasuk kepuasan klien terhadap pelayanan gizi. Kepuasan terhadap pelayanan gizi pondok pesantren tercermin dari catering dan pelayanan yang diberikan kepada santri. Kualitas makanan dapat dinilai dari kualitas makanan yang meliputi penampilan (warna, konsistensi /tekstur, ukuran porsi, bentuk makanan, jenis bahan, cara penyajian) dan rasa (suhu, bumbu, kerenyahan, kelembutan, aroma dan tingkat kematangan) (Wahyunani *et al*, 2017).

Kepuasan makanan adalah aspek penting dalam pengalaman makanan dan dapat memiliki dampak pada kesejahteraan fisik dan emosional seseorang. Memahami apa yang memberikan kepuasan dalam makanan dapat membantu seseorang membuat pilihan makanan yang lebih seimbang dan memuaskan. Santri yang puas adalah komoditas yang sangat berharga karena jika santri puas, mereka akan terus menggunakan layanan yang telah dipilihnya, tetapi jika santri tidak puas, mereka akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain dua kali lebih sering. Untuk meningkatkan kepuasan santri, pondok pesantren harus membuat dan mengelola sistem untuk menarik lebih banyak santri dan mempertahankan santri.

2. Kualitas Layanan

Kualitas ayanan atau Service Quality menurut (Parasuraman, 1990) dapat didefinisikan sebagai “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima”. Sedangkan menurut W yekof kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai

“Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dari kedua definisi di atas, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai mengkomunikasikan kebutuhan dan keinginan konsumen secara akurat, menciptakan kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen, dan memusatkan perhatian pada upaya untuk memenuhinya.

3. Dimensi Kepuasan Santri

Beberapa penelitian memilah kepuasan pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses ini terdiri dari dimensi kunci kepuasan pelanggan (santri). Santri menilai produk atau jasa berdasarkan beberapa hal spesifik, seperti (Marknesisi, 2009):

- a. Kecepatan layanan
- b. Fasilitas layanan
- c. Keramahan staf layanan pelanggan

G. Pelayanan

Menurut (Komarudin, 1993) menyatakan bahwa pelayanan merupakan alat-alat yang digunakan untuk menentukan kepuasan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Tujuan pelayanan adalah memuaskan keinginan pelanggan/santri pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan makan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan santri.

H. Harapan

1. Pengertian Harapan

Menurut Oslon dan Dover, harapan pelanggan adalah keyakinan seorang pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa dan dijadikan standar atau acuan dalam mengevaluasi kinerja suatu produk atau jasa (Azwar, 1996).

2. Tingkat Harapan Santri

Tiga tingkat harapan pelanggan (santri) mengenai mutu (Sari,2008):

- a. Harapan santri yang paling sederhana berbentuk asumsi

- b. Harapan lebih tinggi dari level pertama yaitu kepuasan santri dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- c. Harapan yang lebih tinggi dari level kedua yaitu santri menuntut kesenangan atau jasa yang bagus sehingga membuat tertarik.

Untuk memenuhi harapan santri, dituntut dapat memberikan pelayanan yang unggul dan memuaskan.

I. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis kinerja penting (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997. IPA adalah sekumpulan atribut layanan tertentu yang dievaluasi berdasarkan pentingnya setiap atribut bagi konsumen dan peringkat kinerja untuk setiap atribut. Analisis IPA digunakan untuk membandingkan kualitas pelayanan (kepentingan) dan tingkat kualitas pelayanan (kinerja). Tingkat kepentingan merupakan sikap konsumen terhadap tingkat pentingnya atribut produk/jasa yang ditawarkan, sedangkan tingkat kinerja merupakan tingkat pelayanan yang sebelumnya dirasakan konsumen terhadap produk/jasa yang ditawarkan perusahaan (Wijaya, 2011).

IPA digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan/santri tetapi hasilnya belum memuaskan dan perlu ditingkatkan.

Adapun atribut yang dianggap penting diantaranya :

1. Penampilan makanan yang disajikan menarik
2. Besar porsi makanan pokok (nasi, mie) pas
3. Besar porsi lauk hewani (ayam, daging, ikan dll) pas
4. Besar porsi lauk nabati (tahu, tempe dll) pas
5. Tampilan hidangan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis masakannya
6. Bentuk makanan yang dihidangkan setiap kali sajian memuaskan
7. Penyajian makanan dapat menggugah selera makan
8. Rasa makanan (suhu, tekstur, bumbu) sudah sesuai
9. Siklus (perputaran) menu tidak berulang kurang dari satu minggu
10. Makanan yang disajikan oleh petugas bervariasi.
11. Kombinasi makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanannya
12. Kebersihan peralatan makan selalu dalam kondisi bersih
13. Kelengkapan peralatan makan sesuai dengan kebutuhan
14. Kesesuaian peralatan makan dengan makanan yang disajikan
15. Ketepatan waktu makan disajikan tepat waktu

16. Pelayanan petugas dalam memberikan makanan bersikap ramah
17. Petugas bergerak cepat dalam memenuhi permintaan pelayanan makanan
18. Petugas bersikap sopan dalam pelayanan makanan
19. Petugas berpenampilan rapi, bersih dan memakai seragam
20. Tanggap mengenai keluhan santri tanpa membedakan santri.

Selanjutnya responden diminta untuk menilai tingkat harapan dan kinerja, lalu kemudian rata-rata tingkat harapan dan kinerja dianalisis menggunakan diagram kartesius. Menurut (Muluk, 2008), pembagian kuadran kartesius dalam metode IPA yaitu :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan wilayah yang memuat unsur-unsur yang dianggap kurang penting dan tingkat kinerjanya masih rendah. Peningkatan jumlah variabel pada kuadran ini mungkin perlu dipertimbangkan kembali karena dampaknya sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan area yang memuat elemen-elemen yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kenyataannya elemen tersebut mungkin tidak sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kinerja masih rendah). Variabel yang masuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan. Perusahaan harus terus meningkatkan kinerjanya pada variabel-variabel di kuadran ini hingga membaik.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III adalah area yang mencakup unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan, serta unsur-unsur yang dianggap pantas dan relatif dipuaskan oleh pelanggan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dipertahankan karena semua variabel tersebut menjadikan produk/jasa lebih baik di mata pelanggan.

d. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan area yang mengandung unsur-unsur yang dianggap kurang penting bagi pelanggan dan dianggap terlalu dilebih-lebihkan. Perusahaan dapat menghemat uang dengan mengurangi variabel-variabel di kuadran ini.

J. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang menggunakan index untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut tertentu. CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase konsumen yang senang dalam suatu survei kepuasan. CSI *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat harapan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Reza Amri et al., 2020).