

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penyelenggaraan Makanan Institusi

1. Pengertian

Penyelenggaraan Makanan Institusi/massal (SPMI/M) adalah penyelenggaraan makanan yang dilakukan dalam jumlah besar atau massal. Batasan mengenai jumlah yang diselenggarakan di setiap negara bermacam-macam, sesuai dengan kesepakatan masing-masing..Pada dasarnya penyelenggaraan makanan institusi terdiri dari dua macam yaitu penyelenggaraan makanan institusi yang bersifat komersial (*profit oriented*) dan penyelenggaraan makanan institusi yang bersifat non atau semi komersial (*service oriented*), contoh dari kelompok institusi yang bersifat *service oriented* yaitu pelayanan kesehatan, sekolah, asrama dan institusi sosial, sedangkan kelompok institusi yang bersifat *profit oriented* adalah industri, transportasi dan komersial (Bakri dkk,2018).

Manajemen sistem penyelenggaraan makanan adalah fondasi agar penyelenggaraan makanan institusi dapat berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian menu kepada konsumen bergantung kepada manajemennya. Jika suatu institusi memiliki manajemen yang buruk maka produk yang dijual tidak akan baik dan tidak akan memenuhi angan-angan konsumen sehingga kepuasan konsumen pun tidak akan tercapai. Manajemen sistem penyelenggaraan makanan dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masing-masing institusi. (Bakri dkk,2018).

2. Penyelenggaraan Makanan Komersial

Penyelenggaraan makanan komersial adalah penyelenggaraan makanan yang tidak terikat dengan peraturan seperti diet khusus, melayani kebutuhan konsumen dan menyajikan makanan sesuai dengan ciri khasnya masing-masing. Contoh ciri khas yang dimiliki setiap penyelenggaraan makanan komersial adalah terdapat penyelenggaraan makanan yang khusus menjual ayam goreng, mi dan

kue. Penyelenggaraan makanan komersial berorientasi pada keuntungan. Konsumen mempertimbangkan aspek pelayanan, kebutuhan dan kualitas. Contoh dari penyelenggaraan makanan komersial adalah restoran, snack bar, dan fast food, baik yang berada di lokasi resort atau di dalam kota (Bakri dkk,2018).

Rumah makan merupakan penyelenggaraan makanan yang berorientasi kepada keuntungan sehingga dapat dikategorikan kedalam *profit oriented*. Dalam mendapatkan keuntungan suatu rumah makan harus dapat menarik konsumen sebanyak mungkin dan harus dapat bersaing dengan rumah makan lainnya. Selain itu sebuah rumah makan juga harus dapat menjaga konsumen agar konsumen tidak lari dan tetap membeli produk yang kita jual sehingga dibutuhkan manajemen yang baik agar setiap komponen di dalamnya dapat bekerja secara maksimal dan dapat memenuhi keinginan konsumen. (Bakri dkk,2018).

B. Pelayanan Konsumen

1. Pelayanan Konsumen Pada Restoran

Pelayanan konsumen pada aspek produk mengacu pada kualitas produk berupa makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh konsumen di restoran. Hal yang pertama kali diperhatikan oleh konsumen saat membeli makanan adalah cita rasa makanan. Konsumen menginginkan rasa yang lezat dari makanan tersebut dan hal tersebut tentunya berbeda sesuai dengan selera masing-masing individu. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kualitas makanan. Berikut adalah dimensi kualitas makanan menurut Margaretha dan Edwin (2012) :

a. Warna

Warna merupakan daya tarik suatu makanan. Tentunya kita tidak akan tergoda jika melihat warna makanan yang pucat. Warna dapat diperoleh dengan mengolah bahan-bahan makanan dengan baik dan harus dikombinasikan sedemikian rupa supaya pada proses pengolahan agar warna dapat menarik. Kombinasi warna sangat membantu dalam selera makan konsumen dan dapat menaikkan *mood*.

b. Penampilan

Untuk menikmati makanan kita akan melihat makanan tersebut enak untuk dikonsumsi dari penampilannya yang menarik dan menggugah selera makan. Terdapat ungkapan “ketertarikan berasal dari penampilan” bukanlah suatu ungkapan yang berlebihan. Makanan harus baik dilihat saat berada di piring bersama dengan *topping* ataupun *garnish* yang dapat memperindah makanan jika diperlukan. ,

c. Porsi

Setiap restoran hendaknya memiliki standard porsi penyajian makanan. *Standard portion size* merujuk pada kuantitas item yang harus disajikan setiap kali item tersebut dipesan. Contohnya adalah satu mangkuk nasi (150 gram) pada setiap penyajian makanan.

d. Bentuk Fisik

Bentuk makanan yang menarik dapat mencuri perhatian konsumen. Contohnya adalah *chocolate waterfall*, dan kue berbentuk angsa. Bentuk makanan terkadang juga mempengaruhi harga jual makanan karena semakin rumit pembuatannya maka produsen akan menjualnya dengan harga yang tinggi. Pada restoran sendiri bentuk makanan yang bermacam-macam biasa terlihat pada potongan wortel dan mentimun seperti dadu.

e. Temperatur

Temperatur makanan dapat mempengaruhi cita rasa makanan. Misalnya saat kita mengonsumsi bakso pada saat dingin terasa kurang nikmat karena banyak lemak yang memadat serta rasa asin yang mungkin akan bertambah pada kondisi makanan dingin. Temperatur makanan haruslah disesuaikan dengan kondisi makanan tersebut untuk menjaga kualitas makanan. Beberapa makanan juga akan cepat basi jika tidak disajikan pada temperature yang semestinya.

f. Tekstur

Macam- macam tekstur pada makanan yaitu halus, cair, padat, keras, lembut, kering, dan lembab. Tingkat tipis dan halusnya makanan serta bentuk dapat dirasakan lewat tekanan dan gerakan dan reseptor di mulut. Tekstur makanan akan mempengaruhi cita rasa makanan seperti pada saat kita makan kerupuk, maka kerupuk yang sudah melempem tidaklah enak untuk dimakan.

g. Aroma

Aroma adalah reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat mencium makanan tersebut dan menambah selera makan mereka.

Aspek lainnya yang juga cukup penting sebagai acuan kualitas makanan adalah nilai gizi makanan tersebut. Makanan dinilai berkualitas jika memiliki kandungan nutrisi untuk tubuh. Sebagai contoh adalah suatu produk seperti susu sapi dapat dipanaskan namun cara pemanasannya kurang benar sehingga *overcook*. Hal itu akan mengurangi kualitas nilai gizi susu tersebut meskipun jika dinilai dari rasa, aroma, warna dan tekstur susu masih dikategorikan dalam keadaan baik. (Edwin,2012)

Pada Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang produk memiliki nilai gizi sebagai berikut :

Tabel 1. Total Nilai Gizi Makanan dan Minuman di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang

No	Nama Makanan/ Minuman	Total Nilai Gizi (kkal)	No	Nama Makanan/ Minuman	Total Nilai Gizi (kkal)
1.	Mi Godhok	540,7	5.	Kwetiaw	521,8
2.	Mi Kocok	520,5	6.	IfuMi	532
3.	Mi Goreng	518	7.	Es Teh	72,8
4.	Nasi Goreng	536,2	8.	Es Jeruk	84,1

Menurut PMK no 28 Tahun 2019 kebutuhan gizi harian individu menurut AKG adalah 2100 kkal. Dalam sekali makan individu memerlukan energi sekitar 700 kkal. Jika mengonsumsi Mi Jogja Pak

Karso Kota Malang maka telah memenuhi sekitar 72% kebutuhan sekali makan pada individu dewasa. Untuk memenuhi kebutuhan energi maka dapat ditambahkan snack sebagai makanan selingan ataupun camilan. Pelayanan konsumen mengacu pada pelayanan yang dilakukan oleh karyawan di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang. Menurut Yarimoglu (2004) berikut adalah dimensi pelayanan konsumen:

- a. Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
- b. Reliability, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
- c. Responsiveness, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
- d. Assurance, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan.
- e. Empathy, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen

2. Higiene Sanitasi Pada Restoran

Marsanti (2019) menyatakan bahwa hiegene sanitasi jika ditinjau dari ilmu kesehatan memiliki tujuan untuk melindungi, memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan manusia namun jika dipisahkan higiene lebih mengarah pada aktivitas manusia (individu maupun kelompok) sementara sanitasi lebih mengarah kepada factor-faktor yang terdapat pada lingkungannya. Maka kesimpulan dari higiene sanitasi adalah sebagai berikut :

a. Higiene

Higiene adalah suatu pencegahan penyakit yang menitik beratkan pada usaha kesehatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok. Hal ini dapat berupa usaha dalam menjaga kebersihan diri

seperti mencuci tangan dan mandi 2x sehari. Dalam penyelenggaraan makanan Higiene juga sangat penting untuk diterapkan terutama pada proses pengolahan dan penyajian. Pada proses tersebut perlu ditekankan penjamah makanan harus senantiasa menjaga kebersihan tangan dan juga menggunakan APD seperti hand gloves, penutup kepala dan juga masker untuk mencegah cemaran yang dapat masuk pada makanan.

b. Sanitasi

Sanitasi adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia seperti menjaga lingkungan bebas dari polusi udara dan juga menjaga sungai bebas dari cemaran air. Jika diterapkan pada penyelenggaraan makanan contohnya adalah menjaga agar makanan bebas dari serangga yang dapat menyebabkan penyakit.

Higiene sanitasi pada penyelenggara makanan sangatlah penting untuk diterapkan disemua tempat makan dan restoran. Selain itu higiene sanitasi juga telah diatur di dalam undang-undang untuk menjamin ketaatan setiap pengusaha makanan. Peraturan yang mengatur tentang higiene sanitasi pada restoran telah diatur didalam undang-undang. Berikut adalah rincian persyaratan higiene dan sanitasi pada penyelenggaraan makanan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/Menkes/Sk/Vii/2003:

A. Lokasi

Rumah makan dan restoran terletak pada lokasi yang terhindar dari pencemaran yang diakibatkan antara lain oleh debu, asap, serangga dan tikus.

2. Bangunan

a. Umum

- 1). Bangunan dan rancang bangun harus dibuat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2).Terpisah dengan tempat tinggal.

b. Tataruang

1).Pembagian ruang minimal terdiri dari dapur, gudang, ruang makan, toilet, ruang karyawan dan ruang administrasi.

2).Setiap ruangan mempunyai batas dinding serta ruangan satu dan lainnya dihubungkan dengan pintu.

3).Ruangan harus ditata sesuai dengan fungsinya, sehingga memudahkan arus tamu, arus karyawan, arus bahan makanan dan makanan jadi serta barang- barang lainnya yang dapat mencemari terhadap makanan.

c. Konstruksi

1.Lantai:

a).Lantai dibuat kedap air, rata, tidak licin dan mudah dibersihkan.

b). Pertemuan lantai dengan dinding harus conus atau tidak boleh membuat sudut mati

2) Dinding:

a).Permukaan dinding sebelah dalamharusrata, dan mudah dibersihkan.

b).Konstruksi dinding tidak boleh dibuat rangkap.

c).Permukaan dinding yang terkena percikan air harus dibuat kedap air atau dilapisi dengan bahan kedap air dan mudah dibersihkan seperti porselen dan sejenisnya setinggi2 (dua)meter dari lantai

3).Ventilasi

a).Ventilasi alam harus memenuhi syaratsebagai berikut:

- Cukup menjaminperedaranudara dengan baik.
- Dapat menghilangkan uap, gas, asap, bau dan debu dalam ruangan.

b).Ventilasi buatan diperlukan bila ventilasi alam tidak dapat memenuhi persyaratan.

4).Pencahayaannya:

- a). Intensitas pencahayaan setiap ruangan harus cukup untuk melakukan pekerjaan pengolahan makanan secara efektif dan kegiatan pembersihan ruang.
- b). Di setiap ruangan kerja seperti gudang, dapur, tempat cuci peralatan dan tempat pencuci tangan, intensitas pencahayaan sedikitnya 10 footcandle.
- c). Pencahayaan/penerangan harus tidak menyilaukan dan tersebar merata sehingga sedapat mungkin tidak menimbulkan bayangan yang nyata.

5).Atap

Tidak bocor, cukup landai dan tidak menjadi sarang tikus dan serangga lainnya.

6).Langit-langit:

- a). Permukaan rata, berwarna terang serta mudah dibersihkan.
- b). Tidak terdapat lubang-lubang.
- c). Tinggi langit-langit sekurang-kurangnya 2,4 meter.

7).Pintu

- a). Pintu dibuat dari bahan yang kuat dan mudah dibersihkan.
- b). Pintu dapat ditutup dengan baik dan membuka ke arah luar.
- c). Setiap bagian bawah pintu setinggi 36 cm dilapisi logam.
- d). Jarak antara pintu dan lantai tidak lebih dari 1 cm.

Persyaratan Fasilitas Sanitasi

1. Air Bersih

- a). Harus sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia yang berlaku

- b. Jumlahnya cukup memadai untuk seluruh kegiatan dan tersedia pada setiap tempat kegiatan.

2. Air Limbah

- a. Sistem pembuangan air limbah harus baik, saluran terbuat dari bahan kedap air, tidak merupakan sumber pencemaran, misalnya memakai saluran tertutup, septick tank dan riol.
- b. Sistem perpipaan pada bangunan bertingkat harus memenuhi persyaratan menurut Pedoman Plumbing Indonesia.
- c. Saluran air limbah dari dapur harus dilengkapi perangkat lemak (grease trap)

3. Toilet

- a. Letak tidak berhubungan langsung (terpisah) dengan dapur, ruang persiapan makanan, ruang tamu dan gudang makanan.
- b. Didalam toilet harus tersedia jamban, peturasan dan bak air.
- c. Toilet untuk wanita terpisah dengan toilet untuk pria.
- d. Toilet untuk tenaga kerja terpisah dengan toilet untuk pengunjung.
- e. Toilet dibersihkan dengan detergent dan alat pengering.
- f. Tersedia cermin, tempat sampah, tempat abu rokok serta sabun.
- g. Luas lantai cukup untuk memelihara rak ebersihan.
- h. Lantai dibuat kedap air, tidak licin, mudah dibersihkan dan kelandaiannya / kemiringannya cukup.
- i. Ventilasi dan penerangan baik.
- j. Air limbah dibuang ke septick tank, roil atau lubang peresapan yang tidak mencemari air tanah.
- k. Saluran pembuangan terbuat dari bahan kedap air.
- l. Tersedia tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan bak penampung dan saluran pembuangan.
- m. Didalam kamar mandi harus tersedia bak dan air bersih.

- n. Peturasandilengkapidenganairmengalir.
- o. Jamban harus dibuat dengan type leher angsa dan dilengkapi dengan air penggelontoran yang cukup serta sapu tangan kertas (tissue).
- p. Jumlah toilet untuk pengunjung pria dan wanita sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah toilet untuk pengunjung pria dan wanita :

Wanita	Pria	Wanita		Pria		
		WC	Bak cuci	WC	Bak cuci	Peturasan
+ - 20	1 – 25	1	1	1	2	2
21 – 40	26 – 50	2	2	2	3	3
41 – 70	51 – 100	3	3	3	5	5
71 – 100	-	4	4	-	-	-
-	Setiap Penambahan 50 – 100	-	-	1	2	1
101 – 140	-	5	5	-	-	-
141 – 180	-	6	6	-	-	-
Setiap penambaha n 40 – 100	-	1	1	-	-	-

Sumber : Permenkes 1098/MENKES/SK/VII/2003

- q. Diberi tanda/tulisan pemberitahuan bahwa setiap pemakai harus mencuci tangan dengan sabun sesudah menggunakan toilet
4. Tempat Sampah
- a. Tempat sampah dibuat dari bahan kedap air, tidak mudah berkarat.
 - b. Mempunyai tutup dan memakai kantong plastik khusus untuk sisa-sisa bahan makanan dan makanan jadi yang cepat membusuk.

- c. Jumlah dan volume tempat sampah disesuaikan dengan produk sampah yang dihasilkan pada setiap tempat kegiatan.
- d. Tersedia pada setiap tempat / ruang yang memproduksi sampah.
- e. Sampah sudah harus dibuang dalam waktu 24 jam dari rumah makan dan restoran.
- f. Disediakan tempat pengumpul sementara yang terlindung dari serangga tikus atau hewan lain dan terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan pengangkut sampah.

5. Tempat Cuci Tangan

Jumlah tempat cuci tangan untuk tamu disesuaikan dengan kapasitas tempat duduk sebagai berikut:

- a. Tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun/sabun cair dan alat pengering.
- b. Apabila tidak tersedia fasilitas seperti butir(1) diatas dapat disediakan :
 - Sapu tangan kertas(tissue) yang mengandung alcohol 70%
 - Lap dengan suhu 43,3°C
 - Air hangat dengan suhu 43,3°C
- c. Tersedia tempat cuci tangan khusus untuk karyawan dengan kelengkapan seperti tempat cuci tangan pada butir (1) yang jumlahnya disesuaikan dengan banyaknya karyawan sebagai berikut:
1 sampai 10 orang , 1 buah ; dengan penambahan 1 (satu) buah untuk setiap penambahan 10 orang atau kurang.
- d. Fasilitas cuci tangan di tempatkan sedemikian rupa sehingga mudah dicapai oleh tamu atau karyawan.
- e. Fasilitas cuci tangan dilengkapi dengan air yang mengalir, bak penampungan yang permukaannya halus, mudah

dibersihkan dan limbahnya dialirkan ke saluran pembuangan yang tertutup.

6. Tempat mencuci Peralatan

- a. Terbuat dari bahan yang kuat, aman, tidak berkarat dan mudah dibersihkan.
- b. Air untuk keperluan pencucian dilengkapi dengan air panas dengan suhu 40 °C – 80 °C dan air dingin yang bertekanan 15 psi (1,2 kg/cm²).
- c. Tempat pencucian peralatan dihubungkan dengan saluran pembuangan air limbah.
- d. Bak pencucian sedikitnya terdiri dari 3 (tiga) bilik/bak pencuci yaitu untuk mengguyur, menyabun dan membilas.

7. Tempat Pencuci Bahan Makanan

- a. Terbuat dari bahan yang kuat, aman, tidak berkarat dan mudah dibersihkan.
- b. Bahan makanan dicuci dengan air mengalir atau air yang mengandung larutan Kalium Permanganat 0,02%.
- c. Tempat pencucian dihubungkan dengan saluran pembuangan air limbah.

8. Fasilitas Penyimpanan Pakaian (Locker) Karyawan

- a. Terbuat dari bahan yang kuat, aman, mudah dibersihkan dan tertutup rapat.
- b. Jumlah locker disesuaikan dengan jumlah karyawan.
- c. Loker ditempatkan diruangan yang terpisah dengan dapur dan gudang.
- d. Loker untuk pria dan wanita dibuat terpisah.

9. Peralatan Pencegahan Masuknya Serangga dan Tikus

- a. Tempat penyimpanan air bersih harus tertutup sehingga dapat menahan masuknya tikus dan serangga termasuk juga nyamuk *aedes Aegypti* serta *Albopictos*.
- b. Setiap lubang pada bangunan harus dipasang alat yang dapat mencegah masuknya serangga (kawat kassa berukuran 32 mata per inchi) dan tikus (teralis dengan jarak 2 cm).

- c. Setiap persilangan pipa dan dinding harus rapat sehingga tidak dapat dimasuki serangga.

C. Persyaratan Dapur, Ruang Makan Dan Gudang Makanan

1. Dapur

- a. Luas dapur sekurang-kurangnya 40% dari ruang makan atau 27% dari luas bangunan.
- b. Permukaan lantai dibuat cukup landai ke arah saluran pembuangan air limbah.
- c. Permukaan langit-langit harus menutup seluruh atap ruang dapur, permukaan rata, berwarna terang dan mudah dibersihkan.
- d. Penghawaan dilengkapi dengan alat pengeluaran udara panas maupun bau-bauan/exhauster yang dipasang setinggi 2 (dua) meter dari lantai dan kapasitasnya disesuaikan dengan luas dapur.
- e. Tungku dapur dilengkapi dengan sungkup asap (hood), alat perangkap asap, cerobong asap, saringan dan saluran serta pengumpul lemak.
- f. Semua tungku terletak di bawah sungkup asap (hood).
- g. Pintu yang berhubungan dengan halaman luar dibuat rangkap, dengan pintu bagian luar membuka ke arah luar.
- h. Daun pintu bagian dalam dilengkapi dengan alat pencegah masuknya serangga yang dapat menutup sendiri.
- i. Ruang dapur terdiri dari :
 - 1). Tempat pencucian peralatan
 - 2). Tempat penyimpanan bahan makanan
 - 3). Tempat pengolahan
 - 4). Tempat persiapan
 - 5). Tempat administrasi

- j. Intensitas pencahayaan alam maupun buatan minimal 10 foot candle (fc)
 - k. Pertukaran udara sekurang-kurangnya 15 kali per jam untuk menjaminkenyamanan kerja di dapur, menghilangkan asap dan debu.
 - l. Ruang dapur harus bebas dari serangga, tikus dan hewan lainnya.
 - m. Udara di dapur tidak boleh mengandung angka kuman lebih dari 5 juta/gram.
 - n. Tersedia sedikitnya meja peracikan peralatan, lemari/fasilitas penyimpanan dingin, rak-rak peralatan, bak-bak pencucian yang berfungsi dan terpelihara dengan baik.
 - o. Harus dipasang tulisan "Cucilah tangan anda sebelum menjamah makanan dan peralatan" di tempat yang mudah dilihat.
 - p. Tidak boleh berhubungan langsung dengan jamban/WC, peturasan atau urinoir kamar mandi dan tempat tinggal.
2. Ruang Makan
- a. Setiap kursi tersedia ruangan minimal 0,85m².
 - b. Pintu yang berhubungan dengan halaman dibuat rangkap, pintu bagian luar membuka ke arah luar.
 - c. Meja, kusi dan taplak mejaharusdalamkeadaanbersih.
 - d. Tempat untuk menyediakan//peragaan makanan jadi harus dibuat fasilitas khusus yang menjamin tidak tercemarnya makanan.
 - e. Rumah makan dan restoran yang tidakmempunyai dinding harus terhindar dari pencemaran.
 - f. Tidak boleh mengandung gas-gasberacun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - g. Tidak boleh mengandung angka kuman lebih dari 5juta/gram.
 - h. Tidak boleh berhubungan langsung dengan jamban/WC, peturasan/urinoir,kamar mandi dan tempat tinggal.
 - i. Harus bebas dari serangga,tikus dan hewan lainnya.
 - j. Lantai,dinding dan langit-langit harusselalu bersih,warna terang
 - k. Perlengkapan set kursi harus bersih
 - l. Perlengkapan set kursi tidak boleh mengandung kutu busuk / kepingding dan serangga pengganggu lainnya.

3. Gudang Bahan Makanan

- a. Jumlah bahan makanan yang disimpan disesuaikan dengan ukuran gudang.
- b. Gudang bahan makanan tidak boleh untuk menyimpan bahan lain selain makanan.
- c. Pencahayaan gudang minimal 4 foot candle pada bidang setinggi lutut.
- d. Gudang dilengkapi dengan rak-rak tempat penyimpanan makanan.
- e. Gudang dilengkapi dengan ventilasi yang menjamin sirkulasi udara.
- f. Gudang harus dilengkapi dengan pelindung serangga dan tikus.

D.Persyaratan Bahan Makanan Dan Makanan Jadi

1. Bahan Makanan

- a. Bahan makanan dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak membusuk
- b. Bahan makanan berasal dari sumber resmi yang terawasi.
- c. Bahan makanan kemasan, bahan tambahan makanan dan bahan penolong memenuhi persyaratan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2. Makanan Jadi

- a. Makanan jadi dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak busuk, makanan dalam kaleng harus tidak boleh menunjukkan adanya pengembungan, cekung dan kebocoran.
- b. Angka kuman E. coli pada makanan 0 per gram contoh makanan.
- c. Angka kuman E. coli pada minuman 0 per 100 ml contoh minuman.
- d. Jumlah kandungan logam berat dan residu pestisida dan cemaran lainnya tidak boleh melebihi ambang batas yang diperkenankan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Buah-buahan dicuci bersih dengan air yang memenuhi persyaratan, khusus untuk sayuran yang dimakan mentah dicuci dengan air yang mengandung larutan Kalium

Permanganat 0,02% atau dimasukkan dalam air mendidih untuk beberapa detik.

E. Persyaratan Pengolahan Makanan

1. Semua kegiatan pengolahan makanan harus dilakukan dengan cara terlindung dari kontak langsung dengan tubuh.
2. Perlindungan kontak langsung dengan makanan jadi dilakukan dengan :
 - a. Sarung tangan plastik.
 - b. Penjepit makanan.
 - c. Sendok garpu dan sejenisnya.
3. Setiap tenaga pengolah makanan pada saat bekerja harus memakai :
 - a. Celemek/apron.
 - b. Tutup rambut.
 - c. Sepatu dapur.
 - d. Berperilaku :
 - 1). Tidak merokok.
 - 2). Tidak makan atau mengunyah.
 - 3). Tidak memakai perhiasan kecual cincin kawin yang tidak berhias.
 - 4). Tidak menggunakan peralatan dan fasilitas yang bukan untuk keperluannya.
 - 5). Selalumencucitangansebelumbekerjadansetelahkeluardarika mar kecil.
 - 6). Selalumemakaipakaiankerjadanpakaianpelindungdenganbenar.
 - 7). Selalumemakaipakaiankerjayangbersihyangtidakdipakaidiluar tempatrumahmakanataurestoran.
4. Tenaga pengolah makanan harus memiliki sertifikat vaksinasi dan buku kesehatan yang berlaku.

F. Persyaratan Tempat Penyimpanan Bahan Makanan Dan Makanan Jadi

1. Penyimpanan Bahan Makanan

a. Tempat penyimpanan bahan makanan selalu terpelihara dan dalam keadaan bersih.

b. Penempatannya terpisah dengan makanan jadi.

c. Penyimpanan bahan makanan diperlukan untuk setiap jenis bahan makanan:

1). Dalam suhu yang sesuai.

2). Ketebalan bahan makanan padat tidak lebih dari 10 cm.

3). Kelembaban penyimpanan dalam ruang 80%-90%.

d. Bila bahan makanan disimpan di gudang, cara penyimpanannya tidak menempel pada lantai, dinding atau langit-langit dengan ketentuan sebagai berikut:

1). Jarak makanan dengan lantai. 15 cm

2). Jarak makanan dengan dinding 5 cm

3). Jarak makanan dengan langit-langit 60 cm

e. Bahan makanan disimpan dalam urutan sejenis, disusun dalam rak-rak sedemikian rupa sehingga tidak mengakibatkan rusaknya bahan makanan, bahan makanan yang masuknya lebih dahulu dikeluarkan belakangan (FIFO = First In First Out).

2. Penyimpanan Makanan Jadi

a. Terlindung dari debu, bahan berbahaya, serangga, tikus dan hewan lainnya.

b. Makanan cepat busuk disimpan dalam suhu panas 65,5°C atau lebih, atau disimpan dalam suhu dingin 4°C atau kurang.

c. Makanan cepat busuk untuk penggunaan dalam waktu lama (lebih dari 6 jam) disimpan dalam suhu -5°C sampai -10°C.

G. Persyaratan Penyajian Makanan

1. Cara menyajikan makanan harus terhindar dari pencemaran.

2. Peralatan yang dipergunakan untuk menyajikan harus terjaga kebersihannya.

3. Makanan jadi yang disajikan harus diwadahi dan dijamah dengan peralatanyang bersih.
4. Makanan jadi yang disajikan dalam keadaan hangat ditempatkan pada fasilitas penghangat makanan dengan suhu minimal 60oC.
5. Penyajian dilakukan dengan perilaku yang sehat dan pakaian bersih.
6. Penyajian makanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. Di tempat yang bersih.
 - b. Meja di mana makanan disajikan harus tertutup kain putih atau tutup plastik berwarna menarik kecuali bila meja dibuat dari formica, taplak tidak mutlak ada.
 - c. Tempat-tempat bumbu/merica, garam, cuka, tomato sauce, kecap, sambal dan lain-lain perlu dijaga kebersihannya terutama mulut-mulutnya.
 - d. Asbak tempat abu rokok yang tersedia di atas meja makan setiap saat dibersihkan.
 - e. Peralatan makan dan minum yang telah dipakai paling lambat 5 menit sudah dicuci.

H. Persyaratan Peralatan

1. Peralatan yang kontak langsung dengan makanan tidak boleh mengeluarkan zat beracun yang melebihi ambang batas sehingga membahayakan kesehatan antara lain :
 - a. Timah (Pb)
 - b. Arsenikum (As)
 - c. Tembaga (Cu)
 - d. Seng (Zn)
 - e. Cadmium (Cd)
 - f. Antimony (Sb)
2. Peralatan tidak rusak, gompel, retak dan tidak menimbulkan pencemaran .
3. Permukaan yang kontak langsung dengan makanan harus conus atau tidak ada sudut mati, rata, halus dan mudah dibersihkan.
4. Peralatan harus dalam keadaan bersih sebelum digunakan.

5. Peralatan yang kontak langsung dengan makanan yang siap disajikan tidak boleh mengandung angka kuman yang melebihi ambang batas dan tidak boleh mengandung E.coli per cm² permukaan alat.
6. Cara pencucian peralatan harus memenuhi ketentuan:
 - a. Pencucian peralatan harus menggunakan sabun/detergent air dingin, air panas sampai bersih.
 - b. Dibebaskan dengan sedikitnya dengan larutan kaporit 50 ppm atau iodophor 12,5 ppm, air panas 80°C, dilap dengan kain.
7. Pengeringan peralatan harus memenuhi ketentuan:

Peralatan yang sudah didesinfeksi harus ditiriskan pada rak-rak anti karat sampai kering sendiri dengan bantuan sinar matahari atau sinar buatan/mesin dan tidak boleh dilap dengan kain.
8. Penyimpanan peralatan harus memenuhi ketentuan:
 - a. Semua peralatan yang kontak dengan makanan harus disimpan dalam keadaan kering dan bersih.
 - b. Cangkir, mangkok, gelas dan sejenisnya cara penyimpanannya harus dibalik.
 - c. Rak-rak penyimpanan peralatan dibuat anti karat, rata dan tidak aus/rusak.
 - d. Laci-laci penyimpanan peralatan terpelihara kebersihannya.
 - e. Ruang penyimpanan peralatan tidak lembab, terlindung dari sumber pengotoran/kontaminasi dan binatang perusak.

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian

Kepuasan adalah perbandingan tingkat perasaan seseorang setelah menikmati kinerja (atau hasil) yang telah ia rasakan dengan harapan yang ia angan- angankan. Kepuasan konsumen adalah penilaian subjektif yang diberikan konsumen akan suatu produk yang telah ia nikmati. Dari pengertian di atas kepuasan konsumen juga dapat diartikan persepsi atas kinerja dan harapan (Hidayati, 2021)

Tidak hanya produk, konsumen juga bisa menilai pelayanan yang diberikan oleh restoran ataupun tempat makan. Kepuasan konsumen sangatlah penting untuk diketahui agar restoran mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan pelayanan konsumen. Dalam jangka panjang pelayanan konsumen yang baik akan meningkatkan jumlah penjualan karena konsumen menginginkan pelayanan yang terbaik yang dapat ia dapatkan. (Hidayati.2021)

Menurut Sanjaya (2009) pembeli bahkan lebih memilih produk yang lebih mahal dengan kualitas pelayanan konsumen yang baik dari pada produk serupa yang lebih murah namun pelayanan konsumen buruk. Pelayanan konsumen merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada konsumen agar konsumen dapat maksimal dalam menikmati suatu produk dan merasa terjamin. Jika dalam restoran jaminan yang dapat diberikan kepada konsumen adalah jaminan kebersihan produk dan lingkungan fisik yang dapat menghindarkan kita dari cemaran dan penyakit.

Berikut merupakan klasifikasi dari kepuasan konsumen menurut Sanjaya (2009):

- a. Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan hal ini akan membuat konsumen merasa puas dan biasanya disebut juga dengan diskonfirmasi positif (positif disconfirmation)
- b. Produk berfungsi seperti yang diharapkan dan biasanya disebut dengan *simple confirmation* atau konfirmasi sederhana. Produk tersebut tidak membuat konsumen kecewa namun tidak juga membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen merasa netral akan produk tersebut.
- c. Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan atau disebut dengan *negative confirmation* (konfirmasi negatif). Konsumen merasa kecewa atas apa yang diberikan produk tersebut karena tidak memenuhi harapannya.

Suatu bisnis haruslah dapat membuat konsumennya merasa puas agar konsumen tersebut tidak berpaling dan bisnis tidak bangkrut. Kepuasan ataupun ketidakpuasan konsumen adalah suatu respon yang diberikan konsumen terhadap produsen. Suatu bisnis haruslah terbuka dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan. Hal ini dapat menjadi masukan evaluasi untuk produsen agar dapat menjadikan bisnisnya lebih baik lagi jika keluhan konsumen dikelola dengan baik

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan keputusan pembelian

Kepuasan setiap individu setelah menikmati suatu produk tentunya berbeda-beda. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah pengalaman dan selera. Setiap individu tentunya memiliki pengalaman, selera, pengetahuan dan budaya yang berbeda-beda. Tentunya kepuasan akan tercapai jika produk memenuhi harapan dari konsumen (Isha.2018)

Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Isha (2018) :

1. "Kebutuhan dan keinginan" yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi pelayanan saat membeli produk. Hal ini bisa secara langsung interaksi kepada produksi atau pegawai dimana konsumen membeli produk. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan konsumen besar, harapan atau ekspektasi konsumen akan tinggi pula, berlaku sebaliknya
2. Pengalaman masa lalu konsumen saat mencoba produk yang sama atau serupa hal ini bisa terjadi ketika konsumen mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka berbagi pengalaman akan kualitas produk yang akan dibeli oleh konsumen tersebut. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi konsumen dan psikologis terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin tinggi suatu produk mengklaim fungsi kerjanya maka harapan konsumen akan produk tersebut juga akan tinggi. Penting

untuk memasarkan produk tanpa membesar-besarkan fungsinya sehingga pelanggan tidak kecewa dan menilai produk yang dijual jelek

Faktor-faktor diatas akan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan saat konsumen membeli produk. Konsumen akan mengevaluasi seluruh produk dan memilih produk yang mereka anggap paling memenuhi ekspektasi mereka. Tidak hanya ekspektasi, harga dan ketahanan produk juga dapat mempengaruhi keputusan ini. Berikut adalah faktor-faktor yang akan mempengaruhi keputusan pembelian menurut Isha (2018):

a. Pengaruh Lingkungan

Konsumen tentunya tinggal di suatu tempat yang memiliki budaya berbeda-beda. Tidak hanya budaya namun status sosial, keluarga, dan situasi yang sedang dihadapi konsumen akan mempengaruhi kondisi pribadi yang akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

b. Perbedaan Individu

Hal-hal yang mempengaruhi individu sehingga membuat setiap individu memiliki perbedaan yaitu pengetahuan, sikap, kepribadian dan gaya hidup.

c. Proses Psikologi

Proses psikologis yang mempengaruhi individu dapat disebabkan oleh informasi yang didapatkan individu mengenai suatu produk, pembelajaran dan perubahan sikap serta perilaku

3. **Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dapat digunakan untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Selain itu metode ini digunakan untuk dasar suatu manajemen dalam mengambil keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. (Rangkuti.2017)

Metode ini mengukur tingkat kepentingan konsumen dalam membeli suatu produk. Tingkat kepentingan konsumen adalah keyakinan dan harapan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk maupun jasa yang mereka jadikan acuan dalam menilai kinerja suatu produk. Penilaian tingkat kepentingan konsumen menggunakan skala likert mulai

dari skala satu (1) hingga empat (4), satu untuk kategori tidak penting, 2 untuk kategori kurang penting, 3 untuk kategori penting, dan 4 untuk kategori sangat penting. (Rangkuti.2017)

Sementara tingkat kinerja juga diperhitungkan dalam metode ini. Tingkat kinerja adalah pelaksanaan aktual yang diberikan restoran dan dirasakan langsung oleh konsumen, dapat berupa produk maupun pelayanannya). Penilaian tingkat kinerja restoran menggunakan skala likert mulai dari skala satu (1) hingga empat (4), satu untuk kategori tidak baik, 2 untuk kategori kurang baik, 3 untuk kategori baik, dan 4 untuk kategori sangat baik. (Musanto.2004)

Menurut Richard (1996) diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari 4 kuadran dan dibatasi oleh 2 garis tegak lurus pada titik X dan Y, dimana sumbu X menggambarkan rata-rata dari bobot tingkat kinerja, dan Y merupakan rata-rata dari tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi konsumen. 4 kuadran dalam diagram kartesius yaitu kuadran A (prioritas utama) pada pojok kiri atas, kuadran B (pertahankan prestasi) pojok kanan atas, kuadran C (prioritas rendah) pada pojok kiri bawah, dan kuadran D (berlebihan) pada pojok kanan bawah.

Menurut Richard, 1996 terdapat beberapa kategori hasil analisis dari importance performance analysis yaitu :

- a. *High importance, low performance*. Hal ini merujuk pada performa yang sangat penting bagi pelanggan namun kinerja masih rendah dan perlu untuk ditingkatkan.
- b. *High importance, high performance*. Hal ini merujuk pada performa yang sangat penting bagi konsumen dan kinerjanya sudah baik.
- c. *Low importance, low performance*. Hal ini merujuk pada performa yang kurang penting bagi konsumen, dan kinerja kurang baik sehingga bisa ditingkatkan namun bukan menjadi prioritas utama.

- d. *Low importance, high performance*. Hal ini merujuk pada performa yang kurang penting namun kinerja bagus sehingga bisa mengambil sumber daya dari sini untuk meningkatkan kinerja yang kurang pada sector *high importance, low performance*.

4. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau indeks kepuasan konsumen merupakan suatu ukuran keterkaitan konsumen terhadap suatu produk yang dapat mengukur gambaran tentang kemungkinan seseorang beralih kepada produk lain, terutama saat suatu produk mengalami perubahan seperti adanya pembaharuan, kenaikan harga maupun atribut lainnya. Kepuasan konsumen juga sangat berpengaruh terhadap tingkat penjualan, semakin baik produk yang kita pasarkan dan membuat konsumen merasa puas, maka akan semakin besar daya jual produk tersebut. Metode ini digunakan untuk mengukur indeks kepuasan konsumen secara keseluruhan (*Index Satisfaction*) dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang dapat juga digunakan untuk pengembangan pemasaran. (Kotler, 2016).

Menurut Rangkuti (2017) berikut merupakan metode untuk mengaplikasikan metode CSI :

- a. Mengukur *importance weighting factors* (faktor kepentingan terbobot) yaitu mengubah score rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka presentase untuk semua atribut yang akan diuji sehingga didapatkan *Importance weighting factors* 100%.
- b. Menghitung *weighed score* (skor terbobot) yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan *importance weighting factors* masing-masing atribut.
- c. Menghitung *weighted total* (total terbobot), yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut mutu jasa.
- d. Menghitung *satisfaction index* (Indeks kepuasan) yaitu *weighted total* dibagi skala maksimal yang digunakan kemudian dikali 100%.

Menurut Rangkuti (2017) tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen, berikut merupakan kriterianya:

0,00-0,34= tidak puas

0,35-0,50=kurang puas

0,51-0,65= cukup puas

0,66-0,80= puas

0,81-1,00=sangat puas