

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi

Penyelenggaraan makanan Institusi merupakan penyediaan makanan masal yang dilaksanakan secara masal. Di Indonesia penyelenggaraan makanan banyak atau massal yang digunakan adalah bila penyelenggaraan makanan lebih dari 50 porsi untuk sekali pengolahan. Sehingga jika 3 kali makan dalam sehari, maka jumlah porsi yang diselenggarakan adalah 150 porsi sehari. (Bakri, dkk, 2018). Penyelenggaraan makanan institusi bertujuan untuk mencukupi kebutuhan pangan yang baik dari segi mutu, jenis maupun jumlahnya untuk kelompok masyarakat dalam kurun waktu tertentu. Selain itu penyelenggaraan makanan juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan gizi setiap individu. Dalam suatu penyelenggaraan makanan terdapat suatu dalam pelaksanaannya dari perencanaan menu, pengadaan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan bahan makanan, penyajian makanan dan minuman, penggunaan sarana serta metode yang diperlukan untuk mencapai tujuan semaksimal mungkin. (Kemenkes, 2013).

Berkembangnya kegiatan penyelenggaraan atau pelayanan makanan dalam jumlah besar pada institusi-institusi (misalnya: asrama, pelayanan makanan anak sekolah, restoran/rumah makan, warung dan cafe) terutama di perkotaan adalah disebabkan oleh karena kurang tersedianya waktu untuk menyiapkan makanan bagi keluarga karena semakin banyak para yang bekerja di luar rumah untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Di samping itu jarak ke tempat tugas yang jauh, kesulitan dalam perjalanan sehingga makanan yang dibawa menjadi rusak dan kemajuan teknologi menuntut penggunaan jam kerja yang efektif bagi tenaga kerja. Oleh karena itu keberadaan tempat pelayanan makanan di berbagai tempat sudah menjadi sangat penting. Bahkan saat ini semakin banyak kita temukan penjaja makanan (*food vendors*) yang menyediakan makanan di sepanjang jalan baik di kota maupun di pedesaan, sehingga mempermudah setiap orang yang membutuhkan 6 makanan setiap saat.

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

1. Makanan harus memenuhi kebutuhan gizi konsumen.
2. Memenuhi syarat dan sanitasi.
3. Peralatan dan fasilitas memadai dan layak digunakan.
4. Memenuhi selera dan kepuasan konsumen.
5. 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 (Bakri, dkk, 2018). Berdasarkan jenis konsumennya, penyelenggaraan makanan dapat diklasifikasikan menjadi 9 kelompok institusi, antara lain:

1. Penyelenggaraan Makanan pada Pelayanan Kesehatan.
2. Penyelenggaraan Makanan Anak Sekolah/School Feeding.
3. Penyelenggaraan Makanan Asrama.
4. Penyelenggaraan Makanan di Institusi Sosial.
5. Penyelenggaraan Makanan Institusi Khusus.
6. Penyelenggaraan Makanan Darurat.
7. Penyelenggaraan Makanan Industri Transportasi.
8. Penyelenggaraan Makanan Industri Tenaga Kerja.
9. Penyelenggaraan Makanan Institusi Komersial.

B. Penyelenggaraan Makanan Institusi Komersial

Penyelenggaraan makanan Komersial adalah penyelenggaraan makanan dengan macam dan variasi yang tidak terikat dengan peraturan, melayani kebutuhan masyarakat di luar rumah yang berorientasi pada keuntungan, mempertimbangkan aspek pelayanan, kebutuhan dan kepuasan konsumen. Penyelenggaraan makanan komersial meliputi semua bentuk penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan untuk

mendapatkan keuntungan (profit), seperti restoran, snack bar, dan fast food, baik yang berada di lokasi resort atau di dalam kota. Adapun yang termasuk dalam kategori ini yaitu perusahaan osocomi komersial yang mengoperasikan penyelenggaraan makanan untuk institusi lain, seperti flight catering, catering KA, party catering, shooting catering, offshores catering (Bakri, dkk 2018).

C. Katering

Jasa boga (Katering) termasuk dalam Industri *Commercial Catering* yaitu maksud dan tujuan dari perusahaannya adalah untuk mendapatkan profit melalui jasa layanan yang bertujuan memuaskan kebutuhan konsumen melalui produk (jasa) yang disediakan. Kepuasan merupakan unsur intangible dari produk yang ditawarkan dan kualitas makanan diproduksi serta pelayanannya termasuk unsur tangible. Jasaboga adalah suatu pengelolaan makanan baik yang ditangani perorangan maupun perusahaan yang menyediakan makanan disuatu tempat guna memenuhi berbagai kebutuhan penyediannya didasarkan atas pesanan. Produk yaitu makanan merupakan tolak ukur kepuasan konsumen yang disesuaikan dengan kebiasaan dan pengalaman dari konsumen tersebut yang menikmati produk tersebut (*Wibowo & Bachtiart, 2018*). Katering memiliki arti spesifik yaitu penyediaan jasa makanan dan minuman secara osocomial.

Katering merupakan salah satu usaha jasa makanan yang meliputi restoran hotel, restoran, Katering pernikahan, transportasi, *outside* dan *inside catering service*, rumah sakit, *school meals service*, yatim piatu, penjara, rumah jompo dan pernikahan. Kegiatan-kegiatan tersebut membutuhkan makanan dan minuman dalam jumlah tertentu. Pada kegiatankegiatan tersebut, biasanya pihak penyelenggara menyewa jasa untuk menyiapkan/memenuhi kebutuhan makanan dan minuman sesuai dengan yang dibutuhkan dalam acara tersebut. Bukan hanya itu, juga melayani konsumsi harian bagi perusahaan-perusahaan baik pemerintah maupun swasta yang membutuhkan penyediaan makanan dan minuman dalam jumlah tertentu. Terdapat beberapa kategori pelanggan contohnya pelanggan perorangan untuk acara pernikahan, ulang tahun, acara keluarga, dan lain-lain. Serta pelanggan perusahaan seperti untuk acara *event* perusahaan, *event organizer*, *wedding organizer*, dan lain-lain.

D. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan konsumen

Kotler dan Keller (2003) dalam Karya (2019) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila penampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen. Steven (2022), menjelaskan bahwa kebahagiaan konsumen adalah hasil dari perbandingan antara manfaat yang diperoleh dari suatu produk atau layanan dengan biaya yang dikeluarkan untuk memperolehnya. Dengan kata lain, jika manfaat yang diterima oleh konsumen melebihi biaya yang mereka keluarkan, maka mereka akan merasa puas.

Kepuasan pelanggan, sebagaimana didefinisikan oleh Setiawan (2016), adalah pandangan umum yang dimiliki konsumen tentang suatu produk atau layanan setelah mereka membeli dan menggunakannya. Ini berarti kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pasca pembelian yang muncul setelah mereka mengambil keputusan untuk membeli produk atau layanan tertentu. Dengan kata lain, memprioritaskan kepuasan pelanggan adalah kunci untuk bertahan dan berkembang dalam persaingan bisnis yang intensif. Konsumen cenderung memilih produk atau layanan yang memberikan manfaat lebih besar daripada biaya yang harus mereka keluarkan, dan pemahaman tentang evaluasi pasca pembelian sangat penting bagi perusahaan untuk menciptakan dan memelihara hubungan positif dengan pelanggan.

2. Faktor Kepuasan Konsumen

Faktor kepuasan konsumen terdiri dari kualitas produk dan kualitas jasa. Produsen telah memberikan kualitas produk dan jasa telah memenuhi ekspektasi konsumen. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2005). Konsumen yang merasa puas jika konsumen bangga akan produk dan jasa yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Semakin tinggi

tingkat 15 kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan (Murti, 2018).

E. Penjamah makan

1. Pengertian

Menurut WHO (2004), penjamah makanan adalah seorang yang terlibat dalam suatu rangkaian proses pengolahan makanan mulai dari persiapan, pemasakan, pendinginan, penyimpanan, pemanasan dan penyajian makanan. Dalam proses pengolahan makanan seseorang penjamah makanan dituntut untuk menerapkan personal hygiene yang baik agar tidak terjadi kontaminasi pada makanan yang diolah. Pada kebanyakan kasus, makanan terkontaminasi bukan secara sengaja tetapi karena perilaku kecerobohan penjamah makanan, penjamah makanan tidak menerapkan personal hygiene dan sanitasi selama bekerja. Selain itu, kurang memadainya 10osocomial atau pelatihan dalam hal keamanan makan.

Menurut Permenkes Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 Penjamah makanan adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai dengan penyajian. Penjamah makanan adalah seorang tenaga kerja yang menjamah makanan mulai dari persiapan, mengolah, menyimpan, mengangkut maupun penyajian makanan, pengetahuan sikap dan osocomi penjamah mempengaruhi kualitas makanan yang disajikan (Amalia, 2016).

Penjamah makanan merupakan salah satu yang berperan penting dalam keamanan pangan pada seluruh rantai makanan dari mulai persiapan sampai produksi. Penjamah makanan juga diketahui berkontribusi terhadap penyakit yang ditularkan melalui makanan. Oleh karena itu, pengetahuan penjamah makanan mengenai higienitas dan sanitasi dalam mengolah bahan makanan dapat mempengaruhi perilaku saat melakukan pengolahan makanan. Pengalaman kerja, usia, formal dan pelatihan yang pernah diikuti penjamah makanan juga berkaitan dengan perilaku selama proses produksi. Penjamah makanan yang melakukan penanganan kurang tepat terhadap makanan dan tidak memperhatikan higienitasnya, dapat mengaktifkan bakteri patogenik pada makanan kemudian berkembang biak dalam jumlah yang cukup untuk menyebabkan penyakit. Suatu penelitian menyebutkan bahwa sebanyak 40%

penyebab bakteri koliform pada makanan adalah berasal dari penjamah makanan.

2. Pengetahuan Penjamah Makanan

Kasus *foodborne diseases* paling utama disebabkan oleh praktik penanganan makanan yang kurang baik, seperti kontaminasi silang dari peralatan masak dan penjamah saat proses produksi makanan. Kemenkes menyebutkan bahwa pada tahun 2017, kasus keracunan makanan menjadi kejadian luar biasa (KLB) terbesar setelah penyakit difteri. Data Direktorat Kesehatan Lingkungan dan Public Health *Emergency Operation Center* (PHEOC) menyebutkan bahwa terdapat 163 KLB keracunan pangan selama kurun waktu itu dengan jumlah kasus sebanyak 7.132 kasus dengan tingkat kematian akibat keracunan pangan sebesar 0,1%. Urutan jenis makanan yang diduga menyebabkan keracunan pangan adalah 17 kejadian (36%) masakan rumah tangga; 13 kejadian (28%) pangan jasa boga; 12 kejadian (26%) pangan jajanan; dan 5 kejadian (11%) pangan olahan. Oleh karena itu, pengetahuan penjamah makanan mengenai higienitas dan sanitasi alat, tempat produksi dan Alat Pelindung Diri (APD) penting dipelajari dan diterapkan untuk mengurangi risiko kontaminasi pada makanan. Praktik yang tidak higienis selama persiapan, penanganan dan penyimpanan makanan menciptakan kondisi yang memungkinkan berkembangbiakan dan penularan organisme penyebab penyakit seperti bakteri, virus dan yang ditularkan melalui makanan. Selain itu, banyak kasus penyakit virus yang ditularkan melalui makanan telah dikaitkan dengan penjamah makanan yang terinfeksi yang terlibat dalam layanan. Pengetahuan penjamah makanan dipengaruhi oleh beberapa seperti jenis kelamin, usia, tingkat dan lama bekerja di bidang pelayanan makanan. Penelitian menyebutkan bahwa semakin tinggi usia, tingkat dan waktu bekerja maka akan semakin tinggi pengetahuan mengenai pekerjaan yang dilakukannya. Pengetahuan penjamah makanan mengenai keamanan makanan penting dipelajari dan melibatkan pendekatan sistematis untuk mengendalikan kontaminan makanan melalui penerapan *Good Hygiene Practices*.

Good Hygiene Practices merupakan program kualitas preventif yang dapat dilaksanakan di institusi penyelenggaraan makanan yang sangat memerlukan mengenai persyaratan higienitas dan sanitasi dalam setiap osocom produksi makanan. Penerapan *Good Hygiene Practices* menghasilkan adanya penurunan

ketidaksesuaian perilaku penjamah makanan dengan kriteria higienitas dan sanitasi.

Perilaku penjamah makanan berubah positif dalam menerapkan kebersihan dan kesesuaian peralatan dalam pengolahan makanan. Oleh karena itu, pengetahuan teknis penjamah makanan perlu ditingkatkan untuk mendukung implementasi saat pengolahan makanan. Kebersihan diri dan penjamah makanan merupakan kunci kebersihan dalam pengolahan makanan yang aman dan sehat, karena penjamah makanan juga merupakan salah satu yang dapat mencemari bahan pangan baik berupa cemaran fisik, kimia maupun biologis.

F. Personal Hygiene

Menurut World Health Organization (WHO) (2020) menyatakan bahwa hygiene atau kebersihan adalah kebersihan yang mengacu pada kondisi untuk menjaga dan mencegah penyebaran penyakit. Personal hygiene atau kebersihan diri merupakan merawat diri sendiri termasuk dalam memelihara kebersihan bagian tubuh seperti rambut, mata, hidung, mulut, gigi, dan kulit (Nurudeen dan Toyin, 2020). Personal hygiene merupakan upaya yang dilakukan oleh seseorang untuk menjaga dan merawat kebersihan dirinya agar kenyamanan individu terjaga (Asthiningsih dan Wijayanti, 2019).

Kebutuhan personal hygiene tidak memandang usia, karena organisme penyebab penyakit bisa berkembang biak dimanapun. Maka dari itu, personal hygiene harus ditanamkan sejak dini agar anak-anak terbiasa melakukannya di lingkungan rumah, sekolah maupun bermainnya hingga dewasa (Kusmiyati dan Muhlis, 2019). Pentingnya pemeliharaan personal hygiene bertujuan untuk meningkatkan derajat, memelihara kebersihan diri sendiri, memperbaiki personal hygiene, mencegah timbulnya penyakit, meningkatkan rasa percaya diri dan kenyamanan (Irnawati dan Widnyana, 2018).

G. Faktor-faktor yang memengaruhi personal hygiene

Menurut Domas Nurchandra (2020), faktor yang dapat mempengaruhi dalam *personal hygiene* adalah:

1. Citra tubuh (body image).

Citra tubuh merupakan konsep subjektif seseorang tentang penampilan fisiknya. Personal hygiene yang baik akan berpengaruh terhadap peningkatan

citra tubuh individu. Citra tubuh ini dapat berubah misalnya oleh karena pembedahan atau penyakit fisik. Berdasarkan pemahaman ini, penjelasan tersebut dapat disesuaikan dengan referensi dari Domas Nurchandra (2020).

2. Praktik sosial

Praktik sosial memengaruhi kebersihan diri seseorang, salah satunya kebiasaan keluarga. Anak-anak prasekolah sedang mengalami perkembangan sosial dan mengikuti pola kebersihan yang sama dengan orang tua sebagai sosok figurnya (Puspita et al., 2017).

3. Status sosial ekonomi

Status ekonomi setiap individu memengaruhi jenis dan tingkat praktik kebersihan seseorang karena dalam praktiknya personal hygiene memerlukan alat dan bahan seperti sabun, osocomial, sampo, dan alat lainnya, alat-alat tersebut tentu saja memerlukan uang untuk menyediakan alat tersebut Domas Nurchandra (2020).

4. Pengetahuan

Pengetahuan personal hygiene penting karena pengetahuan yang baik dapat meningkatkan osocomia. Meskipun demikian, jika hanya berpedoman pada pengetahuan saja tidak akan cukup dan seseorang harus memiliki motivasi dalam dirinya untuk merawat kebersihan diri. Berdasarkan temuan dalam penelitian menyatakan bahwa pengetahuan sangat berperan dan berpengaruh terhadap perilaku personal hygiene, karena pengetahuan merupakan domain yang penting untuk terbentuknya perilaku. Dengan demikian untuk mendapatkan pengetahuan yang baik terkait dengan perilaku perlu adanya osocomial sebagai upaya untuk menambah pemahaman (Avrilinda, 2016).

5. Kebudayaan

Latar belakang budaya atau kepercayaan kebudayaan memengaruhi personal hygiene. Seseorang dari latar budaya yang berbeda akan mengikuti praktik perawatan diri yang berbeda. Misalnya, jika individu sedang sakit tertentu maka tidak boleh dimandikan Domas Nurchandra (2020).

6. Kebiasaan dan kondisi fisik

Setiap individu memiliki kebiasaan untuk ingin mandi dan pilihan kapan untuk mandi, bercukur dan melakukan perawatan lainnya. Kondisi fisik seseorang akan memengaruhi personal hygiene Domas Nurchandra (2020).

H. Jenis-jenis personal hygiene

Menurut Uliyah dan Hidayat (2008) dan Potter dan Perry (2006) jenis-jenis personal hygiene yaitu:

1. Kebersihan tangan, kaki dan kuku

Mencuci tangan merupakan suatu proses membuang kotoran secara mekanis dari kulit kedua belah tangan menggunakan sabun dan air bersih sehingga mengurangi jumlah mikroorganisme penyebab penyakit pada tangan (Kahusadi et al., 2018). Apalagi dengan maraknya COVID-19, kebersihan tangan sangat perlu dijaga. Adapun momen penting untuk membersihkan tangan yaitu sebelum makan, sesudah buang air besar dan menggunakan toilet, sebelum memegang bayi, saat menyiapkan makanan (sebelum dan sesudah) dengan tujuh osocom yang benar. (Kemenkes RI, 2020).

Menjaga kebersihan kaki dapat dilakukan dengan menggunakan alas kaki yang nyaman dan aman. Mencuci kaki saat setelah beraktivitas sebelum tidur dan saat kotor. Kebersihan kuku juga harus tetap dipertahankan karena berbagai kuman dapat masuk ke dalam tubuh melalui kuku maka penting untuk memotong kuku setiap seminggu sekali atau saat sudah merasa kuku.

2. Kebersihan rambut

Kebersihan rambut dapat dijaga dengan mencuci rambut secara teratur paling sedikit 2-3 hari sekali atau saat rambut kotor dengan menggunakan sampo pencuci rambut dan air bersih.

3. Kebersihan gigi dan mulut

Keteraturan dalam menjaga kebersihan gigi dan mulut harus dilatih sejak kecil sehingga akan menjadi kebiasaan yang baik hingga dewasa. Menggosok gigi menggunakan pasta gigi adalah salah satu cara merawat gigi yang baik. Upaya kebiasaan yang baik untuk perawatan gigi dilakukan paling sedikit dua kali dalam sehari yaitu pagi hari dan malam hari sewaktu akan tidur. Cara menggosok gigi yang baik dan benar yaitu pada seluruh permukaan gigi baik pada bagian luar gigi depan atas, bagian dalam gigi depan atas, bagian luar gigi belakang, bagian dalam gigi belakang, dan juga pada permukaan kunyah gigi.

4. Kebersihan mata, hidung dan telinga

Kebersihan hidung dapat dilakukan saat mandi namun tidak terlalu keras agar tidak menimbulkan luka.

5. Kebersihan kulit

Tindakan yang dapat dilakukan untuk menjaga kebersihan kulit yaitu dengan mandi dan memakai baju bersih. Mandi menggunakan air bersih dan pakai sabun paling sedikit dua kali sehari.

6. Kebersihan genetalia

Suatu 15osocomi membersihkan bagian genetalia untuk mencegah terjadinya infeksi ataupun jamur yang menempel pada bagian genetalia. Manfaat kebersihan genetalia pada anak prasekolah yaitu untuk mencegah terjadinya infeksi, mempertahankan supaya genetalia tetap bersih, dan juga meningkatkan kenyamanan anak pada kebersihannya. Kebersihan genetalia penting dilakukan saat mandi, setelah buang air besar dan setelah buang air kecil.

Adapun cara membersihkan genetalia dewasa menurut Kementerian Kesehatan :

1. Pakai handuk yang lembut, kering, bersih, dan tidak berbau atau lembab.
2. Memakai celana dalam dengan bahan yang mudah menyerap keringat
3. Pakaian dalam diganti minimal 2 kali dalam sehari
4. Bagi perempuan, sesudah buang air kecil, membersihkan alat kelamin sebaiknya dilakukan dari arah depan menuju belakang agar kuman yang terdapat pada anus tidak masuk ke dalam organ reproduksi.
5. Bagi laki-laki, dianjurkan untuk dikhitan atau disunat agar mencegah terjadinya penularan penyakit menular seksual serta menurunkan risiko kanker penis.

I. Dampak Kurangnya Personal Hygiene

Personal hygiene yang terjaga dengan baik akan membuat anak menjadi sehat dan terhindar dari berbagai penyakit. Dampak yang sering timbul akibat kurangnya menjaga personal hygiene yaitu (Ambarawati dan Sunarsih, 2011):

1) Dampak fisik

Banyak gangguan yang diderita seseorang karena tidak menjaga personal hygiene dengan baik. Gangguan fisik yang sering muncul akibat kurangnya kebersihan diri seperti munculnya kutu dan ketombe, integritas kulit, gangguan

membrane mukosa mulut, gigi berlubang dan gusi yang tidak sehat, infeksi pada mata dan telinga, dan gangguan fisik pada kuku.

2) Dampak psikososial

Masalah sosial yang berhubungan dengan personal hygiene adalah gangguan kebutuhan rasa nyaman, kebutuhan dicintai dan mencintai, aktualisasi diri, gangguan interaksi sosial.