
Kaitan Variasi Menu, Penampilan, Rasa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Hotel

Nadea Kusumaayu Anugerah, Rani Rahmasari Tanuwijaya, Saskiyanto Manggabarani

Program Studi Gizi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pertamedika, Jakarta, Indonesia
Jalan Bintaro Jaya 10, Tanah Kusir – Kebayoran Lama Utara, Jakarta Selatan
Korespondensi E-mail : rhanu.tanuwijaya@gmail.com

Submitted: 04 April 2021, Revised: 03 April 2022, Accepted: 01 Mei 2022

Abstract

Satisfaction in quality of food was an important factor that needed to be considered because it would have an impact on consumer interest, one of them was an employee. If employees were dissatisfied with the menu that served, they would not finish their meals, as a consequence a lack of energy consumption and it would influence the productivity and the efficiency of their work. This had an impact on employee service efficiency and would have a significant impact on the company's sustainability. The study aimed to determine the relationship between menu variations, food appearance and taste of food with the employee satisfaction level at Patra Comfort Jakarta Hotel, Central Jakarta. The study used a cross sectional research design, with 60 employees selected using total sampling. The statistical test used was Chi-Square and Fisher's Exact Test. The results show that menu variations have a significant relationship with level of satisfaction ($p = 0.024$), that food appearance have a significant relationship with level of satisfaction ($p = 0.000$), and that the taste of food have no significant relationship with level of satisfaction ($p = 0.094$). It can be concluded that menu variations and the food appearance are related with level of satisfaction, there is no correlation between the taste of food with a level of satisfaction, and it also proposed that the hotel provide more variety in food products, processing techniques, and color variations in the presentation of food, so all the employees are more satisfy with the quality of food.

Keyword: Menu Variation, Food Appearance, Taste of Food, Satisfaction Level

Abstrak

Kepuasan pada kualitas makanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi selera makan konsumen, salah satunya adalah karyawan. Jika para karyawan tidak puas dengan menu yang disajikan maka mereka tidak akan menghabiskan makanan sehingga kekurangan asupan energi dan dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi dalam pekerjaannya. Hal ini berdampak pada kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan dan akan sangat berpengaruh bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kaitan variasi menu, penampilan dan rasa makanan dengan tingkat kepuasan karyawan di Hotel Patra Comfort Jakarta, Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional, dengan jumlah responden 60 karyawan yang dipilih menggunakan *Total Sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi-Square* dan *Fisher's Exact Test*. Hasil menunjukkan ada hubungan signifikan antara variasi menu dengan tingkat kepuasan ($p = 0.024$), ada hubungan signifikan antara penampilan makanan dengan tingkat kepuasan ($p = 0.000$), tidak ada hubungan signifikan antara rasa makanan dengan tingkat kepuasan ($p = 0.094$). Dapat disimpulkan bahwa variasi menu dan penampilan makanan berhubungan dengan tingkat kepuasan, tidak ada hubungan rasa makanan dengan tingkat kepuasan, dan disarankan kepada pihak hotel untuk lebih menambah variasi bahan makanan, variasi teknik pengolahan, meningkatkan variasi warna pada penampilan makanan, agar terjadi peningkatan kepuasan kualitas makanan para karyawan.

Kata Kunci: Penampilan Makanan, Rasa Makanan, Tingkat Kepuasan, Variasi Menu

Pendahuluan

Setiap manusia mengkonsumsi makanan setiap hari untuk mendapatkan energi sehingga dapat melakukan kegiatan dan beraktifitas fisik. Menurut salah satu pilar dari pedoman gizi seimbang, manusia perlu mengkonsumsi berbagai macam makanan/beranekaragam pangan agar dapat melakukan aktifitas fisik (1). Hal ini menunjang kantor/institusi seperti hotel untuk menyediakan makanan para karyawan karena lebih dari 35% waktu pekerja dihabiskan di tempat kerja setiap harinya, sehingga perlu mendapatkan asupan gizi yang optimal dari perusahaan agar dapat menunjang produktivitas dan efisiensi dalam pekerjaannya(2). Menu yang disajikan harus menarik karena jika karyawan tertarik maka mereka memiliki niat untuk makan, menghabiskan makanan sehingga terdapat sebuah kepuasan.

Kepuasan konsumen merupakan hal penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga penilaian terhadap kepuasan konsumen sangat penting bagi para penyedia makanan (3).

Faktor – faktor atau indikator penilaian terhadap tingkat kepuasan pada kualitas makanan adalah dengan melihat dari variasi menu, penampilan makanan, dan rasa makanan. Indikator penilaian tersebut sejalan dengan penelitian Ismoyo (2017) yang dilakukan di restoran Gris di Crowne Plaza Semarang bahwa variasi menu dan cita rasa makanan memiliki pengaruh positif dan signifikan (yang didalamnya terdapat aspek penampilan makanan) terhadap kepuasan tamu dengan nilai F hitung > F tabel yaitu sebesar $50,847 > 1,53$ (4).

Kepuasan pada kualitas makanan menjadi sangat penting karena akan mempengaruhi selera makan dari karyawan. Para karyawan yang tidak puas dengan menu yang disajikan akan menghabiskan makanan sehingga kurang asupan energinya. Seseorang yang asupan energinya kurang akan memiliki daya tahan tubuh yang lemah. Selain itu kegiatan yang dilakukan termasuk didalamnya pekerjaan fisik serta kemampuan berfikirnya juga rendah (5). Kepuasan karyawan merupakan kunci penting dalam pencapaian kesuksesan perusahaan, sehingga perusahaan harus memberikan timbal balik dengan memberikan pelayanan yang baik bagi karyawannya, termasuk diantaranya adalah penyelenggaraan makanan bagi karyawan yang baik (6). Kepuasan karyawan terhadap penyelenggaraan makan atau kantin karyawan juga terbukti dapat meningkatkan produktivitas kerja (7). Hal ini berdampak pada kinerja karyawan karena mereka perlu memberikan pelayanan yang baik dan ini sangat berpengaruh bagi kelangsungan hidup perusahaan(8).

Penelitian mengenai kualitas makanan pada karyawan hotel sangat diperlukan karena hotel memajukan sektor pariwisata di Indonesia. Produktivitas karyawan di sektor pariwisata memungkinkan untuk peningkatan pelayanan di sektor pariwisata itu sendiri. Produktivitas karyawan yang bisa dipengaruhi oleh kualitas makanan, mampu memberikan indikator keberhasilan dalam mengukur kesejahteraan pekerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik ingin meneliti tingkat kepuasan karyawan terhadap variasi menu, penampilan dan rasa makanan di Hotel Patra Comfort Jakarta, Jakarta Pusat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Hotel Patra Comfort Jakarta, Jakarta Pusat pada bulan November 2020. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan laki-laki dan perempuan yang bekerja di Hotel Patra Comfort Jakarta, Jakarta Pusat dengan jumlah responden 60 karyawan yang dipilih menggunakan *total sampling*. Variabel bebas yang diteliti meliputi variasi menu, penampilan makanan (warna, bentuk, besar porsi), rasa makanan (aroma, bumbu, tingkat kematangan, suhu), sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepuasan karyawan. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah kuesioner dengan 19 pertanyaan yang terdiri dari 5 soal variasi menu, 5 soal penampilan makanan, 5 soal rasa makanan dan 4 soal tentang tingkat kepuasan konsumen. Pengambilan data menggunakan kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, yang dilakukan pada waktu istirahat karyawan. Sebelum kuesioner digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *pearson product moment* dan reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*. Analisis data meliputi univariat dan bivariat dilakukan menggunakan program SPSS. Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan data yang meliputi variasi menu, penampilan makanan (warna, bentuk, besar porsi), rasa makanan (aroma, bumbu, tingkat kematangan, suhu), dan tingkat kepuasan karyawan. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan Uji *Fisher Exact*, untuk melihat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Umum

Dari tabel 1, kita bisa melihat bahwa ada 60 sampel yang terlibat. Dari hasil tersebut bisa dijelaskan bahwa rentang usia responden dari 21 tahun hingga 55 tahun, dimana didominasi usia 21-40 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, didominasi oleh laki-laki daripada perempuan dimana 46 sampel berjenis kelamin laki-laki, 14 sampel berjenis kelamin perempuan. Untuk posisi pekerjaan bervariasi,

dimana didominasi yang bekerja di divisi makanan dan minuman yaitu sebanyak 18 orang. Sementara untuk hasil mengenai kualitas makanan menunjukkan bahwa 66.7 % menyatakan bahwa makanan yang disajikan bervariasi, 60% menyatakan bahwa makanan yang disajikan menarik, 91.7% menyatakan bahwa makanan yang disajikan enak dan 75% merasa puas dengan makanan yang disajikan.

Tabel 1.
Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik	N	Presentase
Usia		
21 – 30 tahun	25	41.7
31 – 40 tahun	18	30.0
41 – 55 tahun	17	28.3
Jenis Kelamin		
Laki - Laki	46	76.7
Perempuan	14	23.3
Jabatan		
Executive	4	6.7
HR	2	3.3
Accounting	7	11.7
FO	8	13.3
Engineering	4	6.7
F&B	18	30
Housekeeping	8	13.3
Driver	1	1.7
Gardener	2	3.3
Security	6	10
Variasi Menu		
Tidak bervariasi	20	33.33
Bervariasi	40	66.7
Penampilan Makanan		
Tidak Menarik	24	40
Menarik	36	60
Rasa Makanan		
Tidak Enak	5	8.3
Enak	55	91.7
Tingkat Kepuasan		
Tidak Puas	15	25
Puas	45	75

Variasi Menu, Rasa dan Penampilan terhadap Tingkat Kepuasan

Variasi menu memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan karyawan, karyawan yang merasa puas dengan menu makanan yang bervariasi sebanyak 34 orang (76%), dan karyawan yang merasa tidak puas dengan menu makanan yang tidak bervariasi sebanyak 11 orang (60%). Hasil analisis *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* 0.024, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variasi menu dengan tingkat kepuasan karyawan di Hotel Patra Comfort Jakarta, Jakarta Pusat. Hasil analisis diperoleh nilai OR (95% CI) sebesar 4.63 (1.3-15.9). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rozekhi (2016) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen, di dalam kualitas makanan atribut yang paling besar mempengaruhi tingkat kepuasan adalah variasi makanan ($\beta = 0.234$) (9). Penelitian dari Tanuwijaya (2019) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variasi bahan makanan dengan tingkat kepuasan (*p-value* < 0.001) (10).

Variasi menu memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan karena dalam perencanaan menu perlu adanya penyusunan menu yang beragam seperti penggunaan bahan makanan dan teknik pengolahan yang bervariasi, maka semakin bervariasi juga menu yang dapat disajikan, sehingga konsumen merasa semakin puas. Penyusunan menu dapat dikatakan juga sebagai rotasi menu, jika dalam rotasi menu terdapat pengulangan bahan makanan dan teknik pengolahan pada periode 1 siklus menu maka akan membuat para karyawan merasa bosan dan tidak puas karena menu yang disajikan kurang bervariasi (10). Dalam hasil wawancara para karyawan menyatakan puas dengan makanan yang disajikan karena merasa menu yang disediakan pihak hotel sudah bervariasi menu makanannya, terdapat perbedaan menu khususnya lauk hewani setiap hari dan setiap waktu makan.

Tabel 2.
Hubungan Variasi Menu, Penampilan Makanan dan Rasa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Karyawan di Hotel Patra Comfort Jakarta, Jakarta Pusat

Karakteristik	Tingkat Kepuasan				Jumlah n	<i>p-value</i> OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Variasi Menu						
Tidak Bervariasi	9	60	11	24	20	0.024
Bervariasi	6	40	34	76	40	4.63 (1.3-15.9)
Penampilan Makanan						
Tidak Menarik	14	94	10	22	24	0.000
Menarik	1	6	35	73	36	49 (5.7-419.4)
Rasa Makanan						
Tidak Enak	3	20	2	4	5	0.094*
Enak	12	80	43	95	55	5.37 (0.8-35.9)

*Uji Fisher Exact

Penampilan makanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan karyawan, karyawan yang merasa puas dengan penampilan makanan yang menarik sebanyak 35 orang (73%), dan karyawan yang merasa tidak puas dengan penampilan makanan yang tidak menarik sebanyak 14 orang (94%). Hasil analisis *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* = 0.000, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penampilan makanan dengan tingkat kepuasan karyawan. Hasil analisis diperoleh nilai OR (95% CI) sebesar 49 artinya makanan yang memiliki penampilan tidak menarik meningkatkan 49 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan dengan penampilan makanan yang menarik, hal ini juga ditandai dengan para karyawan merasa puas dengan makanan yang memiliki penampilan menarik sebesar 73%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Nareswara (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan responden terhadap penampilan makanan ($p = 0.044$) (11). Penelitian dari Oksandi (2019) juga menyatakan bahwa ada hubungan antara penampilan makanan dengan kepuasan penyelenggaraan makanan ($p = 0.006$) (12). Penampilan makanan berhubungan dengan tingkat kepuasan karena penampilan makanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pandangan pertama pada suatu produk pangan dan mempengaruhi daya terima makanan responden (13). Penampilan makanan meliputi warna makanan, bentuk makanan dan besar porsi.

Warna yang beragam, bentuk makanan yang sesuai dan unik, serta besar porsi yang tidak terlalu besar atau kecil sehingga menghasilkan penampilan makanan yang baik dan menarik, maka dapat meningkatkan selera makan sehingga dapat menunjukkan bahwa konsumen puas dengan menu makanan yang disajikan (12). Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara kuesioner, para karyawan merasa bahwa penampilan makanan sudah menarik karena menu yang disediakan oleh Hotel Patra Comfort Jakarta memiliki bentuk makanan dan besar porsi yang sesuai. Para karyawan dapat mengambil sendiri nasi dan sayur yang berkuah sesuai porsi yang diinginkan, untuk lauk hewani dan nabati sudah ditentukan porsinya.

Rasa makanan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan karyawan, karyawan yang merasa puas dengan rasa makanan yang enak sebanyak 43 orang (95%), dan karyawan yang merasa tidak puas dengan rasa makanan yang tidak enak sebanyak 3 orang (20%). Hasil analisis ini menggunakan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai $p = 0.094$, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara rasa makanan dengan tingkat kepuasan karyawan. Hasil analisis diperoleh nilai OR (95% CI) sebesar 5.37 artinya makanan yang memiliki rasa tidak enak meningkatkan 5.37 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan dengan makanan yang memiliki rasa yang enak. Menurut Aliffianti (2015) terdapat faktor internal yaitu umur dan jenis kelamin, faktor lingkungan yang meliputi ketepatan waktu penyajian, sikap dan penampilan petugas pramusaji dan kebersihan alat makan, dan faktor eksternal yang meliputi variasi menu, penampilan makanan (14). Selain itu terdapat faktor penting untuk menghasilkan masakan yang dapat memuaskan konsumen yaitu perlu menyiapkan bahan makanan yang berkualitas baik atau segar, dan perlu diolah dengan cara yang tepat, jika bumbu makanan yang disajikan sudah enak tetapi bahan utamanya tidak berkualitas baik maka akan mempengaruhi kualitas dari makanannya itu sendiri sehingga mempengaruhi kepuasan karyawan(11).

Saat melakukan wawancara dengan para karyawan, mereka menyatakan tidak terlalu memprioritaskan rasa makanan yang disajikan karena selalu memiliki rasa yang sama dan enak, tetapi yang mereka perhatikan adalah variasi menu karena jika terjadi pengulangan menu atau lauk khususnya hewani biasanya para karyawan cenderung merasa bosan sehingga tidak berselera untuk mengkonsumsinya. Selain dari wawancara, hasil pengamatan dari rotasi menu terdapat rasa yang cenderung selalu asin dan pedas, sehingga perlu adanya penambahan rasa dan inovasi menu baru yang menghasilkan rasa manis seperti semur ayam, ikan bawal bakar madu, dan sebagainya.

Kesimpulan

Variasi menu dan penampilan makanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan karyawan yang disebabkan karena menu yang disajikan sudah sangat bervariasi dan penampilan makanan yang cukup menarik, sedangkan rasa makanan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan karyawan yang disebabkan karena beberapa karyawan mengeluhkan rasa yang tidak cocok antara satu dengan yang lain. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel/faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan, selain itu dapat menggunakan kuesioner terbuka agar peneliti lebih mengetahui jawaban responden secara mendalam.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada HRD Hotel Patra Comfort Jakarta, Jakarta Pusat beserta para karyawan yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian ini serta ikut membantu mengisi pengisian kuesioner, serta teman-teman dan enumerator yang sudah membantu jalannya penelitian.

Daftar Pustaka

1. Permenkes RI. No. 41 tentang Pedoman Gizi Seimbang. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia; 2014.
2. Sanath ATM. *Hubungan antara Penampilan Makanan dengan Sisa Makan Siang pada Karyawan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Doctoral Dissertation. 2015.
3. Ronitawati P, Simangunsong DWT. *Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul*. Nutr Diaita. 2016;8(2):66.
4. Ismoyo DD. *Pengaruh Variasi Menu dan Cita Rasa Makanan Buffet Dinner terhadap Kepuasan Tamu Restoran Gris di Crowne Plaza Semarang*. J Ilm Pariwisata. 2017;3(1):66–73.
5. Andita S, Pangestuti DR, Aruben R. *Hubungan Asupan Energi, Protein, Status Gizi, dan Subu Lingkungan dengan Produktivitas Kerja (Studi Pada Para Pekerja CV. Industri Plastik Babatan Ungaran, Kabupaten Semarang Tahun 2018)*. Kesehatan Masy. 2018;6:422.
6. Elvira Eka W. *Kualitas Kepuasan Karyawan (Studi Deskriptif tentang Pendapat Karyawan terhadap Kualitas Makanan Kantin Karyawan di Hotel Ciputra World Surabaya)*. Universitas Airlangga; 2018.
7. Sari MDK. *Pendapat Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan" Fasilitas Kantin Sheraton Surabaya Hotel" Tower*. Universitas Airlangga; 2006.

8. Krestanto H. *Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. Media Wisata. 2019;17(1):8.
9. Rozekhi NA, Hussin S, Siddiqe ASKAR, Rashid PDA, Salmi NS. *The Influence of Food Quality on Customer Satisfaction in Fine Dining Restaurant: Case in Penang*. Int Acad Res J Bus Technol. 2016;2(2):45–50.
10. Tanuwijaya LK, Novitasari TD, Arfiani EP, Wani Y, Wulandari DE. *Kepuasan Pasien Terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit*. J Gizi. 2019;8(1):50.
11. Nareswara AS. *Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang*. Ilmu Gizi Indonesia. 2017;1(1):34–9.
12. Oksandi, Rahman N, Arifuddin A. *Penyelenggaraan Makanan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Palu*. Ghidza J Gizi dan Kesehat. 2019;2(2):55.
13. Marlina Y, Fitriani, Ulfa R. *Gambaran Penampilan Makanan dan Daya Terima Makanan Lunak di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta*. 2019;13.
14. Aliffianti R. *Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit “Aisyiyah Purworejo.”* Gizi Masy. 2015;19(01):5.