

Gambaran Penyelenggaraan Makanan, Kecukupan Gizi, dan Kepuasan Konsumen Bisnis Start-Up Halawa Catering dalam Menyediakan Jasa Katering Pesan Antar

INTISARI

Maitsaa Nur Sya'ban¹, Yayuk Hartriyanti², Ika Ratna Palupi²

Latar belakang: Usaha bidang jasa berupa katering pesan antar merupakan sebuah industri yang kian meluas dan berkembang di Yogyakarta. Katering yang menyediakan jasa pesan antar menjadi sebuah alternatif untuk memenuhi kebiasaan makan utama bagi tiap individu pelanggan sehari-harinya. Dengan kepadatan penduduk dan kegiatan di Yogyakarta yang kian membatasi ruang dan waktu penghuninya, alternatif yang lebih sehat untuk mewujudkan pemenuhan angka kecukupan gizi masyarakat di samping makanan cepat saji semakin dicari. Halawa Catering menjadi salah satu contoh perusahaan rintisan (*start-up business*) yang menyediakan jasa pesan antar makan siang dan malam dengan mengusung menu sehat yang dirancang sendiri. **Tujuan:** Mengetahui gambaran proses perencanaan menu dan penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan oleh Halawa Catering dan dampaknya terhadap kecukupan gizi dan kepuasan konsumennya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan strategi metode campuran sekuensial dengan diawali metode kualitatif melalui *in-depth* interview dengan 4 informan yang merupakan seluruh karyawan dalam Halawa Catering. Dilaksanakan triangulasi sumber dan metode melalui adanya observasi terhadap kandungan gizi menu menggunakan *software*. Dilanjutkan dengan metode kuantitatif berupa survei kepuasan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 36 pelanggan Halawa Catering. Kuesioner yang mengintegrasikan aspek-aspek produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan Halawa Catering. Angka kepuasan dihitung dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). **Hasil:** Aspek yang paling berpengaruh dalam tahap perencanaan menu oleh Halawa Catering terletak pada keahlian personal tenaga pemasak yang memiliki pengalaman selama lebih dari 10 tahun di usaha serupa dan pedoman acuan takaran kalori, persentase karbohidrat, protein, dan lemak beserta serat dan bumbu-bumbu berupa gula, garam, dan minyak dari tempat kerjanya sebelum bergabung bersama Halawa Catering. Penggunaan aspek ini dalam penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan oleh Halawa Catering dinilai memuaskan oleh pelanggannya dengan angka kepuasan keseluruhan sebesar 94,3%. Peningkatan dapat dilaksanakan pada aspek *tangibles* (90,7%) yang mencakup porsi, rasa, dan kandungan gizi makanan seiring dengan berkembangnya usaha Halawa Catering melalui diadakannya pendidikan gizi bagi para anggota dan pemahaman yang lebih ekstensif terhadap usaha pesaing. **Kesimpulan:** Metode penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan Halawa Catering sudah baik untuk memuaskan pelanggannya. Walau demikian, tetap dibutuhkan pengayaan pengetahuan terkait gizi bagi para anggota untuk mewujudkan pemahaman tentang penyelenggaraan makanan sehat yang lebih menyeluruh.

Kata Kunci: perencanaan menu, angka kecukupan gizi, makanan sehat, *start-up business*, kepuasan konsumen

¹Mahasiswa Program Studi Gizi Kesehatan FK-KMK UGM

²Dosen Program Studi Gizi Kesehatan FK-KMK UGM

Describing The Foodservice, Nutritional Adequacy and Customer Satisfaction of the Start-Up Business Halawa Catering in Providing Catering Delivery Service

ABSTRACT

Maitsaa Nur Sya'ban¹, Yayuk Hartriyanti², Ika Ratna Palupi²

Background: Catering delivery service is an expanding industry in Yogyakarta. Caterings like such have become an alternative to satisfy a mealtime requirement for its daily customers. With the saturation of its population and activities, space and time have become limited in Yogyakarta. A healthier alternative to fulfilling nutritional adequacy is required and Halawa Catering becomes one of the many start-up businesses providing catering delivery service with a menu that is designed personally by its personnel. **Objective:** Describe the foodservice carried out by Halawa Catering and its effects to the nutritional adequacy and satisfaction of its customers. **Methods:** This research used the sequential mixed method to obtain data. It begun with the qualitative method through an in-depth interview with 4 respondents who are all employees of Halawa Catering. Source and method triangulation was carried out through an observation regarding the nutritional contents of the menus using a software. The quantitative method followed in the form of a customer satisfaction questionnaire given to 36 customers of the catering. The questionnaire integrated aspects of products and services that contributed to satisfaction, which was then computed with the Importance Performance Analysis (IPA). **Results:** The aspect with the most effect towards the stage of menu planning by Halawa Catering is the personal expertise of the chef who had more than 10 years of experience in the field of food production and had a reference matrix for the calories, carbohydrate, protein, and fats along with fibre and the use of salt, sugar and oil for every meal. The utilisation of this aspect proceeded to grant a 94,3% satisfaction percentage from customers. Upgrading could be done to the *tangibles* aspect (90,7%) including food portion, taste, and nutritional contents along with the development of the business through nutritional education for all personnel and a more extensive understanding regarding competing businesses. **Conclusion:** The foodservice method carried out by Halawa Catering is good enough to satisfy its customers. Even so, an upgrade on the nutritional education for the personnel to understand healthy foodservice further is still required.

Keywords: menu planning, nutritional adequacy, healthy food, *start-up business*, customer satisfaction

¹Student of Health Nutrition Department, FK-KMK UGM

²Lecturer of Health Nutrition Department, FK-KMK UGM