

HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN SANITASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMBELI DI RUMAH MAKAN DI PANTAI DEPOK BANTUL

Wulan Wahyuningtias*, F.X. Amanto Rahardjo**, Lilik Hendrarini***

JKL Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, Jl. Tatabumi 3, Banyuraden, Gamping, DIY 55293
email: biyyem.piyyem@gmail.com

** JKL Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

*** JKL Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Abstract

Restaurants appear and develop in line with consumers needs. Therefore, if they are not supported with good application of sanitation, the existence of restaurants may contribute to health problem such as food poisoning as well as the spread of gastrointestinal disease, for example, diarrhoea. The study was aimed to understand the relationship between the application of sanitation among restaurants in Depok Beach of Bantul and consumers' satisfaction by conducting a cross sectional survey. A hundred visitors of five chosen restaurants in the beach were interviewed as the respondents. The results showed that three out of the five restaurants had reach the good quality of sanitation and the majority of the respondents (61 %) satisfied with the sanitation condition. The chi-square statistical test revealed that there is a relationship between the application of sanitation and consumers' satisfaction (p value $< 0,001$). Based on the those results, it is advised for the owners of the restaurants which were already healthy to maintain the good condition and for those whose restaurants were not, to make an improvement. For tourism agency and health officers, it is advised as well to do and to up-level a periodical health education which consist of the importance of providing good sanitation and periodical sanitation inspection by should also be scheduled.

Keywords : restaurant sanitation, consumers' satisfaction

Intisari

Rumah makan muncul dan berkembang sejalan dengan kebutuhan konsumen, oleh karena itu bila tidak ditunjang dengan penerapan sanitasi yang baik maka keberadaan rumah makan dapat menyebabkan gangguan kesehatan seperti keracunan makanan atau menyebabkan penyakit seperti diare. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara penerapan sanitasi di rumah makan yang ada di Pantai Depok, Bantul, dengan tingkat kepuasan pembeli dengan melakukan penelitian survey dengan pendekatan cross sectional. 100 orang pengunjung di lima rumah makan yang terpilih, diwawancara sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari lima rumah makan tersebut sudah laik sehat dan sebagian besar (61 %) responden merasa puas terhadap penerapan sanitasi di rumah makan yang ada di pantai tersebut. Hasil uji statistik dengan chi-square menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara penerapan sanitasi dengan tingkat kepuasan pembeli ($p < 0,001$). Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada pemilik rumah yang sudah laik sehat untuk mempertahankannya dan memperbaikinya bagi yang belum laik sehat. Bagi dinas pariwisata dan petugas kesehatan disarankan untuk melakukan dan meningkatkan penyuluhan secara berkala tentang pentingnya penerapan sanitasi serta perlu pula dilakukan pemeriksaan sanitasi secara berkala.

Kata Kunci : sanitasi rumah makan, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, banyak rumah makan yang meningkatkan standar pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan sehingga persaingan pun menjadi semakin hebat. Agar semakin menarik di mata pelang-

gan, peningkatan pelayanan dilakukan dengan cara masing-masing. Ada yang memberikan pelayanan tambahan seperti menyediakan WC/kamar mandi untuk para pelanggan, ada juga yang menata ruang makan agar lebih menarik dan masih banyak lagi pelayanan tambahan yang dilakukan. Hal tersebut di-

lakukan agar para pelanggan merasa puas dan pemilik berharap para pelanggan tersebut akan kembali lagi ¹⁾.

Pantai merupakan salah satu tempat wisata yang menarik serta memiliki pemandangan yang alami dan indah. Di Kabupaten Bantul banyak terdapat tempat wisata pantai, salah satunya adalah Pantai Depok. Di pantai ini, selain dapat menikmati keindahan dari pemandangan yang ada dan pasirnya yang berwarna hitam, pengunjung juga dapat melihat *sunrise* dan *sunset*. Oleh karena itu, pada hari libur banyak pengunjung, baik dewasa atau anak-anak, datang ke pantai ini.

Di Pantai Depok terdapat 32 rumah makan yang menyediakan berbagai macam menu *sea food*. Rumah makan di Pantai Depok berjajar di sepanjang pinggir pantai. Setiap rumah makan memiliki perbedaan dari bentuk bangunan. Ada yang dindingnya terbuat dari bambu dan ada juga yang terbuat dari batu bata.

Selain bentuk bangunan, perbedaan lainnya adalah fasilitas yang diberikan. Fasilitas yang diberikan setiap rumah makan berbeda-beda. Rumah makan yang terpilih dalam penelitian ini adalah rumah makan yang memiliki kriteria-kriteria yang telah ditentukan peneliti seperti tersedia fasilitas kamar mandi/toilet dan fasilitas tempat cuci tangan/wastafel; memiliki tempat duduk lesehan; tersedia air bersih; melakukan pengendalian serangga; memiliki pemandangan yang menghadap langsung ke laut; bentuk bangunan yang terbuat dari batu bata; serta pembelinya cukup banyak.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 32 rumah makan yang ada, terpilih lima di antaranya yang memenuhi kriteria-kriteria di atas. Dari hasil survey pendahuluan tersebut, diketahui bahwa ke lima rumah makan tersebut mempunyai kamar mandi namun hanya tiga yang keadaannya cukup bersih. Ke lima rumah makan juga memiliki tempat cuci tangan akan tetapi hanya tiga rumah makan yang melengkapinya dengan sabun. Selain dua fasilitas tersebut, terdapat juga tempat pembuangan limbah, namun ada satu rumah

makan yang limbahnya langsung dibuang ke laut. Hasil wawancara dengan pembeli pada saat survey tersebut, 11 orang menyatakan puas dan 12 orang menyatakan tidak puas.

METODA

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan desain *cross Sectional*, yang hasilnya akan dianalisis secara deskriptif dan analitik. Alasan penggunaan desain tersebut adalah karena penelitian ini ingin mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada waktu yang bersamaan ²⁾.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah penerapan sanitasi di rumah makan, sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pembeli. Batasan populasi dalam penelitian ini adalah pembeli yang membeli makan di semua rumah makan yang berada di Pantai Depok selama 5 minggu. Adapun sampel sekaligus responden adalah 100 pembeli dari lima rumah makan terpilih yang memenuhi kriteria.

Berdasarkan hal di atas, maka sampel rumah makan menggunakan teknik *non random* yaitu *purposive sampling*, sedangkan sampel pembeli menggunakan teknik *non random* juga yaitu *accidental sampling*, yaitu sampel diambil dari mereka yang kebetulan membeli di rumah makan sampel pada saat peneliti melakukan penelitian dengan kriteria pembeli tersebut masuk kedalam kamar mandi yang tersedia.

Data yang telah terkumpul selanjutnya disajikan dalam tabel untuk dianalisis secara analitik dengan program SPSS *for windows* versi 16 dengan menggunakan uji *chi square* pada taraf signifikansi 95 %.

HASIL

Data hasil pengumpulan data berupa pengamatan dan wawancara, disajikan dalam tiga tabel serta sebuah grafik sebagai berikut.

Tabel 1.
Distribusi frekuensi penerapan sanitasi di rumah makan Pantai Depok, Bantul, tahun 2012

Penerapan sanitasi	Frekuensi	%
Laik sehat	3	60,0
Tidak laik sehat	2	40,0
Jumlah	5	100,0

Dari Tabel 1 di atas, terlihat bahwa tiga dari lima rumah makan terpilih sudah mendapatkan predikat laik sehat dalam penerapan sanitasi, dan sisanya tidak laik sehat.

Tabel 2.
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pembeli di rumah makan Pantai Depok, Bantul, tahun 2012

Nama rumah makan	Puas f (%)	Tidak puas f (%)
Bu Asih	20 (20,0)	0 (0,0)
Dik Bagong	20 (20,0)	0 (0,0)
Lumba Lumba	1 (1,0)	19 (19,0)
Ngangeni	0 (0,0)	20 (20,0)
Palm Beach	20 (20,0)	0 (0,0)
Jumlah	61 (61,0)	39 (39,0)

Berdasarkan data pada Tabel 2, diketahui bahwa secara keseluruhan, sebagian besar (61 %) responden merasa puas terhadap penerapan sanitasi di rumah makan yang ada di Pantai Depok. Dari lima rumah makan yang diamati, tiga di antaranya, yaitu Bu Asih, Dik Bagong, dan Palm Beach; responden lebih banyak yang merasa puas, dan dua rumah makan sisanya, yaitu Lumba-lumba dan Ngangeni lebih banyak responden yang merasa tidak puas.

Dari tabel hubungan pada Tabel 3, terlihat bahwa dari 61 % responden yang merasa puas, hampir semua berasal dari mereka yang berkunjung ke rumah makan yang sudah laik sehat. Adapun dari 39 % responden yang merasa tidak puas, semuanya adalah mereka yang membeli di rumah makan yang tidak laik sehat.

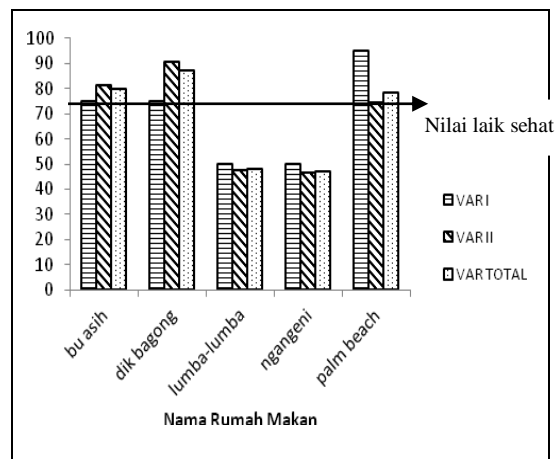
Secara deskriptif jelas terlihat bahwa ada hubungan yang bermakna antara penerapan sanitasi dengan tingkat ke-

puasan pembeli. Hal tersebut dibuktikan pula secara statistik di mana hasil uji menghasilkan nilai $p < 0,001$.

Tabel 3.
Hubungan antara penerapan sanitasi dengan tingkat kepuasan pembeli di rumah makan Pantai Depok, Bantul, tahun 2012

Penerapan sanitasi	Tingkat kepuasan				Jumlah
	Puas	%	Tidak puas	%	
Laik	60	60,0	0	0,0	60
Tidak laik	1	1,0	39	39,0	40
Jumlah	61	61,0	39	39,0	100

Grafik 1.
Hasil inspeksi rumah makan di Pantai Depok, Bantul, tahun 2012



Berdasarkan grafik di atas, apabila prosentase hasil inspeksi ada di bawah garis nilai 70 %, maka rumah makan tersebut dinyatakan tidak laik sehat dan sebaliknya jika prosentase berada di atas garis nilai 70 %, maka rumah makan tersebut sudah laik sehat. Variabel I adalah hasil pengukuran variabel umum seperti kebersihan lantai dan dinding; Variabel II adalah hasil pengukuran variabel fasilitas sanitasi yang meliputi penyediaan air bersih, pembuangan limbah, pembuangan sampah, toilet dan tempat cuci tangan/wastafel; dan Variabel III adalah hasil total keseluruhan dari semuanya.

PEMBAHASAN

Diketahui bahwa dari hasil inspeksi rumah makan di Pantai Depok Bantul,

dari lima rumah makan sampel terdapat tiga rumah makan yang laik sehat dan 2 rumah makan tidak laik sehat. Salah satu rumah makan yang laik sehat adalah rumah makan Dik Bagong yang pada pemeriksaan Variabel I memperoleh nilai 75,0 %, Variabel II 90,6 % dan Variabel total 87,5 %. Rumah makan Dik Bagong dinyatakan laik sehat karena hasil inspeksi sanitasi telah melebihi skor kritis yang telah ditentukan yaitu 70 %.

Untuk rumah makan yang dinyatakan tidak laik sehat, semua variabelnya kurang dari nilai skor 70 %, Faktor-faktor yang menyebabkan ketidak-laikan tersebut antara lain lantai yang kurang bersih, saluran untuk pembuangan air limbah yang tidak tertutup dan atau tergejang sehingga memungkinkan untuk menjadi tempat perkembangbiakan serangga serta dapat mengganggu Kenyamanan pembeli. Selain itu keadaan yang juga menyebabkan skor menjadi rendah adalah tidak tersedianya tempat sampah, tempat sampah tidak berpenutup dan atau berlubang, toilet kurang terpelihara, tidak terdapat sabun dan alat pengering, toilet pria dan wanita tidak terpisah, dan wastafel/tempat cuci tangan tidak terpelihara dan tidak tersedia sabun.

Dua rumah makan yang dinyatakan tidak laik sehat diharapkan selanjutnya untuk dapat memperbaiki sehingga memenuhi persyaratan yang diatur oleh Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1098/Menkes/SK.VII/2003.

Selain kewajiban pemilik rumah makan yang harus menjaga serta merawat sanitasi rumah makannya, perlu pula dilakukan penyuluhan tentang penerapan sanitasi seperti kebersihan ruang makan, kebersihan toilet, kebersihan wastafel/tempat cuci tangan dan pemeriksaan penerapan sanitasi yang di lakukan secara berkala oleh Dinas Pariwisata dan Dinas Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, peneliti mendapatkan hasil bahwa 69 % responden tidak merasa puas dengan kebersihan ruang makan karena keadaannya kurang bersih.

Kebersihan ruang makan sangatlah penting karena ruang makan merupakan

tempat pengunjung menjamah makanan, sehingga kebersihannya harus dijaga agar tidak mengganggu estetika dan kesehatan. Kebersihan ruang makan juga diatur dalam keputusan Menkes RI yang sudah disebut sebelumnya.

Selain kebersihan ruang makan, kebersihan halaman rumah makan juga harus dijaga dengan cara dibersihkan setiap hari sehingga para pengunjung merasa puas dan senang. Hal tersebut perlu ditekankan karena dari hasil pengamatan masih banyak halaman rumah makan yang kotor.

Tempat sampah merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk kebersihan rumah makan. Dari hasil pengamatan, masih terdapat tempat sampah yang berlubang-lubang, tidak dilapisi plastik, serta tidak berpenutup sehingga berpotensi untuk mengganggu kesehatan karena dapat menjadi tempat berkembang biak serangga vektor penyakit dan mengganggu estetika. Tempat sampah yang baik haruslah kedap air, tidak berlubang, dan berpenutup.

Dari hasil penelitian ditemui juga rumah makan yang toiletnya tidak dilengkapi dengan sabun dan alat pengering serta berhubungan langsung dengan dapur dan ruang makan sehingga mengganggu estetika serta kenyamanan. Selain itu, toilet laki-laki dan perempuan belum dipisah, padahal menurut aturan yang ada keduanya harus terpisah.

Wastafel atau tempat cuci tangan di rumah makan Pantai Depok sudah bersih serta tersedia sabun dan lap, serta jumlahnya juga sudah memenuhi syarat. Penyediaan air bersih untuk toilet serta wastafel telah memenuhi persyaratan fisik serta jumlahnya juga sudah memenuhi. Adapun untuk pengolahan limbah, masih didapati rumah makan yang belum memenuhi persyaratan, maka dari itu diharapkan untuk para pemilik rumah makan untuk memperbaiki serta merawat agar tidak menjadi tempat penyebaran penyakit dan mengganggu kenyamanan pengunjung sehingga mereka akan merasa senang, puas dan akan kembali ke rumah makan tersebut ^{3) 4)}.

Rumah makan yang ada di Pantai Depok belum melakukan pengendalian

secukupnya terhadap serangga, namun di ruang makan tidak ditemui lalat, padahal makanan yang disajikan oleh rumah makan adalah yang disukai oleh serangga tersebut. Tidak adanya lalat dimungkinkan karena rumah makan menghadap ke arah laut.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan, temuannya memperkuat kesimpulan bahwa ada hubungan antara penerapan sanitasi dengan tingkat kepuasan pembeli di rumah makan di Pantai Depok. Hal tersebut juga memperkuat pendapat sebelumnya tentang keadaan sanitasi mempengaruhi kepuasan pembeli¹⁾, dan juga penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap penyediaan makanan⁵⁾.

Peneliti mengambil 100 orang pengunjung sebagai responden untuk lima rumah makan sehingga tiap rumah makan diambil 20 responden. Pengambilan data dari responden tersebut di tiap rumah makan tidak dapat dilakukan dalam waktu sehari karena sulit untuk mendapatkannya.

Kesulitan tersebut dikarenakan ada kriteria yang harus dipenuhi bahwa pembeli yang terpilih dan dijadikan responden haruslah mereka yang menggunakan kamar mandi yang tersedia sehingga ia dapat melihat keadaannya terlebih dahulu sebelum diwawancarai.

Dalam pengisian kuesioner, responden didampingi oleh peneliti agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian. Responden tidak diharuskan mencantumkan nama dalam lembar kuesioner untuk menjaga kerahasiaan identitas mereka. Adapun untuk pengisian formulir penilaian penerapan sanitasi, dilakukan sendiri oleh peneliti, dengan pertimbangan kemudahan dan penghematan waktu penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: 1) dari hasil inspeksi sanitasi, sebagian besar rumah makan yang diamati di Pantai Depok sudah laik sehat, 2) dari hasil wawan-

cara sebagian besar responden pengunjung Pantai Depok menyatakan puas dengan keadaan sanitasi rumah makan yang dikunjunginya, dan 3) hasil uji statistik menyatakan ada hubungan yang bermakna antara penerapan sanitasi dengan kepuasan responden.

SARAN

Saran yang peneliti usulkan berkaitan dengan penelitian ini pertama adalah bagi pemilik rumah makan. Untuk rumah makan yang belum laik sehat diharapkan dapat meningkatkan kondisi sanitasinya agar laik sehat sehingga para pembeli merasa puas. Sedangkan, untuk rumah makan yang sudah laik sehat didorong untuk menjaga keadaan sanitasinya agar tetap laik sehat.

Selanjutnya, untuk Dinas Pariwisata dan petugas kesehatan diharapkan untuk melakukan penyuluhan yang dilakukan secara berkala tentang penerapan sanitasi yang meliputi kebersihan kamar mandi, ruang makan, dan wastafel serta penyediaan tempat sampah. Adapun untuk Dinas Kesehatan disarankan juga untuk melakukan pemeriksaan sanitasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

1. Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
2. Notoatmodjo, S., 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
3. Suparlan, dkk., 1977. *Pedoman Sanitasi Tempat-Tempat Umum*, Akademi Penilik Kesehatan, Surabaya.
4. Suparlan, dkk., 1981. *Sanitasi Tempat-Tempat Umum*. Akademi Penilik Kesehatan, Surabaya.
5. Perwitasari, D., 2006. *Tinjauan Pelayanan Makanan dan Kepuasan Makan di PT Primisima Mendari Sleman Yogyakarta*, Karya Tulis Ilmiah, tidak diterbitkan, Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta.