

PERSEPSI PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN MAKANAN DI KANTIN SEKOLAH MENENGAH HARIAN: SMK DATO' BENTARA DALAM, SEGAMAT, JOHOR

Hartini Adenan & Nur Farah Jais

Abstrak

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kantin sekolah dalam hubungan antara kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti hubungan kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja kantin terhadap pelajar. Sampel kajian ini melibatkan 82 orang responden terdiri daripada pelajar di Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor. Dalam kajian ini, dua jenis persampelan telah dipilih iaitu persempelan rawak berstrata dan persempelan rawak serta menggunakan SPSS untuk menganalisis data untuk membuktikan sama ada hipotesis yang dibentuk diterima ataupun ditolak. Manakala ujian Kolerasi Pearson dan ujian Regresi digunakan untuk memperoleh keputusan kepada persoalan kajian. Hasil dapatan kajian ini mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara perkhidmatan makanan, kebersihan, kepelbagaian menu dan layanan pekerja namun harga makanan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan perkhidmatan makanan. Kajian ini membuktikan bahawa persepsi yang positif kepada pelajar sekolah berkenaan terhadap perkhidmatan makanan Di Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor.

Kata Kunci: *perkhidmatan makanan, kebersihan kepelbagaian menu, harga makanan, layanan pekerja*

Abstract

This study was conducted to examine the perceptions of students on food services in school canteens in hygiene, menu diversity, food prices and employee services. This study also aims to identify hygiene, food diversity, food prices and canteen services to students. The sample of this study involved 82 respondents comprising students at Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor. In this study, two types of sampling were selected; random stratified random and random sampling and using SPSS to analyze data to prove whether the hypotheses formed were accepted or rejected. While Pearson Corelation tests and Regression tests were used to obtain the results of the research questions. The findings show that there is a significant relationship between food service, hygiene, menu diversity and employee service but food prices have no significant relationship with food services. This study demonstrates that positive perceptions of school students towards food services at a Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor.

Keywords : *food service, hygiene, menu diversity, food prices, service workers*

PENGENALAN

Perkhidmatan makanan merupakan komponen penting dalam perancangan keseluruhan yang menjejaskan kualiti hidup di universiti (Klassen, Trybus, Kumar, 2005). Menurut Saglik, Gulluce, Kaya, dan Ozhan (2014) semua operasi perkhidmatan makanan harus memberi perhatian kepada kualiti perkhidmatan agar dapat bertahan dalam pasaran kompetitif hari ini, kerana kualiti perkhidmatan makanan dianggap sebagai faktor yang berkesan dalam memuaskan kehendak pelajar (Raman & Chinniah, 2011). Perkhidmatan makanan bermaksud khidmat menghadirkan makanan dan minuman yang telah siap untuk dipesan, dan dimakan atau diminum sama ada dalam premis ataupun diluar premis (Barrows & Powers (2008). Saleh (2013) pula menyatakan, *'We Are What We Eat'* yang bermaksud apa yang dimakan mencaorakkan diri kita Oleh itu, sekiranya kita ingin sihat, kita seharusnya mengamalkan pemakanan secara sihat dan seimbang. Corak diet pemakanan yang baik merupakan keperluan asas untuk kesihatan tubuh badan. Makanan dapat membekalkan nutrien dan sekiranya kekurangan nutrien, ia boleh mengubah kelakuan serta menjejaskan pencapaian akademik seseorang. Menurut Said dan Sobri (2008), kekurangannya zat besi membolehkan terjejasnya tingkah laku, daya tumpuan, kebolehan belajar dan berfikir. Maka, aspek perkhidmatan makanan di kantin sekolah menjadi isu utama yang perlu diberikan perhatian serius oleh pihak sekolah dan pengusaha kantin. Ini merupakan satu tanggungjawab untuk menyediakan makanan yang baik dan berkhasiat bagi mengelakkan berlakunya keracunan makanan. Faktor-faktor yang mendorong kepada perkhidmatan makanan khususnya kepada pelajar sekolah perlu diambil kira. Bagi tujuan tersebut, pihak sekolah perlu mendapatkan memastikan perkhidmatan makanan yang disediakan kepada pelajar di titikberatkan. Bagi memenuhi keperluan pemakanan yang diperlukan sepanjang pelajar berada di sekolah, pengusaha-pengusaha kantin perlu mengambil berat mengenai perkhidmatan makanan yang di sediakan kerana ianya menjadi isu yang sering diperkatakan.

Kajian lampau mendapati persepsi pelajar terhadap kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja mempunyai hubungan dengan perkhidmatan makanan di sekolah (Said & Sobri, 2008, Syafirah & Andrias, 2017). Walaupun telah ada kajian yang mengkaji tentang persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kantin sekolah, namun tidak ada lagi pengkaji terdahulu yang mengkaji persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kantin Sekolah Menengah Harian: SMK Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor. Dalam kajian terdahulu hanya terdapat kajian tentang persepsi pelajar yang dijalankan di sekolah-sekolah lain. Said & Sobri, 2008 mengkaji persepsi pelajar dan guru terhadap perkhidmatan makanan di kantin Sekolah Menengah Teknik, Daerah Johor Bahru, Johor. Manakala Said dan Arif (2008). Persepsi Pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafeteria Kampus UTM, Skudai. mengkaji persepsi pelajar di Universiti Teknologi Malaysia terhadap perkhidmatan makanan di Kafeteria Kampus UTM, Skudai. Manakala Mobin (2009) pula mengkaji persepsi guru terhadap kualiti perkhidmatan makanan di kantin Sekolah Rendah Kebangsaan Kangkar Pulai, Johor terhadap kepelbagaian menu. Terdapat beberapa faktor yang dilihat mampu meningkatkan persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan.

Kajian yang dibuat oleh Said dan Sobri (2008) mendapati kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan yang diberikan oleh pekerja kantin sekolah memberi persepsi kepada pelajar dan guru sekolah terhadap perkhidmatan makanan yang disediakan. Kajian ini juga mendapati pengusaha kantin mematuhi peraturan sanitasi yang telah ditetapkan. Manakala kajian Rahni dan Munira (2009) pula menunjukkan penyediaan menu makanan merupakan salah satu aspek yang penting ketika menyajikan makanan kepada pelajar. Walaupun telah ada pengkaji yang menggunakan persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan, namun kajian mereka masih tidak pernah dijalankan di Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat Johor. Maka kajian ini mengambil inisiatif utk mengkaji persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kantin dalam hubungan antara kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja.

Teori Hierarki Keperluan Maslow (2013), digunakan utk menerangkan faktor-faktor yang membawa kepada hubungan dengan perkhidmatan makanan. Teori ini telah mengelaskan makanan sebagai keperluan fisiologi yang terletak diperingkat paling rendah untuk manusia memenuhi keperluan fizikalnya sebelum mencapai tahap yang paling tinggi. Ini menunjukkan bahawa teori

hierarki keperluan Maslow (Maslow (2013) lebih kepada keperluan dan kehendak individu iaitu keperluan fisiologi dari segi makanan, minuman, tempat tinggal dan sebagainya. Teori ini menyatakan bahawa dalam diri setiap individu terdapat lima keperluan yang perlu dipenuhi seperti fisiologi, keselamatan, sosial, penghargaan diri dan pencapaian hasrat diri.

Secara khususnya kajian ini mengkaji persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kantin dalam hubungan antara kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja. Maka, kajian ini mengenalpasti hubungan kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja terhadap perkhidmatan makanan di kantin Sekolah Menengah Harian iaitu Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor. Model yang dibangunkan dalam kajian ini diharap dapat mengatasi kekurangan kajian-kajian lampau berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi perkhidmatan makanan di kantin-kantin sekolah.

TINJAUAN LITERATUR

Kebersihan dengan perkhidmatan makanan

Beberapa faktor menyumbang kepada penyebaran wabak pada makanan oleh pengendali makanan. Hasil kajian dari Hedberg et al., (2006) mendapati antara faktor-faktor ini adalah amalan kebersihan yang tidak betul dan tahap pengetahuan yang rendah. Manakala Sharif, Obaidat dan Al-Dalalah, (2013) pula mendapati kesalahan pengendali makanan yang paling biasa adalah menggunakan bahan mentah yang tercemar, pemanasan semula makanan yang tidak mencukupi, pembekal makanan yang tidak mementingkan keselamatan dan penyimpanan makanan yang tidak sesuai. Maka kajian ini merumuskan bahawa, persepsi pelajar terhadap kebersihan boleh meningkatkan perkhidmatan di kantin sekolah. Oleh itu, berdasarkan dari kajian lepas disimpulkan bahawa kebersihan mempunyai hubungan yang kukuh dengan perkhidmatan makanan yang disediakan oleh pengusaha kantin sekolah kepada pelajar:

Hipotesis 1: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelajar terhadap hubungan kebersihan dan perkhidmatan makanan di kantin sekolah menengah harian.

Kepelbagaian menu dengan perkhidmatan makanan

Strategi menu terkini untuk menggalakkan pilihan yang sihat termasuk pelabelan nutrien dan penggunaan ikon menu (Downs, Loewenstein, & Wisdom, 2009). Hasil kajian oleh Kozup et al., (2003) menunjukkan terdapat hubungan antara kuantiti data nutrisi pada menu telah terbukti penting apabila membuktikan bahawa menu membantu pengguna membuat pilihan makanan yang sihat. Ini bermakna, pelajar yang melihat pelbagai menu yang disediakan akan lebih yakin terhadap perkhidmatan makanan yang disediakan di kantin sekolah. Maka kajian ini merumuskan bahawa pelajar yang mempunyai asas dalam memilih menu yang sihat dan berkualiti, mereka lebih bijak dalam menilai perkhidmatan makanan yang disediakan oleh pengusaha kantin sekolah. Dengan adanya kepelbagaian menu, pelajar akan membuat pemilihan yang tepat terhadap menu yang disediakan. Hasil kajian Rahni dan Munira, (2009) juga mendapati terdapat hubungan positif antara menu dan perkhidmatan makanan di kantin sekolah. Ini berlaku apabila pelajar yang bijak dalam membuat pemilihan menu menunjukkan persepsi yang positif terhadap perkhidmatan makanan yang disediakan oleh pengusaha kantin di sekolah. Oleh itu, hipotesis berikut dibangunkan:

Hipotesis2: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelajar terhadap hubungan kepelbagaian menu yang dijual di kantin sekolah menengah harian.

Harga makanan dengan perkhidmatan makanan

Harga makanan merupakan faktor penting dalam pemilihan makanan oleh seseorang pelajar kerana mereka memiliki dana yang terhad. Pelajar gemar memilih harga makanan yang lebih murah berbanding harga makanan yang mahal. Kebiasannya, harga makanan yang rendah adalah makanan yang tidak sihat seperti makanan-makanan ringan seperti keropok, gula-gula dan lain-lain lagi. Pengusaha makanan di kantin sekolah perlu menitikberatkan harga makanan kerana ia mempengaruhi perkhidmatan makanan yang diberikan. Apabila pelajar mempunyai belanjawan terhad, ini akan mempengaruhi keputusan mereka memilih operasi perkhidmatan makanan, kerana mereka terus mencari harga yang berpatutan (Li, 2008). Klassen et al. (2005) pula mendapati bahawa harga adalah faktor paling penting dalam memilih penyedia perkhidmatan makanan dan minuman untuk pelajar yang mempunyai anggaran dana yang terhad. Ini disokong oleh Nadzirah, Ab-Karim, Ghazali dan Othman (2013) menyatakan bahawa pelajar membeli makanan pada dana terhad, maka mereka mempertimbangkan harga dengan berhati-hati. Kajian ini merumuskan bahawa harga makanan mempunyai hubungan dengan perkhidmatan makanan yang disediakan oleh pengusaha kantin sekolah. Hasil kajian dari Klassen et al. (2005) menunjukkan bahawa harga adalah faktor terpenting bagi pelajar ketika membuat keputusan. Oleh itu, kajian ini mencadangkan hipotesis seperti berikut:

Hipotesis 3: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelajar terhadap hubungan harga makanan yang dijual di kantin sekolah menengah harian.

Layanan pekerja dengan perkhidmatan makanan

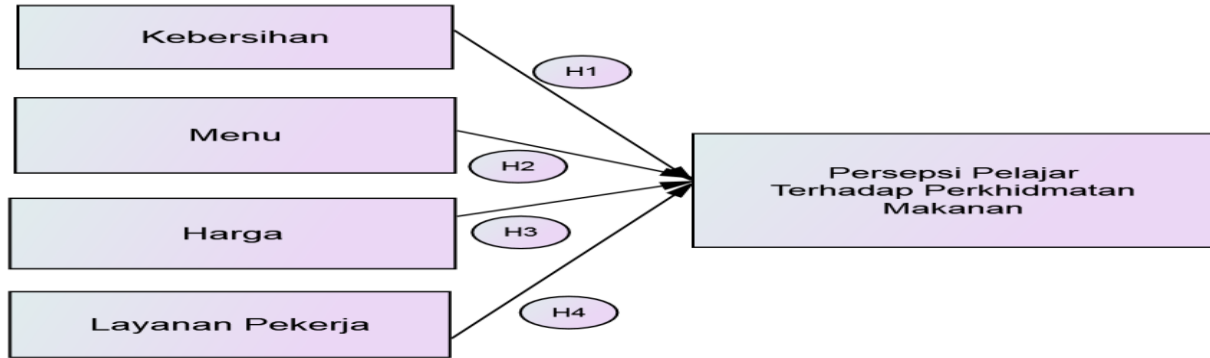
Pekerja merupakan individu penting dalam penyampaian perkhidmatan dan kejayaan sesebuah organisasi dan mereka sering merasai pengalaman positif atau negatif iaitu sama ada pelanggan datang berulang kali atau tidak akan datang kembali. Pekerja perlu memberi layanan yang baik kepada pelanggan terutamanya kepada golongan pelajar. Layanan mesra pekerja dalam perkhidmatan makanan membantu meningkatkan pendapatan sesebuah organisasi kerana pelanggan akan datang berulang kali mendapatkan perkhidmatan yang disediakan. Dalam perkara ini, layanan pekerja yang baik mempengaruhi persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan. Hasil kajian dari Medeiros & Salay (2013), mendapati kualiti makanan, tingkah laku pekerja dan keramahan, kualiti perkhidmatan, suasana dan persekitaran fizikal adalah antara faktor yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap pengalaman mendapatkan perkhidmatan makanan dari pekerja. Maka, kajian ini menyimpulkan bahawa, layanan pekerja mempunyai hubungan terhadap perkhidmatan makanan yang disediakan oleh kantin kepada pelajar-pelajar sekolah. Hipotesis berikut dibangunkan:

Hipotesis 4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelajar terhadap hubungan layanan pekerja perkhidmatan makanan di kantin sekolah menengah harian.

Untuk mengenal pasti persepsi pelajar sebagai penghubung dalam hubungan antara kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja terhadap perkhidmatan makanan, pengkaji memperkenalkan kerangka kajian yang dibangunkan berdasarkan dari kajian literature, seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.

Pembolehubah Tidak Bersandar

Pembolehubah Bersandar



Rajah 1: Kerangka Konsep Kajian

METODOLOGI KAJIAN

Persampelan

Sampel kajian ini terdiri daripada pelajar sekolah harian iaitu Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat Johor. Dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan borang soal selidik kepada pelajar sekolah harian yang mendapat perkhidmatan makanan dari pengusaha kantin Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat Johor dengan menggunakan kaedah pengumpulan data.

Dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan 82 borang soal selidik kepada pelajar Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat Johor dengan menggunakan kaedah persampelan yang bersesuaian dengan kajian yang dijalankan (Tabachnick & Fidell, 2001). Berdasarkan bilangan data responden (n = 82) yang lengkap dalam kajian ini, maka, saiz sampel yang tepat digunakan. Sebelum melakukan pengumpulan data terakhir, kajian rintis untuk menguji kebolehpercayaan instrumen telah dijalankan untuk memastikan tahap kebolehpercayaan soal selidik yang boleh diterima pakai. Pekali kebolehpercayaan Cronbach alpha bagi keempat-empat pembolehubah iaitu kebersihan, menu, harga dan layanan pekerja melebihi .60, menunjukkan tahap kebolehpercayaan yang baik dan tinggi (Konting, 2005).

Instrumen kajian

Instrumen kajian ini mengandungi dua bahagian item iaitu bahagian A mengandungi soalan mengenai demografi responden manakala bahagian B pula mengandungi 25 item yang menyentuh persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan di SMK Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor. Aspek-aspek kajian merangkumi aspek kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan, layanan pekerja di kantin dan perkhidmatan makanan. Soal selidik yang diukur menggunakan skala yang diadaptasi dari Said dan Sobri (2008).

Dalam menjalankan kajian ini pengkaji telah menggunakan instrumen dan alat ukur dalam bentuk soal selidik yang terdiri daripada dua bahagian iaitu; bahagian A: mengandungi soal selidik maklumat latar belakang subjek kajian, manakala bahagian B, C, D dan E mengandungi soal selidik kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja. Manakala bahagian F mengandungi soal selidik perkhidmatan makanan.

Soal selidik demografi responden di mana bahagian soal selidik ini digunakan untuk mengumpul maklumat sebenar latar belakang subjek kajian meliputi jantina, bangsa, umur dan agama. Empat item ini diperlukan untuk pengkaji memahami data-data yang diperolehi daripada kajian nanti.

Bahagian A terdiri daripada soalan-soalan berkaitan dengan demografi responden. Bahagian B pula mengandungi 25 item yang melihat kepada persepsi pelajar sekolah harian, SMK Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor terhadap perkhidmatan makanan di kantin sekolah tersebut. Aspek kajian adalah meliputi perkara-perkara kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan, layanan pekerja dan perkhidmatan makanan yang diamalkan oleh pengusaha kantin sekolah berkenaan. Pengkaji telah menggunakan jenis soalan skala likert lima mata iaitu 5 mewakili sangat setuju, 4 mewakili setuju, 3 mewakili tidak pasti, 2 mewakili tidak setuju dan 1 mewakili sangat tidak setuju bagi item-item Bahagian

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

Analisis Korelasi Pearson

Kajian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pembolehubah tidak bersandar kebersihan dan pembolehubah bersandar iaitu perkhidmatan ($r = .328$) ($p = .003$). Hal ini menunjukkan bahawa kebersihan di kantin sekolah dalam keadaan sederhana. Ini merupakan satu kepentingan utama dalam perkhidmatan makanan terutamanya di kantin sekolah. Hipotesis kajian menunjukkan:

Hipotesis 1: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelajar terhadap tahap kebersihan perkhidmatan makanan di kantin sekolah menengah harian.

Terdapat penyedia makanan yang mengambil ringan terhadap kebersihan penjagaan makanan. Walau bagaimanapun, analisis korelasi berkenaan menunjukkan kebersihan kantin di SMK Dato' Bentara Dalam dalam keadaan yang sederhana. Ini bermakna pengendalian di kantin sekolah masih lagi menitikberatkan akan kebersihan di kantin sekolah walaupun tidak sepenuhnya.

Seterusnya, hubungan antara pembolehubah tidak bersandar di antara kepelbagaian menu terhadap perkhidmatan makanan di kantin sekolah menunjukkan hubungan yang signifikan ($r = .247$) ($p = .025$). Hal ini menunjukkan bahawa kepelbagaian menu yang disediakan di kantin Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam Segamat, Johor mempunyai kepelbagaian sajian dan hidangan yang seimbang. Hipotesis kajian menunjukkan:

Hipotesis 2: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelajar terhadap hubungan kepelbagaian menu yang dijual di kantin sekolah menengah harian.

Walaupun bagaimanapun, terdapat juga sebahagian pengusaha kantin masih lagi menjual makanan yang tidak seimbang kepada para pelajar dan mendapati pelajar di sekolah lebih memilih makanan yang berat seperti nasi berlauk atau nasi lemak walaupun cubaan dilakukan untuk menghidangkan makanan berkhasiat tidak mendapat sambutan daripada para pelajar.

Terdapat hubungan yang tidak signifikan diantara pembolehubah tidak bersandar iaitu harga makanan terhadap perkhidmatan makanan, pembolehubah bersandar ($r = .047$) ($p = .674$). Hal ini menunjukkan pengusaha kantin sekolah berkenaan terpaksa menaikkan sedikit harga makanan berikutan dengan kenaikan harga barang sekarang tetapi tidak membebaskan kepada para pelajar kerana pengusaha kantin menghidangkan makanan kepada para pelajar berbaloi dengan harga yang ditetapkan. Hal ini berikutan kerana pelajar tertumpu untuk memenuhi keperluan makanan di kantin sekolah semasa sesi persekolahan. Hipotesis kajian menunjukkan

Hipotesis 3: Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara persepsi pelajar terhadap hubungan harga makanan yang dijual di kantin sekolah menengah harian.

Manakala terdapat hubungan yang signifikan diantara pembolehubah tidak bersandar iaitu layanan pekerja terhadap pembolehubah bersandar, perkhidmatan makanan ($r = .134$) ($p = .230$). Ini menunjukkan bahawa layanan pekerja terhadap pelajar Sekolah Menengah Dato' Bentara Dalam adalah dalam keadaan yang baik. Para pelajar yang dijadikan sebagai responden menyatakan kepada penyelidik bahawa layanan mesra yang mereka terima daripada pekerja kantin sekolah memberikan pandangan kepada mereka bahawa pekerja kantin masih mampu melayan dan menjalankan proses jualbeli kepada mereka walaupun terdapat ramai lagi pelajar yang lain. Hipotesis kajian menunjukkan:

Hipotesis 4: Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelajar terhadap hubungan layanan pekerja perkhidmatan makanan di kantin sekolah menengah harian.

Correlations

		M_Kebersihan	M_Menu	M_Harga	M_Layanan	M_Perkhidmatan
M_Kebersihan	Pearson Correlation	1	.382**	.278*	.498**	.328**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.000	.003
	N	82	82	82	82	82
M_Menu	Pearson Correlation	.382**	1	.200	.431**	.247*
	Sig. (2-tailed)	.000		.072	.000	.025
	N	82	82	82	82	82
M_Harga	Pearson Correlation	.278*	.200	1	.447**	.047
	Sig. (2-tailed)	.011	.072		.000	.674
	N	82	82	82	82	82
M_Layanan	Pearson Correlation	.498**	.431**	.447**	1	.134
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.230
	N	82	82	82	82	82
M_Perkhidmatan	Pearson Correlation	.328**	.247*	.047	.134	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.025	.674	.230	
	N	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Jadual 1 : Analisis Korelasi Pearson

Analisis Regresi

Kebersihan perkhidmatan makanan (X_1), kepelbagaian menu (X_2), harga makanan (X_3) dan layanan pekerja (X_4) mempunyai nilai yang signifikan kepada perkhidmatan makanan. Nilai β bagi kebersihan perkhidmatan makanan (X_1) adalah .154 meningkat kepada nilai β bagi kepelbagaian menu (X_2) iaitu .199 manakala bagi nilai β bagi harga makanan (X_3) adalah .658 menurun kepada nilai β layanan pekerja iaitu .373. Nilai X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 mempengaruhi kepada perkhidmatan makanan.

Berdasarkan kajian ini juga, hubungan antara perkhidmatan makanan (Y) dipengaruhi oleh Kebersihan Perkhidmatan Makanan (X_1), Kepelbagaian Menu (X_2), Harga Makanan (X_3) dan Layanan Pekerja (X_4) dapat dijelaskan menggunakan regresi linear yang dinyatakan melalui persamaan linear seperti berikut :

$$Y = 3.932 + 0.154 (X_1) + 0.199 (X_2) + 0.658 (X_3) + 0.373 (X_4)$$

(Perkhidmatan Makanan)

Dengan merujuk kepada ringkasan model jadual diperolehi, ia menerangkan hubungan antara pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tidak bersandar. Manakala, $R^2 = 0.924$ mempengaruhi perkhidmatan makanan. Nilai $F = 234.317$ disokong oleh sig. $F (p) = 0.000$ kerana nilainya yang lebih besar berbanding sig. $F (p)$. Data kajian disahkan oleh analisis regresi.

<i>Pembolehubah Bersandar</i>	<i>Pembolehubah Tidak Bersandar</i>	<i>B</i>	<i>BETA</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
Perkhidmatan Makanan (Y)	(Constant)	3.932		7.738	.000
	Kebersihan Perkhidmatan Makanan (X_1)	.154	.312	2.484	.015
	Kepelbagaian Menu (X_2)	.199	.169	1.399	.016
	Harga Makanan (X_3)	.658	.693	.329	.000
	Layanan Pekerja (X_4)	.373	.396	.558	.000
$R^2 = 0.924$		$F = 234.923$		Sig. $F = .000$	

Jadual 2 : Analisis Regresi

4.3 Analisis Min

Deskriptif Min (Kebersihan Perkhidmatan Makanan)

Terdapat lima soalan dalam bahagian kebersihan perkhidmatan makanan telah dianalisa mengikut soalan. Soalan 1 bagi item kebersihan perkhidmatan makanan, nilai ($M : 3.28, D : .920$). Soalan 2, nilai ($M : 4.27, D : .545$), soalan 3 nilai ($M : 4.20, D : .922$), soalan 4 nilai ($M : 4.15, D : .833$) dan yang terakhir soalan 5 nilai ($M : 3.60, D : 1.121$)

Berdasarkan jadual 3, persepi pelajar berhubung dengan kebersihan adalah penting untuk pelajar sekolah kerana mendapat min yang paling tinggi sekali iaitu 4.27. Ini menunjukkan bahawa pelajar lebih menekankan kebersihan kepada perkakas yang digunakan supaya sentiasa berada dalam keadaan yang bersih dan ini merupakan perkara terpenting yang perlu diambil serius oleh pengusaha kantin di sekolah.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kebersihan Perkhidmatan Makanan	82	1	5	3.28	.920
Kebersihan Perkhidmatan Makanan	82	3	5	4.27	.545
Kebersihan Perkhidmatan Makanan	82	1	5	4.20	.922
Kebersihan Perkhidmatan Makanan	82	2	5	4.15	.833
Kebersihan Perkhidmatan Makanan	82	1	5	3.60	1.121
Valid N (listwise)	82				

Jadual 3: Deskriptif Min (Kebersihan Perkhidmatan Makanan)

Deskriptif Min (Kepelbagaian Menu)

Terdapat lima soalan dalam bahagian kepelbagaian menu telah dianalisa mengikut soalan. Soalan 1 bagi item kepelbagaian menu, nilai ($M : 4.55, D : .501$). Soalan 2, nilai ($M : 4.62, D : .488$), soalan 3 nilai ($M : 4.26, D : .843$), soalan 4 nilai ($M : 4.28, D : .634$) dan yang terakhir soalan 5 nilai ($M : 3.29, D : .987$).

Berdasarkan jadual 4, persepi pelajar berhubung dengan kepelbagaian menu adalah penting kepada pelajar sekolah kerana mendapat min yang paling tinggi sekali iaitu 4.62. Ini menunjukkan bahawa pelajar sekolah mementingkan kepelbagaian menu yang disediakan disekolah untuk mereka memilih dan mendapatkan menu yang seimbang ketika berada disekolah.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepelbagaian Menu	82	4	5	4.55	.501
Kepelbagaian Menu	82	4	5	4.62	.488
Kepelbagaian Menu	82	2	5	4.26	.843
Kepelbagaian Menu	82	2	5	4.28	.634
Kepelbagaian Menu	82	1	5	3.29	.987
Valid N (listwise)	82				

Jadual 4 : Deskriptif Min (Kepelbagaian Menu)

Analisis Data Bahagian D Harga Makanan

Terdapat lima soalan dalam bahagian harga makanan telah dianalisa mengikut soalan. Soalan 1 bagi item harga makanan, nilai ($M : 4.67, D : .522$). Soalan 2, nilai ($M : 4.66, D : .477$), soalan 3 nilai ($M : 4.66, D : .477$), soalan 4 nilai ($M : 4.49, D : .593$) dan yang terakhir soalan 5 nilai ($M : 4.5, D : .593$).

Berdasarkan jadual 5, persepi pelajar berhubung dengan harga makanan adalah penting kepada pelajar sekolah kerana mendapat min yang paling tinggi sekali iaitu 4.67. Ini menunjukkan bahawa pelajar sekolah mementingkan harga makanan dipamerkan dalam menu yang disediakan di kantin untuk memudahkan mereka memilih menu yang diinginkan mengikut harga yang mampu dibayar oleh mereka.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Harga Makanan	82	3	5	4.67	.522
Harga Makanan	82	4	5	4.66	.477
Harga Makanan	82	4	5	4.66	.477
Harga Makanan	82	3	5	4.49	.593
Harga Makanan	82	3	5	4.50	.593
Valid N (listwise)	82				

Jadual 5 : Deskriptif Min (Harga Makanan)

Analisis Data Bahagian E : Layanan Pekerja Terhadap Pelanggan

Terdapat lima soalan dalam bahagian layanan pekerja terhadap pelanggan telah dianalisa mengikut soalan. Soalan 1 bagi item layanan pekerja kepada pelanggan, nilai ($M : 4.43, D : .685$). Soalan 2, nilai ($M : 4.17, D : .991$), soalan 3 nilai ($M : 4.27, D : .802$), soalan 4 nilai ($M : 4.40, D : .768$) dan yang terakhir soalan 5 nilai ($M : 4.40, D : .718$).

Berdasarkan jadual 6, persepi pelajar berhubung dengan layanan pekerja terhadap pelajar adalah penting kepada pelajar sekolah kerana mendapat min yang paling tinggi sekali iaitu 4.43. Ini menunjukkan bahawa pelajar sekolah memerlukan layanan yang mesra dari pekerja kantin sekolah ketika mendapatkan perkhidmatan makanan tanpa bersikap kasar dengan mereka.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan Pekerja Kepada Pelanggan	82	2	5	4.43	.685
Layanan Pekerja Kepada Pelanggan	82	1	5	4.17	.991
Layanan Pekerja Kepada Pelanggan	82	1	5	4.27	.802
Layanan Pekerja Kepada Pelanggan	82	2	5	4.40	.768
Layanan Pekerja Kepada Pelanggan	82	2	5	4.40	.718
Valid N (listwise)	82				

Jadual 6 : Deskriptif Min (Layanan Pekerja Terhadap Pelajar)

Analisis Data Bahagian F : Perkhidmatan Makanan

Terdapat lima soalan dalam bahagian perkhidmatan makanan telah dianalisa mengikut soalan. Soalan 1 bagi item perkhidmatan makanan, nilai ($M : 4.56, D : .523$). Soalan 2, nilai ($M : 4.67, D : .522$), soalan 3 nilai ($M : 4.60, D : .563$), soalan 4 nilai ($M : 4.78, D : .445$) dan yang terakhir soalan 5 nilai ($M : 4.68, D : .494$).

Berdasarkan jadual 7, persepi pelajar berhubung dengan perkhidmatan makanan yang disediakan di kantin sekolah adalah penting kepada pelajar sekolah kerana mendapat min yang paling tinggi sekali iaitu 4.76. Ini menunjukkan bahawa pelajar sekolah merasa gembira dengan layanan yang diperolehi dari pekerja kantin yang mesra ketika mereka mendapatkan perkhidmatan makanan di kantin sekolah.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perkhidmatan Makanan	82	3	5	4.56	.547
Perkhidmatan Makanan	82	3	5	4.67	.498
Perkhidmatan Makanan	82	3	5	4.60	.585
Perkhidmatan Makanan	82	3	5	4.76	.486
Perkhidmatan Makanan	82	3	5	4.68	.518
Valid N (listwise)	82				

Jadual 7 : Deskriptif Min (Perkhidmatan Makanan)

Analisis data bagi ujian kebolehppercayaan untuk objektif kajian penyelidik iaitu kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja adalah nilai yang tinggi iaitu di antara nilai 0.6 hingga 0.7. Hasil kajian mendapati bahawa setiap pembolehubah tidak bersandar boleh digunakan dalam kajian ini dan saling berkaitan dengan pembolehubah bersandar iaitu perkhidmatan makanan. Ini dapat memberikan persepsi yang positif kepada pelajar sekolah berkenaan.

Manakala analisis data bagi ujian korelasi pula pembolehubah tidak bersandar penyelidik iaitu kebersihan perkhidmatan makanan, kepelbagaian menu serta layanan pekerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap perkhidmatan makanan di kantin sekolah berkenaan. Ini dapat menunjukkan bahawa setiap pembolehubah tidak bersandar boleh digunakan dalam kajian ini.

Walau bagaimanapun, terdapat satu pembolehubah tidak bersandar yang tidak signifikan dan tidak boleh dikaitkan dengan perkhidmatan makanan di kantin sekolah iaitu harga makanan. Hasil kajian mendapati harga makanan akan sering turun dan naik mengikut keadaan ekonomi dan masalah ini pernah dinyatakan dan dipersoalkan oleh pihak-pihak yang bertanggungjawab.

Hasil daripada kajian ini memberikan kesan implikasi terhadap kebersihan perkhidmatan makanan di sekolah tersebut. Berdasarkan dari aspek kebersihan, didapati pengusaha kantin ada mengamalkan peraturan sanitasi tetapi tidak begitu ketat. Ini bermakna bahawa makanan yang dihidangkan dan disajikan di kantin hanya berada pada tahap sederhana. Hal ini dinyatakan bahawa penyelidik mendapati kebanyakan makanan yang dihidangkan di kantin tidak bertutup dan terdedah kepada lalat.

Bagi aspek kebersihan perkhidmatan makanan terhadap kebersihan peralatan dan kelengkapan pula, ia berada di tahap yang memuaskan. Perkakas seperti pinggan, cawan, sudu, garpu dan lain-lain berada dalam keadaan bersih dan tidak berbau detergen. Walau bagaimanapun, menurut responden bahawa persekitaran tempat makan pelajar terutamanya di bawah meja makan tidak begitu bersih dan masih terdapat sedikit sisa makanan.

Seterusnya dalam aspek perkhidmatan makanan adalah mengenai aspek kebersihan pengendalian makanan atau lebih dikenali sebagai pekerja kantin. Responden menyatakan bahawa pekerja kantin memakai pakaian yang bersih dalam mengendalikan makanan. Hal ini bertujuan untuk mengelakkan sebarang pencemaran makanan yang mungkin akan berlaku sekiranya pekerja memakai baju yang tidak bersih.

Walaupun bagaimanapun, sekiranya kebersihan perkhidmatan makanan dijaga dengan rapi dan bersistematik serta teratur, tidak mustahil mutu serta imej perkhidmatan makanan di kantin sekolah berkenaan menjadi semakin lebih bagus dan menjadikan pelajar serta guru mahupun kakitangan sekolah berasa gembira dan tidak ragu-ragu untuk membeli makanan di kantin.

Selain itu, bagi aspek implikasi kepelbagaian menu yang dihidangkan di kantin sekolah tidak memenuhi cita rasa responden kerana makanan yang disajikan adalah sama untuk setiap hari. Walau bagaimanapun, pengusaha kantin membenarkan pelajar untuk membeli makanan yang pengusaha hidangkan untuk guru di sekolah berkenaan tetapi hanya dibenarkan sekiranya guru tersebut memberikan kebenaran.

Dari segi aspek harga makanan pula, responden menyatakan bahawa harga makanan yang dijual oleh pengusaha kantin adalah berpatutan dan berbaloi dengan kuantiti makanan yang disediakan. Tambahan lagi, pameran harga setiap makanan yang dijual di kantin dipamerkan dalam

menu. Ini menunjukkan bahawa harga makanan yang dipamerkan adalah sama dengan harga makanan yang dijual.

Aspek layanan pekerja kepada responden menunjukkan bahawa pekerja melayan responden dengan baik. Implikasi daripada layanan pekerja terhadap responden menjadikan responden berasa gembira terhadap layanan pekerja kantin yang mesra dan cekap ketika proses penjualan makanan kepada responden dilakukan. Antara sikap yang ditunjukkan oleh pekerja kantin adalah sentiasa tersenyum semasa memberi layanan di samping mengucapkan terima kasih kepada responden selepas membuat pembayaran. Selain itu, pekerja kantin juga menjawab segala pertanyaan responden dengan lembut dan ini menunjukkan bahawa komunikasi antara dua hala antara pekerja dan responden berjalan dengan lancar. Walau bagaimanapun, terdapat juga sebahagian responden yang mendapat layanan yang tidak mesra daripada pekerja kantin. Ini menunjukkan berkemungkinan pekerja kantin tidak dapat mengawal bilangan pelajar yang terlalu ramai semasa sesi rehat kerana pelajar menyerbu kantin untuk membeli makanan. Implikasi perkhidmatan makanan kantin sekolah terhadap responden yang baik dan bersih serta teratur akan menjadikan perkhidmatan makanan di sekolah menjadi tumpuan pelajar untuk membeli makanan di kantin sekolah berbanding membeli makanan di luar daripada premis kantin sekolah. Pengusaha kantin menjaga kebersihan dari setiap aspek bagi mengelakkan pencemaran sering berlaku ketika sedang menguruskan bahan mentah kepada makanan yang telah siap dimasak ataupun ketika mengedangkan kepada pelajar. Kepelbagaian menu di buat untuk mengelakkan dari pelajar membeli makanan ringan yang tidak baik untuk kesihatan. Manakala pengusaha kantin perlu mengikut polisi kantin sekolah mengenai harga makanan supaya tidak membebankan pelajar untuk membeli makanan di kantin sekolah. Layanan yang diberikan oleh pekerja kepada pelajar perlu ditingkatkan lagi bagi mengelakkan timbulnya ketidakpuasan hati pelajar terhadap layanan pekerja kantin.

Kajian ini terhad kepada bilangan responden yang kecil, hanya pelajar SMK Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor sahaja yang terlibat dalam kajian ini. Oleh itu adalah dicadangkan supaya kajian ini diperluaskan lagi dengan mendapatkan pula pandangan daripada pelajar dari sekolah-sekolah harian yang lain bagi mengetahui persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan di sekolah-sekolah lain.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa persepsi pelajar terhadap kebersihan, kepelbagaian menu, harga makanan dan layanan pekerja mempunyai hubungan dengan perkhidmatan makanan di kantin sekolah harian: SMK Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor.

Justeru itu, persepsi pelajar terhadap perkhidmatan makanan juga adalah tinggi di kantin sekolah harian: SMK Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor.

RUJUKAN

- Barrows, C. W., & Powers, T. (2008). *Introduction to Management in the Hospitality Industry, Study Guide*. John Wiley & Sons.
- Downs, J., Loewenstein, G., & Wisdom, J. (2009). Strategies for promoting healthier food choices. *American Economic Review. Papers and Proceedings*, 99(2), 159-164
- El-Said, O. A., & Fathy, E. A. (2015). Assessing university students' satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives*, 16, 318-324.
- Hedberg, C. W., Smith, S. J., Kirkland, E., Radke, V., Jones, T. F., Selman, C. A., & EHS-Net Working Group. (2006). Systematic environmental evaluations to identify food safety differences between outbreak and nonoutbreak restaurants. *Journal of Food Protection*, 69(11), 2697-2702.
- Klassen, K., Trybus, E., & Kumar, A. (2005). Planning food services for a campus setting. *Hospitality Management*, 24(1), 579-609
- Konting, M. M. (2005). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Kozup, J., Creyer, E., & Burton, S. (2003). Making healthful food choices. The influence of health claims and nutrition information on consumers' evaluations of packaged food products and restaurant menu items. *Journal of Marketing*, 67, 19–34.
- Li, G. (2008). Difficulties facing university catering service work and responses. *Science and Technology Information*, 14, 72–73.
- Maslow, A. H. (2013). *A theory of human motivation*. Simon and Schuster.
- Medeiros, C.O., Salay, E., 2013. A review of food service selection factors important to the consumer. *Food Publ. Health* 3 (4), 176–190.
- Mobin, S. M. (2009). Persepsi guru terhadap kualiti perkhidmatan makanan di kantin Sekolah Rendah Kebangsaan Kangkar Pulai, Johor (*Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia*).
- Nadzirah, S., Ab-Karim, S., Ghazali, H., & Othman, M. (2013). University foodservice: An overview of factors influencing the customers' dining choice. *International Food Research Journal*, 20(3), 1459–1468.
- Rahni, A., & Munira, S. (2009). Persepsi Guru Terhadap Kualiti Perkhidmatan Makanan Di Kantin Sekolah Menengah Kebangsaan Skudai Baru (*Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia*).
- Raman, S., & Chinniah, S. (2011). An investigation on higher learning students satisfaction on food services at university cafeteria. *Journal of Research in Commerce, IT & Management*, 1(2), 12–16
- Saglik, E., Gulluce, A., Kaya, U., & Ozhan, Ç. (2014). Service quality and customer satisfaction relationship: A research in Erzurum Ataturk university refectory. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(1), 100–117
- Said, M. R. B. M., & Arif, N. B. M. (2008). Persepsi Pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafeteria Kampus UTM, Skudai.
- Said, R. B. M., & Sobri, N. I. B. M. (2008). Persepsi Guru Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kantin Sekolah Menengah Teknik, Daerah Johor Bahru, Johor.
- Saleh, N. (2013). Kesedaran terhadap amalan pemakanan seimbang dalam kalangan pelajar Politeknik Merlimau, Melaka: satu tinjauan (*Doctoral dissertation, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia*).
- Sharif, L., Obaidat, M. M., & Al-Dalalah, M. R. (2013). Food hygiene knowledge, attitudes and practices of the food handlers in the military hospitals. *Food and Nutrition Sciences*, 4(03), 245
- Syafrifah, S., & Andrias, D. R. (2017). Higiene Penjamah Makanan dan Sanitasi Kantin Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Mulyorejom Surabaya. *Media Gizi Indonesia*, 10(2), 111-116.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Osterlind, S. J. (2001). *Using multivariate statistic*. Pearson