



# Perspektif

## PERKHIDMATAN PENYEDIAAN MAKANAN DI KAFETERIA UNIVERSITI DARI SUDUT PANDANGAN PELAJAR

Oleh  
NORMALA ISMAIL  
DAN MOHAMAD KAMIL ARIFF KHALID

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, UiTM  
Cawangan Pahang, Kampus Jengka,  
Bandar Tun Abdul Razak,  
26400 Jengka, Pahang

[nmala391@uitm.edu.my](mailto:nmala391@uitm.edu.my)

Editor: Dr Nor'aishah Abu Shah

Sesuatu yang jarang dibincangkan adalah melihat sejauh manakah perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria pelajar-pelajar universiti. Kadang kita terlalu fokus terhadap perkhidmatan penyediaan makanan di kantin sekolah sehingga terlepas pandang akan perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria universiti. Justeru, penulisan ini cuba mengupas pandangan segelintir pelajar-pelajar universiti yang berada di kampus sewaktu era peralihan endemik COVID-19 terhadap perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria kolej kediaman mereka.

Perkhidmatan penyediaan makanan bermaksud khidmat menyediakan dan menghidangkan makanan dan minuman yang telah siap untuk dipesan, dimakan dan diminum oleh pelanggan. Maka, setiap operasi perkhidmatan penyediaan makanan harus memberi penekanan dan mengambil berat kualiti perkhidmatan yang disediakan. Kualiti perkhidmatan makanan yang disediakan untuk pelajar merupakan komponen penting dalam perancangan keseluruhan pengurusan universiti dan jika ianya diabaikan, kualiti hidup pelajar

mungkin terjejas. Hal ini adalah kerana kualiti perkhidmatan makanan yang disediakan oleh pengusaha kafeteria di universiti boleh mempengaruhi kepuasan pelajar. Secara tidak langsung, jika kepuasan pelajar terganggu, sudah tentu prestasi pencapaian akademik mereka akan terjejas. Situasi di atas boleh dikaitkan dengan ungkapan 'kita adalah apa yang kita makan', bermaksud apa yang dimakan akan mencorakkan siapa diri kita.

**Makanan** merupakan keperluan asasi yang penting bagi setiap makhluk ciptaan Tuhan. Manusia, haiwan mahupun tumbuh-tumbuhan memerlukan makanan untuk meneruskan kehidupan. Makanan memberi tenaga untuk tumbesaran, membiak dan melaksanakan segala proses kelangsungan hidup. Pada masa sekarang, keperluan makanan yang berkhasiat untuk kesihatan tubuh badan semakin mendapat perhatian. Pemakanan yang baik adalah penting untuk perkembangan dan fungsi organ, pembiakan dan pertumbuhan yang normal.

Selain itu, pemakanan yang baik juga penting untuk ketahanan terhadap infeksi dan keupayaan memulihkan kerosakan dan kecederaan yang berlaku pada tubuh badan. Sesetengah individu akan memilih makanan apa yang hendak dimakan demi menjaga kesihatan mereka. Ini adalah kerana sesetengah makanan mungkin akan menyebabkan penyakit. Misalnya, makanan yang berlemak dan berkolesterol akan menyebabkan penyakit jantung. Oleh itu, pengambilan makanan yang seimbang dan terjamin kebersihannya adalah penting bagi kesihatan manusia.



Kita seharusnya mengamalkan pemakanan yang sihat dan seimbang jika ingin sihat. Ini bermakna corak diet pemakanan yang baik merupakan salah satu keperluan asas untuk kesihatan tubuh badan. Umumnya, makanan dapat membekalkan nutrien dan sekiranya tubuh badan kita kekurangan nutrien, ia boleh mengubah kelakuan dan menjejaskan pencapaian akademik seseorang pelajar. Kekurangan zat besi umpamanya boleh menjejaskan tingkah laku, daya tumpuan, kebolehan belajar dan keupayaan berfikir pelajar. Oleh itu, kualiti perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria universiti perlu diberikan perhatian serius oleh pengurusan universiti dan pengusaha kafeteria. Menjadi tanggungjawab kedua-dua pihak untuk menyediakan makanan yang berkhasiat dengan kualiti yang baik untuk mengelakkan berlakunya sesuatu masalah seperti keracunan makanan di kalangan pelajar. Dari sudut pandangan pelajar, perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria mereka dilihat dari aspek kebersihan, harga makanan, kepelbagaian menu makanan, peralatan dan kelengkapan makanan dan layanan pekerja kafeteria terhadap mereka.

Dari aspek kebersihan, para pelajar mendapati pengusaha kafeteria ada mengamalkan peraturan sanitasi, tetapi ianya tidak begitu ketat. Hal ini bermaksud bahawa kebersihan makanan yang dihidang dan disajikan di kafeteria berada pada tahap sederhana. Para pelajar mendapati kebanyakan makanan yang dihidangkan tidak bertutup dan terdedah kepada lalat. Kebersihan terhadap peralatan dan kelengkapan makanan juga dilihat berada pada tahap sederhana. Perkakas dan peralatan seperti pinggan, mangkuk, cawan, sudu, garpu dan lain-lain berada dalam keadaan kurang bersih, iaitu berminyak, basah, tidak dicuci dengan bersih, malah ada yang berbau detergen. Terdapat sebilangan pelajar yang terpaksa membasuh semula pinggan, cawan, sudu ataupun garpu di singki membasuh tangan yang berdekatan. Menurut mereka lagi persekitaran ruang makan terutamanya di bawah kerusi dan meja makan, tidaklah begitu bersih dan kadang-kadang terdapat sisa makanan yang lambat dibersihkan, dihurungi oleh lalat sehingga mengeluarkan bau yang kurang enak. Selanjutnya, dari aspek pengendalian makanan oleh pekerja-pekerja kafeteria, pelajar mendapati mereka memakai pakaian yang bersih, namun kebanyakan mereka tidak memakai pelitup muka ataupun menutupi kepala.

Dari sudut pandangan pelajar, hal ini adalah penting bagi mengelakkan pencemaran makanan yang mungkin akan berlaku sekiranya rambut pekerja terjatuh ke dalam makanan yang disediakan. Menurut pelajar, sekiranya kebersihan perkhidmatan penyediaan makanan dijaga dengan bersistematik, teratur dan rapi, tidak mustahil kualiti, mutu dan imej perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria akan menjadi lebih bagus. Ini akan menjadikan mereka gembira dan tidak berasa ragu-ragu untuk membeli makanan dari kafeteria.

Dari aspek kepelbagaian menu makanan, rata-ratanya tidak memenuhi cita rasa pelajar kerana mereka disajikan dengan menu makanan yang sama pada setiap hari sehingga tiada lagi keseronokan dalam diri mereka untuk memilih makanan. Lama-kelamaan, pelajar akan merasa bosan dan kecewa. Bayangkan sebaik sahaja tamat kuliah, kemudian berjalan kaki di bawah terik matahari bagi mereka yang tiada kenderaan, mengejar masa untuk mengisi perut yang lapar untuk persediaan kuliah yang seterusnya, tetapi sebaik tiba di kafeteria, mereka dihidangkan makanan yang sama, bukan seperti semalam, tetapi pada setiap hari. Sudah tentu mereka berasa hampa. Maka, mulalah pelajar-pelajar ini membeli dan memakan makanan ringan sehingga diet pemakanan mereka terjejas. Pelajar akan berasa mengantuk, mudah penat dan mungkin tertidur sehingga tidak menghadiri kuliah. Terdapat juga segelintir pelajar yang sanggup menahan lapar dari membeli makanan di kafeteria. Menurut pelajar, mereka tidak meminta menu makanan yang istimewa pada setiap hari, tetapi memadailah jika pengusaha kafeteria dapat menambah sekurang-kurangnya satu menu makanan yang baharu pada setiap minggu untuk mewujudkan kepelbagaian dalam pilihan makanan bagi mereka.



Hal yang sama diutarakan oleh pelajar dari aspek harga makanan yang dijual oleh pengusaha kafeteria. Menurut mereka, harga makanan adalah mahal, tidak berpatutan dan tidak berbaloi dengan kualiti dan kuantiti makanan yang disediakan. Kkadang harga makanan yang dikenakan tidak selaras dengan harga yang dipamerkan dalam menu. Malah, sesetengah pelajar menyatakan bahawa harga makanan yang dikenakan kepada setiap daripada mereka adalah berbeza walau mereka membeli dan memakan menu dari kafeteria yang sama. Harga makanan merupakan faktor penting dalam pemilihan makanan seseorang pelajar kerana mereka memiliki wang yang terhad. Oleh itu, pengusaha kafeteria perlulah bijak dalam mengendali dan menyediakan kepelbagaian menu makanan pada kos yang rendah tanpa mengorbankan kualiti makanan yang disediakan. Akhir sekali, dari aspek layanan pekerja kafeteria, kebanyakan pelajar menyatakan bahawa mereka berasa gembira dengan layanan yang diberi. Layanan pekerja-pekerja kafeteria adalah baik, mesra dan cekap dalam mengendalikan proses penjualan makanan.

Mereka mudah tersenyum dan sentiasa mengungkap ucapan terima kasih kepada pelajar. Mereka turut menjawab setiap pertanyaan pelajar dengan hormat. Hal ini menunjukkan bahawa tidak wujud masalah komunikasi antara pelajar dengan pekerja-pekerja kafeteria. Walau bagaimanapun, terdapat segelintir pelajar yang menyatakan bahawa mereka tidak menerima layanan mesra daripada pekerja-pekerja kafeteria. Hal ini berkemungkinan terjadi apabila pekerja-pekerja kafeteria ini tidak dapat mengawal bilangan pelajar yang terlalu ramai yang menyerbu kafeteria untuk membeli makanan. Oleh itu, layanan yang diberikan oleh pekerja-pekerja ini perlu ditingkatkan lagi bagi mengelakkan timbulnya ketidakpuasan hati di kalangan pelajar terhadap layanan yang diberikan. Keseluruhannya, pandangan pelajar adalah jelas menyatakan bahawa pengusaha kafeteria tidak menyediakan kepelbagaian dalam menu makanan sedangkan perancangan menu adalah salah satu aspek kritikal dalam perkhidmatan penyediaan makanan. Justeru, pengusaha kafeteria di universiti bukan sahaja bertujuan berniaga semata-mata mengaut keuntungan, tetapi juga bertanggungjawab dari aspek sosial. Mereka perlu merancang menu yang sesuai dengan selera pelajar, kakitangan universiti, ibu bapa dan lain-lain pemegang taruh.

Pengusaha-pengusaha kafeteria ini perlu peka terhadap keperluan dan kehendak pelanggan-pelanggan mereka dari pelbagai sudut. Misalnya, menu yang ditawarkan hendaklah menyeluruh meliputi makanan yang sesuai dengan cita rasa setiap pelajar dan pemegang taruh. Makanan vegetarian, masakan kurang pedas, masakan yang digemari oleh golongan pelajar dan sebagainya perlu dipertimbangkan. Pembelian makanan pula bergantung pada pertimbangan harga, kualiti, mutu dan imej perkhidmatan. Maka, para pengusaha makanan perlu memberi keutamaan kepada faktor-faktor ini agar potensi jualan dapat ditingkatkan. Selain itu, pelajar-pelajar turut menyuarakan rasa tidak puas hati mereka terhadap harga makanan yang dikenakan. Harga yang dikenakan adalah mahal, tidak konsisten dan tidak berpatutan sehingga membebankan mereka.

Justeru, pengusaha kafeteria termasuk pengurusan universiti perlulah peka, prihatin dan bertimbang rasa dengan keperluan dan kehendak pelajar dari aspek sosio-ekonomi, fizikal, fisiologi dan psikologi. Pelajar-pelajar ini sememangnya memerlukan sokongan, bantuan dan semangat daripada pelbagai pihak untuk berjaya. Bukan sahaja kecemerlangan akademik yang perlu dikejar, malah diet pemakanan yang seimbang juga perlu dititikberatkan agar sihat tubuh badan dan mental demi kelangsungan hidup di universiti.

