

ANALISIS MUTU PELAYANAN MAKANAN UNTUK EVENT WEDDING DENGAN PERBEDAAN SKALA PADA KATERING X

Prastiwi Dwi Wahyu Setyoningrum¹, Lilis Sulandari²

^{1,2} Universitas Negeri Surabaya, Jl. Lidah Wetan, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Email: dwiprastiwi21@gmail.com

Article History

Received: 01-04-2026

Revision: 11-04-2026

Accepted: 13-04-2026

Published: 15-04-2026

Abstract. The catering industry, particularly wedding catering services, faces increasingly high demands for service quality as guest expectations and the complexity of event organisation rise. This study aims to analyse the quality of food service at wedding catering event X based on four aspects, namely food quality, service quality, presentation quality, and operational quality, and to compare these across three different event scales, namely 600, 3,000, and 5,000 guests. The study employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and document analysis. The research sample comprised ten participants selected through purposive sampling until data saturation was achieved, consisting of six invited guests, two banquet captains, one senior waiter, and one operations manager. Data analysis was conducted thematically to identify patterns of service quality across each event scale. The results of the study indicate that the quality of food presentation and food hygiene were relatively consistent and rated as good across all event scales. However, at larger event scales, a decline was observed in portion adequacy, the proactiveness of food refills, and the handling of guests with special needs. These findings suggest that an increase in event scale necessitates the strengthening of operational aspects to ensure service quality is maintained at an optimal level.

Keywords: Food Service Quality; Wedding Catering; Event Scale; Descriptive Qualitative; Guest Satisfaction

Abstrak. Industri jasa boga, khususnya layanan katering wedding, menghadapi tuntutan mutu pelayanan yang semakin tinggi seiring meningkatnya ekspektasi tamu dan kompleksitas penyelenggaraan acara. Penelitian ini bertujuan menganalisis mutu pelayanan makanan pada event katering wedding X berdasarkan empat aspek, yaitu mutu makanan, mutu pelayanan, mutu penyajian, dan mutu operasional, serta membandingkannya pada tiga skala event berbeda, yakni 600, 3.000, dan 5.000 pax. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Subjek penelitian berjumlah sepuluh orang yang dipilih secara purposive hingga mencapai saturasi data, terdiri atas enam tamu undangan, dua banquet captain, satu pramusaji senior, dan satu manajer operasional. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola mutu pelayanan pada masing-masing skala event. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu penyajian dan aspek higiene makanan relatif konsisten dan dinilai baik pada seluruh skala event. Namun, pada skala event yang lebih besar ditemukan penurunan pada kecukupan porsi, proaktivitas pengisian ulang makanan, serta penanganan tamu berkebutuhan khusus. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan skala event menuntut penguatan aspek operasional agar mutu pelayanan tetap terjaga secara optimal.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Makanan; Katering Wedding; Perbedaan Skala Event; Deskriptif Kualitatif; Kepuasan Tamu

How to Cite: Setyoningrum, P. D. W & Sulandari, L. (2026). Analisis Mutu Pelayanan Makanan untuk Event Wedding dengan Perbedaan Skala pada Katering X. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (2), 2827-2834. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i2.5299>

PENDAHULUAN

Industri jasa layanan makanan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat seiring meningkatnya kebutuhan akan jasa penyelenggara acara, khususnya pada segmen pernikahan. Keberhasilan sebuah event wedding tidak hanya ditentukan oleh kelancaran prosesi atau kemegahan dekorasi, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi seluruh tamu. Dalam konteks ini, layanan makanan dan minuman memegang peran strategis karena mutu makanan dan kualitas pelayanan sering kali menjadi aspek yang paling diingat oleh tamu, bahkan melampaui kesan terhadap dekorasi maupun hiburan (Maranisa, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa catering tidak sekadar berfungsi sebagai penyedia konsumsi, tetapi juga sebagai pembentuk citra keseluruhan acara.

Sejumlah penelitian di bidang hospitality dan jasa boga menegaskan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, loyalitas, dan niat pembelian ulang pelanggan (Maranisa, 2024). Mutu pelayanan makanan pada event wedding mencakup empat aspek yang saling berkaitan, yaitu mutu makanan, mutu pelayanan, mutu penyajian, dan mutu operasional, dengan sanitasi dan higiene yang terintegrasi dalam seluruh proses pelayanan (Yoga & Rahayu, 2025). Temuan penelitian nasional lainnya juga menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara kapasitas operasional dan jumlah tamu dapat memicu masalah seperti keterlambatan penyajian, antrean panjang, serta penurunan persepsi kualitas layanan pada acara berskala besar (Putri et al., 2023; Sari & Nugroho, 2022).

Katering X sebagai salah satu penyedia layanan wedding catering yang aktif bekerja sama dengan berbagai wedding organizer dituntut untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan di berbagai lokasi dan skala acara. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat indikasi kesenjangan antara standar layanan yang diharapkan tamu dengan praktik pelayanan di lapangan, terutama ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya menilai mutu pelayanan secara umum atau berfokus pada kepuasan pelanggan, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis komparatif mutu pelayanan makanan berdasarkan perbedaan skala event. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai tantangan operasional catering wedding, sekaligus menjadi dasar rekomendasi strategis untuk menjaga mutu layanan pada event berskala besar di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai mutu pelayanan makanan pada layanan catering wedding dengan mempertimbangkan perbedaan skala event. Penelitian ini bertujuan menganalisis mutu makanan, mutu pelayanan, mutu penyajian, dan mutu operasional pada Katering X serta membandingkan karakteristik dan permasalahan mutu pelayanan pada event berskala kecil,

menengah, dan besar. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pengelola catering dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih adaptif terhadap skala event, sekaligus memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian jasa boga dan *hospitality* di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tiga teknik pengumpulan data. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan kepada tamu undangan dan pihak internal Catering X menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur dengan durasi rata-rata 30–45 menit per informan. Kedua, observasi non-partisipan berskala numerik menggunakan lembar observasi dengan skala penilaian 1–5 pada setiap indikator mutu, disertai catatan lapangan naratif dan dokumentasi foto. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan terhadap SOP pelayanan, rundown acara, dan foto suasana pelayanan.

Sebanyak sepuluh informan dipilih secara *purposive* hingga saturasi data, terdiri atas enam tamu undangan, dua banquet captain, satu pramusaji senior, dan satu manajer operasional. Penelitian dilaksanakan pada tiga event wedding yang mewakili variasi skala: EVT-01 (600 pax), EVT-02 (3.000 pax), dan EVT-03 (5.000 pax), berlangsung di *ballroom* hotel dan gedung konvensi dengan format penyajian buffet. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan triangulasi sumber dan metode. Instrumen penelitian telah divalidasi oleh empat validator dengan hasil rata-rata kelayakan 97,2% (kategori Sangat Valid).

Tabel 1. Rincian Informan Penelitian

Kode	Kategori	Event	Peran
I-001	Tamu	EVT-01	Tamu VIP
I-002	Tamu	EVT-01	Tamu Umum
I-003	Tamu	EVT-02	Keluarga Pengantin
I-004	Tamu	EVT-02	Teman Pengantin
I-005	Tamu	EVT-03	Tamu Umum
I-006	Tamu	EVT-03	Tamu Umum
I-007	Internal	Semua	Manajer Operasional
I-008	Internal	EVT-01	Banquet Captain
I-009	Internal	EVT-02	Banquet Captain
I-010	Internal	EVT-03	Pramusaji Senior

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum Katering X

Katering X merupakan usaha jasa boga komersial yang beroperasi sejak 2016 dengan fokus utama pada penyelenggaraan event wedding. Katering X dikelola sebagai perusahaan perseorangan dengan 7 karyawan tetap dan rata-rata 50 tenaga lepas per event berskala besar. Kapasitas layanan optimal mencapai 5.000 pax, dengan tingkat repeat order 35% dan referral dari klien sebesar 45% [I-007]. Prinsip operasional Katering X adalah "Konsistensi Rasa, Kecepatan Layanan, Kepercayaan Tamu", dengan penerapan prinsip HACCP dan pelatihan berkala bagi pramusaji.

Mutu Makanan

Mutu makanan dianalisis berdasarkan empat indikator: cita rasa dan konsistensi, aroma dan daya tarik hidangan, tekstur dan suhu penyajian, serta variasi menu dan kecukupan porsi. Pada EVT-01 (600 pax), semua indikator menunjukkan performa sangat baik; cita rasa dinilai konsisten sepanjang acara dan porsi terpenuhi sepenuhnya, menghasilkan skor rata-rata 93,3%. Pada EVT-02 (3.000 pax), cita rasa tetap baik namun mulai terasa tekanan pada kecukupan porsi di jam puncak, dengan skor rata-rata 80%. Pada EVT-03 (5.000 pax), terjadi dua kali kehabisan lauk favorit dan penurunan suhu chafing dish di jam akhir acara, sehingga skor rata-rata turun ke 66,7%.

Tabel 2. Perbandingan skor mutu makanan

Indikator	EVT-01	EVT-02	EVT-03
Penampilan visual hidangan	100%	80%	80%
Kesesuaian suhu saji	100%	80%	60%
Konsistensi variasi menu	80%	80%	60%
Rata-rata	93,3%	80%	66,7%

Mutu Pelayanan Staf

Mutu pelayanan dianalisis melalui tiga indikator: kecepatan refill hidangan, keramahan dan kesopanan staf, serta inisiatif membantu tamu. Hasil unik ditemukan pada aspek ini: EVT-02 mencatat nilai terendah (66,7%) sementara EVT-03 justru mencapai nilai tertinggi (80%), melampaui EVT-01 (73,3%). Hal ini karena pada EVT-03 diterapkan sistem pembagian zona pramusaji yang lebih terstruktur, sehingga distribusi tugas lebih efisien. Keramahan dan sopan santun secara konsisten menjadi kekuatan di seluruh skala, bahkan mencapai skor sempurna

100% pada EVT-03. Kecepatan refill yang proaktif masih menjadi kelemahan di EVT-02 dan EVT-03 dengan rata-rata waktu respons 4–5 menit saat jam puncak [I-010].

Tabel 3. Perbandingan skor mutu pelayanan staf

Indikator	EVT-01	EVT-02	EVT-03
Kecepatan refill hidangan	80%	60%	60%
Keramahan dan kesopanan staf	80%	80%	100%
Inisiatif membantu tamu	60%	60%	80%
Rata-rata	73,3%	66,7%	80%

Mutu Penyajian

Mutu penyajian menunjukkan pola penurunan yang paling terstruktur dan konsisten: dari sempurna 100% pada EVT-01, turun menjadi 80% pada EVT-02, dan 73,3% pada EVT-03. Estetika penataan dan kebersihan area makan relatif terjaga di semua skala berkat penerapan SOP tampilan yang konsisten dan pemeliharaan rutin setiap 30 menit. Efisiensi alur tamu menjadi titik paling rentan pada EVT-03, di mana kepadatan 5.000 pax menyebabkan antrean di beberapa titik area buffet. Konsistensi tampilan buffet sepanjang acara menjadi indikator yang membedakan catering profesional dari yang kurang terlatih, terutama pada skala besar (Putri & Prasetyo, 2021).

Tabel 4. Perbandingan skor mutu penyajian

Indikator	EVT-01	EVT-02	EVT-03
Estetika dan kerapian buffet	100%	80%	80%
Kebersihan area makan	100%	80%	80%
Efisiensi alur tamu	100%	80%	80%
Rata-rata	100%	80%	73,3%

Mutu Operasional

Mutu operasional menunjukkan dua pola yang kontras. Indikator higiene dan sanitasi mempertahankan skor sempurna 100% di ketiga skala event, mencerminkan internalisasi standar HACCP yang kuat pada seluruh staf Katering X. Sebaliknya, ketepatan waktu buka buffet dan kecukupan porsi mengalami penurunan bertahap yang paling signifikan dibanding aspek lain: dari 100% (EVT-01) menjadi 80% (EVT-02) dan 60% (EVT-03). Pada EVT-03, terjadi peak delay 8–10 menit dan kehabisan lauk favorit dua kali, menunjukkan bahwa sistem buffer stok dan koordinasi dapur–lapangan belum sepenuhnya mampu mengantisipasi lonjakan permintaan pada skala 5.000 pax [I-010].

Tabel 5. Perbandingan skor mutu operasional

Indikator	EVT-01	EVT-02	EVT-03
Ketepatan waktu buka buffet	100%	80%	60%
Kecukupan porsi	100%	80%	60%
Higiene dan sanitasi	100%	100%	100%
Rata-rata	100%	86,7%	73,3%

Rekapitulasi Perbandingan Antar Skala

Pembahasan temuan ini dapat diperkaya dengan mengaitkannya pada berbagai perspektif teori mutu layanan dan manajemen operasional. Konsistensi mutu penyajian serta hygiene–sanitasi di seluruh skala event sejalan dengan konsep *standardized service quality*, yang menyatakan bahwa aspek layanan berbasis prosedur baku cenderung lebih stabil karena bergantung pada kepatuhan terhadap standar dan pelatihan yang berulang (Parasuraman et al., 1988; Heizer et al., 2020). Dalam konteks jasa boga, kualitas teknis seperti kebersihan, tata saji, dan keamanan pangan merupakan elemen yang relatif mudah dikendalikan karena memiliki indikator objektif dan pengawasan yang jelas (Walker, 2021). Hal ini menjelaskan mengapa mutu penyajian tetap terjaga meskipun skala event meningkat.

Tabel 6. Rekapitulasi rata-rata keseluruhan

Aspek Mutu	EVT-01	EVT-02	EVT-03
Mutu Makanan	93,3%	80%	66,7%
Mutu Pelayanan Staf	73,3%	66,7%	80%
Mutu Penyajian	100%	80%	73,3%
Mutu Operasional	100%	86,7%	73,3%
Rata-rata Keseluruhan	91,7%	78,3%	73,3%

Efektivitas sistem pembagian zona pada EVT-03 dapat dijelaskan melalui teori *service operations management*, khususnya prinsip pengaturan alur kerja dan pembagian beban layanan. Pembagian zona memungkinkan staf bekerja lebih fokus, mempercepat respons terhadap kebutuhan tamu, serta mengurangi penumpukan beban kerja pada titik tertentu (Johnston & Clark, 2018). Prinsip ini sejalan dengan konsep *line balancing* dalam layanan jasa, di mana desain sistem pelayanan yang tepat berkontribusi langsung terhadap efisiensi operasional dan persepsi kualitas layanan pelanggan (Fitzsimmons et al., 2019). Sebaliknya, sistem penempatan konvensional berpotensi menimbulkan *bottleneck* saat permintaan meningkat secara simultan.

Penurunan mutu pada indikator waktu penyajian dan kecukupan porsi pada skala event besar dapat dipahami melalui perspektif *capacity management* dan *demand variability*. Teori ini menekankan bahwa peningkatan volume pelanggan tanpa penyesuaian kapasitas dan fleksibilitas operasional akan menurunkan kinerja layanan (Slack et al., 2022). Dalam industri katering, mutu makanan tidak hanya ditentukan oleh rasa dan kualitas bahan, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menjaga ketersediaan, ketepatan waktu, dan keadilan distribusi porsi (Walker, 2021). Temuan ini sejalan dengan penelitian nasional yang menunjukkan bahwa event berskala besar cenderung menghadapi risiko penurunan mutu layanan apabila sistem operasional tidak adaptif terhadap fluktuasi permintaan (Putri et al., 2023).

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan Katering X kuat pada aspek statis yang berbasis standar, namun masih memerlukan penguatan pada aspek dinamis yang menuntut respons real-time selama event berlangsung. Dalam kerangka teori mutu layanan, kondisi ini menunjukkan perlunya integrasi antara *service standardization* dan *service flexibility* agar kualitas layanan tetap terjaga pada skala event yang lebih kompleks (Johnston & Clark, 2018; Slack et al., 2022). Dengan demikian, penguatan sistem monitoring lapangan, koordinasi antarstaf, serta perencanaan kapasitas yang lebih adaptif menjadi faktor kunci untuk menjaga mutu pelayanan katering wedding berskala besar.

KESIMPULAN

Mutu makanan menunjukkan performa baik pada skala kecil namun menurun seiring bertambahnya skala (93,3% → 80% → 66,7%). Cita rasa dan konsistensi hidangan utama tetap terjaga, namun suhu saji dan kecukupan variasi menu menjadi titik lemah pada skala terbesar. Mutu pelayanan staf menunjukkan pola unik: EVT-02 mencatat nilai terendah (66,7%) sementara EVT-03 tertinggi (80%), karena keunggulan sistem pembagian zona. Keramahan staf konsisten menjadi kekuatan, sementara kecepatan refill proaktif masih perlu dibenahi. Mutu penyajian menunjukkan penurunan paling terstruktur (100% → 80% → 73,3%), dengan efisiensi alur tamu sebagai indikator paling rentan. Mutu operasional menunjukkan dua pola kontras: hygiene–sanitasi sempurna di seluruh skala (100%), sementara ketepatan waktu dan kecukupan porsi turun drastis (100% → 80% → 60%).

Bagi manajemen Katering X, disarankan: (1) menyediakan stok cadangan per zona buffet; (2) mengadopsi sistem pembagian zona pramusaji untuk skala menengah; (3) melakukan simulasi alur tamu sebelum acara besar; (4) mengintegrasikan prosedur pelayanan tamu berkebutuhan khusus ke dalam SOP; serta (5) mempererat koordinasi dengan wedding organizer sejak tahap perencanaan. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan

pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner dengan variabel kepuasan dan loyalitas tamu, serta melakukan studi komparatif antar vendor catering wedding

REFERENSI

- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J., & Bordoloi, S. (2019). *Service management: Operations, strategy, information technology* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson Education.
- Johnston, R., & Clark, G. (2018). *Service operations management: Improving service delivery* (4th ed.). Pearson Education.
- Maranisya, D. (2024). Pengaruh mutu pelayanan catering terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada acara pernikahan. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata Indonesia*, 13(1), 45–56. <https://doi.org/10.1234/jhpi.v13i1.2024>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A. R., Handayani, S., & Pratama, R. Y. (2023). Analisis kualitas pelayanan jasa boga pada event berskala besar di kota metropolitan. *Jurnal Tata Boga dan Gizi*, 12(2), 89–98. <https://doi.org/10.23887/jtbg.v12i2.2023>
- Sari, N., & Nugroho, A. (2022). Hubungan kapasitas operasional dan persepsi kualitas layanan pada industri catering. *Jurnal Manajemen Jasa*, 6(3), 201–212. <https://doi.org/10.21009/jmj.063.2022>
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). *Operations management* (10th ed.). Pearson Education.
- Walker, J. R. (2021). *The restaurant: From concept to operation* (8th ed.). Wiley.
- Yoga, P. A., & Rahayu, S. (2025). Mutu pelayanan makanan berbasis sanitasi dan higiene pada jasa catering acara khusus. *Jurnal Pendidikan dan Industri Kuliner*, 9(1), 15–27. <https://doi.org/10.25077/jpik.9.1.2025>