

**PENERAPAN *HYGIENE* DAN SANITASI DALAM  
MENINGKATKAN MUTU KUALITAS *FOOD AND  
BEVERAGE***

**(STUDI DI HOTEL YNO CASTLE KEPANJEN)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**YANUAR MOCHTAR M. NOOR**

**NIM. 155030807111004**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**

**MALANG**

**2019**

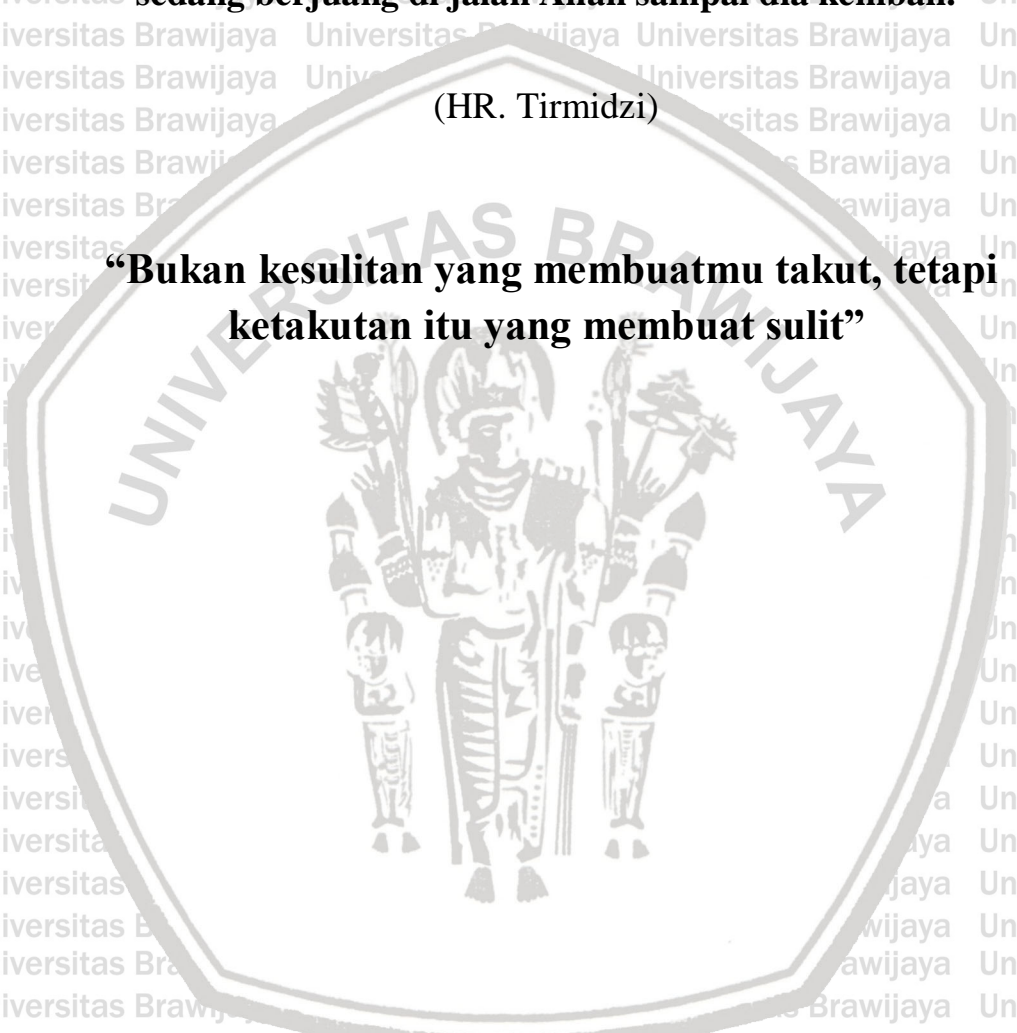


**MOTTO**

**Dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap sedang berjuang di jalan Allah sampai dia kembali.**

(HR. Tirmidzi)

**“Bukan kesulitan yang membuatmu takut, tetapi ketakutan itu yang membuat sulit”**





## PERNYATAAN ORISINALITAS SKIRPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah dilakukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terketup dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplak, saya bersedia apabila skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No.20 Tahun 2003 pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 3 desember 2019

Yanuar Mochtar M.Noor  
155030807111004

## RINGKASAN

Yanuar Mochtar M. Noor, 2019, **Penerapan Hygiene Dan Sanitasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Kualitas Food And Beverage (Studi di Hotel YNO Castle Kepanjen)**. Edriana Pangestuti, SE., M.Si., DBA

Kepanjen merupakan kabupaten Malang yang biasa menjadi tempat singgah wisatawan dan juga merupakan pusat pemerintahan kabupaten Malang. Kepanjen merupakan ibu kota dan pusat pemerintahan sejak 2008. Kepanjen juga dekat dengan kawasan wisata yaitu pantai Selatan. Sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Malang dan kawasan yang dekat dengan obyek wisata maka perlu adanya akomodasi yang dapat memenuhi keinginan wisatawan maupun tamu-tamu instansi yang ada di Kepanjen. Hotel di Kepanjen sendiri masih tergolong sedikit. Salah satunya adalah hotel YNO Castle. Dengan sedikitnya jumlah penginapan yang ada di Kepanjen menjadikan persaingan yang tidak mudah karena sedikitnya pilihan penginapan bagi calon tamu hotel di Kepanjen. Maka dari itu perlu adanya perhatian dari segi kualitas yang ditawarkan oleh hotel di Kepanjen khususnya Hotel YNO Castle. Salah satu faktor kualitas yang diteliti oleh penulis adalah dari segi mutu kualitas makanan dari sisi Hygiene dan Sanitasinya. Sehingga peneliti ini mengangkat judul “Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Kualitas *Food and Beverage* (studi di Hotel YNO Castle Kepanjen)”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan dua rumusan masalah yaitu (1.) bagaimana penerapan standarisasi *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage* di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen? (2.) bagaimana standarisasi *Hygiene* dan sanitasi makanan yang baik dalam meningkatkan mutu kualitas *food and beverage* di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen?. Sumber data diperoleh dari informan, observasi, dokumen dan juga dokumentasi. Analisis data menggunakan empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) belum adanya standar yang pasti terkait bagaimana mutu kualitas makanan yang baik di Hotel YNO Castle Kepanjen. (2) penerapan *hygiene* kepada pegawai dan makanan maupun minuman belum terlaksana dengan baik. (3) penerapan sanitasi di lingkungan sekitar area dapur dan restoran di Hotel YNO Castle yang masih belum dilaksanakan dengan baik. (4) peranan *hygiene* dan sanitasi makanan dan minuman yang terdapat di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen belum terlaksana dengan baik sesuai standarisasi *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage*.

**Kata Kunci : hygiene, sanitasi, food and beverage.**



## SUMMARY

Yanuar Mochtar M. Noor, 2019, **Application Of Hygiene and Sanitation In Efforts To Improve Quality Of Food and Beverage (study at YNO Castle Hotel Kepanjen)**. Edriana Pangestuti, SE., M.Si., DBA

Kepanjen is a district of Malang which is usually tourist stop and also the center of Malang district government. Kepanjen is the capital and center of government since 2008. Kepanjen also has a location close to the tourist area of the south coast. As the center of Malang city government and an area that is close to tourism object, it is necessary to have accomodations tht can meet the desires of tourist and guest of institutions in Kepanjen. There is not much hotel in Kepanjen. One of them is YNO Castle Hotel. With the small number of lodgings in Kepanjen, competition is not easy due to the lack of lodging option for prospective hotel guest in Kepanjen. Therefor there needs to be attention in terms of quality that offered by hotels in Kepanjen especially YNO Castle Hotel. One of the quality factor examined by the author is in terms of food quality in terms of Hygiene and Sanitation. So the researcher raised the title “The Application of Hygiene an Sanitation in Efforts to Improve Quality of Food and Beverage (study at YNO Castle Hotel Kepanjen)”.

This research uses a descriptive qualitative approach with two problem formulation, which are (1.) how is the application of hygiene and sanitation standards in food and baverage at the YNO Castle Hotel resaturant? (2.) how to standarize the good quality of hygiene and sanitation in improving the quality of food and baverage at YNO Castle Kepanjen hotel restaurant? The of data obtained from informants, observations, documents and also documentation. Data analysis uses four stages, that’s are data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions.

The results showed that (1) there were no definite standards related to owe the quality of good food at YNO Castle Hotel Kepanjen. (2) the application of hygiene to employees and food and drinks has not been implemented well. (3) the application of sanitation in the environment around the kitchen and resturant area at the YNO Castle Hotel has not been implmented properly. (4) the role of food and beverage hygiene and sanitation contained in YNO Castle Kepanjen hotel restaurant has not implemented properly according to standard of hygiene and sanitation in food and beverage.

**Keyword: hygiene, sanitation, food and beverage.**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta rizki, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Penerapan Hygiene Dan Sanitasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Kualitas Food And Beverage (survei di Hotel YNO Castle Kepanjen)**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) pada Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang. Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,
2. Bapak Prof. Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya,
3. Ibu Sunarti, Dr., S.Sos., M. AB selaku Ketua Prodi Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,
4. Ibu Edriana Pangestuti, SE., M.Si, DBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan semangat yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini,
5. Bapak, Ibu, Adik dan keluarga besar penulis yang tanpa henti memberikan dukungan dan doa,
6. Oktavia Septiari yang sudah banyak mendukung peneliti hingga saat ini,



7. Sahabat dan geng yang selalu mendukung peneliti selama pengerjaan skripsi, yudiholic, Trinity,
8. Teman-teman seperjuangan yang memberikan semangat yang luar biasa,
9. Teman-teman Prodi Pariwisata FIA UB angkatan 2015 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi,
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam segi penulisan maupun materi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 27 November 2019

Peneliti

**DAFTAR ISI**

<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Peneliti Terdahulu .....	11
1. Sholehah dkk (2014) .....	11
2. Sutrisno dkk (2016) .....	12
3. Marsaulina (2004) .....	14
4. Rochani (2009) .....	14
5. Atun dan Nurcholis (2015) .....	15
B. Tinjauan Teoritis .....	22
1. Pengertian pariwisata .....	22





2	Pengertian perhotelan .....	25
3	Pengertian sector <i>food and beverage</i> .....	26
4	Pengertian <i>Hygiene</i> dan Sanitasi.....	28
	C. Kerangka Berfikir .....	53
	<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A.	Jenis Penelitian .....	54
B.	Fokus Penelitian.....	55
C.	Lokasi Penelitian.....	55
D.	Sumber Data .....	56
E.	Teknik Pengmpulan Data .....	57
1.	Wawancara.....	57
2.	Observasi .....	58
3.	Dokumentasi .....	59
F.	Instrumen Penelitian .....	59
G.	Analisis Data .....	59
H.	Keabsahan Data (Validitas).....	61
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A.	Gambaran Lokasi dan Obyek Penelitian.....	63
1.	Gambaran Umum Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.....	63
2.	Gambaran Umum Hotel YNO Kepanjen .....	67
B.	Penyajian Data .....	73
1.	Penerapan <i>Hygiene</i> .....	73
2.	Penerapan Sanitasi.....	83
3.	Penerapan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi makanan .....	88
C.	Pembahasan .....	93
1.	Penerapan <i>Hygiene</i> .....	93
2.	Penerapan Sanitasi.....	105
4.	Penerapan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi makanan .....	114
	<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>125</b>



A. Kesimpulan.....125

B. Saran.....126

**DAFTAR PUSTAKA.....129**

**LAMPIRAN.....132**







DAFTAR TABEL

Halaman

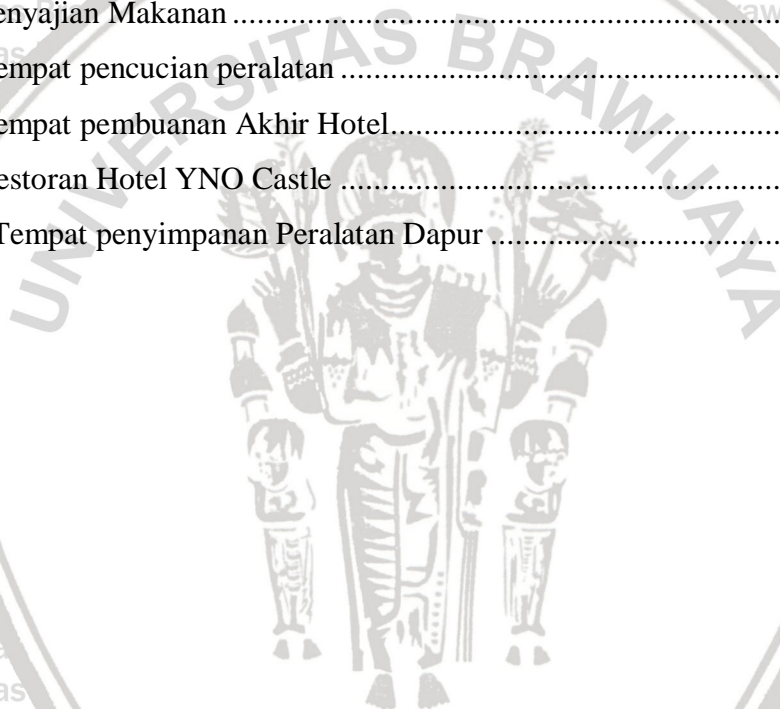
2.1. Studi Terdahulu .....	17
4.1. Batas Administrasi Kecamatan Kepanjen .....	65



**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

2.1. Kerangka Berfikir .....	53
4.1. Peta Kepanjen Kabupaten Malang .....	65
4.2. Hotel YNO Castle .....	68
4.3. Head Chef .....	76
4.4. Wadah Buffet YNO Castle .....	82
4.5. Proses Pengolahan Makanan .....	93
4.6. Penyajian Makanan .....	104
4.7. Tempat pencucian peralatan .....	110
4.8. Tempat pembuanan Akhir Hotel .....	112
4.9. Restoran Hotel YNO Castle .....	117
4.10. Tempat penyimpanan Peralatan Dapur .....	122





**DAFTAR LAMPIRAN**

Halaman

1. Pedoman Wawancara .....	132
2. Transkrip Wawancara .....	136
3. Daftar Riwayat Hidup .....	152



**BAB 1****PENDAHULUAN****A. Latar Belakang**

Industri makanan dan minuman diproyeksi masih menjadi sektor andalan penopang pertumbuhan manufaktur dan ekonomi Indonesia. Peran penting industri makanan dan minuman itu dapat dilihat dari besar kontribusinya terhadap produk domestik bruto (PDB) industri non-migas Tanah Air. Kementerian Perindustrian mencatat, sumbangan industri makanan dan minuman kepada industri PDB industri non-migas dapat mencapai 34,95 persen pada triwulan III 2017 lalu. Catatan tersebut mengalami kenaikan empat persen dibanding periode sama tahun sebelumnya. Sementara itu, kontribusi industri makanan dan minuman terhadap PDB nasional sebesar 6,21 persen pada triwulan III 2017. Angka ini naik 3,855 persen dibanding periode sama tahun sebelumnya. Menyadari potensi pertumbuhan industri tersebut, pemerintah terus mendorong pelaku industri makanan dan minuman untuk memanfaatkan potensi pasar dalam negeri. “Indonesia dengan jumlah penduduk sedikitnya 259 juta orang, menjadi pangsa pasar yang sangat menjanjikan bagi industri makanan dan minuman”, ungkap Menteri Perindustrian Airlangga Hartarto seperti dikutip Kompas.com, Rabu (7/2/2018).

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengklasifikasikan Usaha Pariwisata yakni terdiri dari : Daya Tarik wisata, Kawasan Pariwisata, Jasa Perjalanan Wisata, Jasa Makanan dan Minuman, Penyediaan Akomodasi, Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi,



Penyelenggaraan Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran, Jasa Informasi Wisata, Jasa Konsultan Pariwisata, Jasa Pramuwisata, Wisata Tirta dan Spa.

Pariwisata itu tidak hanya membahas tentang kebutuhan wisatawan mengenai soal keindahan sebuah pantai, kenyamanan tidur dalam hotel, berfoto, dan makanan, tapi harus juga memikirkan tentang kenyamanan dan keamanan wisatawan.

Khususnya pada makanan mengenai kebersihan dan kesehatan makanan yang disajikan kepada wisatawan, yang dimana harus bisa memberikan jaminan kesehatan serta kenikmatan tanpa terfikirkan sebab akibat dari makanan tersebut.

Terciptanya semua itu maka semua pengusaha makanan atau kuliner harus menerapkan hygiene dan sanitasi, baik kepada perseorangan untuk pegawai sendiri dan lingkungan sekitar rumah makan tersebut.

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan setiap saat dan memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh.

Menurut WHO, yang dimaksud makanan adalah "*Food include all substances, whether in a natural state or in manufactured or prepared form, wick are part of human diet.*" Batasan makanan tersebut tidak termasuk air, obat-obatan dan

substansi-substansi yang diperlukan untuk tujuan pengobatan. Seperti yang dilansir (sindonews.com). Industri makanan dan minuman (mamin) merupakan

industri yang sangat strategis dan mempunyai prospek cukup cerah untuk dikembangkan di Tanah Air. Berdasarkan data Kementerian Perindustrian

(Kemenperin), laju pertumbuhan industri makanan dan minuman pada triwulan III/2016 sebesar 9,82%, di atas pertumbuhan industri sebesar 4,71% pada periode

yang sama. Menteri Perindustrian Airlangga Hartanto mengatakan, potensi pertumbuhan sektor mamin masih sangat besar. Pertumbuhannya hampir dua kali

dari pertumbuhan ekonomi nasional. Pertumbuhan industri makanan dan

minuman sebesar 8,4% di 2016 di mana pertumbuhan ini diatas pertumbuhan ekonomi yang sebesar 5,02%. Pertumbuhan ini merupakan positif. (Sindonews.com, diakses pada tanggal 22/1/2019).

Airlangga mengatakan, industri makanan dan minuman juga memiliki daya saing cukup kuat. Selain itu, pemain industri mamin juga beragam, tidak ada pelaku yang mendominasi. Dalam Pameran dan Konferensi *Healt ingredients South East Asia (Hi SEA)* 2017 telah memberikan peluang bagi profesional industri *health ingredient* untuk berinteraksi, bertukar pengalaman dan membangun jaringan bisnis. Hi SEA 2017 juga sangat mendukung perkembangan industri makanan dan minuman sehat di Indonesia. “kami bangga telah menghadirkan *Hi South East Asia* di Indonesia. Hal tersebut merupakan pembuktian bahwa pameran ini menjadi sebuah platform terpercaya bagi badan pemerintah, asosiasi perdagangan, lembaga regulator dan industri pangan *fungsiional* dan *nutrasetikal* khususnya. “*Hi South Asia* diharapkan dapat berkontribusi meningkatkan industri pangan *fungsiional* dan *nutrasetikal* di Indonesia dan kawasan Asia Tenggara”, ujar Event Director PT UB Pameran Niaga Indonesia, Maria Lioe dalam keterangan tertulisnya, Minggu (5/3/2017).

Maria Lioe mengatakan, Indonesia masuk dalam 10 besar pasar global untuk kesehatan dan kebugaran, karena konsumen Indonesia saat ini sudah semakin sadar akan pola makan sehat dan rela mengadopsi pola makan khusus demi bisa mengatasi berbagai masalah gangguan kesehatan. “Selain itu, peningkatan biaya kesehatan juga menjadi faktor yang mendorong upaya pencegahan melalui pola konsumsi yang sehat karena dianggap lebih menguntungkan. Hal ini menyebabkan minat tinggi terhadap bahan pangan yang memiliki komposisi gizi



baik dan juga fisiologis bermanfaat bagi tubuh, sehingga muncul tren pangan *fungsional* dan *nutraetikal*,” terang Maria Lioe.

Pola hidup masyarakat modern yang semakin sadar tentang pentingnya menjalankan pola hidup sehat, membuat kebutuhan bahan pangan yang praktis dan bisa memberi manfaat untuk kesehatan semakin meningkat. “Hal ini membuat perusahaan yang bergerak di Industri produk makanan dan minuman kesehatan seperti *Nutrifood* terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin menerapkan pola hidup sehat. Salah satunya dengan mengembangkan produk untuk konsumen yang menderita penyakit Diabetes Melitus/kencing manis dan juga untuk konsumen yang ingin menjaga kerampingan tubuh dalam mengatasi kegemukan. Susana, *Head of Nutrifood Research Center* (5/3/2017). Hi SEA 2017 sebagai informasi pameran, sukses digelar di Jakarta Internasional Expo (JIExpo), Kemayoran, pada 22-24 Maret 2017. Kegiatan ini merupakan pameran niaga terkemuka untuk industri farmasi. (Sindonews.com diakses pada 23/1/2019).

Penyelenggaraan persyaratan kesehatan lingkungan pada tempat-tempat umum merupakan contoh upaya yang harus dilakukan dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dalam industri kepariwisataan, perhotelan adalah sektor industri bergerak di bidang jasa, dimana hotel dimintai pertanggungjawaban terkait kepuasan kepada tamu baik dari fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, pihak hotel harus bisa mewujudkan suasana yang dibutuhkan oleh tamu, misal dengan cara peningkatan *hygiene* dan sanitasi di semua departemen. Penyehatan lingkungan hotel dilakukan dengan cara penilaian determinan penyebab gangguan kesehatan disebabkan oleh kegiatan operasional hotel. Permasalahan yang muncul akibat kegiatan operasional hotel antara lain permasalahan sanitasi yang

mencakup penyediaan air bersih yang sehat. Pengolahan limbah perhotelan dan penyediaan air minum dan air bersih yang sehat, pengolahan limbah perhotelan dan penyehatan makanan perhotelan (Depkes RI, 2001).

*Hygiene* berasal dari bahasa Yunani yang artinya ilmu untuk membentuk dan menjaga kesehatan (Streeth, J.A and Southgate, H.A, 1989).

Dalam sejarah Yunani, *Hygiene* berasal dari nama seorang Dewi yaitu Hygine (Dewi pencegah penyakit). Sedangkan menurut Shadily (1989:289) *Hygiene* adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari kesehatan. *Hygiene* erat hubungannya dengan perorangan, makanan, dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat yang lebih tinggi. Sementara itu Brownell (R. Sihite. 2000:3) menyatakan bahwa *Hygiene* adalah bagaimana caranya orang memelihara dan melindungi kesehatan. Arti lain dari *Hygiene* adalah ilmu yang mengajarkan cara-cara untuk menjaga kesehatan jasmani, rohani dan sosial untuk mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi. Jadi *hygiene* adalah usaha kesehatan preventif yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi hidup manusia.

Sanitasi adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha-usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Menurut Atmodjo dan Fauziah (2007) mengatakan bahwa sanitasi adalah usaha kesehatan yang menitik beratkan pada pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi derajat kesehatan dengan menurunkan bibit penyakit yang terdapat dalam lingkungan manusia. Sedang menurut WHO adalah suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama terhadap hal-hal yang mempunyai efek merusak



perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup. Dalam buku yang berjudul "The Theory of Cattering" dalam Adi, Saiful (2010) dikatakan bahwa *hygiene is the study of health and the prevention of the diseases* yang berarti adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. *Hygiene* dalam hal pemeliharaan kesehatan, pencegahan terhadap suatu penyakit dan penularannya.

Sedangkan Sanitasi adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia (REJEKI: *Hygiene* dan Sanitasi dan K3, hal 1-3).

Hotel dapat diartikan sebagai tempat menginap bagi umum yang dikelola secara komersil, terdiri dari beberapa kamar dan menyediakan juga makanan/minuman. Selain itu, kebersihan dan kesehatan hotel juga sangat mempengaruhi minat para wisatawan. Karenanya kebersihan ini akan dapat membantu meningkatkan kepariwisataan di Indonesia. Indonesia dikenal juga tempat yang sejenis dengan sebuta yang berbeda tapi mempunyai fungsi yang sama hanya agak berbeda dalam fasilitas dan pelayanannya misalnya, Losmen, Penginapan, Wisma, dll. Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi perlu dilakukan diantaranya *Hygiene Sanitasi Kitchen Department*, peralatan dapur, karyawan dapur, serta penerapan *Hygiene* Sanitasi makanan dan minuman karena dapur adalah tempat mengolah suatu makanan, untuk itu para juru masak yang bertugas harus benar-benar memperhatikan segala sesuatu yang akan dikerjakan dan dihasilkan, sehingga segala sesuatu yang dijual kepada tamu baik berupa makanan dan minuman adalah hasil pilihan dan olahan yang baik. (REJEKI: *Hygiene* dan Sanitasi dan K3, hal 45-46).

Kepanjen merupakan kabupaten Malang yang biasa menjadi tempat singgah wisatawan dan juga merupakan pusat pemerintahan kabupaten Malang, kepanjen merupakan ibu kota dan pusat pemerintahan sejak 2008. Kepanjen memiliki letak yang dekat dengan kawasan wisata yaitu pantai selatan dan diapit oleh 3 gunung besar yaitu Gunung Kawi, Gunung Semeru, dan Pegunungan Malang Selatan. Kepanjen juga memiliki Stadion besar yang menjadi markas utama dari Arema FC, tim kebanggaan Malang yaitu Stadion Kanjuruhan.

Hotel di Kepanjen kabupaten Malang sendiri masih tergolong sedikit. Salah satu hotel yang akan penulis teliti adalah Hotel YNO Castle yang berada di jalan Sultan Agung No.11 Kepanjen, Kabupaten Malang. Alasan peneliti memilih hotel di Kepanjen adalah untuk memahami bagaimana perkembangan hotel yang masih tergolong baru khususnya di daerah Kabupten. Hotel tersebut termasuk hotel baru di Kabupaten Malang. Hotel ini berdiri pada 07 Mei 2015. Pada usianya yang masih 4 tahun berdiri hotel YNO Castle masih terbilang muda, ibarat bayi yang masih belajar untuk kedepannya agar dapat berkembang. Adanya pesaing dari hotel lain yang ada di daerah Kepanjen membuat hotel YNO Castle bersaing dalam meningkatkan kualitas hotelnya dan memuaskan pelanggan/tamu yang menginap di hotelnya khususnya dari segi kualitas *Food and Beverages* yang ada di restoran Hotel YNO Castle sesuai dengan apa yang diteliti penulis.

Permasalahan yang terjadi di restoran hotel YNO Castle yaitu berdasarkan kritik dan saran yang diperoleh oleh peneliti. Dikarenakan hotel YNO memiliki kekurangan yaitu tidak memberikan sarana kepada tamu berupa kotak kritik dan saran, maka peneliti mendapatkan data tersebut dari aplikasi travel booking online yaitu traveloka dan booking.com yang menjadi partner hotel YNO Castle. Kritik



dan saran tersebut diperoleh dari review tamu yang diposting di aplikasi traveloka dan booking.com. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengambil judul penelitiannya yaitu **“Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi dalam Meningkatkan Mutu Kualitas *Food and Beverage* di Restoran Hotel YNO Kapanjen”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan standarisasi *Hygiene* dan Sanitasi pada *Food and Beverage* di Restoran Hotel YNO Castle Kapanjen?
2. Bagaimana standarisasi *Hygiene* dan Sanitasi makanan yang baik dalam meningkatkan mutu kualitas *Food and Beverage* di restoran Hotel YNO Castle Kapanjen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pengetahuan kepada pelaku dapur dan restoran di Hotel YNO Castle Kapanjen bahwa pentingnya menerapkan *Hygiene* dan Sanitasi.
2. Untuk meningkatkan kualitas *food and beverage* yang disajikan oleh restoran Hotel YNO Castle Kapanjen.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi sebagai berikut:

### 1. Kontribusi Praktis

Sebagai kajian mengenai tentang penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam meningkatkan mutu kualitas *food and beverage* di Hotel YNO Castle Kepanjen. Sekaligus sebagai referensi penelitian selanjutnya terkait penerapan *hygiene* dan sanitasi di Hotel lain.

### 2. Kontribusi Akademis

Sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan dan pemangku (*stakeholders*) mengenai perlunya penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas *food and beverage* demi menjaga kesehatan dan keselamatan para konsumen.

## E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan diperlukan untuk membantu memperjelas dalam memahami isi penelitian ini, adapun susunannya adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN.

Pada Bab ini penulis menjelaskan latar belakang tentang judul yang diambil yaitu penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam meningkatkan mutu kualitas *food and beverage*, rumusan masalah yang berkaitan dengan judul skripsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta ditutup dengan penelitian ini.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA.

Bab ini menjelaskan bagaimana teori yang mendukung untuk dijadikan landasan ilmiah yang berkaitan dengan judul dan keseluruhan permasalahan yang akan diteliti, yang dalam penelitian ini berfokus pada penerapan *Hygiene* dan



Sanitasi untuk meningkatkan mutu kualitas *Food and Beverage* di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen.

### **BAB III METODE PENELITIAN.**

Bab ini peneliti menjelaskan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan menggunakan klasifikasi metode penelitian deskriptif. Kemudian peneliti juga menjelaskan tentang fokus penelitian tentang hal apa saja yang fokus diteliti, lokasi dan situs penelitian yang dilakukan, sumber data diperoleh dari mana, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data dan keabsahan data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian, yang meliputi gambaran umum penelitian, gambaran umum responden hingga pengujian hipotesis serta pembahasan masalah.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang penutup dalam penelitian ini yang berisi kesimpulan dari keseluruhan analisis dan saran-saran atas masalah yang ada sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan untuk dapat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Peneliti membutuhkan referensi mengenai kajian tentang peranan *Hygiene* dan Sanitasi. Penulis telah mempelajari 4 (empat) penelitian terdahulu yang berkaitan, yaitu:

1. Sholehah, Mulyadi, dkk (2014)

Penelitian ini berjudul “Gambaran Sarana Sanitasi Masyarakat Kawasan Pesisir Pantai Dusun Talaga Desa Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran sarana sanitasi lingkungan masyarakat daerah pesisir pantai di Kecamatan Bone, Kabupaten Bone Bolango.

Untuk jenis dari penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer dari penelitian ini didapat dari kumpulan kuisioner dan pengukuran langsung dari responden atau KK Dusun Talaga Desa Kairatu Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat tahun 2014. Untuk data sekunder dari penelitian ini didapat dari data profil kesehatan Provinsi Maluku pada tahun 2007. Kemudian melakukan observasi awal pada penduduk pesisir pantai Dusun Talaga Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat tahun 2014. Dengan menggunakan metode pengukuran sampel adalah wawancara terlebih dahulu ditanya tentang kesediaannya menjadi responden sesuai dengan kuisioner yang telah disusun peneliti. Data tersebut lalu dikomputerisasi melalui tahap editing, koding, entri dan pengolahan, kemudian dibentuk dalam tabulasi dan narasi.



Hasil dari penelitian ini adalah meningkatkan pengetahuan tentang sarana sanitasi kawasan pesisir pantai dengan mengikuti sosialisasi petugas tenaga kesehatan yang menyangkut sarana sanitasi sehingga dapat tercipta sarana sanitasi yang baik pada daerah kawasan pesisir pantai, petugas kesehatan agar lebih banyak memberikan informasi atau penyuluhan tentang sarana sanitasi bagi masyarakat kawasan pesisir dengan membuat tempat pembuangan sampah yang baik serta jamban untuk membuang limbah.

## 2. Sutrisno, dkk. (2016)

Penelitian ini berjudul “Analisis penerapan *hospitality*, *hygiene* dan sanitasi pada usaha kuliner di kawasan wisata setu babakan di jagakarsa jakarta selatan”.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Memberikan pengetahuan kepada pelaku kuliner Mikro, bahwa HHS mutlak diperlukan agar pelanggan merasa puas, nyaman dan datang kembali dengan membawa teman bermain, teman sekolah, teman bisnis dan sanak keluarga lainnya. (2) Memberikan pengetahuan tentang pentingnya sanitasi, agar kuliner yang dihidangkan selain menarik, bersih dan lezat juga bebas dari bakteri patogen. Jadi tidak ada pelanggan yang protes (*complaint*), karena merasa sakit perut setelah menikmati hidangan kuliner yang disajikan. (3)

Memberikan bimbingan dan arahan bagaimana caranya mengembangkan usaha kuliner agar mampu memberikan pelayanan yang prima, sehingga pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan. (4) memberikan pengetahuan tentang kebersihan lingkungan dapur, tempat makan dan hidangan serta tempat usaha, bahkan kebersihan diri (busana dan hati), agar pelanggan merasa nyaman, menikmati kuliner di tempat usaha kita.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu: (1)

pengumpulan data, adalah proses mengumpulkan data digunakan untuk

mendukung hasil penelitian. (2) Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan

perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-

catatan lapangan. (3) Penyajian data adalah kegiatan penyajian sekumpulan

informasi dalam bentuk teks naratif yang dibantu dengan metrik, grafik, jaringan,

tabel, dan bagan yang bertujuan untuk mempertajam pemahaman peneliti terhadap

informasi yang diperoleh. (4) Penarikan kesimpulan adalah mencari arti, pola-pola,

penjelasa, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penarikan

kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan

ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji

validasinya.

Hasil dari penelitian ini yaitu: (1) pentingnya hospitality, Hygiene dan Sanitasi

Makanan, hospitality penting karena ketika konsumen mendapatkan pelayanan

ramah di restoran, cenderung menyampaikannya ke calon pelanggan lain dari

mulut ke mulut. Salah satu upaya untuk menghasilkan makanan yang berkualitas

baik adalah dengan memperhatikan hospitality, *Hygiene* dan sanitasi makanan. (2)

implementasi hospitality, *Hygiene*, dan sanitasi. Adapun usaha yang dilakukan

untuk menghasilkan produk kuliner yang memiliki standar HHS adalah sebagai

berikut: A) tempat pemrosesan makanan. B) tempat pencucian piring terpisah

dengan dapur. C) ketika mengolah/memasak. D) pada saat menata makanan di

piring atau mangkuk sesuai dengan pesanan pelanggan.



3. Marsaulina. (2004)

Penelitian ini berjudul “Study Tentang Pengetahuan Perilaku Dan Kebersihan Penjamah Makanan Pada Tempat Umum Pariwisata Di DKI Jakarta (TMII, Tija, Tmr)”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tentang pengetahuan, perilaku dan kebersihan perseorangan penjamah makanan di tempat umum pariwisata DKI Jakarta khususnya TMII, TIJA dan TMR. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, baik univariat maupun bivariat dengan tabel presentase dan tabel silang dan data studi ini ialah data primer yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi terhadap responden. Hasil dari penelitian ini adalah (1) karakteristik seorang penjamah makanan berdasarkan umur, pendidikan dan pengalaman kerja. (2) hubungan pengetahuan dengan umur, pendidikan dan pengalaman kerja. (3) Tidak ada konsistensi hubungan antara pengetahuan dengan umur, pendidikan dan pengalaman kerja. (4) Hubungan tentang kebersihan berdasarkan umur, pendidikan, dan pengalaman kerja.

4. Rohani, (2009)

Penelitian ini berjudul “Penerapan Hygiene dan Sanitasi Pada Kitchen Department Hotel Grand Atares Indonesia”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Hygiene dan Sanitasi pada Kitchen Department hotel Grand Atares. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologis. Pengolahan data dalam penelitian ini diolah secara kualitatif sebagai sumber data langsung. Data yang didapatkan dari penelitian ini dikumpulkan menggunakan beberapa tehnik yaitu: (1) observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap data yang sebenarnya pada objek yang

diteliti guna mendapat gambaran permasalahan. (2) wawancara, yaitu melakukan sesi tanya jawab terhadap karyawan Hotel Grand Atares Indonesia untuk memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan apa yang dibahas.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) penerapan Hygiene dan sanitasi kepada karyawan, peralatan dapur, serta lingkungannya agar produk yang dihasilkan dari department ini bersih, sehat dan berkualitas. (2) ketentuan Hygiene dan Sanitasi pada Hotel Grand Atares Indonesia yang mencakup kitchen area dan peralatan dapur. (3) Teknis penerapan Hygiene dan Sanitasi pada hotel Grand Atares Indonesia yang menerangkan tentang kebersihan dan kesehatan dapur serta Hygiene dan Sanitasi air minum.

#### 5. Atun dan Nurcholis (2015)

Penelitian ini berjudul “Penerapan Standard Hygienes Dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di *Food & Beverage Department* Di Hom Platinum Hotel Yogyakarta. Tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah meningkatkan kualitas makanan yang ada di dapur Hom Platinum Hotel Yogyakarta dengan menerapkan standar *Hygiene* dan Sanitasi dalam setiap proses pengolahan makanan dan minumannya. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dan pengamatan kepada juru masak (*Chef*) di *food & beverage* departmen hotel. Disamping hal tersebut studi pustaka juga menjadi salah satu teknik yang dilakukan untuk mengetahui teori pendukung tentang standar *hygienes* dan sanitasi hotel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pekerjaan (*Chef*) dapur (*Kitchen*) Hom Platinum Yogyakarta sudah memiliki standar *hygiene* dan sanitasi yang baik seperti, standar *hygiene* sanitasi



personel yang mencakup semua kebersihan pribadi karyawan. (2) *Hygiene* dan sanitasi area dapur yang menjadi tanggung jawab seluruh karyawan telah dilaksanakan dengan maksimal meliputi lantai, ventilasi, dinding, langit-langit dan pencahayaan. (3) Telah diterapkan *hygiene* dan sanitasi peralatan yang bertujuan untuk membunuh bakteri yang ada diperalatan dapur melalui prosedur pemanasan dan dengan bahan kimia. (4) *Hygiene* dan sanitasi bahan makanan yang diterapkan hotel meliputi proses penyimpanan bahan makanan disesuaikan dengan tempat dan spesifikasi bahan yang akan disimpan.



Tabel 2.1 Studi terdahulu

Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
Sholehah, Mulyadi, Lihi (2014)	Gambaran Sarana Sanitasi Masyarakat Kawasan Pesisir Pantai Dusun Talaga Desa Kairatu Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat tahun 2014	Mengetahui gambaran sarana sanitasi lingkungan masyarakat daerah pesisir pantai di kecamatan Bone, Kabupaten Bone Bolango	Kualitatif deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan pengetahuan tentang sarana sanitasi kawasan pesisir pantai dengan mengikuti sosialisasi petugas tenaga kesehatan yang menyangkut sarana sanitasi sehingga dapat tercipta sarana sanitasi yang baik pada daerah kawasan pesisir pantai.</li> <li>2. Petugas keehatan agar lebih banyak memberikan informasi serta penyuluhan tentang sarana sanitasi bagi masyarakat kawasan pesisir pantai dengan membuat sumur gali untuk menampung air bersih, membuat tempat pembuangan sampah yang baik serta jamban untuk membuang limbah.</li> </ol>



Lanjutan Tabel 2.1.

<p>Sutrisno, dkk (2016)</p>	<p>Analisis Penerapan Hospitality, hygiene dan sanitasi pada usaha kuliner di kawasan wisata Setu Babakan di Jagakarsa Jakarta Selatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pengetahuan kepada pelaku kuliner Makro,</li> <li>2. Memberikan pengetahuan tentang pentingnya sanitasi,</li> <li>3. memberikan bimbingan dan arahan bagaimana caranya mengembangkan usaha kuliner agar mampu memberikan pelayanan yang prima,</li> <li>4. memberikan kebersihan lingkungan dapur, tempat makan dan hidangan serta tempat usaha, bahkan kebersihan diri (busana dan hati)</li> </ol>	<p>Deskriptif kualitatif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pentingnya hospitality, hygiene dan sanitasi makanan, hospitality penting karena ketika konsumen mendapatkan pelayanan ramah di restoran, cenderung akan menyampaikannya ke calon pelanggan lain dari mulut ke mulut.</li> <li>2. Implementasi Hospitality, Hygiene dan Sanitasi</li> <li>3. Solusi penyelesaian permasalahan penerapan hospitality, hygiene dan sanitasi. Dengan cara pelatihan manajemen, menangani makanan, memberikan pelayanan prima, uji coba, monitoring</li> </ol>
<p>Irnawati Marsaulina (2004)</p>	<p>Study tentang pengetahuan perilaku dan kebersihan penjamah makanan pada tempat</p>	<p>Untuk mengetahui gambaran tentang pengetahuan, perilaku, dan kebersihan perseorangan</p>	<p>Deskriptif kualitatif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karakteristik seorang penjamah makanan berdasarkan umur, pendidikan, dan</li> </ol>

Lanjutan Tabel 2.1.

	<p>umum pariwisata di DKI Jakarta (Tmii, Tija, Tmr)</p>	<p>penjamah makanan di tempat umum pariwisata DKI Jakarta khususnya di TMII, TIJA, TMR</p>		<p>pengalaman kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Hubungan pengetahuan dengan umur, pendidikan, dan pengalaman kerja</li> <li>3. Tidak ada konsistensi hubungan antara pengetahuan dengan umur, pendidikan, dan pengalaman kerja.</li> <li>4. Hubungan tentang kebersihan berdasarkan umur, pendidikan, dan pengalaman kerja.</li> </ol>
<p>Rohani (2009)</p>	<p>Penerapan Hygiene dan Sanitasi pada Kitchen Departmen Hotel Grand Atares Indonesia</p>	<p>Adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Hygiene dan Sanitasi pada Kitchen Department Hotel Grand Atares</p>	<p>Kualitatif Frnomenologis</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan Hygiene dan Sanitasi kepada karyawan, peralatan dapur, serta lingkungnya.</li> <li>2. Ketentuan Hygiene dan Sanitasi pada Hotel Grand Atares Indonesia yang mencakup kitchen area dan peralatan dapur</li> <li>3. Teknis penerapan Hygiene dan Sanitasi pada hotel</li> </ol>



Lanjutan Tabel 2.1.

<p>Atun dan Nurcholis (2015)</p>	<p>Penerapan Standard Hygiene dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Food and Beverage Department di Hom Platinum Hotel Yogyakarta</p>	<p>Tujuan penelitian ini ialah meningkatkan kualitas makanan yang ada di dapur di Hom Platinum Hotel Yogyakarta dengan cara menerapkan standar hygiene dan sanitasi dalam proses pengolahan makanan dan minumannya,</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Grand Atares Indonesia</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan (cheef) dapur dapur (kitchen) @Hom Platinum Yogyakarta sudah memiliki standar hygiene dan sanitasi yang baik seperti standar hygiene sanitasi personel yang mencakup semua kebersihan pribadi karyawan.</li> <li>2. Hygiene dan sanitasi area dapir menjadi tanggung jawab seluruh karyawan telah dilaksanakan maksimal meliputi lantai, ventilasi, dinding, dan langit-langit dan pencahayaan.</li> <li>3. Telah diterapkan hygiene dan sanitasi peralatan yang bertujuan unntuk membunuh bakteri yang ada diperalatan dapur melalui prosedur pemanasan dan</li> </ol>
----------------------------------	---	---	------------------------------	---

Lanjutan Tabel 2.1.

			<p>dengan bahan kimia</p> <p>4. Hygiene dan sanitasi bahan makanan yang diterapkan hotel yang meliputi proses penyimpanan bahan makanan disesuaikan dengan tempat dan spesifikasi bahan yang akan disimpan</p>
--	--	--	--

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2019



Dalam penelitian ini tentang *hygiene* dan sanitasi seperti yang dijelaskan tabel diatas, menjelaskan mengenai masalah penerapan *hygiene* dan sanitasi. Banyak penelitian mengenai penerapan *hygiene* dan sanitasi pada hotel. Dalam penelitian ini penulis berfokus pada penerapan *hygiene* dan sanitasi pada restoran hotel. Perbedaan penelitian ini adalah merapkan *hygiene* dan sanitasi dalam meningkatkan mutu kualitas *food and beverage* di hotel yang baru berdiri yaitu di hotel YNO Castle Kepanjen.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Pengertian pariwisata

Pengertian pariwisata dalam buku berjudul Pengantar Ilmu Pariwisata karangan oleh Drs. Oka A Yoeti (1991) hal: 99-114 kata pariwisata berasal dari bahasa sansakerta, sesungguhnya bukanlah berarti “*tourisme*” (bahasa Belanda). Kata pariwisata menurut pengertian ini pariwisata terdiri dari dua suku kata yang masing-masing katanya mempunyai arti “*pari*” dan “*wisata*”

- 1) *Pari* adalah berarti banyak, berkali kali, berputar putar.
- 2) *Wisata* adalah perjalanan, bepergian yang dalam hal ini sinonimnya dengan kata *travel* dalam bahasa inggris yang memiliki arti yang sama.

Atas dasar itu, maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali kali dari satu tempat ke tempat yang lainnya yang dalam bahasa inggris disebut *tour*. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud bukan untuk mencari nafkah di tempat yang dituju atau di kunjungi. Tetapi semata mata untuk menikmati perjalanan tersebut untuk berekreasi, atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Menurut Drs. Oka A Yoeti (1991), pariwisata merupakan suatu aktifitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian didalam suatu negara itu sendiri, meliputi pendiaman orang-orang di daerah lin untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, diamna memperoleh pekerjaan tetap. Atas dasar itu, maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali kali dari suatu tempat ke tempat yang lain dalam bahasa inggris disebut *tour*.

#### **a. Usaha jasa pariwisata**

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan /atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata lalu pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata dan industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Dalam pengklasifikasiannya tentang usaha kepariwisataan di atas dapat ditemui di undang-undang nomor 10 tahun 2009 yaitu:

- 1) Daya tarik wisata: Merupakan segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran kunjungan wisatawan.
- 2) Kawasan pariwisata: yaitu merupakan usaha yang kegiatannya membangun atau mengelola kawasan dengan luas wilayah tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.



- 3) Jasa transportasi wisata: yaitu berupa usaha yang khusus memberikan layanan angkutan untuk kebutuhan pariwisata.
- 4) Jasa perjalanan wisata: yaitu merupakan usaha khusus untuk biro perjalanan wisata yang dapat meliputi usaha dalam menyediakan jasa perencanaan perjalanan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, tugas atau usaha agen perjalanan pariwisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan wisata.
- 5) Jasa makanan dan minuman: yaitu usaha yang menyediakan makanan dan minuman yang juga dilengkapi dengan perlengkapan dan peralatan yang digunakan proses pembuatan yang dapat berupa café, restoran, rumah makan, dan bar/ kedai minum.
- 6) Penyediaan akomodasi: yaitu usaha yang memberikan pelayanan dan penyediaan akomodasi yang biasanya berupa hotel, villa, podok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang tujuan utamanya adalah untuk pariwisata.
- 7) Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi: dalam hal ini penyelenggara biasanya memiliki usaha dalam ruang lingkup seperti usaha seni pertunjukan, area permainan, karaoke, bioskop, serta kegiatan hiburan dan rekreasi lainnya yang bertujuan untuk pariwisata.
- 8) Penyelenggara pertemuan, perjalanan intensif, konferensi, dan pameran: yaitu merupakan usaha yang menyediakan jasa bagi suatu pertemuan sekelompok orang, menyelenggarakan perjalanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang, menyelenggarakan perjalanan bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas pencapaian atau prestasinya, serta mengadakan pameran dalam rangka

promosi atau menyebarluaskan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang meliputi nasional, regional, dan internasional.

9) Jasa informasi pariwisata: yaitu jasa dalam menyediakan data, berita, *feature*, foto, video, dan hasil penelitian mengenai pariwisata yang biasanya berupa media cetak atau elektronik.

10) Jasa konsultan pariwisata: merupakan usaha yang menyediakan sarana dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan, pengelolaan usaha, penelitian dan pemasaran di bidang kepariwisataan.

11) Jasa pramuwisata: merupakan usaha yang berfokus pada pengkoordinasian tenaga pemandu wisata untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan dan juga biro perjalanan.

12) Wisata tirta: yaitu usaha yang memberikan layanan wisata dan olahraga air, termasuk penyediaan sarana dan prasarana dan juga jasa lainnya yang pengelolaannya secara komersial di perairan laut, pantai, sungai, danau, dan waduk.

13) Spa: usaha yang bergelut dalam bidang perawatan yang fokus memberikan layanan dengan metode kombinasi terapi air, terapi aroma, pijat, rempah-rempah dan olah aktivitas fisik yang bertujuan untuk dapat menyeimbangkan jiwa dan juga raga dengan tetap memperhatikan dari sisi tradisi dan budaya yang ada di Indonesia. ([www.wisatakandi.com](http://www.wisatakandi.com), 2011)

## 2. Pengertian Perhotelan

Dalam mengembangkan industri pariwisata, hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)



mengemukakan bahwa hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan. (Widjaya, 2005:3). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. (Bataafi, 2005:4). Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa di dalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai akomodasi komersial yaitu:

- a) Hotel merupakan suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi.
- b) Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, pelayanan makanan, dan minuman serta jasa-jasa yang lain.
- c) Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan. 10 4. Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

### **3. Pengertian sektor *food and beverage***

*Food and Beverage department* adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. *Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian diantara lain :

#### **a) *Food & Beverage Production***

*Food & Beverage Production* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

#### b) *Food & Beverage Service*

*Food & Beverage Service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *Food & Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian yaitu: *Food Service, Beverage Service*.

#### 4. Pengertian *Hygiene* dan Sanitasi

Menurut Rejeki (2015:1-3) dalam pelayanan segala kebutuhan yang diperlukan di bisnis pariwisata, seperti pelayanan akomodasi, restoran, bar, *fitness center*, transportasi, dan sebagainya, tidak hanya menampilkan mutu, citarasa makanan, kenyamanan dan kepastian atau jaminan kebersihan untuk kesehatan sesuai tujuan orang untuk menikmati fasilitas tersebut demi kelangsungan hidupnya *Hygiene* dan Sanitasi. Mengelola seluruh fasilitas yang ditawarkan secara profesional haruslah sesuai dengan aturan kesehatan yang berlaku, sehingga pengguna jasa mendapatkn kenikmatan tersendiri dengan jaminan kesehatan.

Sudira (1996:7) mengemukakan bahwa : *Hygiene* adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. *Hygiene* lebih banyak membicarakan masalah bakteri sebaga penyebab timbulnya penyakit. Seorang juru masak di samping harus mampu mengolah makanan yang enak rasanya, menarik penampilannya, juga harus layak dimakan. Untuk itu, makanan harus bebas dari bakteri atau kuman penyakit yang membahayakan kesehatan manusia, sedang sanitasi lebih memperhatikan masalah kebersihan untuk mencapai kesehatan.

Shadily (1989:289) mengatakan bahwa “*Hygiene* adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari kesehatan. *Hygiene* erat hubungannya dengan



perorangan, makanan dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat kesehatan. Sedang sanitasi menurut WHO adalah suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama terhadap hal-hal yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup

Kata “*Hygiene*” berasal dari bahasa Yunani yang artinya ilmu untuk membentuk dan menjaga kesehatan (Streeth, J.A and Southgate, H.A, 1986).

Dalam sejarah Yunani, *Hygiene* berasal dari nama seorang dewi yaitu *Hyega* (Dewi Pencegah Penyakit). Selanjutnya menurut Susilo dan Siswati (2006), menjelaskan bahwa dalam menangani masakan maka kebersihan perseorangan atau personal *Hygiene* sangat penting.

Menurut Rejeki (2015) (2015:2-4). Sanitasi adalah usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia.

Contohnya sendiri adalah dengan menjaga kebersihan semua peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan untuk mengolah dan menyajikan makanan, dan

juga tempat untuk menyimpak makanan dan bahan makanan, dan selalu senantiasa menjaga kebersihan tempat dimana kita mengolah makanan. menurut

WHO adalah suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama terhadap hal-hal yang mempunyai efek

merusak perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup. Sedangkan menurut Hopkins, sanitasi adalah usaha pengawasan terhadap faktor lingkungan

yang mempunyai pengaruh terhadap lingkungan.

### a. Ruang lingkup *Hygiene* dan Sanitasi

Menurut Rejeki (2015:4-5) ruang lingkup sanitasi meliputi berbagai aspek berikut:

- 1) Penyediaan air bersih/ air minum (*water supply*)
  - Pengawasan terhadap kualitas dan kuantitas
  - Pemanfaatan air
  - Penyakit-penyakit yang ditularkan melalui air
  - Cara pengolahan
  - Cara pemeliharaan
- 2) Pengolahan sampah (*Refuse disposal*)
  - Cara/ system pembuangan
  - Peralatan pembuangan dan cara penggunaannya serta cara pemeliharaannya
- 3) Pengolahan makann dan minuman (*food sanitation*)
  - Pengadahan makanan/ bahan baku
  - Penyimpanan bahan makanan/ bahan baku
  - Pengolahan makanan
  - Pengangkutan makanan
  - Penyimpanan makanan
  - Penyajian makanan
- 4) Pengawasan/ penendalian serangga dan binatang pengerat (*insect and rodent control*)
- 5) Kesehatan dan keselamatan kerja
  - Tempat/ ruang kerja



- Pekerjaan
- Cara kerja
- Tenaga kerja/ pekerja

## **b. Ruang lingkup hygiene**

Rejeki (2015) (2015:5). Masalah *Hygiene* tidak dapat dipisahkan dari masalah sanitasi, dan pada kegiatan pengolahan makanan masalah sanitasi dan hygiene dilaksanakan bersama-sama. Kebiasaan hidup bersih, bekerja bersih sangat membantu dalam mengolah makanan yang bersih pula.

Berikut merupakan beberapa aspek dari ruang lingkup *Hygiene* meliputi:

### **1) Hygiene perseorangan**

Menjaga kebersihan dari personal (diri sendiri) khususnya bagi karyawan (penjamah makanan). Dengan menjaga kebiasaan hidup bersih juga menjaga kebiasaan hidup bersih juga menjaga kebersihan seluruh anggota tubuh.

### **2) Hygiene makanan dan minuman**

Menjaga kebersihan dari mulai bahan makanan dan bahan minuman serta menjaga tempat penyimpanan makanan dan minuman. Adanya proses pengolahan makanan dan minuman yang bersih dan higienis serta pemeliharaan peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk mengolah makanan.

### **3) Hygiene personal**

Rejeki (2015:89-94). Pengertian hygiene personal yaitu merupakan kebersihan diri sendiri yang dilakukan untuk mempertahankan kesehatan, baik secara fisik maupun psikologis. Menurut Entjang (2001), pengertian *personal hygiene* atau *hygiene* perseorangan (usaha kesehatan pribadi) adalah upaya dari seseorang

untuk memelihara dan mempertinggi derajat kesehatannya sendiri. Menjaga kebersihan perseorangan penting dilakukan oleh pelaku usaha atau pelaku kuliner dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan seseorang, memelihara kebersihan diri seseorang, memperbaiki personal hygiene yang kurang, mencegah penyakit, meningkatkan percaya diri seseorang, menciptakan keindahan dan yang penting mencegah agar makanan terkontaminasi mulai dari penyakit dari pelaku kuliner itu sendiri. Berikut faktor- faktor yang mempengaruhi *personal hygiene*:

a) *Body image*

Gambaran individu terhadap dirinya sangat mempengaruhi kebersihan diri, misalnya karena ada perubahan fisik sehingga individu tidak peduli dengan kesehatannya.

b) Praktik sosial

Pada anak-anak yang dimanja dalam kebersihan diri, maka kemungkinan akan terjadi perubahan pola kebersihan dirinya.

c) Status sosial ekonomi

*Personal hygiene* memerlukan biaya untuk membeli bahan-bahan untuk membersihkan diri, sehingga pada masyarakat dengan sosial ekonomi yang rendah mungkin akan mengesampingkan perawatan dirinya sehingga *personal hygiene* mereka kurang.

d) Pengetahuan

Pengetahuan yang baik tentang *personal hygiene* sangat penting karena dapat meningkatkan kesehatan. Misalnya penderita diabetes harus selalu menjaga kebersihan dirinya agar kesehatannya terjaga.



Ada beberapa upaya yang dilakukan untuk menjaga hygiene personal seseorang diantaranya yaitu:

- a. Memelihara kebersihan diri, pakaian, rumah dan lingkungannya. Beberapa usaha dapat dilakukan antara lain seperti dengan mandi 2x/hari, cuci tangan sebelum dan sesudah makan, buang air besar pada tempatnya.
- b. Memakan makanan yang sehat dan bebas dari bibit penyakit.
- c. Cara hidup yang teratur.
- d. Meningkatkan daya tahan tubuh dan kesehatan jasmani.
- e. Menghindari terjadinya kontak dengan sumber penyakit.
- f. Melengkapi rumah dengan fasilitas-fasilitas yang menjamin hidup sehat seperti sumber air yang baik, kakus yang sehat.
- g. Pemeriksaan kesehatan

Selain itu usaha personal hygiene dapat dilakukan dengan cara, antara lain meliputi kebersihan kulit, rambut, gigi, dan kebersihan kaki dan kuku.

1. Kebersihan kulit, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menggunakan barang-barang keperluan sehari-hari milik sendiri
- b. Mandi minimal 2x sehari
- c. Mandi memakai sabun
- d. Menjaga kebersihan pakaian
- e. Makan yang bergizi terutama sayur dan buah
- f. Menjaga kebersihan lingkungan

2. Usaha menjaga kesehatan rambut dengan memperhatikan beberapa hal, antara lain:

- a. Memperhatikan kebersihan rambut dengan mencuci rambut sekurang-kurangnya 2x seminggu

b. Mencuci rambut memakai shampoo atau bahan pencuci rambut lainnya, dengan menggunakan alat-alat pemeliharaan rambut sendiri

3. Menjaga kebersihan gigi dengan memperhatikan hal-hal berikut:

a. Menggosok gigi secara benar dan teratur dianjurkan setiap sehabis makan

b. Memakai sikat gigi sendiri

c. Menghindari makan-makanan yang merusak gigi

d. Membiasakan makan buah-buahan yang menyehatkan gigi

e. Memeriksa gigi secara teratur

4. Menjaga kesehatan mata dengan memperhatikan hal-hal berikut:

a. Membaca di tempat yang terang

b. Memakan makanan yang bergizi

c. Istirahat yang cukup dan teratur

d. Memakai peralatan sendiri dan bersih (seperti handuk dan sapu tangan)

e. Memelihara kebersihan lingkungan

f. General check up

5. Menjaga kebersihan telinga diantaranya:

a. Cuci tangan sebelum dan sesudah makan

b. Mencuci tangan sesudah buang air

c. Memotong kuku secara teratur

d. Mencuci tangan dan kaki sebelum tidur

#### 4) **Hygiene dan Sanitasi Makanan**

Menurut Rejeki (2015:73) makanan adalah setiap benda padat atau cair yang ditelan akan memberi suplai energi kepada tubuh untuk pertumbuhan atau

berfungsinya tubuh. Dilain itu *Hygiene* adalah usaha kesehatan preventif yang



menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi hidup manusia. Sedangkan Sanitasi adalah usaha kesehatan preventif yang menitik beratkan kegiatan kepada usaha kesehatan lingkungan hidup. Kesimpulannya hygiene dan sanitasi makanan adalah upaya untuk mengendalikan faktor makanan, orang, tempat, dan perlengkapannya yang dapat atau mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan.

### a. Prinsip *Hygiene* dan Sanitasi Makanan

Pengendalian terhadap empat faktor penyehatan makanan yaitu mulai dari faktor tempat/bangunan, peralatan, orang, dan bahan makanan. Berikut prinsip *Hygiene* dan Sanitasi makanan yang dibutuhkan guna mengendalikan adanya kontaminasi makanan antara lain:

#### 1) Pemilihan bahan baku makanan

Perlindungan terhadap bahan baku dari bahaya-bahaya bahan kimia atau pertumbuhan mikroorganisme patogen dan pembentukan toksin selama transportasi dan penyimpanan bahan baku mutlak diperhatikan. Bahan-bahan yang dimakan dalam keadaan mentah harus diangkat dan disimpan terpisah dari bahan baku lain dan bahan-bahan yang bukan bahan pangan. Bahan pangan harus dikirim sedemikian rupa sehingga mencegah pertumbuhan toksin dengan mengatur lamanya waktu pengiriman, suhu, dan aktifitas air.

#### 2) Penyimpanan bahan makanan

Kerusakan bahan makan dapat terjadi karena tercemar bakteri, karena alam dan perlakuan manusia, adanya enzim dalam makanan yang diperlukan dalam proses pematangan seperti pada buah-buahan dan kerusakan mekanis seperti gesekan, tekanan, benturan dan lain-lain.

### 3) Pengolahan makanan

Proses perubahan bentuk dari bahan entah menjadi makanan yang siap santap. Pengolahn makanan yang baik adalah yang mengikuti kaidah dan prinsip

*Hygiene* dan Sanitasi.

### 4) Pengangkutan makanan

Pengangkutan makanan yang sehat akan sangat berperan dalam mencegah terjadinya pencemaran makanan. Pencemaran pada makanan masak lebih tinggi risikonya daripada pencemaran bahan baku makanan. Oleh karena itu, titik berat pengendalian yang perlu diperhatikan adalah makanan masak.

### 5) Penyimpanan makanan

Bakteri akan tumbuh dan berkembang dalam makanan yang berada dalam suasana yang cocok untuk hidupnya sehingga jumlahnya menjadi banyak. Suasana yang cocok untuk pertumbuhan bakteri di antaranya suasana makanan banyak protein dan banyak air. Bahaya terbesar dalam makanan masak adalah adanya mikroorganisme patogen dalam makanan akibat terkontaminasinya makanan sewaktu proses pengolahan makanan maupun kontaminasi silang melalui wadah maupun penjamah makanan, kemudian dibiarkan dingin di suhu ruangan. Faktor resiko kejadian *foodborne disease* yaitu pada proses pembersihan alat makan kontak dengan makanan. Faktor resiko juga dapat disebabkan oleh temperatur dan waktu penyimpanan yang tidak baik, rendahnya personal *Hygiene*, dan alat makan yang tercemar.

### 6) Penyajian makanan



Makanan yang disajikan adalah makanan yang siap santap/layak santap.

Layak santap dapat dinyatakan bilamana telah dilakukan uji organoleptik dan uji biologis. Dalam prinsip penyajian makanan wadah untuk setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah yang terpisah, dan diusahakan tertutup. Tujuannya agar makanan tidak terkontaminasi silang, bila satu makanan tercemar yang lain dapat diselamatkan, serta memperpanjang masa saji makanan sesuai dengan tingkat kerawanan makanan.

#### **b. Tindakan untuk menjaga *Hygiene* dan Sanitasi makanan Hotel**

Menurut Rejeki (2015:80-87) tindakan untuk menjaga hygiene dan sanitasi makanan antara lain adalah:

##### **1) Penyimpanan peralatan pengolahan makanan.**

Peralatan dalam usaha pengolahan makanan terbagi menjadi empat bagian besar yaitu peralatan pemanas, peralatan pengolahan, peralatan penyimpanan makanan, peralatan pengolahan, peralatan penyimpanan makanan, peralatan pembantu pengolahan. Untuk menjaga agar makanan tidak terkontaminasi oleh bakteri harus dibersihkan setiap saat akan digunakan ataupun selesai digunakan.

##### **2) Teknik pencucian**

Peralatan pengolahan makanan teknik pencucian yang benar akan memberikan hasil akhir yang maksimal. Maka perlu dilakukan tahapan-tahapan pencucian sebagai berikut:

a. Memersihkan semua peralatan yang telah atau selesai digunakan (*scraping*).

b. Menyimpan dan merendam semua peralatan yang dipakai (*flushing* dan *soaking*).

- c. Mencuci peralatan dengan menggosok dan melarutkan zat-zat sisa dengan detergen cair (*washing*).
- d. Membilas peralatan yang sudah dibersihkan dengan air bersih (*rinsing*).
- e. Tindakan sanitasi untuk membebashamakan peralatan setelah proses pencucian (*sanitazing*).
- f. Mengeringkan peralatan makanan dengan menggunakan handuk atau kain (*toweling*).

### 3) Tujuan pencucian

#### a. Untuk menghilangkan kotoran-kotoran kasar dengan cara;

- Scraping
- Pemakaian sabut, tapas, dan abu gosok untuk menghilangkan kotoran yang susah dibersihkan
- Penggunaan air dengan tekanan tinggi

#### b. Untuk menghilangkan lemak dan minyak:

- Direndam dalam air panas (60 °C) sampai larut dan segera dicuci, jangan sampai dibiarkan kembali dingin, karena lemak akan kembali membeku.
- Direndam dalam larutan detergen (*lemon soap*) dan bukan sabun, karena sabun tidak melarutkan lemak.

#### c. Menghilangkan bau amis dengan cara:

- Melarutkan dengan perasan air jeruk
- Menggunakan abu gosok, arang dan kapur
- Menggunakan detergent

#### d. Menggunakan tindakan sanitasi dan desinfeksi untuk membebaskan hama dan kuman dengan cara-cara berikut:





- direndam dalam air panas dengan suhu 80 °C selama 2 menit dan 100 °C selama 1 menit.

- Direndam dalam air mengandung chlor 50 ppm selama 2 menit atau dibuahi kaporit 2 sendok makan dalam 100 liter air.

- Ditempatkan pada sinar matahari sampai kering.

- Ditempatkan pada oven penyimpanan piring.

e. Pengeringan peralatan yang telah dicuci, dapat dilakukan dengan cara:

- Handuk khusus yang bersih dan tidak menimbulkan pengotoran ulang

- Lap bersih sekali pakai

- Ditiriskan sampai kering dengan sendirinya

4) Tes kebersihan

a. Tes kebersihan secara fisik

- Dengan menaburkan tepung pada piring yang sudah dicuci dalam keadaan kering. Bila tepungnya lengket maka pertanda pencucian belum bersih.

- Menaburkan garam pada piring yang kering. Bila garam yang ditaburkan lengket, pertanda pencucian belum bersih.

- Penetesan air pada piring kering

- Penetesan dengan alkohol

- Penciuman aroma

- Penyinaran

b. Tes dengan bakteriologis

- Pengambilan usapan kapas steril pada peralatan yang disimpan. Nilai kebersihan dihitung dengan angka-angka.



- Angka kuman sebanyak-banyaknya 100/cm dari permukaan alat yang diperiksa. Angka kuman E coli harus 0/cm<sup>2</sup>.

- Pengambilan usapan kapas steril pada peralatan dilakukan segera setelah pencucian.

#### 5) Inventarisasi

Dalam inventarisasi merupakan manajemen yang digunakan untuk meningkatkan keuntungan. Penimbunan makanan yang berlebihan mendorong terjadinya bahan baku makanan terkontaminasi oleh bakteri.

#### 6) Fasilitas

Fasilitas merupakan usaha untuk menarik pembeli datang sehingga usaha menjadi lancar. Agar semua itu terjadi maka lingkungan harus bersih, sehat dan aman untuk menjadikan makanan itu dapat diterima oleh konsumen.

### c. Manfaat *Hygiene* dan Sanitasi

Beberapa manfaat yang dapat dirasakan apabila kita menjaga *hygiene* dan sanitasi lingkungan menurut Rejeki (2015) adalah:

- Mencegah penyakit menular
- Mencegah kecelakaan
- Mencegah timbulnya bau tidak sedap
- Menghindari permasalahan pencernaan
- Mengurangi jumlah presentase penyakit
- Lingkungan menjadi bersih, sehat dan nyaman

### d. Ruang lingkup sanitasi

Menurut Rejeki (2015: 2-4). Sanitasi merupakan usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatan kepada usaha kesehatan lingkungan hidup



manusia. Contohnya yaitu menjaga kebersihan alat-alat yang digunakan untuk mengolah makanan dan menjaga kebersihan tempat penyimpanan makanan agar terhindar dari kontaminasi penyakit terhadap makanan. Menurut WHO merupakan suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama terhadap hal-hal yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan dan kelangsungan hidup. Ruang lingkup sanitasi meliputi beberapa aspek berikut:

#### 1. Penyediaan air bersih

Sanitasi air merupakan usaha preventif dimana untuk menjaga air agar tidak terkontaminasi dari berbagai bakteri dan dapat menyebabkan penyebaran penyakit apabila dikonsumsi. Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk menjaga sanitasi air menurut Rejeki (2015:9-20) antara lain:

##### a) Pengawasan terhadap kuantitas dan kualitas air

Kuantitas air merupakan jumlah air yang tersedia dan siap digunakan oleh masyarakat. Sedangkan pengertian kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Mutu air adalah kondisi kualitas air yang diukur dan atau diuji berdasarkan parameter-parameter tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kriteria mutu air adalah tolak ukur mutu air untuk setiap kelas air. Adapun kualitas air yang memenuhi syarat kesehatan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- Secara alamiah memang air tersebut tidak memenuhi syarat, misalnya keruh, berwarna, berbau dan mengandung besi atau mangan dalam kadar yang berlebihan/ tinggi.

- Lingkungan sekitar sarana air bersih yang dapat mencemari air, misalnya terdapat jamban, pembuangan sampah, kandang ternak dan genangan air kotor pada jarak kurang 11 meter.

- Konstruksi sarana air bersih yang tidak memenuhi persyaratan teknis seperti sumur gali tanpa dilengkapi bibir, dinding lantai dan saluran pembuangan air bekas kepal air.

#### b) Pemanfaatan air

Menurut Rejeki (2015:12-13). Air merupakan salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup di dunia ini yang tidak dapat dipisahkan. Tidak hanya penting bagi manusia, Air merupakan bagian yang penting bagi makhluk hidup baik hewan atau tumbuhan. Tanpa air kemungkinan tidak ada kehidupan di dunia ini karena semua makhluk hidup sangat memerlukan air yang cukup bagi dirinya sendiri.

Air juga dapat memenuhi kebutuhan pokok seperti keperluan rumah tangga, keperluan umum seperti kebersihan jalan dan pasar, pengangkutan air limbah, hiasan kota dan tempat rekreasi. Air juga menjadi faktor penting dalam keperluan industri, perdagangan, pertanian dan peternakan, keperluan layar dan lain sebagainya.

Oleh karena itulah air sangat berperan penting bagi seluruh makhluk hidup dan ekosistem yang ada maka kita harus menjaga dan melestarikan agar air yang kita gunakan tetap terjaga dengan melakukan pengelolaan air yang baik seperti penghematan, tidak membuang sampah sembarangan dan juga limbah yang dapat mencemari air sehingga mengganggu ekosistem yang ada.



c) Penyakit-penyakit yang dapat ditularkan oleh air

Penyakit masyarakat yang disebabkan oleh kuman dari air yang tercemar yaitu:

- Penyakit bakteri bisa berupa (salmonellosis, shigellosis, diare akut)
- Penyakit virus bisa berupa (gastroenteritis, hepatitis A)
- Bersifat parasit (giardiasis, infeksi cacing tambang)

Kuman bisa masuk ke dalam air secara langsung yaitu melalui pipa laguna meluap limbah pembangunan ke sungai atau aliran memasok air minum, bisa juga di sebar oleh hewan yang telah mati di dalam air. Adapun secara tidak langsung antara lain yaitu kontaminasi dari sistem limbah, contohnya menguras resapan terlalu dekat dengan lubang atau limbah dari laguna mengalir ke pasokan air, lalu orang yang mencuci atau pergi ke toilet di atau dekat sumber air.

d) Cara pengelolaan air

Menurut Rejeki (2015:21). Pengelolaan air menurut peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 82 tahun 2001 diatur sebagai berikut:

a. Pasal 2

- Pengelolaan kualitas air dan pengendalian pencemaran air diselenggarakan secara terpadu dengan pendekatan ekosistem.

- Keterpaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan pada perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.

b. Pasal 3

- Penyelenggaraan pengelolaan kualitas air dan pengendalian pencemaran air sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, dapat dilaksanakan oleh pihak ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan.

c. Pasal 4

- Pengelolaan kualitas air dilakukan untuk menjamin kualitas air yang diinginkan sesuai peruntukannya agar tetap dalam kondisi alamiahnya.

- Pengendalian pencemaran air dilakukan untuk menjamin kualitas air agar sesuai dengan baku mutu air melalui upaya pencegahan dan penanggulangan pencemaran air serta pemulihan kualitas air.

- Upaya pengelolaan kualitas air sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan pada:

- a) Sumber air yang terdapat didalam hutan lindung
- b) Mata air yang terdapat di luar hutan lindung
- c) Akuifer air dalam tanah

2. Pengolahan sampah

Sampah adalah segala sesuatu yang tidak diinginkan orang lagi. Banyak sampah berasal dari rumah-rumah penduduk atau industri pariwisata. Contohnya adalah sisa makanan, kertas, plastik, botol, kaleng, kain tua, pakaian dan selimut.

Sampah ada yang merupakan limbah padat dan ada limbah cair misalnya limbah dari toilet, kamar mandi dan bak.

Jika sampah tidak dibuang dengan benar maka akan menjadi masalah kesehatan lingkungan yang besar karena dapat menimbulkan bau yang paling tidak menyenangkan, dapat menimbulkan cedera dan mampu membantu dalam penyebaran penyakit. Sampah juga memiliki kuman penyebab penyakit yang dapat menyebar ke orang, yang ditularkan oleh lalat.



Sisa makanan dan sampah lainnya akan memiliki banyak kuman dan kadang-kadang parasit pada mereka. Jika sisa makanan yang tersisa terkena cuaca yang lembab maka akan membusuk dan banyak kuman akan tumbuh. Beberapa sampah perlu perawatan khusus sebelum mereka dimasukkan ke dalam sampah. Menurut Rejeki (2015:4) upaya-upaya yang dilakukan untuk mengolah sampah yaitu:

a. Cara atau sistem pembuangan

Semua sampah harus dimasukkan ke dalam tempat sampah sesegera mungkin.

Sampah yang terlalu besar harus segera dibuang ke tempat pembuangan akhir.

Beberapa item sampah perlu perawatan khusus yaitu:

1) Sisa makanan

Jika memungkinkan, ini harus dibungkus dalam kertas sebelum dimasukkan ke tempat sampah. Ini dapat mengurangi bau yang menarik serangga atau hewan untuk dihindari.

2) Botol, karton, kertas, kaleng, dan barang serupa

Biasanya bisa langsung masuk tempat sampah. Namun, jika berisi makanan sampah tersebut harus dibungkus terlebih dahulu. Jika mengandung racun, racun harus dibuang dengan aman dan wadah dicuci sebelum dimasukkan ke dalam sampah. Dalam kasus pestisida dan kontainer, ada aturan khusus untuk pembuangan yang aman.

b. Peralatan pembuangan dan cara penggunaannya dan pemeliharannya

Pengumpulan sampah adalah layanan yang sangat penting bagi masyarakat.

Resiko kesehatan sangat meningkat jika layanan ini terabaikan. Peralatan yang digunakan untuk menampung sampah ialah bak sampah yang dilengkapi penutup dan kendaraan yang dapat memindahkan bak sampah tersebut seperti mobil, truk, traktor, dan kendaraan lainnya.

### c. Pengawasan pengendalian vector

Menurut Rejeki (2015:119). Serangga seperti lalat, kecoa dan tikus dapat menyebarkan kuman ke makanan ketika mereka merangkak atau berjalan diatas.

Jika seseorang makan makanan yang terkontaminasi oleh kuman dapat membuat mereka sakit. Contoh kuman menyebar dengan cara ini ialah kuman salmonella dan *staphylococcus*. Binatang tikus dan lalat merupakan kendaraan untuk membawa kuman penyebab penyakit yang disebut vector.

### d. Kesehatan dan keselamatan kerja

Menurut rejeki (2015:143-142). Keselamatan dan kesehatan kerja ialah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan baik jasmaniah maupun rohaniah tenaga kerja pada khususnya, dan manusia pada umumnya serta hasil karya dan budaya untuk menuju masyarakat adil dan makmur.

Menurut suma'mur (1981:2) dalam Rejeki (2015). Keselamatan kerja merupakan rangkaian usaha untuk menciptakan suasana kerja yang aman dan tentram bagi karyawan yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan. Jadi kesehatan dan keselamatan kerja tidak selalu membicarakan masalah keamanan fisik dari para pekerja tetapi menyangkut berbagai unsur dan pihak.

### 3. Pengertian makanan

Menurut rejeki (2015) makanan adalah setiap benda padat atau cair yang apabila ditelan dapat memberikan suplai energi kepada tubuh untuk pertumbuhan atau berfungsinya tubuh. Makanan yang berkualitas baik menurut Suprapti (2002:7) adalah makanan yang bermanfaat bagi kesehatan dan mengandung unsur-unsur gizi serta kalori yang dibutuhkan dalam kehidupan manusia, yaitu sebagai berikut:



- Unsur kalori (karbohidrat, lemak dan protein)

- Unsur gizi (karbohidrat, lemak, protein, vitamin dan mineral)

Dalam menunjang kegiatan menjaga kualitas makanan dan minuman dibutuhkan standar *Hygiene* dan Sanitasi yang baik untuk pemilihan bahan dan pengolahan makanan. Seperti yang dikemukakan oleh Bartono (2000) dalam

Yuliastri, persyaratan bahan makanan dan makanan jadi adalah sebagai berikut:

1) Bahan makanan

- Bahan makanan dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak busuk
- Bahan makanan berasal dari sumber resmi yang terawasi
- Bahan makanan kemasan, bahan tambahan makanan dan bahan penolong memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku

2) Makanan jadi

- Makanan jadi dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak busuk, makanan dalam kaleng harus tidak menunjukkan adanya pengembangan, cekung dan kebocoran.
- Jumlah kandungan logam berat dari residu pestisida dan pencemaran lainnya tidak boleh melebihi ambang batas yang diperkenankan menurut perundang-undangan yang berlaku.

- Buah-buahan dicuci dengan air yang memenuhi persyaratan. Khusus untuk sayuran yang dimakan mentah dicuci dengan air yang mengandung larutan kalium permanganate 0,02% atau dimasukkan dalam air mendidih untuk beberapa detik.

#### 4. Pengertian *food and beverage*

Menurut Soekresno dan Pendet (1998:4) menyebutkan bahwa *food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

*Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerja sama. 2

(dua) bagian tersebut adalah :

1) *Food and beverage* bagian depan (*front service*)

Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan *room service*.

2) *Food and beverage* bagian belakang (*back service*)

yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *stewarding*.

Tujuan departemen *food and beverage* menurut Soekarno dan Pendet (1998:5) adalah:

1) Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.

2) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap



karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.

3) Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

sumber: majalahpendidikan.com/pengertian-food-and-baverage.

### **e. Standarisasi hygiene dan sanitasi**

Rumah makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum ditempat usahanya.

Penjamah makanan adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan, serta penyajian. Di bawah ini peraturan persyaratan hygiene dan sanitasi berdasarkan Kepmenkes No 1098/Menkes/Sk/VII/2003:

#### **1. Persyaratan hygiene sanitasi rumah makan dan restoran**

##### **a) Lokasi dan bangunan**

- 1) terhindar dari pencemaran yang diakibatkan debu, asap, serangga dan tikus
- 2) terpisah dengan tempat tinggal
- 3) ada dapur, gudang, ruang makan, toilet
- 4) ruang harus ditata untuk memudahkan arus bahan makanan jadi dan barang-barang sehingga menghindari pencemaran makanan jadi
- 5) lantai kedap air, rata, tidak licin dan mudah dibersihkan

- 6) pertemuan lantai dengan dinding harus conus/ tidak membentuk sudut yang siku. gunanya agar debu tidak menumpuk disudut tersebut dan memudahkan ketika membersihkan.
- 7) dinding harus rata dan mudah dibersihkan
- 8) dinding yang sering terkena air harus dilapisi dengan bahan porselen/ bahan kedap air lainnya dengan ketinggian minimal 2 meter dari lantai.
- 9) ventilasi alamiah harus bisa menjamin pertukaran udara dengan baik dan dapat menghilangkan uap, asap, bau serta debu diruangan.
- 10) ventilasi buatan (air conditioner) harus dilakukan perawatan secara berkala.
- 11) Pencahayaan minimal 10 *foot candle* untuk gudang, dapur, tempat cuci peralatan
- 12) atap tidak bocor, cukup landai dan tidak menjadi sarang tikus/serangga
- 13) langit-langit permukaan harus rata, berwarna terang serta mudah dibersihkan, tidak terdapat lubang, tinggi minimal 2,4 meter dari lantai.
- 14) pintu dibuat dari bahan yang mudah dibersihkan serta jarak antara pintu dan lantai tidak lebih dari satu centimeter.

**b) Fasilitas Sanitasi**

- 1) tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan air bersih sesuai kepmenkes
- 2) saluran air limbah harus dilengkapi *grease trap*/ penangkap lemak, menggunakan saluran tertutup dan ada pengolahan limbah sebelum dialirkan ke riol terbuka.
- 3) Tersedia toilet yang letaknya harus terpisah dari dapur, ruang persiapan makanan, ruang tamu, dan gudang makanan.
- 4) toilet wanita terpisah dengan pria



- 5) jenis jamban leher angsa dengan septik tank, tersedia sabun cuci tangan, lantai jamban tidak licin.
- 6) tersedia tempat sampah disetiap ruangan yang menghasilkan sampah
- 7) tempat sampah harus memiliki tutup, ukurannya disesuaikan, bahan kedap air, tidak mudah berkarat serta dilengkapi kantong plastik sebagai alas.
- 8) sampah harus dibuang setiap hari.
- 9) tersedia tempat cuci tangan dilengkapi sabun dan pengering tangan.
- 10) tersedia tempat mencuci peralatan dari bahan yang kuat, aman tidak mudah berkarat dan mudah dibersihkan
- 11) tahapan pencucian meliputi menggyur, menyabun dan membilas yang masing-masing memiliki tempat terpisah.
- 12) larutan untuk mencuci mengandung kalium permanganat 0,02%
- 13) tempat penyimpanan air bersih harus memiliki tutup rapat

**c) Dapur dan ruang makan**

**Dapur:**

- 1) luas dapu minimal 40% dari ruang makan atau 27 % dari luas bangunan
- 2) lantai dengan kemiringan 2%, artinya setiap jarak 1 meter lantai harus dimiringkan 2 cm. ini mecega tergenang air dan mudah dibersihkan
- 3) dicat dengan warna yang terang
- 4) dilengkapi exhauster fan ( kipas untuk menarik udara yang ada di dalam keluar) yang dipasang didinding setinggi dua meter dari lantai. gunanya untuk mengurangi bau dan menarik udara panas di dapur.
- 5) untuk tungku dapur harus memiliki sungkup asap (*hood*) yang kemudian disalurkan ke cerobong asap

- 6) terdapat alat pencegah tikus dan serangga
- 7) intensitas pencahayaan 10 Fc
- 8) udara di dapur tidak boleh mengandung kuman 5 juta/gram (uji lab)
- 9) tersedia meja racik, peralatan, lemari penyimpanan dingin, rak peralatan, bak pencucian
- 10) tidak berhubungan langsung dengan jamban, pengolahan limbah, dan tempat tinggal

#### **Ruang makan:**

- 1) jarak minimal 0,85 m<sup>2</sup>/kursi
- 2) pintu bagian luar membuka kearah luar
- 3) meja, kursi dibersihkan setiap hari
- 4) tempat penyajian khusus yang terbebas dari pencemaran
- 5) dinding berwarna terang
- 6) lantai bersih

#### **d) Bahan Makanan dan Makanan Jadi**

- 1) bahan makanan kondisi baik, tidak rusak tidak membusuk
- 2) jika makanan ada makanan kaleng sebaiknya tidak menunjukkan adanya pengembangan, penyok dan bocor
- 3) angka kuman 0/ 100 ml sample minuman (uji lab)
- 4) angka kuma 0/gram sampel makanan (uji lab)
- 5) tidak ada residu pestisida

#### **e) Persyaratan pengolahan makanan**

- 1) sedapat mungkin hindari kontak langsung dengan kulit
- 2) gunakan alat sarung tangan, penjepit makanan, sendok/garpu



- 3) tenaga pengolah menggunakan celeme, tutup rambut, sepatu dapur
- 4) ketika mengolah tidak boleh merokok, makan/mengunyah, memakai cincin, pemakaian alat yang tidak sesuai peruntukan.
- 5) selalu mencuci tangan sebelum dan sesudah bekerja. selesai dari kamar kecil.
- 6) selalu memakai pakaian kerja dan pakaian pelindung dengan benar dan bersih.
- 7) memiliki buku catatan riwayat kesehatan pribadi.

**f) Tempat penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi**

- 1) selalu terpelihara dalam keadaan bersih
- 2) penempatan terpisah dari makanan jadi
- 3) suhu penyimpanan sesuai dengan jenis makanan
- 4) ketebalan bahan makanan padat tidak lebih dari 10 cm
- 5) kelembabab ruang penyimpanan 80% sampai 90 % gunanya agar mencegah perjamuran.
- 6) bahan yang masuknya dahulu dikeluarkan belakangan (first in first out)
- 7) terlindung dari debu, bahan berbahaya, serangga, tikus dan hewan lainnya.
- 8) makanan cepat busuk disimpan pada suhu panas 65,5 derajat celcius atau disimpan pada suhu dingin 4 derajat celcius
- 9) makanan cepat busuk untuk penggunaan tidak lebih dari 6 jam (disimpan pada suhu minus 5 derjcele sampai 1 derajat celcius

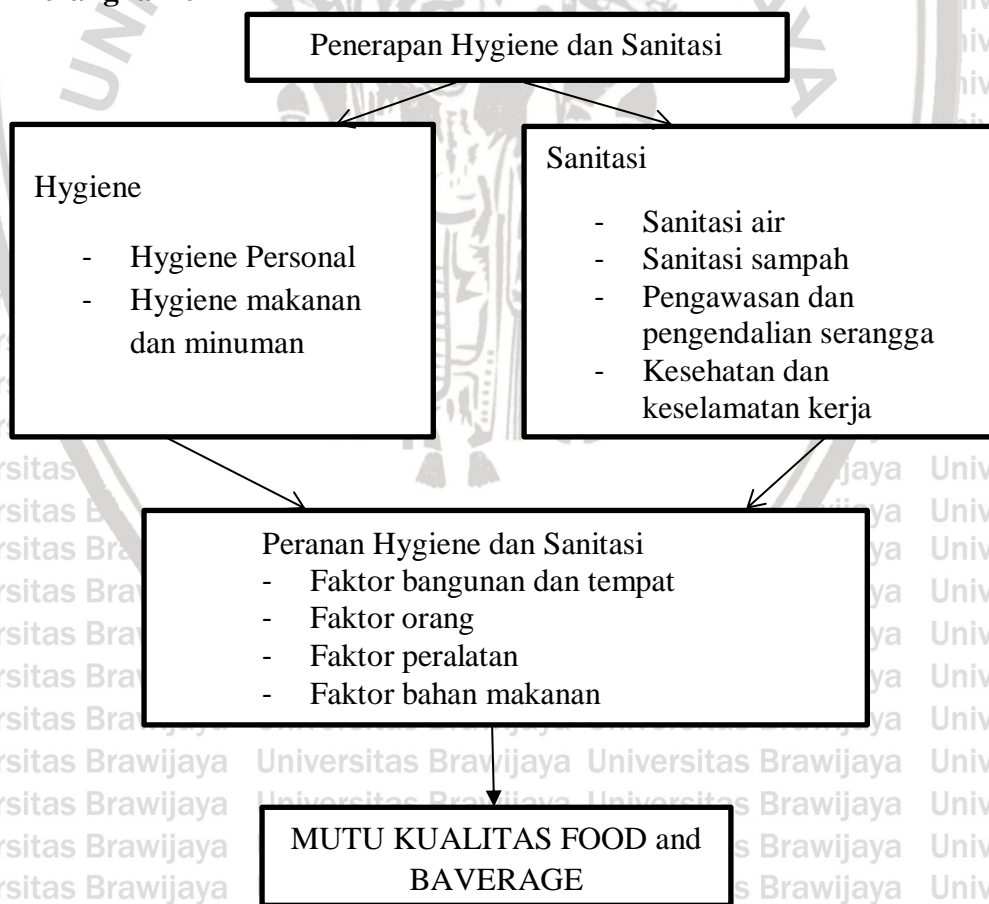
**g) Penyajian makanan**

- 1) disajikan ditempat yang bersih
- 2) tempat bumbu, garam, saos, kecap dll mulut tutupnya selalu bersih
- 3) pemkaian alat makan minimal 5 menitsetelah dicuci baru dibolehkan.

**h) Peralatan**

- 1) peralatan yang kontak langsung dengan makanan tidak boleh mengeluarkan zat beracun antara lain Timah, arsen, tembaga, seng cadmium, antimon yang melebihi nilai ambang batas
- 2) peralatan dalam keadaan baik dan bersih
- 3) tidak boleh mengandung kuman Ecoli
- 4) pengeringan alat secara ditiriskan tidak boleh dilap, namun diperbolehkan dengan bantuan penyinaran matahari atau lampu.
- 5) alat disimpan dalam keadaan kering

**C. Kerangka Berfikir**



**Gambar 2.1 Kerangka berfikir**  
**Sumber : Olahan Peneliti**



### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut sugiyono metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D hal: 2. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dari 4 hal tersebut maka yang perlu diperhatikan adalah cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan kepada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian yang dilakukan yang dapat diamati dengan indera manusia sehingga orang lain dapat mengetahui metode yang digunakan.

Kesimpulannya penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian yang berlandaskan pada falsafat *postpositivisme*, yaitu digunakan untuk meneliti obyek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, lalu pengumpulan data menggunakan triangulasi, analisis data bersifat induktif dan kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif yang lebih menekankan kepada makna dan generalisasi.

Dalam bukunya prof Sugiyono, 2017 hal 8 metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. penelitian yang menggunakan metode deskriptif (*descriptive research*). Penelitian deskriptif termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atau suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual dan akurat.

## B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat untuk membatasi peneliti untuk mendapatkan data yang relevan yang sesuai dengan yang telah peneliti tulis dalam rumusan masalah. Fokus menurut Sugiyono (2010:285) yaitu batasan dalam penelitian kualitatif yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Fokus penelitian dapat membantu peneliti dalam mempermudah observasi. Menurut Moleong (2006:2007) adalah sebagai pusat perhatian untuk membatasi suatu permasalahan yang diteiti agar tidak terjadi pembiasan dengan mempresepsikan maupun mengkaji permasalahannya. Tujuannya menurut Moleong (2006:237) yaitu:

- Penetapan fokus yang membatasi studi yaitu dengan adanya fokus itu bereati penentuan tempat penelitian menjadi layak.
- Penentuan secara efektif menetapkan cerita inklusi, eksklusif untuk menjangring info yang masuk, jika data menarik tetapi tidak relevan maka tidak dihiraukan.

Jadi informasi juga data yang diperoleh harus relevan maka tidak dihiraukan.

Jadi informasi juga data yang diperoleh harus relevan dan sesuai.

Dalam penelitian ini, peneliti telah menetapkan fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah peneliti susun antara lain:

1. Mengetahui cara penerapan standarisasi *Hygiene* dan Sanitasi pada pelaku kuliner di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen.
2. Mengetahui peran prinsip *Hygiene* dan Sanitasi dalam meningkatkan mutu kualitas *food and beverage* di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen.

## C. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi ini, peneliti dapat memperoleh data dan informasi



yang berkaitan dengan tema, masalah, serta fokus penelitian. Dalam penelitian ini lokasi/obyek yang diteliti adalah Hotel YNO Castle Kepanjen. Hotel yang terletak di Kabupaten Malang ini merupakan hotel yang masih terbilang baru. Hotel ini didirikan pada 07 Mei 2015, usianya yang masih 4 tahun berdiri menjadikan Hotel ini terbilang masih muda. Alamat Hotel YNO Castle Kepanjen berada di jalan Sultan Agung no 11 Kepanjen, Kabupaten Malang. Kepanjen merupakan kabupaten dari Kota Malang yang biasa menjadi tempat singgah wisatawan dan juga merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Malang. Kepanjen merupakan ibu kota dan pusat pemerintahan sejak 2008. Kepanjen juga memiliki letak yang dekat dengan kawasan wisata yaitu pantai selatan dan diapit oleh 3 gunung besar yaitu Gunung Kawi, Gunung Semeru, dan Pegunungan Malang Selatan. Peneliti ingin menerapkan *Hygiene* dan Sanitasi pada pelaku divisi *Food and Beverage* yang ada pada restoran Hotel YNO Castle Kepanjen. Hotel yang baru berdiri sekitar 4 tahun ini masih belum atau perlu ditingkatkan dalam standar mutu kualitas *Food and Beverage* nya. Untuk meningkatkan kualitas *Food and Beverage* maka perlu diterapkan *Hygiene* dan Sanitasi supaya para tamu hotel merasa nyaman dan aman tanpa berfikir bahwa makanan yang ada di Hotel YNO Castle bisa membahayakan kesehatan diri mereka.

#### **D. Sumber Data**

Dalam penelitian kualitatif sumber data dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung diberikan kepada peneliti (Satori, 2009:103). Dalam penelitian ini sumber data primer didapat dari informan sebagai berikut:

1. *Owner* Hotel YNO Castle Kepanjen Bapak Subaery.
2. *Head Chef* Hotel YNO Castle Kepanjen.
3. *Waitress* Hotel YNO Castle Kepanjen.
4. Tamu Hotel YNO Castle Kepanjen.

Sedangkan sumber data sekunder dapat diperoleh dari:

1. Divisi Front Office Hotel YNO Castle Kepanjen.
2. Statistik Tamu Hotel YNO Castle Kepanjen.
3. *Review* dari travel *booking* online.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui setting dari berbagai sumber dan berbagai cara. Dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkn dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder (Satori, 2009:103). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

1. Wawancara

Wawancara adalah usatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Dalam metode ini kreatifitas pewawancara sangat diperlukan karena dapat dikatakan bahwa hasil interview yang diteliti banyak bergantung pada kemampuan penyelidik untuk mencari jawaban, mencatat dan menafsirkan setiap jawaban. Pendapat lain dikemukakan oleh Satori (209: 130) bahwa



wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.

Dalam penelitian ini teknik wawancara berguna untuk mendapatkan data dan informasi mengenai restoran Hotel YNO Castle Kapanjen dengan mengedepankan Hygiene dan Sanitasi pada *food and baveragenya*. Wawancara yang dilakukan peneliti dilaukan kepada bapak Subaery selaku *owner* dari Hotel YNO Castle Kapanjen, yang kedua kepada bapak Sujatmiko selaku *head chef* hotel YNO Castle Kapanjen , ketiga kepada Ibu Suliami selaku *waitress* hotel YNO Castle, dan terakhir adalah tamu hotel YNO Castle Kapanjen.

## 2. Observsasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki pengamatan/observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Dengan ini data yang diperoleh adalah data faktual dan aktual, dalam artian data yang diperoleh pada saat peristiwa berlangsung (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000).

Pendapat lain dikemukakan oleh Satori (2009: 105) observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengamatan/ observasi langsung ke Hotel YNO Castle khususnya pada restoran dan divisi *food and beverage* untuk mengetahui bagaimana cara yang tepat menerapkan *Hygiene* dan Sanitasi di Restoran Hotel YNO Castle Kapanjen.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011) metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif dan R&D) yaitu dokumentasi merupakan peristiwa yang telah berlalu. hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung oleh bukti dokumentasi mungkin berupa catatan, gambar, rekaman, studi dokumen dalam penelitian kualitatif. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Dalam penelitian ini, studi dokumentasi diambil dari data-data yang terdapat di Hotel YNO Castle Kepanjen, baik dari gambar-gambar restoran, tamu hotel, dan tempat pengolahan bagian divisi *food and beverage* yang ada di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu berupa alat yang dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2017: 222) yang menjadi alat dalam penelitian itu adalah peneliti itu sendiri. Peneliti harus divalidasi sebagai instrument untuk mempertimbangkan seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian lalu terjun langsung di lapangan.

### G. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang berfungsi untuk pemaknaan data dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai



tujuan akhir penelitian. Penelitian ini menggunakan data model interaktif dari Huberman dan Saldana (2014: 14). Model ini dipilih oleh peneliti karena sesuai dengan judul penelitian dan model interaktifnya cocok. Menurut Huberman dan Saldana (2014:14), analisis terdiri dari empat alur kegiatan yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), kesimpulan (*conclusion drawing Verification*). analisis interaktif yang dimaksud, maka dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, factual, dan akurat.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model Miles dan Huberman (2014:14):

1. Pengumpulan data (*data collection*)

Pengumpulan data yaitu semua data yang terkumpul dari hasil interview, observasi dan dokumentasi. Dalam proses ini, penulis mulai dengan membuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan fokus serta mengumpulkan data-data.

2. Kondensasi data

Data kondensasi mengacu pada proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, abstrak, dan/atau mengubah data yang muncul dalam kerangka pemikiran dari catatan yang ditulis di lapangan, wawancara transkrip, dokumen, dan bahan empiris lainnya.

3. Penyajian data (*data display*)

Data display berarti mendisplay data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dsb. Menyajikan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bersifat naratif. Ini dimaksudkan

untuk memahami yang sedang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

#### 4. Kesimpulan (*conclusion drawing/ verification*)

Langkah terakhir dari model ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti ada di lapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada yang berupa deskripsi.

### H. Keabsahan Data (Validitas)

Menurut Moleong (2012:330-332) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Data tersebut digunakan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut.

Melalui triangulasi, peneliti dapat melihat ulang temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori. Dalam penelitian ini, keabsahan data (validitas) dilakukan dengan:

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Menurut (Moleong, 2013:330-332) penelitian kualitatif memiliki beberapa macam teknik pemeriksaan keabsahan data triangulisasi, antara lain adalah sebagai berikut:



1. Triangulisasi sumber, yakni membandingkan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

2. Triangulisasi metode dilakukan melalui dua strategi yakni pengecekan kepercayaan penemuan hasil penelitian hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Triangulisasi penyidik, yakni dengan cara membantu mengurangi penyimpangan dalam pengumpulan data.

4. Triangulisasi teori, yakni berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan kepercayaannya dengan satu atau lebih teori.

Peneliti menggunakan triangulisasi sumber pada penelitian ini. Triangulisasi sumber dapat ditempuh dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan juga membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan seperti masyarakat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, juga pemerintahan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Lokasi dan Obyek Penelitian

#### 1. Gambaran umum Kecamatan Kapanjen Kabupaten Malang

Kapanjen Kabupaten Malang merupakan kecamatan dan juga menjadi pusat pemerintahan Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Letaknya 20 km di bagian selatan Kota Malang. Kapanjen menjadi pusat pemerintahan dan juga ibu kota Kabupaten Malang sejak 2008. Kapanjen dikenal sebagai kota satelit bersama dengan Lawang dan Singosari sebagai penyangga utama Kabupaten Malang, yang termasuk dalam kawasan Malang Raya. Kapanjen merupakan Kabupaten yang bisa menjadi tempat singgah wisatawan, karena memiliki letak yang dekat dengan kawasan wisata yaitu pantai Selatan dan diapit oleh gunung besar yaitu Gunung Kawi, Gunung Semeru, dan Pegunungan Malang Selatan.

Kapanjen juga memiliki stadion besar yang menjadi markas utama dari Arema FC, tim kebanggaan Kota Malang yaitu Stadion Kanjuruhan. Letak Obyek penelitian pun dekat memiliki akses yang dekat dengan dengan 2 rumah sakit di Kapanjen, stasiun kereta, Stadion Kanjuruhan, supermarket, tempat Ibadah, pasar tradisional, tempat makan, dsb. Hal ini menjadi keuntungan dikarenakan letak obyek penelitian berada di pusat Kapanjen. Kapanjen juga memiliki lahan pertanian yang cukup luas terhitung tahun 2018 luas lahan persawahan ada 130.323 hektar menurut dinas pertanian Kabupaten Malang. Mata pencaharian penduduk di Kecamatan Kapanjen antara lain sebagai petani, pengusaha, pengrajin, buruh bangunan, buruh industri, pedagang, PNS, pegawai swasta, TNI.



Kepanjen juga memiliki sumber daya alam antara lain sawah, sawah tadah hujan, tebu, jagung, ubi kayu, kopi, Pemandian Metro, sumber air (Dilem, Talangagung, Jenggolo, Pangungrejo, Mojosari, Sengguruh, dan Kepanjen).

a. Letak Geografis Kecamatan Kepanjen

Kepanjen merupakan kecamatan yang terletak pada wilayah Kabupaten Malang yang memiliki 4 kelurahan, 14 desa, 39 dusun, 77 RW dan 467 RT. Kepanjen menjadi ibu kota Kabupaten Malang sejak tahun 2008. Berikut keempat kelurahan beserta 14 desa di kecamatan Kepanjen adalah Kelurahan Penarukan, Kelurahan Kepanjen, Kelurahan Cempokomulyo, Kelurahan Adirejo, Desa Tulangagung, Desa Tegalsari, Desa Sukoharjo, Desa Sengguruh, Desa Pangungrejo, Desa Ngadilangkung, Desa Mojosari, Desa Mangunrejo, Desa Kemiri, Desa Kedung Pedaringan, Desa Jenggolo, Desa Jatirejoyoso, Desa Dilem, Desa Curungrejo.

Kecamatan Kepanjen dikelilingi oleh beberapa kecamatan yang lainnya di Kabupaten Malang yaitu Kelurahan Kepanjen berbatasan langsung dengan Kecamatan Pakisaji di sebelah utara, dan berbatasan dengan Kecamatan Gondanglegi dan Bululawang di sebelah timur, berbatasan dengan Pagak di sebelah selatan, berbatasan dengan Kecamatan Kromengan dan Ngajum di sebelah barat. Secara geografis, Kepanjen terletak di ketinggian 350 meter diatas permukaan laut dan diapt oleh tiga gunung besar yaitu Gunung Kawi, Gunung Semeru, dan Pegunungan Malang Selatan.

b. Pembagian Administratif Kecamatan Kepanjen

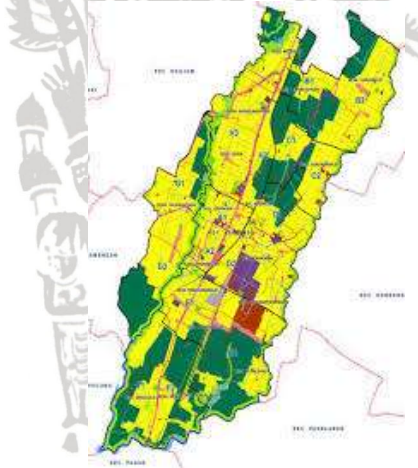
Lokasi dari Kepanjen yaitu 20 km di sebelah selatan Kota Malang, Kepanjen memiliki jalur utama yang menghubungkan Surabaya, Malang, dan Blitar.

Adanya stasiun juga membantu dalam menghubungkan jalur transportasi umum Lawang-Malang-Kepanjen. Stasiun ini juga menghubungkan dengan kota-kota di pulau Jawa, seperti Surabaya, Malang, Blita, Jakarta, dan kota lainnya.

**Tabel 4.1 Batas Administratif Kecamatan Kepanjen**

No	Arah Mata Angin	Batas Administratif
1	Utara	Kecamatan Pakisaji
2	Timur	Kecamatan Gondanglegi dan Bululawang
3	Selatan	Pagak
4	Barat	Kecamatan Kromengan dan Ngajum

Sumber: Profil Kecamatan Kepanjen, 2011



**Gambar 4.1. Peta Kepanjen Kabupaten Malang**  
Sumber: Kepanjen 2018

c. Potensi wisata Kecamatan Kepanjen

Kepanjen tidak memiliki obyek wisatanya sendiri namun bukan berarti kecamatan ini tak memiliki lokasi wisata untuk dikunjungi. Stadion Kanjuruhan yang merupakan markas klub Arema FC kebanggaan Aremania, area tersebut memiliki taman hiburan bagi anak-anak yaitu ada kolam renang dan Taman Lalu Lintas. Pada akhir pekan ada juga Taman Hiburan Rakyat yang selalu ramai.





Kepanjen juga menjadi tempat transit wisatawan untuk beristirahat yang akan melanjutkan perjalanan ke tempat lokasi wisata yang tidak jauh dari Kepanjen yaitu pantai selatan yang memiliki pantai yang membentang sepanjang Jalur Lintas Selatan, tiga gunung besar yaitu Gunung Kawi, Gunung Semeru, dan Pegunungan Malang Selatan. Daerah Gondanglegi yang berdekatan dengan Kepanjen memiliki banyak sumber pemandian yang airnya jernih dan menjadi tempat favorit yang dikunjungi wisatawan yaitu ada Sumber Taman, Sumber Jenon, Sumber Sirah, Sumber Maron.

Malang sendiri memiliki banyak obyek wisata yang menjadi tujuan wisatawan dari daerah Selatan sehingga Kepanjen menjadi tempat yang tepat bagi wisatawan untuk transit ataupun beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan. Dalam pengembangan pariwisatanya Kecamatan Kepanjen sedang mengusahakan Danau Jati Mas yang merupakan penyuplai air PLA sengguruh terletak di antara Desa Kemiri dengan Desa Tegalsari memiliki potensi yang baik untuk tempat rekreasi, budidaya ikan/kolam pancing. Danau yang sekarang sudah tidak terawat dan ditumbuhi eceng gondok ini dulunya pernah bekerjasama dengan PT Jasa Tirta dengan desa yang menciptakan lapangan pekerjaan dalam bentuk kolam pemancingan, namun akibat terjadinya konflik dalam pengelolaannya antara Desa Kemiri dan Desa Tegalsari Danau Jati Mas menjadi terlantar. Sekarang mulai dirintis kembali dalam tahapan mencari naskah dokumen untuk memulai kerjasama kembali.

#### d. Pemerintahan

Pemerintahan adalah suatu sistem yang mengatur segala kegiatan masyarakat dalam suatu daerah/ wilayah/ negara yang meliputi segala aspek kehidupan

berdasarkan norma-norma tertentu, unit pemerintahan di bawah Kabupaten secara langsung adalah Kecamatan. Masing-masing kecamatan terdiri dari beberapa desa, dari masing-masing desa terbagi atas dusun/ lingkungan, rukun kampung dan rukun tetangga (RT). Berdasarkan Tint Perkembangan Desa, setiap desa dapat dikelompokkan menjadi 2 tingkat, yaitu Desa Swadaya, Desa Swakarya dan Desa Swasembada.

Kepanjen merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Berikut Kantor pemerintahan yang berlokasi di daerah Kecamatan Kepanjen antara lain Kantor Kecamatan Kepanjen, Kantor Urusan Agama Kecamatan Kepanjen, Kantor Desa, Pemerintah Kabupaten Malang, Kantor Kelurahan Kepanjen, Dinas Perindustrian Perdagangan Kabupaten Malang, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan, Kantor Bupati Malang, Dinas PU SDA Kabupaten Malang, Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Pemerintahan Kabupaten, Bawaslu Kabupaten Malang, dll.

## **2. Gambaran Umum Hotel YNO Castle Kepanjen**

### **a. Sejarah Hotel YNO Castle Kepanjen**

Hotel merupakan sarana pokok yang menyediakan penginapan dan menjadi salah satu sarana pokok dalam industri pariwisata. Hotel merupakan bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan. Hotel juga menjadi salah satu akomodasi yang mempergunakan sebagian/ seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan dan juga fasilitas-fasilitas yang dikelola secara komersial serta memenuhi



ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. Hotel YNO Castle Kepanjen yang menjadi obyek penelitian oleh peneliti resmi beroperasi/ dibuka pada tanggal 07 Mei 2015. Hotel yang masih berdiri berdiri selama 4 tahun ini masih tergolong baru dan masih berkembang.

Kepanjen memiliki beberapa hotel seperti Hotel Santana, Hotel Mirabelle, Isro dan berbagai Guest House dan Hostel lainnya. Hotel ini terletak di Jalan Sultan Agung no.11 Kepanjen, Kabupaten Malang. Peneliti berusaha memahami perkembangan hotel yang masih tergolong baru khususnya di daerah Kabupaten.

Hotel ini ibarat bayi yang masih belajar untuk dapat berkembang dengan usianya yang masih 4 tahun maka hotel ini terbilang muda. Adanya pesaing dari hotel lain yang ada di daerah kepanjen membuat hotel YNO Castle bersaing dalam meningkatkan kualitas hotelnya dan memuaskan pelanggan/tamu yang menginap di hotelnya khususnya dari segi kualitas *Food and Beverages* yang ada di restoran Hotel YNO Castle. Hotel ini memiliki kelebihan yaitu letaknya yang strategis di akses jalan utama Kepanjen dan akses mudah ke berbagai fasilitas umum seperti tempat ibadah, tempat makanan, rumah sakit, pasar tradisional, super market, Stadion Kanjuruhan, dan perkantoran pemerintahan.



**Gambar 4.2. Hotel YNO Castle**  
Sumber: Peneliti, 2019

b. Target Pasar Hotel YNO Castle Kepanjen

Target pasar adalah suatu kelompok konsumen yang menjadi sasaran pendekatan perusahaan untuk membeli produk yang dijual. Hal ini juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh owner hotel sebelum menginvestasikan uangnya untuk membangun hotel di Kepanjen. Dengan menentukan target pasar maka owner dapat menempatkan gagasan pemasaran dengan lebih jelas, mengatur produk menjadi lebih baik, menemukan dan membandingkan kesempatan pasar, mengelompokkan budget yang dimiliki secara tepat, menciptakan daya tarik di bidang pemasaran, perusahaan akan berada pada posisi yang lebih baik. Dalam menentukan target pasar sang owner telah menemukan beberapa kelompok konsumen di Kepanjen. Instansi pemerintahan menjadi konsumen yang paling banyak menginap di Hotel YNO Castle, wisatawan juga menjadi konsumen Hotel YNO dengan tujuan transit ataupun memang mengunjungi Kepanjen. Sering diadakannya event-event besar di Kepanjen juga menjadi peluang bagi Hotel YNO untuk mendapatkan tamu untuk menginap.

c. Divisi *Food and beverage* Hotel YNO Castle Kepanjen

*Food and beverage department* merupakan departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman, serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant.

*Food and beverage department* dibagi menjadi beberapa bagian antara lain:

- 1) *Food and beverage production* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.



## 2) *Food and beverage service*

*Food and beverage service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *Food and beverage service* dibagi menjadi dua bagian yaitu: *food service, beverage service*.

Hotel YNO memiliki dua bagian tersebut yaitu bagian *food and beverage production* yang dipimpin oleh bapak Sujatmiko selaku *Head Chef* hotel YNO dengan asisten *Chef*. Lalu *food and beverage service* yaitu oleh ibu Suliami selaku *Waitres* (pelayan) hotel YNO. Keduanya bertanggung jawab untuk area restoran dan dapur Hotel YNO. Bapak Sujatmiko selaku *Head Chef* telah menjabat di hotel YNO sejak resmi dibukanya hotel tahun 2015. Bapak sujatmiko memiliki pengalaman sebagai chef di Klub Bunga Kota Batu sebelumnya seperti berdasarkan wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *Head Chef* sebagai berikut:

”...sebelumnya saya pernah bekerja di Klub Bunga di Kota Batu. Lalu saya mendapatkan tawaran pekerjaan sebagai chef hotel ini dari pak Agus manajer hotel ini yan kebetulan kenalan saya. Setelah itu saya memutuskan resign dengan alasan tempat kerja yang jauh dan juga agar lebih dekat dengan keluarga yang kebetulan juga berkediaman di daerah Kepanjen.”

(Wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *Head Chef* Hotel YNO pada tanggal 17 Mei 2019)

Pada bagian *food and beverage service* di resto hotel ada ibu Suliami yang bertanggung jawab untuk kegiatan operasionalnya. Beliau bertugas sebagai waitress di area resto hotel sejak 2016. Ibu suliami bertugas menyediakan segala kebutuhan tamu ketika waktu breakfast hingga usai. Pernyataan tersebut diperoleh dari wawancara dengan ibu Suliami selaku waitress resto hotel YNO Castle.

Sejak kapan anda menjadi waitress di restoran hotel YNO Castle?

“ART (asisten rumah tangga) mas, dari pak subaery (owner) terus saya ditawarkan jadi waitress menggantikan karyawan yang sebelumnya resign.” (wawancara dengan ibu Suliemi selaku waitress hotel YNO Castle Kepanjen pada tanggal 17 Mei 2019)

Apa saja yang menjadi tugas anda sebagai waitress di restoran Hotel YNO ini?

“tugas saya menjaga area resto dan men checklist tamu sebelum breakfast, saya juga bertugas membuat omelette untuk tamu kalau ada yang pesen mas dan menyiapkan kebutuhan tamu waktu breakfast.” (Wawancara dengan ibu Suliemi selaku waitress Hotel YNO pada tanggal 17 Mei 2019, pukul 08.00).

Dari hasil wawancara dengan narasumber di atas peneliti menyimpulkan terkait standarisasi *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage* di restoran hotel YNO

Castle Kepanjen dilakukan oleh bapak Sujatmiko selaku *head chef* pada bagian area dapur dan ibu Suliemi selaku Waitress untuk area resto ruang makan. Tapi standarisasi yang dilakukan oleh para pelaku *food and beverage* di hotel YNO

Castle masih belum maksimal dan belum memenuhi standarisasi yang baik layaknya standart hotel.

#### **d. Kebijakan Operasional *food and beverage***

Kebijakan dalam perhotelan dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan dari usaha hotel, manajemen akan melanjutkan upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih memfokuskan pemasaran kepada segmen korporasi dan instansi-instansi untuk menjaring tamu-tamu yang akan menginap dalam jangka waktu yang lama.

Hal tersebut juga bertujuan meningkatkan pendapatan dari sektor *food and beverage*, maka diperlukan hotel diharuskan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, juga berupaya menjaga konsistensi cita rasa dan meningkatkan kualitas



makanan yang disajikan. Kebijakan yang diterapkan di hotel YNO dirasa masih kurang karena tidak ada kebijakan pasti yang harus diterapkan khususnya di departemen *food and beverage* hotel YNO hal ini didukung dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *Head Chef* Hotel YNO Castle berikut:

Menurut anda bagaimana kebijakan dari hotel dalam standarisasi operasional departemen *food and beverage*?

“menurut saya memang kurangnya perhatian dan kurangnya manajemen di hotel ini menyebabkan mungkin ada kekurangan di berbagai departemen mas. Kalau untuk di dapur ya saya berusaha mengatasi sendiri operasionalnya biar bisa berjalan dengan baik mulai dari kebersihan, pengolahan makanan dan kebutuhan tamu.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *Head Chef* Hotel YNO pada tanggal 17 Mei 2019)

Hal ini juga berpengaruh pada Sanitasi pada area dapur dan resto yang tidak memiliki ukuran atau standarisasi yang pasti. Pernyataan ini didukung dari hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko dan ibu Suliemi selaku *Head Chef* dan Waitress Hotel YNO berikut:

Menurut bapak kondisi kebersihan dan kesehatan yang ada di dapur restoran Hotel YNO Caste seperti apa?

“kalau menurut saya sudah baik mas, mungkin perlu adanya manajemen yang lebih baik lagi agar lebih tertata dalam segi kebersihannya mas, jadi saya tahu harus bagaimana dalam menjaga kebersihan karena tugas saya yang utama kan sebenarnya memasak jadi agak keteteran kalau harus membersihkan dapur dengan standar yang tinggi, itupun karena juga kurangnya tenaga di dapur mas, cuman 2 orang kadang juga cuman saya sendiri. Menurut saya soalnya ukuran buat kebersihan kan setiap orangnya beda klo saya sendiri ya sudah bersih mas selagi saya nyaman pas kerja.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *Head Chef* Hotel YNO Castle pada tanggal 17 Mei 2019)

Berikut wawancara dengan ibu Suliemi selaku Waitress restoran Hotel YNO Castle mengenai kebersihan di area restoran:

Menurut ibu kondisi kebersihan dan kesehatan yang ada di area restoran Hotel YNO Castle seperti apa?

”saya selalu mengecek kebersihan area resto sebelum dan sesudah tamu meninggalkan area resto dan memastikan hidangan tertata dengan rapi dan peralatan makan seperti sendok, garpu, pisau dan meja makan selalu bersih. Pagi saya sudah nyapu area resto dan ngerapikan alat-alat makan. Karena kebetulan ini bulan puasa jadi saya bersihkan hari sebelumnya jadi hari ini tinggal bersihkan lagi waktu selesai tamu sahur.” (wawancara dengan ibu Suliami selaku Waitress restoran hotel YNO Castle pada tanggal 17 mei 2019)

Dari hasil wawancara dengan para narasumber diatas diatas peneliti menyimpulkan terkait kebijakan tentang mengatur departemen *food and beverage* dan kebijakan terkait tentang kebersihan maupun kesehatan lingkungan dapur dan restoran sendiri ini masih belum ada sama sekali dan masih dalam tahap proses pembuatan master plan. Pihak pengelola ataupun dinas pariwisata daerah juga belum menyentuh ataupun memeberi tindakan terkait dengan kebersihan dan kesehatan *food and beverage* di hotel YNO Castle Kepanjen.

## **B. Penyajian Data**

### **1. Penerapan Hygiene Food and Beverage di restoran hotel YNO Castle**

Bisnis pariwisata menyuguhkan segala kebutuhan dalam kegiatan wisata seperti pelayanan restoran, akomodasi, bar, spa, transportasi,travel agency, fitness center, dan lain sebagainya. Dalam dunia pariwisata tidak hanya menyuguhkan kenyamanan, kualitas mutu, cita rasa makanan saja, tetapi terdapat faktor-faktor yang sangat penting meliputi kenyamanan, keamanan, dan kepastian serta jaminan kebersihan untuk kesehatan sesuai dengan ekspektasi konsumen yang bertujuan memenuhi kebutuhan wisata maupun demi kelangsungan hidupnya. *Hygiene* adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. *Hygiene* pada



74  
dasarnya lebih membicarakan masalah bakteri sebagai penyebab timbulnya penyakit. Ruang lingkup *Hygiene* memiliki dua faktor yaitu membahas mengenai *hygiene* personal dan *hygiene* makanan dan minuman. *Hygiene* personal lebih membahas mengenai kebersihan diri seseorang yang mencakup kebiasaan hidup bersih, bekerja dengan bersih yang dapat membantu dalam menolah makanan yang bersih terbebas dari bakteri dan kuman penyebab penyakit. *Hygiene* makanan dan minuman lebih membahas mengenai cara pengolahan dan kebersihan bahan makanan dan minuman yang digunakan juga bagaimana penyimpanan serta penyajian makanan dan minuman.

#### a. *Hygiene* personal

*Personal hygiene* (*Hygiene* perseorangan) merupakan upaya untuk memelihara derajat kesehatan dan kebersihan diri sendiri. Menjaga kebersihan dan kesehatan sendiri sangat penting dilakukan setiap pribadi untuk menghindari kontaminasi terhadap makanan dan minuman yang dapat mengganggu kesehatan pelanggan juga pentingnya menjaga kebersihan diri juga bermanfaat untuk menjaga kesehatan diri sendiri. Menurut hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *head chef* hotel YNO terkait faktor *hygiene* personal ialah:

Menurut anda bagaimana cara anda dan pegawai lain di departemen *food and baverage* dalam menjaga kebersihan dan kesehatan diri?

“saya pribadi untuk menjaga kebersihan juga harus selalu steril sebelum memasak dengan mencuci tangan dan memakai seragam chef dengan rapi dan bersih dan juga saya selalu memakai apron (celemek) mas agar seragam tetap bersih, yang pasti saya juga memperhatikan detail-detail seperti itu agar ketika memasak, makanan tidak terkontaminasi dengan kuman dan bakteri agar makanan yang disajikan bisa tetap baik, higienis, dan sehat. Saya mandi sehari dua kali. Saya juga menjaga pola makan dan istirahat yang baik mengimbangi

dengan jadwal kerja yang padat karena setiap pagi saya harus sudah ready untuk menyiapkan breakfast dan belum juga kalau harus menyiapkan hidangan ketika ada acara atau event di hotel jadi harus lebih extra lagi waktu kerjanya mas.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *Head Chef* hotel YNO pada tanggal 17 Mei 2019)

Menjaga *hygiene* personal tidak hanya dilakukan oleh juru masak saja yang langsung melalui proses pengolahan makanan di sebuah restoran, namun juga semua individu yang berperan dan berkontribusi hingga makanan dihidangkan.

*Waitress* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam proses menghidangkan makanan dan juga berhadapan secara langsung dengan pelanggan. *Waitress* harus menjaga kebersihan diri serta kesehatannya karena melakukan kontak langsung dengan makanan sebelum dihidangkan dan memberikan kenyamanan ketika melayani pelanggan. Berikut wawancara dengan ibu Suliami selaku *waitress* restoran hotel YNO dalam menjaga *hygiene* dan kesehatan personal:

Bagaimana cara anda menjaga kebersihan dan kesehatan diri saat bekerja di restoran hotel YNO?

“saya selalu memastikan seragam yang saya pakai bersih, cuci tangan dan menguncir rambut biar rapi selalu segar dan wangi soalnya kan melayani tamu secara langsung. Menjaga kesehatannya ya istirahatnya harus teratur soalnya waktu kerjanya sangat pagi, kalau sakit biasanya saya ijin tapi koordinasi dulu sama pak Sujatmiko jadi biar ada penggantinya. Saya juga rutin sarapan pagi meskipun jadwal kerjanya yang padat waktu pagi saya selalu sempatkan.” (wawancara dengan ibu Suliami selaku *waitress* restoran hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Kesimpulan dari wawancara tersebut ialah bahwa *hygiene* personal di departemen *food and beverage* di hotel YNO sudah dilakukan oleh pegawai mereka dengan selalu menjaga kebersihan dan merawat kesehatan mereka. Setiap hari mereka menggunakan seragam yang bersih dan memiasakan diri dengan pola



hidup yang sehat dengan selalu sarapa pagi dan selalu steril sebelum mengolah dan menghidangkan makanan.



**Gambar 4.3. Head Chef**  
Sumber: Penulis, 2019

#### b. *Hygiene* makanan dan minuman

Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang yang memerlukan pengolahan dengan baik agar dapat berfungsi sebagai asupan energi untuk pertumbuhan dan berfungsinya tubuh manusia. *Hygiene* adalah upaya kesehatan yang bertujuan memelihara dan melindungi subjeknya. Maka *hygiene* adalah upaya untuk mencegah bahaya dan bakteri dari makanan dan minuman agar tidak terkontaminasi. Upaya-upaya yang dilakukan oleh restoran hotel YNO dalam menjaga *hygiene* makanan dan minuman adalah sebagai berikut:

##### a) Pemilihan bahan baku makanan

Pemilihan bahan baku makanan adalah salah satu proses yang penting dalam menghasilkan produk atau makanan dengan baik. Pemilihan bahan baku makanan yang bersih dan bebas dari bahaya-bahaya bahan kimia atau tumbuhnya *mikroorganisme pantogen* juga pembentukan toksin selama pengiriman dan

penyimpanan bahan baku makanan. Proses *hygiene* bahan baku makanan bermula dari pemilihan baku makanan dengan kualitas yang baik tanpa mengandung bahan-bahan kimia berbahaya, pengiriman bahan baku makanan juga harus dilakukan dengan baik agar bahan baku makanan tidak terkontaminasi oleh bakteri dan kuman, kemudian penyimpanan bahan baku makanan yang harus tetap steril agar ketika proses pengolahan makanan bahan baku makanan yang digunakan tetap baik dan segar. Perlu dilakukan pengawasan terhadap masa pakai bahan baku makanan untuk menentukan apakah bahan baku makanan masih layak dipakai atau melewati batas waktu untuk dikonsumsi. Berikut merupakan hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko terkait *hygiene* bahan makanan yaitu:

“Bahan baku kebetulan saya sendiri yang belanja biasanya saya beli di pasar atau supermarket. Saya juga punya langganan sendiri yang menyediakan bahan baku dalam jumlah banyak yang bisa memenuhi kebutuhan hotel ini. Hotel ini juga memiliki agent supplier untuk beberapa bahan makanan.”  
(wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku head chef YNO hotel pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sujatmiko bahan baku diperoleh dari pasar, supermarket dan kerjasama dengan agent supplier. Pemilihan bahan baku makanan yang secara manual diperoleh dipasar telah disortir dengan standard kualitas dari bapak Sujatmiko sendiri.

Kesimpulan wawancara tersebut ialah bahan baku restoran hotel YNO Castle sebagian di handle oleh head chef dan memiliki agent supplier yang memenuhi kebutuhan hotel dan mensuplai dalam jumlah besar untuk beberapa bahan bakunya.



b) Penyimpanan bahan baku makanan

Penyimpanan bahan baku makanan yang baik dapat mencegah dari kerusakan bahan makanan. Faktor tempat untuk menyimpan makanan juga harus diperhatikan, tempat menyimpan makanan harus bersih dan steril untuk menghindari kontaminasi bakteri pada bahan makanan dan agar bahan makanan tetap bersih dan sehat ketika akan diolah. Berikut wawancara dengan bapak Sujatmiko terkait penyimpanan bahan makanan di hotel YNO Castle:

“bahan baku makanan yang sudah saya beli dari pasar selagi fresh langsung saya gunakan hari itu juga, tapi gak semua kan langsung habis sekali masak ada beberapa bahan-bahan makanan yang memang kita sediakan stok untuk sehari-hari. sudah ada yang mengantar bahan-bahan itu langsung dari agent nya jadi pesan dalam jumlah besar udah di packing-packing langsung disimpan di lemari bahan baku. Bahan makanan seperti daging, ikan, ayam dan lain-lain disimpan di *freezer*. Buah, sayur, telur dan sejenisnya disimpan di kulkas. Kalau tempat penyimpanan sudah tersedia dan sudah cukup mungkin yang perlu diperhatikan waktu saya belanja ke pasar sendiri harus benar-benar milih bahan baku yang kualitasnya baik.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *head chef* hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sujatmiko bahwa tempat penyimpanan bahan baku makanan di hotel YNO terdapat *freezer* untuk menyimpan bermacam daging seperti ikan, ayam, sapi dan *frozen food* lainnya. Lalu ada kulkas untuk menyimpan sayur sayuran, buah-buahan, dan sebagainya. Lalu ada lemari untuk menyimpan bahan-bahan seperti bumbu-bumbu dan bahan kemasan lainnya.

Kesimpulan wawancara tersebut ialah proses penyimpanan bahan baku mentah seperti ikan disimpan dalam *freezer* dan untuk sayur-sayuran, buah-buahan dan sejenisnya disimpan di lemari pendingin, sedangkan bumbu-bumbu dan bahan-bahan makanan dalam kemasan disimpan dalam lemari penyimpanan bahan makanan.

c) Pengolahan makanan

Pengolahan makanan adalah proses memasak dari bahan mentah menjadi siap makan. Pengolahan makanan diharapkan melalui proses yang baik yaitu dengan memperhatikan kebersihan, karena proses pengolahan makananlah yang menjadi faktor utama untuk menghadirkan makanan yang layak dan siap konsumsi. Hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko mengenai proses pengolahan makanan di hotel YNO Castle:

“prosedurnya yang penting kebersihan diri lalu juga jgn lupa membersihkan bahan-bahan masakannya. Peralatan juga harus bersih peralatan yang digunakan banyak mas yang paling dasar paling sering saya pakai itu pisau banyak jenisnya dari pisau kecil, pisau untuk sayur, pisau untuk daging, untuk buah sendiri-sendiri jadi tidak dicampur untuk pemakaiannya, lalu ada talenan, spatula juga banyak macamnya, wajan juga banyak berbagai ukuran. Kalau sudah disiapkan dan sudah bersih baru saya proses memasak.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko head chef hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019).

Berdasarkan wawancara, proses pengolahan makanan dilakukan berdasarkan SOP yang dibuat dan dilakukan sendiri oleh *head chef* hotel YNO yaitu dengan memastikan kebersihan diri, kebersihan peralatan, dan kebersihan bahan makanan. *Head chef* juga menggunakan atributnya berupa seragam dan celemek (apron) ketika proses pengolahan makanan.

Kesimpulan dari wawancara tersebut ialah hotel YNO tidak memiliki SOP khusus untuk *head chef* untuk proses pengolahan makanannya. SOP dibuat oleh *head chef* sendiri dengan memastikan kebersihan diri, peralatan masak, dan kebersihan bahan makanan yang tidak memiliki standart yang ditentukan oleh hotel YNO Castle Kepanjen.



d) Pengangkutan makanan

Pengangkutan makanan berpengaruh juga berperan dalam mencegah terkontaminasinya makanan yang telah melewati proses pengolahan hingga saat dinikmati konsumen. Makanan yang sudah masak memiliki resiko tinggi untuk dapat terkontaminasi oleh bakteri penyebab penyakit maka diperlukan pengendalian lebih dalam pada makanan yang siap untuk disajikan agar tetap bersih, sehat, dan aman ketika dikonsumsi oleh tamu konsumen/ tamu hotel.

Berikut wawancara dengan ibu Suliami selaku *waitress* mengenai proses pengangkutan makanan di restoran hotel YNO Castle:

“Di dapur saya Koordinasi dengan *chef* dan menempatkan masakan ke wadah untuk dipindahkan ke wadah buffet. Juga menyalakan pemanas dengan spiritus pada wadah buffet agar hidangan selalu hangat saat breakfast mulai.”  
(wawancara dengan ibu Suliami selaku *waitress* restoran hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan ibu Suliami pengangkutan makanan dilakukan dengan koordinasi dengan *chef* terlebih dahulu. Ketika makanan sudah siap dihidangkan maka ibu Suliami memindahkan makanan pada wadah buffet lalu di sajikan pada meja buffet dengan menyalakan pemanas dari spiritus pada bawah wadah buffet untuk menjaga suhu makanan agar tetap hangat ketika dikonsumsi oleh tamu hotel.

Kesimpulan dari wawancara dengan ibu Suliami adalah proses pengangkutan makanan dari dapur menuju area resto dilakukan dengan wadah buffet yang tertutup yang bertujuan mencegah makanan terkena bakteri ada kuman penyebab penyakit. Ibu Suliami juga menggunakan pemanas pada wadah buffet untuk menjaga suhu temperatur makanan tetap baik. Semua proses tersebut dilakukan

sebelum waktu *breakfast* hotel dimulai sehingga tamu sudah dapat menikmati makanan yang disajikan tanpa menunggu lagi.

e) Penyimpanan makanan

Penyimpanan makanan memiliki resiko terkontaminasi bakteri-bakteri seperti bakteri *pathogen* apabila tidak dilakukan dengan prosedur yang baik. Proses penyimpanan makanan memerlukan wadah yang digunakan untuk menyajikan atau meletakkan makanan tersebut sebelum dikonsumsi oleh konsumen atau tamu.

Berikut wawancara dengan ibu Suliemi terkait penyimpanan makanan pada restoran hotel YNO Castle Kepanjen:

“Di dapur saya Koordinasi dengan *chef* dan menempatkan masakan ke wadah untuk dipindahkan ke wadah buffet. Juga menyalakan pemanas dengan spiritus pada wadah buffet agar hidangan selalu hangat saat breakfast mulai.”  
(wawancara dengan Ibu Suliemi selaku *Waitress* restoran hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan ibu Suliemi penyimpanan makanan di restoran hotel YNO yaitu dengan menempatkan makanan pada wadah buffet dan menjaga suhu makanan dengan menggunakan pemanas menggunakan spiritus agar suhu makanan tetap terjaga hingga dikonsumsi tamu hotel.

Kesimpulan dari wawancara diatas bahwa restoran hotel YNO menggunakan sistem sarapan buffet sehingga tamu bebas memilih makanan yang diinginkan dan makanan disimpan pada wadah buffet tertutup sehingga menghindarkan makanan dari terkontaminasinya dengan bakteri.

f) Penyajian makanan

Makanan yang disajikan adalah makanan yang sudah melewati proses masak dan siap dihidangkan dan di santap oleh tamu atau pelanggan. Makanan yang



disajikan pun harus terhindar dari terkontaminasinya bakteri yang dapat menyebabkan penyakit saat dinikmati oleh tamu. Berikut wawancara dengan ibu Suliemi mengenai penyajian makanan di restoran hotel YNO:

“Di dapur saya Koordinasi dengan chef dan menempatkan masakan ke wadah untuk dipindahkan ke wadah buffet. Juga menyalakan pemanas dengan spiritus pada wadah buffet agar hidangan selalu hangat saat breakfast mulai.” (wawancara dengan ibu suliemi selaku Waitress restoran hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut ibu suliemi tidak langsung menyajikan makanan kepada tamu tetapi ibu suliemi menghidangkan makanan pada wadah buffet dan menyiapkan segala sesuatunya di meja buffet agar hidangan bisa dinikmati oleh tamu dalam keadaan tetap hangat.

Kesimpulannya restoran hotel YNO menggunakan sistem buffet dalam sarapan paginya sehingga tamu bisa dengan bebas memilih makanan yang diinginkan.

Makanan yang disajikan secara langsung adalah omelette yang langsung dimasak sendiri oleh ibu Suliemi sesuai keinginan tamu. Ibu suliemi juga menjaga suhu temperatur makanan tetap hangat dengan menyalakan penghangat pada wadah buffet dengan menggunakan spirtus. Wadah buffet juga memiliki penutup yang menhindarkan makanan dengan udara luar.



**Gambar 4.4. Wadah Buffet YNO Castle**

Sumber: Penulis, 2019

## 2. Penerapan Sanitasi *Food and Beverage* di restoran hotel YNO Castle

Sanitasi merupakan usaha kesehatan preventif yang menitik beratkan kepada usaha kesehatan yang mencakup lingkungan hidup manusia. Tujuan kegiatan sanitasi berfokus dalam timbulnya penyakit yang disebabkan oleh faktor lingkungan dengan menjaga lingkungan selalu bersih dan sehat. Ruang lingkup dari sanitasi yaitu berupa penyediaan air bersih, pengolahan sampah yang baik, pengolahan makanan dan minuman, pengendalian vektor (pengendalian serangga atau binatang) dan kesehatan serta keselamatan kerja. Berikut hasil wawancara yang dilakukan di hotel YNO Castle terkait penerapan sanitasi di departemen *food and beverage*:

“menurut saya dengan menjaga kebersihan dapur, kebersihan bahan makanan dan minuman, kebersihan peralatan dapur itu bisa menciptakan kualitas *food and beverage* yang bersih dan sehat. Selain itu untuk area resto dengan menjaga kebersihan area tempat makan dan meja makan serta piring dan lain sebagainya bisa membuat tamu hotel nyaman dan aman ketika akan menyantap hidangan sarapan pagi di hotel ini. Resto pun juga saya serahkan ke bu Suliami soal kebersihan dan operasionalnya sebagai waitress.” (wawancara dengan bapak Subaery selaku *owner* hotel YNO Castle, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan bapak Subaery dalam menciptakan kualitas *food and beverage* yang baik yaitu dengan memperhatikan kebersihan dapur, kebersihan makanan dan minuman, dan kebersihan peralatan dapur. Kebersihan resto pun juga harus diperhatikan yaitu dengan menjaga kebersihan area tempat makan, meja makan, perlengkapan makan agar tamu hotel merasa aman dan nyaman.

Kesimpulan dari wawancara diatas yaitu tanggung jawab dapur diserahkan kepada bapak Sujatmiko dan resto kepada ibu Suliami. Mereka diberikan tugas



agar selalu menjaga kebersihan, kesehatan dan keamanan area kerja dapur dan restoran.

#### a. Penyediaan air bersih

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok atau primer yang dibutuhkan untuk kegiatan sehari-hari. Kegunaan air khususnya dalam kegiatan *food and beverage* sangatlah membantu dari segi pengolahan makanan ataupun faktor kebersihan peralatan dapur hingga menjadi makanan siap santap. Air bisa menjadi sumber dari bakteri yang harus mendapatkan perhatian ekstra untuk menjaga makanan agar tetap terjaga kebersihannya. Berikut hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *head chef* restoran hotel YNO Castle:

“untuk kondisi air di sini sudah baik ketersediaan air bersih untuk operasional sudah tercukupi dengan baik. Untuk kualitas menurut saya sudah baik untuk pengolahan makanan dan untuk kegiatan di area resto juga. Penggunaan air untuk kebersihan segala peralatan dan perlengkapan untuk pengolahan makanan dan untuk makan juga sudah tercukupi.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *head chef* hotel YNO Castle, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sujatmiko penyediaan air di hotel YNO sudah baik dan memenuhi kebutuhan operasional sehari-hari. Penggunaan air ditujukan untuk proses pengolahan makanan, kebersihan peralatan dan perlengkapan masak, serta kegiatan di area restoran.

Kesimpulan dari wawancara diatas yaitu penyediaan air di hotel YNO Castle untuk kegiatan operasional *food and beverage* sudah tercukupi dengan baik namun dari wawancara tersebut masih belum bisa ditentukan apakah air yang digunakan memang aman dan sehat untuk kegiatan operasional hotel sehari-hari.

### b. Pengelolaan sampah

Sampah merupakan segala sesuatu yang tidak diinginkan orang lagi atau bahan tidak berguna. Sampah berasal dari rumah penduduk atau industri pariwisata contohnya rumah maka atau restoran. Sampah ada yang berupa limbah padat dan cair, jika sampah tidak dibuang dengan benar maka akan menjadi masalah bagi kesehatan lingkungan. Bau yang ditimbulkan dari sampah dapat menyebabkan timbulnya penyakit pada manusia dan mempercepat penyebaran bakteri. Berikut merupakan hasil wawancara dengan bapak Subaery mengenai pengelolaan sampah yang ada di hotel YNO Castle:

“Pengelolaan sampah di hotel ini sudah disediakan tempat pembuangan tersendiri yang letaknya sudah disesuaikan. Hotel ini juga sudah memiliki ijin AMDAL dari dinas pariwisata. Pengangkutan sampah juga rutin beberapa hari sekali. Pengelolaan sampah di hotel ini menurut saya sudah cukup baik dan tidak ada komplain dari tamu atau warga mengenai bau atau limbah sampah sampai saat ini.” (wawancara dengan bapak Subaery selaku owner hotel YNO Castle, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan bapak Subaery pengelolaan sampah di hotel YNO sudah disediakan tempat pembuangan tersendiri yang letaknya sudah disesuaikan. Hotel YNO juga sudah mendapatkan ijin AMDAL dan sampah hasil dari kegiatan operasional sehari-hari sudah ada yang mengangkut beberapa hari sekali.

Kesimpulan dari wawancara tersebut hotel YNO sudah cukup baik dalam pengelolaan sampahnya. Hotel tersebut juga sudah memiliki ijin AMDAL dan hasil sampah dan limbah tidak mengganggu warga dan tamu hotel. Semua kegiatan operasional hotel tidak hanya kegiatan sektor *food and beverage* memiliki pembuangan sampah akhir yang sudah disediakan hotel yang tempatnya sudah disesuaikan sehingga tidak ada gangguan seperti bau dan penyebaran bakteri.



**c. Pengendalian atau pengawasan kepada serangga atau hewan pengerat (vektor)**

Vektor merupakan bakteri yang dapat memindahkan atau membawa kuman penyakit terhadap makanan yang dibawa oleh hewan pengerat dan serangga apabila mereka berjalan atau merangkang diatas makanan. Binatang pengerat dan serangga bertugas sebagai kendaraan untuk membawa atau untuk menyebarkan kuman penyebab penyakit yang disebut vektor. Tujuan untuk pengendalian vektor adalah untuk mengurangi kepadatan vektor pada tingkat yang tidak berbahaya bagi kesehatan. Berikut wawancara dengan ibu Suliami mengenai pencegahan vektor di area dapur dan resto hotel YNO Castle:

“kalo hewan pengerat seperti tikus nggak pernah ada mas, mungkin semut atau kecoa biasanya harus sering-sering ngecek dan kasih obat serangga biasanya di lubang yang biasa keluar semut saya kasih kapur obat serangga. Kalo kecoa langsung saya sapu kadang juga ada house keeping yang keliling kasih obat serangga di area resto. Kalau di dapur juga biasanya saya kasih perangkap lem buat serangga nggak pakai obat semprot.” (wawancara dengan ibu Suliami selaku Waitress hotel YNO Castle, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan ibu Suliami mengenai pencegahan vektor di area resto dan dapur, hewan pengerat seperti tikus tidak ada melainkan serangga seperti kecoa dan semut.pencegahan terhadap vektor dilakukan oleh bagian house keeping dan ibu Suliami di area dapur dan resto menggunakan obat serangga berupa kapur serangga, obat spray serangga, dan lem perangkap serangga.

Berdasarkan wawancara tersebut pengendalian vektor di hotel YNO dilakukan oleh house keeping sedangkan di area dapur dan resto dilakukan oleh house keeping dan ibu Suliami selaku waitress. Pemakaian obat serangapun sudah disesuaikan dengan menggunakan obat kapur serangga dan lem perangkap

serangga di area dapur dan obat spray serangga di area resto mencegah tersebarnya serangga yang dapat menyebabkan penyakit.

#### d. Kesehatan dan keselamatan kerja

Keselamatan kerja adalah sesuatu pemikiran dan upaya untuk menjamin kebutuhan dan kesempurnaan baik jasmani maupun rohaniah tenaga kerja pada khususnya, dan manusia pada umumnya, hasil karya dan budaya untuk menuju masyarakat yang adil dan makmur. Masalah kesehatan dan keselamatan kerja tidak selalu membicarakan masalah keamanan fisik para pekerja tetapi menyangkut tentang berbagai unsur dan pihak. Tujuan kesehatan dan keselamatan kerja adalah melindungi hak tenaga kerja atas keselamatannya pada saat proses pekerjaan berlangsung serta memelihara sumber produksi agar dapat digunakan secara aman dan efisien. Berikut hasil wawancara dengan bapak Subaery mengenai jaminan kesehatan dan keselamatan kerja:

“dalam menjamin kesehatan dan keselamatan kerja khususnya untuk departemen *f&b* saya memberikan waktu kerja yang sudah di musyawarahkan dengan mereka sehingga mereka mendapatkan waktu istirahat yang cukup. Mereka harus mengikuti prosedur SOP yang sudah diterapkan yaitu dengan menjaga kebersihan mulai dari tempat, peralatan masak, perlengkapan makan, sampah sisa makanan, dan juga kebersihan di area restoran, tidak lupa kebersihan perorangan karena langsung kontak fisik dengan makanan. Saya mengharuskan head chef untuk selalu mengecek bahan-bahan makanan agar selalu fresh dan baik untuk dikonsumsi tamu. Apabila ada yang sakit pada saat bekerja harus lapor ke saya dan berhenti sehingga bisa kita rolling agar ada yang menggantikan sampai pulih dan bisa bekerja lagi.” (wawancara dengan bapak Subaery selaku owner hotel YNO Castle, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut bapak Subaery selaku owner hotel memberikan jadwal kerja yang sudah di musyawarahkan terlebih dahulu dengan karyawan sehingga memberikan kemudahan dan karyawan mendapatkan waktu istirahat yang cukup. Beliau mengharuskan bapak Sujatmiko agar selalu



senantiasa mengecek bahan-bahan makanan agar selalu baik untuk digunakan dan baik untuk dikonsumsi. Departemen *food and beverage* juga diharuskan memperhatikan kebersihan diri, tempat, peralatan dan perlengkapan. Apabila kondisi fisik kurang sehat karyawan diperbolehkan untuk istirahat dan posisi kerja akan dirolling untuk mengisi bagian yang kosong.

Kesimpulan dari wawancara tersebut hotel owner hotel YNO telah memberikan kemudahan bagi karyawannya untuk dapat mengatur jadwal kerja sendiri. Jaminan kesehatan dan keselamatan kerja di hotel YNO sudah dilakukan dengan baik oleh owner hotel YNO dengan menerapkan SOP dan memperhatikan hygiene dan sanitasi di tempat kerja.

### 3. Peranan prinsip *hygiene* dan sanitasi makanan

Usaha *hygiene* sanitasi dan usaha *food and beverage* mempunyai hubungan yang erat dan bekerja sama terutama dalam peningkatan dan pemeliharaan kebersihan makanan dan minuman. Sanitasi makanan menitik beratkan kepada bagaimana caranya untuk mengendalikan kontaminasi makanan sedangkan untuk *hygiene* menetapkan kepada subjeknya. *Hygiene* sanitasi makanan adalah upaya pengendalian beberapa aktor penyehatan makanan yaitu:

#### a. Faktor tempat

*Hygiene* dan sanitasi adalah usaha menjaga kesehatan dan kebersihan lingkungan. Kegiatan makan dan minum tidak lepas dari faktor *hygiene* dan sanitasi yang merupakan salah satu hal penting untuk menghindari masalah kesehatan individu. *Hygiene* dan sanitasi makanan memiliki beberapa faktor salah satunya yang pertama adalah dari segi *hygiene* dan sanitasi bangunan. Berikut

hasil wawancara dengan bapak Subaery mengenai faktor tempat di hotel YNO Castle :

“...saya sedang membutuhkan banyak biaya untuk pembangunan bagian rooftop hotel yang nantinya lantai 4 akan digunakan untuk penambahan kamar dan rencana juga resto dilantai 2 akan dipindahkan ke lantai 4. Tujuannya agar resto dapat menampung lebih banyak tamu juga dapur yang nanti lebih luas agar peralatan dan perlengkapan bisa lebih lengkap lagi. Untuk saat ini resto hanya menyediakan breakfast saja tapi nanti saat dapur dan resto sudah pindah di Lantai 4 kita juga usahakan dapat memenuhi permintaan tamu apabila ada pesanan makanan, minuman dan snack sewaktu-waktu.” (wawancara dengan bapak Subaery selaku owner hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bapak Subaery sedang membutuhkan biaya untuk pembangunan rooftop yang nantinya menjadi dapur dan restoran yang baru untuk hotel YNO yang sekarang ada di lantai 2. Beliau mengusahakan agar departemen *food and beverage* lebih baik lagi kedepannya dan kebutuhan kerja terlengkapi.

Kesimpulan dari wawancara tersebut bahwa tempat kerja departemen *food and beverage* sekarang berada di lantai 2 yang kedepannya mungkin dipindahkan ke lantai 4. Tujuan dipindahkannya dapur dan restoran di lantai 4 yaitu agar lebih luas dan melengkapi semua kebutuhan peralatan dan perlengkapan agar lebih lengkap. Kedepannya juga restoran yang hanya menyediakan breakfast saja dapat memenuhi kebutuhan tamu yang ingin memesan makanan, minuman dan snack sewaktu-waktu. Untuk kondisi saat ini dapur dan restoran hotel sudah cukup baik hanya saja mungkin pandangan dan lokasi yang kurang luas sehingga ada beberapa kebutuhan operasional yang belum terpenuhi.

#### **b. Faktor orang**

Prinsip *hygiene* dan sanitasi makanan salah satu nya membahas *hygiene personal* yang dimana kebersihan diri merupakan hal mutlak dilakukan. *Personal*



*hygiene* atau *hygiene* perseorangan ialah upaya seseorang untuk memelihara derajat kesehatan dan kebersihan diri sendiri. Menjaga kebersihan dan kesehatan diri sendiri harus dilakukan untuk menghindari kontaminasi makanan yang dapat mengganggu kesehatan konsumen/ pelanggan, baik dari secara sehat isik dan sehat psikologis. Menurut hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko terkait faktor *hygiene* perseorangan ialah:

“saya pribadi untuk menjaga kebersihan juga harus selalu steril sebelum memasak dengan mencuci tangan dan memakai seragam chef dengan rapi dan bersih dan juga saya selalu memakai apron (celemek) mas agar seragam tetap bersih, yang pasti saya juga memperhatikan detail-detail seperti itu agar ketika memasak, makanan tidak terkontaminasi dengan kuman dan bakteri agar makanan yang disajikan bisa tetap baik, higienis, dan sehat. saya mandi sehari dua kali. Saya juga menjaga pola makan dan istirahat yang baik mengimbangi dengan jadwal kerja yang padat karena setiap pagi saya harus sudah ready untuk menyiapkan breakfast dan belum juga kalau harus menyiapkan hidangan ketika ada acara atau event di hotel jadi harus lebih extra lagi waktu kerjanya mas.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *head chef* hotel YNO Castle, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sujatmiko selalu menjaga kebersihan diri dengan selalu steril sebelum memasak. Beliau juga selalu menggunakan apron (celemek) dan seragam yang bersih setiap kali memasak. Beliau juga menjaga kesehatannya dengan istirahat yang cukup setiap harinya.

Kesimpulan dari wawancara tersebut ialah bahwa *hygiene personal* bagi *head chef* selalu menjaga kebersihan diri sendiri dengan selalu steril ketika hendak memasak dan selalu menggunakan perlengkapan yang bersih dan rapi. pakSujatmiko juga selalu menjaga kesehatan diri dengan istirahat yang teratur.

### c. Faktor peralatan

Faktor terhadap penyehatan makanan salah satunya ialah pada faktor peralatan yang digunakan pada saat proses pengolahan makanan mentah menjadi siap



santap. Tujuan utama faktor peralatan disini merupakan salah satu hal paling penting dikarenakan untuk menghindari kuman atau bakteri yang dibawa oleh peralatan itu sendiri semisal dari bahan baku pembuatannya, proses pembersihan peralatan yang telah digunakan, dan cara penyimpanan peralatan tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *head chef* terkait faktor penyehatan makanan pada perlatan masa yang digunakan yaitu:

“...Peralatan juga harus bersih peralatan yang digunakan banyak mas yang paling dasar paling sering saya pakai itu pisau banyak jenisnya dari pisau kecil, pisau untuk sayur, pisau untuk daging, untuk buah sendiri-sendiri jadi tidak dicampur untuk pemakaiannya, lalu ada talenan, spatula juga banyak macamnya, wajan juga banyak berbagai ukuran. Semua peralatan disimpan dengan rapi ada yang saya masukin rak, untuk pisau ada tenpatnya sendiri, dan spatula ada tempat gantungan sendiri. Kalau sudah disiapkan dan sudah bersih baru saya proses memasak.” (wawancara dengan bapak sujatmiko selaku *head chef* hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut, perlatan memasak yang digunakan oleh bapak Sujatmiko selalu dijaga kebersihannya dan peralatan yang digunakan cukup banyak dan lengkap. Penggunaan peralatan memasak pun di sendirikan sesuai fungsinya tidak bercampur ketika digunakan untuk mengolah bahan-bahan makanan tertentu.

Kesimpulan dari wawancara tersebut bahwa prosedur penggunaan peralatan oleh *head chef* hotel YNO sudah cukup baik dengan selalu menjaga kebersihan peralatan masak. Penggunaan perlatan masak yang sudah disesuaikan kegunaannya tidak bercampur ketika proses pengolahan makanan. Varian dari peralatan yang digunakan ketika memasak juga cukup lengkap. Mulai dari berbagai macam pisau dengan peruntukannya masing-masing, berbagai macam spatula, telenan, wajan, panci, dan lain sebagainya. Penyimpanan untuk peralatan masak juga sudah disesuaikan.



#### d. Faktor bahan baku makanan

Bahan baku merupakan sumber dari bahaya-bahaya akan terjadinya kontaminasi makanan. Bahan makanan yang digunakan harus mengetahui sumbernya dengan jelas. Proses penyimpanan bahan baku harus memenuhi kaidah *hygiene* dan sanitasi dengan cara memisahkan bahan baku sesuai dengan jenisnya.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan bapak Sujatmiko terkait pemilihan bahan baku makanan yang digunakan oleh hotel YNO:

“bahan baku makanan yang sudah saya beli dari pasar selagi fresh langsung saya gunakan hari itu juga, tapi gak semua kan langsung habis sekali masak ada beberapa bahan-bahan makanan yang memang kita sediakan stok untuk sehari-hari. sudah ada yang mengantar bahan-bahan itu langsung dari agent nya jadi pesan dalam jumlah besar udah di packing-packing langsung disimpan di lemari bahan baku. Bahan makanan seperti daging, ikan, ayam dan lain-lain disimpan di freezer. Buah, sayur, telur dan sejenisnya disimpan di kulkas. Kalau tempat penyimpanan sudah tersedia dan sudah cukup mungkin yang perlu diperhatikan waktu saya belanja ke pasar sendiri harus benar-benar milih bahan baku yang kualitasnya baik.” (wawancara dengan bapak Sujatmiko selaku *head chef* hotel YNO, pada tanggal 17 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut bahan baku yang dibeli di pasar langsung digunakan hari itu juga, dan beberapa bahan memang disediakan stock tersendiri.

Bapak Sujatmiko juga menyimpan bahan baku makanan sesuai dengan jenis bahan baku makanan. Bahan makanan seperti daging, ikan, ayam di simpan dalam freezer. Buah-buahan, sayur, telur dan sejenisnya disimpan dalam kukas.

Kesimpulan dari wawancara tersebut bahwa sumber dari bahan baku makanan hotel YNO didapat dari pasar tradisional, supermarket, dan langsung dari agent tertentu. Pengiriman bahan baku juga dipacking dengan aman. Penyimpanan bahan baku makanan juga sudah dibedakan sesuai dengan jenisnya.

## C. Pembahasan

### 1. Penerapan *Hygiene Food and Beverage* di restoran hotel YNO Castle

Menurut Rejeki (2015:1-3) dalam pelayanan segala kebutuhan yang diperlukan di bisnis pariwisata, seperti pelayanan akomodasi, restoran, bar, *fitness center*, dan sebagainya, yang tidak hanya sekedar menampilkan mutu, cita rasa masakan dan kepastian atau jaminan kebersihan untuk kesehatan sesuai tujuan orang untuk menikmati fasilitas tersebut demi kelangsungan hidupnya. *Hygiene* menurut Sudiro (1996:17) dalam buku Rejeki berdasarkan buku *Theory of Catering* dikemukakan bahwa *Hygiene* adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. *Hygiene* lebih banyak membicarakan masalah bakteri sebagai penyebab timbulnya berbagai penyakit. Ruang lingkup *Hygiene* adalah membahas dua faktor yaitu *hygiene personal* dan *hygiene* makanan dan minuman.



Gambar 4.5. Proses Pengolahan Makanan

Sumber: Penulis, 2019

#### a. *Hygiene personal*

Menurut Rejeki (2015:89-94). *Hygiene personal* ialah seseorang yang berusaha memelihara derajat kesehatan dan kebersihan diri sendiri. Menjaga kebersihan dan kesehatan diri sendiri harus dilakukan untuk menghindari



kontaminasi makanan yang dapat mengganggu kesehatan pelanggan, baik secara fisik ataupun kesehatan psikologis. Tujuan pentingnya *hygiene personal* yaitu untuk meningkatkan derajat kesehatan seseorang, mencegah penyakit dan meningkatkan percaya diri untuk pegawai dan pemilik rumah makan dalam melayani pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi *personal hygiene* adalah

1) *Body image* 2) praktik sosial 3) status sosial 4) pengetahuan. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga *personal hygiene* adalah:

- 1) Memelihara kebersihan diri, pakaian, rumah makan (restoran) dan lingkungannya. Beberapa usaha dapat dilakukan antara lain seperti mandi 2 kali sehari, cuci tangan sebelum dan sesudah makan dan buang air besar maupun kecil sesuai dengan tempatnya.
- 2) Memakan makanan yang sehat dan bebas dari penyakit.
- 3) Pola hidup teratur dengan tidur dan istirahat yang cukup.
- 4) Meningkatkan daya tahan tubuh dan kesehatan jasmani dengan cara sering berolahraga.
- 5) Menghindari kontak langsung dengan sumber penyakit dengan cara selalu menggunakan sarung tangan saat mengambil bahan makanan mentah seperti ikan, daging dan sebagainya.
- 6) Melengkapi rumah makan(restoran) dengan fasilitas yang mampu menjamin hidup sehat seperti mempunyai sumber air yang sehat dan memiliki kakus yang sehat dan bersih.
- 7) Pemeriksaan kesehatan dengan cara periksa kedokteran mengenai kesehatan tubuh.

Selain itu usaha *personal hygiene* dapat dilakukan dengan cara antara lain meliputi:

a.) Kebersihan kulit dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut

- Menggunakan barang-barang keperluan sehari-hari milik sendiri
- Mandi minimal 2 kali sehari serta menggunakan sabun.
- Menjaga kebersihan pakaian.
- Makan makanan yang bergizi terutama sayur dan buah-buahan.
- Menjaga kebersihan lingkungan.

b.) Usaha menjaga kebersihan rambut dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Mencuci rambut sekurang-kurangnya 2 kali dalam seminggu
- Mencuci dengan menggunakan shampoo pencuci rambut dengan menggunakan alat-alat pemeliharaan rambut sendiri.

c.) Menjaga kebersihan gigi dengan memperhatikan sebagai berikut:

- Menggosok gigi secara benar dan teratur
- Memakai sikat gigi sendiri
- Menghindari makanan-makanan yang dapat merusak gigi.
- Membiasakan makan makanan yang dapat menyehatkan gigi.
- Memeriksa gigi secara teratur.

d.) Menjaga kebersihan mata dengan memerhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Membaca di tempat yang terang.
- makan makanan yang dapat menyehatkan mata.
- Istirahat yang cukup dan teratur.
- Memakai peralatan sendiri seperti handuk dan sapu tangan yang bersih.



- Memelihara kesehatan lingkungan.
  - Memeriksa diri ke dokter secara teratur.
- e.) Menjaga kebersihan telinga diantaranya:
- Membersihkan telinga secara teratur.
  - Tidak menggunakan benda yang tajam untuk membersihkan telinga.
  - Memeriksa ke dokter secara teratur.

f.) Tindakan menjaga kebersihan tangan dan kuku diantaranya:

- Cuci tangan sebelum dan sesudah melakukan aktivitas seperti makan, mencuci peralatan dan setelah buang air.
- Memotong kuku secara tertur.
- Mencuci tangan dan kaki sebelum tidur

Berdasarkan hasil penelitian tentang *hygiene personal* yang ada di restoran hotel YNO Castle Kepanjen ialah bahwa *hygiene personal* bagi waitress dan *head chef* semuanya selalu menjaga kebersihan dan merawat kesehatan mereka. Setiap hari mereka membiasakan diri untuk hidup sehat dengan makan dua kali sehari, menjaga kebersihan diri dengan selalu mandi tiap hari 2 kali dan menjaga kebersihan barang-barang pribadi mereka masing-masing.

Penerapan *hygiene personal* yang sudah dilakukan di restoran hotel YNO Castle Kepanjen belum sesuai dengan teori Rejeki (2015) dalam buku *hygiene, sanitasi, dan keselamatan kerja*. Masih banyak upaya-upaya menjaga kesehatan pribadi yang belum dilaksanakan dikarenakan mereka tidak mengetahui cara menjaga kesehatan pribadi yang benar.

## b. *Hygiene* makanan dan minuman

Menurut Rejeki (2015:74-77). Makanan adalah setiap benda cair atau padat yang apabila dikonsumsi memberi suplay energi kepada tubuh untuk pertumbuhan dan fungsinya tubuh. Sedangkan *hygiene* adalah upaya kesehatan untuk memelihara dan melindungi subjeknya. Jadi *hygiene* makanan dan minuman adalah upaya yang menitikberatkan kepada tindakan membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya dan terkontaminasi oleh bakteri. Upaya untuk menjaga *hygiene* makanan dan minuman ialah 1.) pemilihan bahan baku 2.) penyimpanan bahan baku makanan 3.) pengolahan makanan 4.) pengangkutan makanan 5.) penyajian makanan 6.) penyimpanan makanan. Berikut merupakan hasil penelitian terkait *hygiene* makanan dan minuman yang ada di restoran hotel YNO castle Kapanjen yaitu:

### 1) Pemilihan bahan baku makanan

Pemilihan bahan baku yang baik ialah menurut Rejeki (2015:75). Perlindungan terhadap bahan baku dari bahaya-bahaya bahan kimia atau pertumbuhan mikroorganisme pantogen dan pembentukan toksin selama transportasi dan penyimpanan bahan baku harus mutlak diperhatikan. Bahan-bahan yang dimakan dalam keadaan mentah harus dipisahkan dari bahan baku lainnya. Bahan pangan harus dikirim dengan sedemikian rupa sehingga mencegah pertumbuhan mikroorganisme pantogen dengan cara mengatur lamanya waktu pengiriman, suhu, dan aktivitas air.

Dari hasil penelitian pada restoran hotel YNO Castle bahwa sumber bahan baku restoran hotel YNO Castle yang berupa ikan, daging dan ayam diperoleh



dari pasar tradisional di Kepanjen. Sedangkan bahan baku makanan siap saji atau bahan kemasan diperoleh dari super market dan supplier yang sudah bekerjasama dengan hotel YNO. Bahan-bahan makanan tersebut diletakkan pada tempat yang berbeda dan sudah disesuaikan supaya tidak bercampur dan meletakkan bahan sesuai dengan jenisnya. Waktu pengiriman bahan-bahan kemasan dari distributor ke restoran hotel dilakukan setiap beberapa minggu sekali. Bahan baku seperti daging, ikan, dan ayam saat proses pengiriman didapat di pasar dan langsung dibawa oleh *Head chef* untuk disimpan di freezer untuk menjaga bahan makanan tetap tidak rusak dan baik saat diolah.

Jadi *hygiene* bahan baku makanan yang ada di restoran hotel YNO Castle sudah sesuai dengan teori Rejeki yang dalam upaya untuk menjaga bahan baku ialah mementingkan waktu, suhu, dan aktivitas air. Bahan-bahan makanan pun diletakkan pada tempat penyimpanan yang bersih serta sesuai dengan jenisnya.

## 2) Penyimpanan bahan makanan

Menurut Rejeki (2015:75-76). Kerusakan bahan baku makanan dapat terjadi karena tercemar bakteri, karena alam dan perlakuan manusia, adanya enzim dalam makanan yang diperlukan dalam proses pematangan seperti buah-buahan dan kerusakan mekanis seperti gesekan, tekanan, benturan dan lain-lain. Mencegah terjadinya kerusakan dapat dikendalikan dengan pencegahan pencemaran bakteri.

Sifat dan karakteristik bakteri seperti sifat hidupnya. Daya tahan panas, faktor lingkungan hidup, kebutuhan oksigen dan berdasarkan pertumbuhannya. Terdapat empat cara penyimpann makanan sesuai dengan suhu yang dipersyaratkan yaitu penyimpanan sejuk, dingin sekali, dan penyimpanan beku.

Proses penyimpanan bahan baku makanan yang dilakukan di restoran hotel YNO Castle terkait mencegah pencemaran bakteri ialah tempat penyimpanan bahan baku makanan atau wadah-wadah itu dibersihkan dahulu. Tempat atau wadah penyimpanan tersebut seperti freezer, lemari pendingin, lemari bahan-bahan kemasan terletak di dapur yang dapur itu dibersihkan oleh chef dan asisten chef dan belum maksimal dalam prosedurnya. Untuk *freezer* yang digunakan penyimpanan bahan baku daging, ayam, dan ikan menggunakan suhu sesuai kebutuhan.

Penyimpanan bahan baku yang ada di dapur restoran hotel YNO Castle sudah sesuai dengan teori Rejeki dalam buku *hygiene*, sanitasi dan K3, namun kebersihan dapur dimana semua bahan baku disimpan masih belum maksimal dikarenakan tidak adanya SOP yang jelas serta prosedur yang dibuat agar semua operasional dapat berjalan dengan semestinya. Dikarenakan kurangnya perhatian akan kesadaran kebersihan serta penyimpanan makanan yang baik itu seperti apa.

### 3) Pengolahan makanan

Menurut Rejeki (2015:60,76). Pengolahan makanan ialah proses perubahan bentuk dari bahan menjadi makanan siap saji yang dapat dilakukan dengan cara digoreng, rebus, panggang dan dibakar. Tujuan dalam memproses bahan mentah menjadi makanan siap saji antara lain memudahkan pencernaan, bebas dari bibit penyakit, menambah rasa, meningkatkan wujud dari makanan yang akan dimasak, dan meningkatkan penampilan makanan tersebut. Pengolahan makanan yang baik ialah mengikuti kaidah dan prinsip *hygiene* dan sanitasi.



Makanan yang disajikan di restoran hotel YNO Castle ialah sistem buffet atau prasmanan seperti pada hotel pada umumnya. Segala bahan baku seperti sayur, daging, ikan, ayam dan buah-buahan dicuci dengan bersih agar bersih ketika akan dimasak. Peralatan yang digunakan pun juga dibersihkan sebelum digunakan.

Peralatan yang digunakan ialah sendok, garpu, penjepit, pisau, wajan, spatula kompor, penyedot asap dan lain sebagainya. Semua kegiatan pengolahan makanan dilakukan di dapur.

Dapur yang digunakan untuk mengolah makanan selalu dibersihkan namun lantainya masih licin dan berminyak dan banyak sisa-sisa bahan makanan yang berceceran sisa proses pengolahan makanan. Asap dan panas dari proses pengolahan makanan langsung melewati ventilasi asap yang memang sudah di sediakan diatas kompor sehingga asap dan panas tidak terjebak dalam area dapur.

Pegawai saat melakukan proses pengolahan makanan menggunakan celemek dan seragam chef.

Dalam mengolah makanan restoran hotel YNO Castle masih kurang sesuai dengan teori. Hal-hal tersebut terlihat dari belum terpenuhinya prinsip *hygiene* dan sanitasi makanan yang berupa faktor lingkungan dan tempat. Hal tersebut belum sesuai dikarenakan pemilik dan pegawai belum memiliki prosedur yang baik dalam pengolahan makanan yang baik dan benar serta mengikut prinsip dan kaidah *hygiene* dan sanitasi makanan.

#### 4) Pengangkutan makanan

Menurut Rejeki (2015:76). Pengangkutan makanan yang sehat akan sangat berperan dalam mencegah terjadinya pencemaran makanan. Pencemaran pada

makanan masak lebih tinggi risikonya daripada pencemaran bahan makanan.

Oleh karena itu titik berat pengendalian yang perlu diperhatikan adalah makanan masak.

Pengangkutan yang dilakukan di restoran hotel YNO Castle dilakukan dengan wadah buffet yang sudah dibersihkan dengan dicuci dengan sabun pembersih dan dibilas dengan air yang mengalir. Wadah buffet digunakan untuk proses pengangkutan makanan mulai dari nasi dan makanan lainnya yang selanjutnya akan diletakkan pada tempat penyajian buffet atau prasmanan yang memiliki penutup untuk menghindari serangga dan kontaminasi dari udara luar.

Pengangkutan makanan dilakukan oleh waitress dimana sudah berkoordinasi dengan *head chef* dan ketika makanan sudah matang langsung di sajikan dan ditata di wadah buffet.

Dalam proses pengangkutan makanan yang dilakukan di restoran hotel YNO Castle sudah sesuai dengan teori. Cara mencegah pencemaran mereka membersihkan terlebih dahulu tempat yang digunakan untuk meletakkan makanan serta memberi penutup makanan untuk menghindari serangga masuk dan kontaminasi dari udara luar. Proses pengangkutan dilakukan dengan cepat dan baik tanpa harus memberi jeda atau menyimpan makanan terlebih dahulu, jadi makanan yang sudah siap disajikan langsung di angkut ke meja buffet yang sudah disiapkan dengan penghangat dan siap di nikmati oleh tamu hotel ketika sarapan pagi dimulai.

##### 5) Penyimpanan makanan

Menurut Rejeki (2015:76). Bakteri akan tumbuh dan berkembang dalam makanan yang berada dalam suasana yang cocok untuk hidupnya sehingga



jumlahnya menjadi banyak. Suasana yang cocok untuk pertumbuhan bakteri diantaranya suasana makanan banyak protein dan banyak air, pH normal (6,8-7,5), suhu optimum ( $10^{\circ}$ - $60^{\circ}$ C). bahaya terbesar dalam makanan masak adalah adanya mikroorganisme pantogen dalam makanan akibat terkontaminasinya makanan sewaktu proses pengolahan makanan maupun kontaminasi silang melalui wadah maupun penjamah makanan, kemudian dibiarkan dingin pada suhu ruangan.

Kondisi optimum mikroorganisme pantogen dalam makanan siap saji ini akan mengakibatkan mikroorganisme berlipat ganda dalam jangka waktu 1 sampai 2 jam. Faktor resiko kejadian *food borne disease* yaitu pada proses pembersihan alat makan yang berkontak langsung dengan makanan. Faktor resiko juga dapat disebabkan oleh temperatur dan waktu penyimpanan tidak baik, rendahnya *personal hygiene* dan alat makan tercemar.

Penyimpanan makanan yang dilakukan di restoran hotel YNO castle ialah mereka tidak menyimpan makanan secara lama. Jadi ketika makanan sudah melalui proses pengolahan menjadi makanan masak langsung disajikan kepada tamu karena hotel ini menggunakan sistem buffet atau prasmanan. Makanan diletakkan pada wadah buffet yang sudah disediakan penghangat menggunakan spiritus pada bagian bawah wadah untuk menjaga suhu tetap hangat sehingga suhu tetap terjaga hingga dinikmati tamu ketika sarapan pagi. Wadah serta peralatan seperti sendok khusus yang digunakan untuk mengambil makanan pada wadah buffet oleh tamu juga sudah dibersihkan sebelum digunakan. Prosedur pencucian dilakukan menggunakan sabun/detergen pembersih alat makan serta dibilas dengan air mengalir setelah itu dilap dengan kain bersih.

Seharusnya teknik pencucian peralatan yang baik dan benar itu seperti yang dikatakan Rejeki (2015:81). Teknik pencucian yang baik dan benar akan memberikan hasil pencucian yang bersih dan sehat. Tahap-tahap pencucian ialah

1.) *Scraping* atau memisahkan segala dan sisa-sisa kotoran. 2.) *flushing* dan *soaking* yaitu mengguyur peralatan dengan air dan merendam peralatan dengan air yang bertujuan untuk merontokkan sisa makanan agar mudah dibersihkan. 3.) *Washing* yaitu membersihkan peralatan dengan detergen. 4.) *Rinsing* yaitu mengguyur peralatan yang telah digosok dengan detergen menggunakan air bersih dan mengalir. 5.) *Sanitizing* adalah tindakan untuk membebaskan bakteri yang ada di peralatan dengan cara rendam di air panas dan disinari dengan ultra violet. 6.) *Toweling* ialah mengeringkan peralatan menggunakan kain yang bersih.

Jadi restoran hotel YNO Castle makanan yang disimpan hanya nasi dan diletakkan pada alat penanak nasi elektronik dengan suhu tertentu. Sedangkan apabila ada sisa makanan setelah sarapan pagi maka akan di gabungkan dengan prosi makanan yang sudah disiapkan chef untuk konsumsi karyawan. Tahap-tahap pencucian peralatan yang telah diterapkan dirumh makan belum sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Rejeki (2015), ada tahapan yang tidak dilaksanakan yaitu tahap *sanitizing* yaitu proses untuk membebaskan bakteri yang ada di peralatan dengan cara merendam di air panas dan disinari dengan sinar ultra violet.

#### 6) Penyajian makanan

Menurut Rejeki (2015:77). Makanan yang disajikan adalah makanan yang siap santap dan layak santap. Layak santap dapat dinyatakan bilamana telah dilakukan



uji *organoleptic* dan *biologis*. Dalam prinsip penyajian makanan wadah untuk setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah yang berbeda dan tertutup.

Tujuannya agar makanan tidak terkontaminasi silang, bila makanan tercemar yang lain dapat diselamatkan. Serta memperpanjang masa saji makanan sesuai dengan tingkat kerawanan pangan.

Penyajian yang dilakukan di restoran Hotel YNO Castle ialah makanan yang sudah siap dan akan dihidangkan pada wadah yang berbeda sesuai fungsinya.

Makanan-makanan tamahan seperti saus, selai dan lain-lain tertutup dengan rapi.

Peralatan yang digunakan juga terjaga kebersihannya dengan cara dicuci terlebih dahulu.

Jadi penyajian yang dilakukan di restoran hotel YNO Castle belum sesuai dengan teori dikarenakan masih ada aspek yang belum terpenuhi yaitu uji *organoleptic* dan *biologis*. Mereka tidak melakukan itu dikarenakan mereka belum tahu dan tidak mempunyai alat itu serta terbatasnya waktu untuk melakukan uji tersebut.



**Gambar 4.6. Penyajian Makanan**

Sumber: Penulis, 2019

## 2. Penerapan sanitasi Food and Beverage di restoran hotel YNO Castle

Menurut Rejeki (2015:2-4). Sanitasi adalah usaha kesehatan preventif yang menitik beratkan kegiatan kepada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia.

Suatu contoh adalah menjaga kebersihan alat-alat yang digunakan untuk mengolah makanan, menyimpan makanan dan bahan makanan dengan tepat, selalu memelihara kebersihan tempat kita mengolah makanan.

Menurut WHO adalah suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama terhadap hal-hal yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan dan kelangsungan hidup. Sedangkan menurut Hopkins, sanitasi adalah cara pengawasan terhadap faktor lingkungan yang mempunyai pengaruh terhadap lingkungan. Ruang lingkup sanitasi meliputi berbagai aspek berikut:

### a. Penyediaan air bersih

Sanitasi air ialah usaha preventif untuk menjaga air tidak terkontaminasi dengan bakteri yang bisa menyebabkan terganggunya kesehatan apabila dikonsumsi. Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk menjaga sanitasi air menurut

Rejeki (2015:9-20) ialah:

#### 1) Pengawasan terhadap kuantitas dan kualitas air

Kuantitas air merupakan jumlah air yang tersedia dan siap digunakan oleh masyarakat. Sedangkan pengertian kualitas ialah *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan disyaratkan dan distandartkan. Kualitas air yang memenuhi syarat kesehatan pada umumnya berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut.



a) Secara alamiah memang air tersebut tidak memenuhi syarat misalnya, air keruh, berwarna, berbau dan mengandung besi atau mangan dalam kadar yang tinggi.

b) Lingkungan sekitar sarana air bersih dapat mencemari, misalnya terdapat jamban, pembuangan sampah, kandang ternak dan genangan air kotor pada jarak kurang dari 11 meter.

c) Kontruksi sarana air bersih yang tidak memenuhi persyaratan teknis seperti sumur gali tanpa dilengkapi bibir, dinding, lantai dan saluran pembuangan air bekas yang kedap air.

## 2) Pemanfaatan air

Menurut rejeki (2015:12-13). Air merupakan salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup di dunia yang tidak dapat dipisahkan. Air merupakan kebutuhan pokok dengan segala macam kegunaan dan keperluannya dalam menunjang kegiatan sehari-hari seperti keperluan rumah tangga, keperluan umum, keperluan industri, keperluan perdagangan, keperluan pertanian dan lainnya. Oleh karena itulah air sangat berperan penting bagi kehidupan makhluk hidup di bumi.

Penting bagi kita untuk selalu menjaga kelestarian air dengan melakukan pengelolaan air baik seperti penghematan air, tidak membuang sampah atau limbah yang dapat mencemari air sehingga dapat mengganggu ekosistem yang ada.

## 3) Penyakit-penyakit yang ditularkan oleh air

Penyakit masyarakat yang disebarkan oleh kuman dari air yang tercemar ialah:

1. Penyakit bakteri (*slmonellosis*, *shigellosis*, dan diare akut).
2. Penyakit virus (*gastroenteritis* dan hepatitis A).
3. Bersifat parasit (*giardiasis* dan infeksi cacing

tambang). Kuman yang bisa masuk ke dalam air melalui dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung.

Kuman yang masuk secara langsung melalui pipa laguna yang meluap ke sumber air, hewan mati didalam air, dan orang atau hewan menggunakan sumber air untuk keperluan pribadi seperti mandi dan mencuci. Kuman yang masuk dalam sumber air yang terlalu dekat dengan sistem pembuangan limbah dan kuman yang menempel pada diri kita sendiri pada saat mencuci, ke toilet dan pada saat kita berada di dekat sumber air tersebut.

#### 4) Cara pengolahan air

Dalam Rejeki (2015:21). Pengolahan air menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 82 tahun 2001 diatur sebagai berikut:

##### Pasal 2

- a) Pengolahan kualitas air dan pengendalian pencemaran air diselenggarakan secara terpadu dengan pendekatan ekosistem.
- b) Keterpaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

##### Pasal 3

Penyelenggaraan pengolahan kualitas air dan pengendalian pencemaran air sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, dapat dilaksanakan oleh pihak ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan.

##### Pasal 4

Pengelolaan kualitas air dilakukan untuk menjamin kualitas air yang diinginkan sesuai peruntukannya agar tetap dalam kondisi alamiahnya. Pengendalian pencemaran air dilakukan untuk menjamin kualitas air agar sesuai dengan buku



mutu air melalui upaya pencegahan dan penanggulangan pencemaran air serta pemulihan kualitas air. Upaya pengelolaan kualitas air sebagaimana yang dimaksud dalam ayat 1 dilakukan pada: a) Sumber air yang terdapat di dalam hutan lindung, b) Mata air yang terdapat di luar hutan lindung, c) Akuifer air dalam tanah.

#### 5) Pemeliharaan air

Air dapat terkontaminasi atau tercemar oleh bahan organik seperti bangkai hewan, sisa makanan, limbah, kotoran manusia dan hewan dan juga materi tanaman. Sedangkan bahan anorganik yang dapat mencemari air ialah besi tua dan sampah plastik, pasir dan bahan kimia. Banyak dari bahan-bahan ini dapat membawa kuman penyebab penyakit dalam penyediaan air. Bahan kimia dalam penyediaan air dapat meracuni manusia dan hewan lainnya.

Berbagai jenis pasokan air dapat terkontaminasi dalam berbagai cara salah satunya metode penyimpanan air dalam sumur bor. Kontaminasi sumur bor yang pertama disebabkan oleh tanah yang dibawah sumur tersebut. Hal ini dapat terjadi apabila air sumur terkontaminasi dengan air resapan dikarenakan pembuatan sumur berdekatan dengan tempat resapan air sisa pembuangan atau sistem pembuangan limbah yang rusak memungkinkan kuman untuk meresap ke tanah.

Kedua disebabkan terbawa sampai ke permukaan air. Berikut pencegahan yang dapat dilakukan:

1. Sumur bor diberi penutup untuk melindungi dari bahaya banjir yang dapat masuk kedalam dan membawa kuman
2. Penutup ditempatkan diatas sumur bor

3. Ada pagar disekeliling sumur bor untuk menjaga hewan dating
4. Septick tank atau resapan saluran air dan tempat pembuangan limbah letaknya harus berjauhan

Hal tersebut diperkuat dari teori Purnawijayanti (5-10) secara garis besar terdapat tiga kriteria utama mutu air yang harus diperhatikan yaitu kriteria fisik, kimia, dan mikrobiologi. Kriteria fisik meliputi bau, warna, rasa, adanya endapan.

Secara organoleptik dengan cara melihat dan mencicipi.

Berikut merupakan sanitasi air yang berada di restora hotel YNO Castle Kepanjen. Kualitas air yang ada di restoran Hotel YNO Castle ialah air yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari demi membantu proses pengolahan makanan didapat dari sumur yang sudah di buat oleh hotel YNO Castle sendiri.

Air sumur tersebut tidak berbau dan tidak mengandung besi atau mangan yang berlebihan. Warna air disana putih bersih dan rasanya tawar.

Pemanfaatan air yang dilakukan di restoran hotel YNO ialah salah satunya dengan menggunakan air sesuai kebutuhan mereka dalam menunjang terlaksananya proses pengolahan makanan. Penggunaan air disana digunakan untuk mencuci, memasak dan kebutuhan tamu hotel.

Sumur tersebut sudah di letakkan dan di sesuaikan dengan menggunakan alat penyedot air dengan tekanan yang tinggi untuk kebutuhan seluruh gedung hotel.

Hotel YNO juga sudah mendapatkan izin untuk pembuatan dan penggunaan sumur. Konstruksi juga sudah di sesuaikan dengan kebutuhan hotel dengan pipa yang menghubungkan keseluruh kamar hotel, restoran dapur dan area lainnya. Jadi kesimpulan sanitasi air yang ada di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen sudah sesuai dengan teori dengan kontruksi sumur yang tertutup menjadikan sumber air



tidak terkontaminasi dan pemuatan resapan air berupa limbah yang letaknya tidak berdekatan dengan sumber air sehingga tidak adanya penyebaran penyakit-penyakit pada sumber air.



**Gambar 4.7. Tempat Pencucian Peralatan**  
Sumber: Penulis, 2019

#### **b. Pengolahan sampah**

Sampah adalah segala sesuatu yang tidak diinginkan orang banyak lagi.

Sampah berasal dari rumah-rumah penduduk atau industri pariwisata. Contohnya

sisa makanan, kertas, plastik, botol, kaleng dan lain-lain. Sampah dibedakan

menjadi dua yaitu sampah padat dan cair. Jika sampah tidak dibuang dengan

benar maka akan menjadi masalah kesehatan lingkungan yang besar karena dapat

menimbulkan bau yang tidak enak, menyebabkan cedera dan membantu dalam

penyebaran penyakit. Menurut Rejeki (2015:4) upaya-upaya yang dilakukan

untuk mengolah sampah ialah meliputi:

##### **1) Cara atau sistem pembuangan**

Semua sampah harus dimasukkan kedalam tempat sampah sesegera mungkin.

Sampah yang terlalu besar harus segera dibuang ke tempat pembuangan akhir.

Beberapa item sampah perlu perawatan khusus sebelum dibuang ke tempat

smpah. Beberapa contoh sampah sebagai berikut:

a) Sisa makanan

Jika memungkinkan, ini harus dibungkus dalam kertas sebelum dimasukkan ke tempat sampah. Ini akan mengurangi bau yang menarik serangga atau hewan untuk dihindari.

b) Botol, karton, kertas, kaleng, dan barang serupa

Biasanya ini langsung masuk tempat sampah. Namun jika berisi makanan sampah tersebut harus dibungkus terlebih dahulu, jika mengandung racun atau obat-obatan yang berbahaya harus dibuang terlebih dahulu. Dalam kasus pembuangan benda yang mengandung racun dan obat-obatan berbahaya ada aturan khusus dalam pembuangannya.

2) Peralatan pembuangan dan cara penggunaannya serta memeliharanya

Menurut Rejeki (2015) pengumpulan sampah adalah layanan yang sangat penting bagi masyarakat resiko kesehatan sangat meningkat jika layanan ini terabaikan. Peralatan yang digunakan untuk menampung sampah ialah bak sampah yang dilengkapi penutup dan kendaraan yang dapat memindahkan bak sampah tersebut seperti mobil, truk, traktor dan kendaraan lainnya.

Pengolahan sampah yang ada di restoran hotel YNO Castle ialah semua sisa makanan dikumpulkan di kantong kresek dan dibuang ke tempat pembuangan di halaman parkir hotel. Tempat pembuangan pada halaman hotel merupakan pembuangan sementara yang nantinya akan diangkat oleh petugas kebersihan ke tempat pembuangan akhir dengan menggunakan gelekan yang ditarik sepeda motor atau terkadang truk pengangkut sampah.



Jadi pengolahan sampah hotel dan restoran hotel YNO belum sesuai dikarenakan tempat penampungan sementara yang dalam wawancaranya tertutup rapat kenyatannya tidak memiliki penutup dan letaknya yang berada di halaman parkir dapat mengganggu. mungking tidak mengganggu kedalam area hotel namun bisa mengganggu aktivitas tamu di halaman parkir hotel. Keadaan tempat pembuangan sementara yang tidak tertutup rapat dapat mengundang hewan untuk dihindari dan mereka akan berkeliaran di area hotel dengan membawa kuman dan bakteri yang dapat ditularkan kepada makanan.



**Gambar 4.8. Tempat Pembuangan Akhir Hotel**

Sumber: Penulis, 2019

### **c. Pengawasan dan pengendalian serangga dan binatang pengerat**

Menurut Rejeki (2015:19). Serangga seperti lalat, kecoa dan tikus dapat menyebarkan kuman ke makanan ketika mereka merangkak atau berjalan diatas.

Jika seseorang makan makanan yang terkontaminasi oleh kuman dapat membuat mereka sakit. Contoh kuman menyebar dengan cara ini ialah kuman salmonella dan staphylococcus. Binatang tikus dan lalat merupakan kendaraan untuk membawa kuman penyebab penyakit yang disebut vector.

Pengendalian vector yang dilakukan di restoran hotel YNO Castle ialah makanan yang disajikan di restoran diletakkan pada wadah buffet berpenutup.

Hewan yang biasa mengganggu di restoran hotel YNO Castle ialah kecoa, semut, dan serangga lainnya kalau hewan pengerat seperti tikus memang jarang mengganggu. Cara pencegahan yang dilakukan antar lain memberikan obat berupa kapur semut disekitar lubang sarang semut dan berbagai tempat yang menyimpan gula, susu dan bahan-bahan manis lainnya. Untuk area resto menggunakan obat serangga berupa spray yang digunakan diluar aktivitas makan.

#### **d. Kesehatan dan keselamatan kerja**

Menurut Rejeki (2015:142-143). Keselamatan dan kesehatan kerja ialah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan baik jasmani maupun rohaniah tenaga kerja pada khususnya, dan manusia pada umumnya serta hasil karya dan budaya untuk menuju masyarakat adil dan makmur. Menurut suma'mur (1981:2) dalam Rejeki (2015:142-143). Keselamatan kerja merupakan rangkaian usaha untuk menciptakan suasana kerja yang aman dan tentram bagi para karyawan yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan. Jadi kesehatan dan keselamatan kerja tidak selalu membicarakan masalah keamanan fisik para pekerja tetapi menyangkut berbagai unsur dan pihak. Hal-hal yang meliputi sanitasi keselamatan dan kesehatan kerja ialah para pekerja, tempat kerja, cara kerja dan pekerjaan.

Kesehatan dan keselamatan kerja yang dilakukan di restoran hotel YNO Castle ialah pada saat bekerja head chef menggunakan peralatan untuk melindungi diri seperti celemek (apron), dan memakai alat bantu lainnya. Para pekerja bekerja sesuai porsinya dan selalu menjaga kesehatan masing-masing.



Jadi sanitasi keselamatan kerja dan kesehatan kerja yang sudah dilakukan di restoran hotel YNO Castle belum sesuai dengan teori karena kurangnya kesadaran dalam kebersihan dapur dan lantai dapur yang licin dapat membahayakan pekerja sewaktu bekerja.

### 3. Penerapan prinsip *hygiene* dan sanitasi makanan

Menurut Rejeki (2015:60-75). Usaha *hygiene* sanitasi dan usaha *food and beverage* mempunyai hubungan yang erat dan bekerja sama terutama dalam peningkatan dan pemeliharaan kebersihan makanan dan minuman. Sanitasi makanan menitikberatkan kepada bagaimana caranya untuk mengendalikan kontaminasi makanan sedangkan *hygiene* menetapkan kepada subjeknya. *Hygiene* sanitasi makanan adalah upaya pengendalian beberapa faktor penyehatan makanan yaitu:

#### a. Faktor tempat

Menurut Harahap (2016) tentang *hygiene* tempat dan bangunan di bandara udara Tjilik Riwut Palangkaraya pengawasan *hygiene* dan sanitasi bangunan atau ruang lingkup *hygiene* bangunan meliputi kondisi fisik bangunan dan halaman, penanganan rumah, sarana pembuangan air limbah dan pengendalian vektor. Hal-hal yang perlu diawasi meliputi:

- 1) Atap harus dibuat miring sehingga tidak menimbulkan genangan air yang dapat dijadikan sarang oleh nyamuk.
- 2) Dinding harus bersih dan terbebas dari debu yang dapat mengganggu pernafasan serta dicat untuk menambah estetika bangunan.
- 3) Lantai harus landai dan tidak licin.

4) Pencahayaan harus terang agar memudahkan dalam proses bekerja dan tidak timbulnya kecelekaan kerja.

5) Ventilasi digunakan untuk pertukaran udara yang ada diruangan untuk menghindari pertumbuhan bakteri akibat udara yang lembab.

6) Tempat cuci tangan harus dilengkapi dengan alat pembersih seperti sabun.

7) Tempat kerja harus terhindar dari kebisingan yang dapat mengganggu kenyamanan pekerja.

8) Air harus bersih, tidak berbau, tidak berwarna.

9) Toilet harus bersih dengan pencahayaan yang cukup serta terdapat sabun untuk mencuci tangan dan pastikan sarana pembuangan air limbah berjalan lancar dan terhindar dari adanya genangan air.

10) Tempat sampah harus tersedia dan juga peralatan yang digunakan mengangkut sampah harus dijaga kebersihannya.

11) Pengendalian vektor dengan cara membasmi binatang serangga dan hewan pengerat.

12) Halaman harus tersedia tempat parkir, memiliki pagar, adanya penerangan dan tempat sampah.

Kondisi bangunan di hotel termasuk area resto dan dapur di hotel YNO sudah baik namun masih belum sesuai dengan teori sepenuhnya. Kurangnya kebersihan membuat sanitasi di area dapur masih kurang baik. Lantai yang licin dan berminyak dapat membahayakan pekerja ketika proses pengolahan makanan sedangkan ventilasi dirasa masih kurang, penghawaan ketika proses pengolahan



makanan masih kurang dan mengakibatkan hawa di area dapur terperangkap dan pengap. Harusnya beberapa hari sekali ada proses pengepelan lantai menggunakan sabun lantai sehingga lantai tidak licin. Tempat cuci tangan menjadi satu dengan tempat pencucian peralatan dapur dan sudah cukup baik hanya saja kurang dibersihkan secara rutin.

Tempat penyimpanan makanan sudah cukup baik mulai dari freezer, lemari pendingin, dan lemari besi untuk bahan-bahan kemasan lainnya cukup steril.

Ruang dapur terkesan lembab karena kurangnya penghawaan. Keadaan air di dapur YNO sudah baik, kondisi air bersih, tidak berbau dan berwarna, rasanya pun tawar. Tempat sampah tersedia di setiap tempat di dapur dan di restoran yang nantinya dikumpulkan dalam satu plastik dan di pindahkan ke tempat pembuangan sementara untuk hotel yang nantinya akan diangkut oleh petugas kebersihan ke pembuangan akhir.

Pengendalian vektor di restoran YNO dilakukan dengan cara memberikan obat kimia dan juga jebakan serangga yaitu lem perangkap serangga. Restoran sudah dilengkapi meja dan kursi yang cukup banyak untuk kebutuhan tamu hotel.

Penerangan dapur dan resto didapat secara alami dari sinar matahari dan juga lampu yang memadai pada saat malam hari.

Jadi peranan prinsip *hygiene* sanitasi bangunan restoran Hotel YNO Castle Kepanjen belum memenuhi teori Aqso Amri Harahap. Dikarenakan masih banyak hal-hal yang belum dilaksanakan dengan benar untuk menjaga *hygienes* sanitasi bangunan.



**Gambar 4.9. Restoran Hotel YNO Castle**

Sumber: Penulis, 2019

b. faktor orang

Menurut Rejeki (2015) dalam Enjtang 2001, pengertian *personal hygiene*

adalah upaya memelihara dan mempertinggi derajat kesehatannya sendiri. Upaya-

upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga *hygiene* personal menurut Rejeki hal

89-94 ialah:

- 1) memelihara kebersihan diri, pakaian, rumah makan dan lingkungannya.

Beberapa usaha dapat dilakukan antara lain seperti mandi 2 kali sehari, cuci

tangan sebelum dan sesudah makan dan buang air besar maupun kecil sesuai

dengan tempatnya.

- 2) Memakan makanan sehat dan bebas penyakit.

- 3) Pola hidup teratur dengan cara tidur yang cukup.

- 4) Meningkatkan daya tahan tubuh dan kesehatan jasmani dengan cara sering

berolahraga.

- 5) Menghindari kontak langsung dengan sumber penyakit dengan cara selalu

menggunakan sarung tangan saat mengambil bahan makanan mentah seperti

ikan.



6) Melengkapi rumah makan atau restoran dengan fasilitas yang mampu menjamin hidup sehat seperti mempunyai sumber air yang sehat dan memiliki kakus yang sehat dan bersih.

7) Pemeriksaan kesehatan dengan cara periksa ke dokter mengenai kesehatan tubuh.

Selain itu usaha *perdonal hygiene* dapat dilakukan dengan cara antara lain meliputi yaitu:

1) Kebersihan kulit dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Menggunakan barang-barang keperluan sehari-hari sendiri.
- b. Mandi minimal 2 kali sehari serta menggunakan sabun.
- c. Menjaga kebersihan pakaian.
- d. Makan makanan yang bergizi terutama sayur dan buah-buahan.
- e. Menjaga kebersihan lingkungan.

2) Usaha menjaga kebersihan rambut dengan memperhatikan:

- a. Mencuci rambut sekurang-kurangnya 2 kali dalam satu minggu.
- b. Mencuci dengan menggunakan shampoo pencuci rambut.
- c. Menggunakan alat-alat pemeliharaan rambut sendiri.

3) Menjaga kebersihan gigi dengan memperhatikan sebagai berikut:

- a. Menggosok gigi secara benar dan teratur.
- b. Memakai sikat gigi sendiri.
- c. Menghindari makanan-makanan yang dapat merusak gigi.
- d. Membiasakan makan makanan yang dapat menyehatkan gigi.
- e. Memeriksa gigi secara teratur.

4) Menjaga kebersihan telinga diantaranya:

- a. Membersihkan telinga secara teratur.
- b. Tidak menggunakan benda yang tajam untuk membersihkan telinga.
- c. Memeriksa kedokteran secara teratur.

Penerapan *hygiene personal* khususnya bagi karyawan restoran di hotel YNO

Castle ialah dengan mandi 2 kali sehari serta membersihkan gigi secara teratur.

Cuci tangan sebelum dan sesudah mengolah makanan. Setelah ke kamar mandi, memakai peralatan dapur serta selalu rajin membersihkan kuku. Karyawan selalu menjaga pola hidup mereka dengan makan 2 kali sehari dan memakai peralatan kerja masing-masing seperti celup dan lain lain dengan kata lain karyawan memiliki alat kerja masing-masing dan tidak digunakan secara bergantian.

Jadi penerapan faktor *hygiene personal* yang ada di restoran hotel YNO belum sesuai dengan teori Rejeki (2015), dikarenakan masih banyak hal-hal yang belum dilakukan dengan benar. Terlihat dari karyawan seakan mengabaikan dengan tidak pernah memeriksakan kesehatan mereka ke dokter atau rumah sakit setempat.

c. faktor peralatan

Menurut Yulia (2016). Peranan peralatan makan dan masak dalam penyehatan makanan sangat penting karena merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip penyehatan makanan peralatan makan dan masak perlu juga dijaga kebersihan setiap saat akan digunakan. Untuk itu peranan pembersihan dan pencucian peralatan perlu diketahui secara mendasar. Pembersihan secara baik akan menghasilkan alat pengolahan makanan yang bersih dan sehat. Peralatan



tersebut meliputi piring, gelas, mangkuk, cangkir, sendok, pisau dan garpu.

Peralatan dapat berupa peralatan kaca (*china ware*), logam (*metal ware*), tembikar (*ceramic ware*). Peralatan masak meliputi kuah, wajan, dandang, serokan, pisau,

talenan, oven dan lain-lain. Upaya pencucian peralatan makanan dan masak meliputi beberapa prinsip dasar yang perlu diketahui yaitu:

1) Tersedianya sarana pencucian

Sarana pencucian diperlukan untuk dapat dilaksanakan cara pencucian yang higienis dan sehat. Sarana pencucian dapat disediakan mulai dari sarana pencucian yang tradisional, setengah modern dan modern, misalnya dengan mesin cuci. Saran penyucian yang sederhana ialah dapat menggunakan bak untuk perendaman dan bak untuk pembilasan dengan air yang sekali pakai.

2) Dilaksanakannya teknis pencucian

Selengkap apapun saran pencucian yang ada tanpa dilaksanakannya teknis pencucian yang baik, tidak akan memberikan hasil yang baik. Seperti yang dijelaskan oleh Rejeki (2015) tentang cara pembersihan yang baik adalah:

a) Cara pencucian peralatan harus memenuhi ketentuan:

- Pencucian peralatan harus menggunakan sabun/detergent air dingin, air panas sampai bersih.

- Dibebaskan sedikitnya dengan larutan kaporit 50 ppm atau *iodophor* 12,5 ppm, air panas 80°C, dilap dengan kain.

Hal ini ditambahkan oleh Rejeki dalam buku "*hygiene, sanitasi dan K3*" (2015:82-84). Teknik pencucian yang benar akan memberikan hasil akhir yang maksimal. Maka perlu dilakukan tahapan-tahapan pencucian sebagai berikut.

- Membersihkan semua peralatan yang telah atau selesai digunakan (*scraping*).
  - Menyiram dan merendam semua peralatan yang dipakai (*flushing* dan *soaking*).
  - Mencuci peralatan dengan cara menggosok dan melarutkan zat-zat sisa makanan dengan detergen cair (*washing*).
  - Membilas peralatan yang sudah dibersihkan dengan air bersih (*rinsing*).
  - Tindakan sanitasi untuk membebaskanhamakan perlatan setelah proses pencucian (*sanitazing*).
  - Mengeringkan peralatan makanan dengan menggunakan handuk atau kain (*toweling*).
- b) Penyimpanann peralatan harus memenuhi ketentuan:
- Semua peralatan yang kontak dengan makanan harus disimpan dalam keadaan kering dan bersih.
  - Cangkir, mangkok, gelas dan sejenisnya cara penyimpanannya harus dibalik.
  - Rak-rak penyimpanan peralatan dibuat anti karat, rata dan tidak rusak.
  - Laci-laci penyimpanan peralatan terpelihara kebersihannya.
  - Ruang penyimpanan peralatan tidak lembab, terlindung dari sumber pengotoran/kontaminasi dan binatang perusak.

Tempat pencucian barang atau peralatan masak yang ada di restoran hotel YNO Castle krang bersih dan licin. Permukaan tempat pencucian itu licin dikarenakan masih adanya sisa sabun yang telah digunakan untuk mencuci peralatan. Tempat cucian terbuat dari wastafel besi yang sudah sesuai standart



dapur restoran yang mampu menampung beberapa peralatan. Jenis peralatan yang digunakan terbuat dari bahan alumunium, plastik dan kaca dengan terbuat dari stainless, lalu piring dan gelas diletakkan pada meja buffet yang memiliki tempat gelas dan piring pada bagian bawahnya. Peralatan yang selesai digunakan langsung dibersihkan dengan sabun atau deterjen dan air bersih. Pengeringan peralatan dilakukan dengan cara membiarkan piring dan gelas di rak serta dengan cara mengusap piring atau gelas memakai kain bersih. Tempat penyimpanan peralatan masak ada yang berupa rak gantung dan juga lemari yang rak yang terbuat dari besi. Untuk peralatan seperti piring dan gelas berada di area resto yaitu pada meja buffet.

Jadi peranan prinsip penyehatan makanan terhadap faktor peralatan yang dilakukan di restoran Hotel YNO belum sesuai teori Yulia (2016) dan Rejeki (2015) dikarenakan masih banyak hal-hal yang belum dilakukan dengan benar. Seperti cara menjaga kebersihan tempat pencucian peralatan yang masih licin dan masih banyak sisa-sisa makanan. Tempat yang kotor dapat dijadikan sarang oleh bakteri yang akan menempel pada peralatan yang sudah dibersihkan.



**Gambar 4.10. Tempat Penyimpanan Peralatan dapur**  
Sumber: Penulis, 2019

#### d. Faktor bahan makanan

Pemilihan bahan baku yang baik ialah menurut Rejeki (2015:75). Perlindungan terhadap bahan baku dari bahaya-bahaya bahan kimia atau pertumbuhan mikroorganisme pantogen dan pembentukan toksin selama transportasi dan penyimpanan bahan baku harus mutlak diperhatikan. Bahan-bahan yang dimakan dalam keadaan mentah harus dipisahkan dari bahan baku lainnya. Bahan pangan harus dikirim dengan sedemikian rupa sehingga mencegah pertumbuhan *mikroorganisme pantogen* dengan mengatur lamanya waktu pengiriman, suhu, dan aktivitas air. Ditambahkan menurut FAO Indonesia (2009), bahwa dalam memilih bahan makanan sebaiknya makanan yang bergizi, sehat, aman, tidak mengandung bahan pewarna, disajikan pada wadah yang bersih, tidak rusak secara fisik, tidak tercemar secara fisik, tidak tercemar oleh mikroba.

Sumber bahan baku restoran hotel YNO Castle yang berupa daging, ikan, ayam diperoleh dari pasar tradisional Kepanjen. Bahan-bahan kemasan dan siap saji diperoleh sebagian dari distributor yang terpercaya dan sebagian diperoleh dari belanja di minimarket ataupun supermarket. Bahan-bahan tersebut diletakkan pada tempat yang berbeda supaya tidak tercampur dan meletakkan bahan sesuai dengan jenisnya. Waktu pengiriman baik bahan makanan kemasan dari distributor ke restoran hotel YNO dilakukan beberapa kali dalam seminggu ada yang sebulan sekali. Kondisi bahan kemasan tertutup rapi sehingga tidak terkontaminasi dengan udara luar. Bahan makanan segar seperti daging, ikan, dan ayam diperoleh di pasar dan langsung di bawa langsung oleh *headchef* menggunakan sterofoam dan diletakkan dalam *freezer* di dapur restoran.



Jadi *hygiene* bahan baku makanan yang ada di restoran hotel YNO Castle sudah sesuai dengan teori Rejeki (2015) yang dalam upaya untuk menjaga bahan baku ialah mementingkan waktu, suhu, dan aktivitas air. Bahan-bahan makanan pun diletakkan pada wadah yang bersih serta sesuai dengan jenisnya.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Bedasarkan penelitian tentang “penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam meningkatkan mutu kualitas *food and baverage* di Hotel YNO Castle Kepanjen” yang dikaji sesuai hasil lapangan dan pembahasan terhadap fokus permasalahan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

#### 1. Penerapan standarisasi *hygiene* dan sanitasi Hotel YNO Castle Kepanjen

Penerapan *hygiene* dan sanitasi makanan ada beberapa faktor yaitu pengendalian faktor *hygiene* dan sanitasi. Faktor *hygiene* menitik beratkan pada *hygiene* personal serta *hygiene* makanan dan minuman. Sedangkan sanitasi menitik beratkan pada lingkungan sekitar, misalnya air, sampah, pengendalian vektor serta keselamatan dan kesehatan pada saat kerja. Semua hal tersebut harus diperhatikan karena itu merupakan dasar untuk menjadikan makanan tersebut bersih, sehat dan layak santap, akan tetapi hotel YNO Castle Kepanjen belum sepenuhnya melakukannya dengan benar itu semua dikarenakan mereka belum mengetahui bagaimana standart bersih dan sehat itu seperti apa. Meng kebersihan di hotel sudah cukup baik. Kebersihan memang wajib menjadi fokus utama apalagi untuk sekelas hotel, namun hotel YNO Castle masih belum maksimal dan belum memenuhi kriteria faktor *hygiene* dan sanitasi tersebut.

#### 2. Peranan standarisasi prinsip *hygiene* dan sanitasi makanan dalam meningkatkan mutu kualitas makanan.



Peranan prinsip *hygiene* sanitasi makanan dalam meningkatkan mutu kualitas yang sudah dilakukan oleh restoran Hotel YNO Castle Kepanjen sudah dilakukan, akan tetapi belum sesuai standarisasi. Hal tersebut terlihat dari faktor tempat, untuk dapur kebersihan lantai masih kurang sehingga lantai licin dan membahayakan kegiatan operasional ketika di dapur. Kedua faktor kebersihan tempat pencucian yang terkadang masih banyak tumpukan peralatan yang kotor belum tercuci, hal ini dapat mengundang hewan pengerat ataupun serangga.

Terutama pada faktor peralatan yang masih kurang merawat kebersihan dan kelayakan untuk digunakan dalam kegiatan mengolah makanan itu sendiri, mereka hanya berfikir dalam menjaga kualitas makanan dan minumannya, makanan itu terlihat bersih dari luar dan rasanya enak dimakan tanpa memikirkan makanan itu sudah terkontaminasi atau belum supaya tamu hotel tersebut mendapat jaminan kesehatan pada saat makan makanan yang disajikan di hotel tersebut.

## B. Saran

### 1. Owner Hotel YNO Castle Kepanjen

- a) Segera dibuatkan SOP dan peraturan yang tegas untuk para pekerja di divisi *food and baverage* restoran hotel YNO.
- b) Memberikan sosialisasi terkait hal kebersihan dan kesehatan dilingkungan area resto dan dapur.
- c) Memberikan *job desk* yang tepat seperti menambahkan tugas sebagai *quality control* pada salah satu karyawan apabila tidak ingin menambah karyawan.

d) Memberikan fasilitas yang mampu meningkatkan kinerja divisi *food and baverage*.

e) Senantiasa mengawasi kinerja departemen *food and beverage*.

f) Membuat tempat pembuangan akhir hotel yang lebih baik.

g) Rutin dalam mengawasi standart *food and beverage* di hotel agar tidak menurun.

h) Selalu briefing ketika hendak bkerja bersama dengan staff karyawan hotel.

i) Rutin mengadakan meeting untuk mengenali masalah dan kekurangan yang dihadapi.

j) Memberikan ruang pada tamu hotel supaya bisa menyuarakan kritik dan saran mereka.

k) Menerima kritik dan saran dan berusaha untuk berkembang.

## 2. *Head Chef* Hotel YNO Kepanjen

a) Lebih meningkatkan *hygiene* dan sanitasi lingkungan area dapur.

b) Meningkatkan *hygiene personal* ketika mengolah makanan.

c) Menjaga kualitas bahan baku makanan yang diperoleh.

d) Mengikuti SOP yang berlaku pada divisi *food and baverage*.

e) Selalu menjaga tempat pembuangan sementara agar tidak menumpuk.

f) Menggunakan metode pencucian peralatan yang baik dan benar.

g) Menjaga kebersihan tempat penyimpanan bahan baku makanan.

h) Menjaga kesehatan dan keamanan ketika bekerja.



i) Meningkatkan penataan peralatan, perlengkapan, dan bahan baku makanan agar semua tertata dengan rapi dan memudahkan kegiatan operasional di dapur.

j) Meningkatkan pengendalian vektor di area dapur.

k) Menerima kritik dan saran serta berkomunikasi baik dengan tamu dan owner.

### 3. Waitress Hotel YNO Castle

a) Lebih meningkatkan *hygiene* dan sanitasi lingkungan area resto.

b) Meningkatkan *hygiene personal* ketika bekerja.

c) Meningkatkan penyajian makanan sesuai metode penyajian yang baik dan benar.

d) Menjaga suhu dan mencegah kontaminasi makanan yang sudah disajikan.

e) Mengikuti SOP yang berlaku pada divisi *food and beverage*.

f) Menggunakan metode pencucian peralatan dan perlengkapan dengan baik dan benar.

g) Menjaga kesehatan dan keamanan ketika bekerja

h) Selalu menjaga tempat pembuangan sementara agar tidak menumpuk.

## DAFTAR PUSTAKA

## Buku

Bartono. 2000. *Pengantar Pengolahan Makanan*. PT. Pertja. Jakarta.

Miles, M.B dan A.M Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis*. California. SAGE publications. Inc.

Moleong, J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Ngelebeng dalam angka. 2016. Daftar Potensi Desa dan Kelurahan. Ngelebeng Punawijayanti, Hiyasinta. 2001. *Sanitasi hygiene dan keselamatan pengolahan makanan*. Yogyakarta. Penerbit Kanisius.

Rejeki Sri. 2015. *Sanitasi, Hygiene, dan Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3)*. Bandung. Rekayasa Sains.

Rohani Siti. 2009. *Penerapan Hygiene dan Sanitasi pada Kitchen Department Hotel Grand Atares Indonesia*. Medan.

Satori,Djam'an dan Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Soekresno. 2009. *Dasar-Dasar Pengolahan Makanan*. Yogyakarta: Andi Offset

Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit: Alfabeta.

Suprpti, Lies M, 2002. *Teknologi Pengolahan Pangan: Bandeng Asap*. Yogyakarta: Kanisius

Wardiyanta, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: penerbitandi.

Yoeti. Oka. 1991. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung. ANGKASA.

Yoeti Oka, 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.



**Jurnal**

Marpaung Netti dkk. 2012. *Hygiene Sanitasi Pengolahan Dan Pemeriksaan Escherichia Coli Dalam Pengolahan Makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Tahun 2012*. Diakses pada tanggal 7 Agustus 2017.

Marsaulina. 2004. *Study Tentang Pengetahuan Perilaku Dan Kebersihan Penjamah Makanan Pada Tempat Umum Pariwisata Di Dki Jakarta (Tmii, Tija, Tmr)*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Sumatera. Diakses melalui fkm.usu.ac.id. pada tanggal 29 November 2016.

Prasetyo Eko Dedik. 2011. *Potensi Kepariwisata Pantai Konang Sebagai Daerah Tujuan Wisata Di Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek*. Program SI Geografi Unesa. Surabaya. Diakses melalui journal.unesa.co.id. Pada tanggal 18 Desember 2016.

Sholehah Imroatus, dkk. 2015. *Gambaran Sarana Sanitasi Masyarakat Kawasan Pesisir Pantai Dusun Talaga Desa Kairatu Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat*. Maluku. Volume No 2 Agustus 2015..

Wiriadi Sutrisno, dkk. 2016. *Analisis Penerapan Hospitality, Hygiene Dan Sanitasi Pada Usaha Kuliner Dikawasan Wisata Setu Babakan Di Jagakarsa Jakarta Selatan*. Journal Of Applied Bussiness And Economies. Volume 2 nomer 3. Hal 261-265.

Yulia. 2016. Jurnal volume II. Hal 264. *Hygiene Sanitasi Makanan, Minuman Dan Sarana Sanitasi Terhadap Kuman Peralatan Makan Dan Minuman Pada Kantin*. Sumber: ejournal.poltekes-pontianak.ac.id diakses pada tanggal 9 Agustus 2017.

Yulianto Atun dan Nurcholis. 2015. *Penerapan standard hygienes dan sanitasi dalam meningkatkan kualitas makanan di Food and Beverage departement platinum hotel yogyakarta*.

Yuliasutri Yuni dan Atun Yulianto. 2013. *Peranan Hygiene Dan Sanitasi Untuk Menjaga Kualitas Makanan dan Kepuasan Tamu Di Hotel Inna Garuda*. Yogyakarta. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. 4 No. 2 September 2013.

**Website**

Antaraneews.com. (25 April 2015). Masyarakat dan pengelola tempat makan kurang peduli hygiene makanan. Diakses pada tanggal 5 april 2017. Sumber:(<http://www.antaraneews.com/berita/492832/masyarakat-dan-pengelola-tempat-makan-kurang-peduli-higiene-makanan>).

Aqso Harahap Ampri. (2 Agustus 2016). Pemeriksaan Hygiene Sanitasi Gedung Dan Bangunan Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Dalam Rangka Persiapan Arus Mudik Lebaran. Diakses pada tanggal 8 Agustus 2017. Sumber: [www.kkppalangkaraya.com](http://www.kkppalangkaraya.com).

BPS Kabupaten Trenggalek. (18 May 2016). Statistik daerah Kabupaten Trenggalek. Trenggalek. Diakses pada tanggal 3 May 2017.

Detik.com. 26 February 2014. 7 Masalah Utama Pariwisata Di Indonesia. Diakses pada tanggal 4 april 2017. Sumber: (<https://travel.detik.com/travel-news/2509137/ini-dia-7-masalah-utama-pariwisata-di-indonesia>)

Liputan6.com.11 Agustus 2016 .Sektor Pariwisata Bias Dorong Ekonomi RI Tumbuh 7 Persen. Diakses pada tanggal 5 april 2017. Sumber: (<http://bisnis.liputan6.com/read/2575079/sektor-pariwisata-bisa-dorong-ekonomi-ri-tumbuh-7-persen>)diaksespadatanggal 5 april 2017

Sindonews.com 6 Maret 2017. Hi Sea Dukung Industry Pangan Dan Minuman Di Indonesia. Diakses pada tanggal 7 Juli 2017. Sumber: (<https://ekbis.sindonews.com/read/1185599/34/hi-sea-2017-dukung-industri-pangan-dan-minuman-di-indonesia-1488757332>)

Tutorialspoint.com.2017. Food And Baverage Service. Diakses pada tanggal 7 Agustus 2017. Sumber: <https://www.tutorialspoint.com>.

Wisatakandi.com. 2011. Undang-Undang Republik Indonesia NO 10 tahun 2009. Diakses pada tanggal 6 april 2017. Sumber: <http://www.wisatakandi.com/2011/11/undang-undang-ri-no-10-tahun2009.html>.

**Lain-lain**

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan



**Lampiran 1****Pedoman Wawancara****Owner Hotel YNO Castle Kepanjen**

1. Bagaimana sejarah berdirinya Hotel YNO Castle Kepanjen?
2. Berapa jumlah rata-rata okupansi kamar setiap harinya?
3. Bagaimana pandangan anda mengenai operasional departemen *food and baverage* di Hotel YNO Castle saat ini?
4. Menurut anda bagaimana peran serta kinerja dari bagian departemen *food and baverage* di restoran Hotel YNO Castle saat ini?
5. Menurut anda standart *Hygiene* dan Sanitasi di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen seperti apa?
6. Menurut anda bagaimana cara menjaga lingkungan kerja khususnya untuk bagian departemen *food and baverage* di Hotel YNO Castle agar tetap bersih?
7. Bagaimana jaminan kesehatan dan keselamatan kerja di hotel YNO Castle?
8. Apa saja kendala yang dihadapi Hotel YNO Castle khususnya dalam meningkatkan mutu kualitas *food and baverage*?
9. Bagaimana pengelolaan sampah yang ada di hotel YNO Castle?
10. Kendala apa saja yang dialami dalam menjaga kebersihan dan kesehatan dalam area Hotel YNO Castle sendiri?
11. Menurut anda harapan kedepannya untuk kemajuan mutu kualitas *food and baverage* yang disediakan oleh hotel untuk tamu seperti apa?

### Head Chef Hotel YNO Castle Kepanjen

1. Sejak kapan anda menjabat sebagai *Head Chef* di Hotel YNO Castle?
2. Apakah anda memiliki pengalaman memasak sebelum menjadi *Head Chef* di Hotel YNO Castle?
3. Menurut bapak kondisi kebersihan dan kesehatan yang ada di dapur Restoran Hotel YNO Castle seperti apa?
4. Menurut anda bagaimana kebijakan dari hotel dalam standarisasi operasional departemen *food and baverage*?
5. Menurut anda bagaimana menjaga kebersihan dan kesehatan area dapur disini?
6. Menurut anda bagaimana cara anda dan pegawai lain di departemen *food and baverage* dalam menjaga kebersihan dan kesehatan diri?
7. Bagaimana cara menjaga kebersihan dan kesehatan makanan dan minuman disini?
8. Berasal darimana bahan baku yang digunakan dalam proses pengolahan makanan dan minuman disini?
9. Bagaimana anda menjaga bahan baku makanan tetap bersih dan layak untuk dikonsumsi tamu?
10. Bagaimana prosedur anda saat proses pengolahan makanan?
11. Menurut anda bagaimana keadaan dapur saat ini?
12. Bagaimana kondisi dan kualitas air yang ada di dapur untuk kepentingan operasional *food and baverage*?
13. Bagaimana cara mengolah limbah atau sampah yang ada disini?



14. Bagaimana cara anda dalam menangani masalah komplain dari tamu hotel?

15. Kendala apa saja yang dialami disini terkait menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan dapur?

16. Menurut anda harapannya kedepan untuk kemajuan mutu kualitas *food and baverage* di hotel ini seperti apa?

### **Waitress restoran Hotel YNO Castle Kepanjen**

1. Sejak kapan anda menjadi waitress di restoran Hotel YNO Castle?

2. Apa saja yang menjadi tugas anda sebagai waitress di restoran Hotel YNO ini?

3. Bagaimana cara anda dalam melayani tamu hotel saat *breakfast*?

4. Menurut ibu kondisi kebersihan dan kesehatan yang ada di area Restoran Hotel YNO Castle seperti apa?

5. Bagaimana cara anda menjaga kebersihan dan kesehatan diri saat bekerja di restoran hotel YNO?

6. Menurut anda bagaimana cara menjaga kebersihan dan kesehatan di area restoran?

7. Bagaimana cara anda mencegah adanya hewan pengerat ataupun serangga di area kerja?

8. Bagaimana prosedur anda ketika akan menyajikan makanan dari dapur menuju meja *buffet* saat *breakfast*?

9. Bagaimana prosedur yang anda lakukan ketika membersihkan meja buffet dan meja tamu setelah breakfast selesai?

10. Bagaimana cara anda dalam menangani masalah komplain dari tamu hotel?

11. Kendala apa saja yang dialami disini terkait menjaga kebersihan dan kesehatan di restoran?

12. Menurut anda harapannya kedepan untuk kemajuan mutu *kualitas food and baverage* di hotel ini seperti apa?

### Tamu Hotel YNO Castle Kepanjen

1. Menurut anda bagaimana kondisi kebersihan makanan dan minuman disini?

2. Menurut anda bagaimana kebersihan dan kesehatan lingkungan area resto disini?

3. Menurut anda bagaimana bentuk pelayanan disini?

4. menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan disini?

5. Menurut anda apa kendala yang ada disini tentang kebersihan dan kesehatan lingkungan disini?

6. menurut anda harapan kedepan bagi keberlanjutan hotel ini khususnya bagian *food and baverage* yang disajikan pada tamu agar bisa lebih baik dan berkembang seperti apa?



**Lampiran 2****Transkrip wawancara****Transkrip wawancara 1**

(17 Mei 2019) Bapak Subaery Owner Hotel YNO Castle Kepanjen

P : Pembicara

I : Informan

P : Bagaimana sejarah berdirinya Hotel YNO Castle Kepanjen?

I : Hotel ini mulai beroperasi resmi itu mulai tanggal 07 mei 2015. Hotel YNO jadi hotel terbesar pertama di Kepanjen waktu itu. Saya sendiri sebenarnya tidak ada pengalaman soal perhotelan. Setelah saya belajar sedikit dan cari info soal industri perhotelan dan melihat potensi Kepanjen yang memang saya sudah paham karena saya juga besar disini, akhirnya mau menginvestasikan uang saya dengan membangun hotel dengan harapan nanti perekonomian disini juga semakin baik. Tentu juga penting buat tahu target pasar di Kepanjen itu seperti apa. Setelah saya survei memang dari beberapa guest house yang ada di kepanjen kebanyakan tamu mereka dari Instansi pemerintahan dan banyak juga event-event di Kepanjen. Alhamdulillah banyak dukungan waktu ada rencana akan dibangunnya hotel ini dan juga perijinan dibangunnya hotel ini bisa terpenuhi semua.

P : Berapa jumlah rata-rata okupansi kamar setiap harinya?

I : Hotel total memiliki 45 kamar dan masih akan bertambah lagi karena lantai 4 masih dalam proses pembangunan dan untuk penambahan kamar.

Per hari rata-rata okupansi bisa 15-25 kamar tergantung seasonnya. Ketika high season bisa sampai 20 kamar bisa lebih, sedangkan waktu low season rata-rata okupansinya sekitar 15 kamar per hari nya. Terkadang ada tamu group sehingga full booked untuk kamarnya. Kebanyakan dari instansi pemerintahan, event-event dan tamu yang kebetulan transit di Kepanjen yang mungkin mau wisata ke daerah Selatan atau memang sedang transit untuk ke arah kota Blitar, Lumajang dan Malang.

P : Bagaimana pandangan anda mengenai operasional departemen *food and beverage* di Hotel YNO Castle saat ini?

I : Sejauh ini masih berjalan seperti yang diharapkan tapi mungkin masih banyak yang belum maksimal dikarenakan kurangnya pengawasan secara langsung di departemen *food and beverage* nya. Manajer hotel ini sedang berfokus di bagian pemasaran dan juga event-event di Kepanjen, mungkin karena itu kurang adanya pengawasan pada bagian departemen *food and beverage*. Sebelumnya ada rencana menambah staff bagian quality control, namun untuk saat ini hotel juga fokus dalam menekan biaya agar tidak membengkak. saya sedang membutuhkan banyak biaya untuk pembangunan bagian rooftop hotel yang nantinya lantai 4 akan digunakan untuk penambahan kamar dan rencana juga resto dilantai 2 akan dipindahkan ke lantai 4. Tujuannya agar resto dapat menampung lebih banyak tamu juga dapur yang nanti lebih luas agar peralatan dan perlengkapan bisa lebih lengkap lagi. Untuk saat ini resto hanya menyediakan breakfast saja tapi nanti saat dapur dan resto



sudah pindah di Intai 4 kita juga usahakan dapat memenuhi permintaan tamu apabila ada pesanan makanan, minuman dan snack sewaktu-waktu.

P : Menurut anda bagaimana peran serta kinerja dari bagian departemen *food and baverage* di restoran Hotel YNO Castle saat ini?

I : kinerja dari pak Jatmiko selaku Head chef menurut saya sudah bagus, untuk urusan dapur dan makanan saya tidak ada komplain ke pak Jatmiko selaku Head Chef namun saya kan hanya melihat secara fisik saja ketika makanan dihidangkan, mungkin akan beda lagi kalo saya benar-benar cek bagaimana kinerjanya ketika di dapur. Bagian resto terkadang saya masih menemui piring-piring kotor yang masih menumpuk di wastafel pencucian dibagian pantry. Kurangnya pengawasan dan quality control memang sering jadi kendala di hotel ini khususnya di bagian dapur dan resto.

P : Menurut anda standart *Hygiene* dan Sanitasi di restoran Hotel YNO Castle Kepanjen seperti apa?

I : seperti yang sudah saya katakan tadi bahwa sekilas tampak fisik memang sudah bagus, namun apabila di awasi lebih teliti mungkin hotel ini masih jauh dari standart yang baik untuk *Hygiene* dan Sanitasi nya.

P : Menurut anda bagaimana cara menjaga lingkungan kerja khususnya untuk bagian departemen *food and baverage* di Hotel YNO Castle agar tetap bersih?

I : menurut saya dengan menjaga kebersihan dapur, kebersihan bahan makanan dan minuman, kebersihan peralatan dapur itu bisa menciptakan kualitas *food and beverage* yang bersih dan sehat. Selain itu untuk area resto

dengan menjaga kebersihan area tempat makan dan meja makan serta piring dan lain sebagainya bisa membuat tamu hotel nyaman dan aman ketika akan menyantap hidangan sarapan pagi di hotel ini. Resto pun juga saya serahkan ke bu Suliami soal kebersihan dan operasionalnya sebagai waitress.

P : Bagaimana jaminan kesehatan dan keselamatan kerja di hotel YNO Castle?

I : dalam menjamin kesehatan dan keselamatan kerja khususnya untuk departemen *f&b* saya memberikan waktu kerja yang sudah di musyawarahkan dengan mereka sehingga mereka mendapatkan waktu istirahat yang cukup.

Mereka harus mengikuti prosedur SOP yang sudah diterapkan yaitu dengan menjaga kebersihan mulai dari tempat, peralatan masak, perlengkapan makan, sampah sisa makanan, dan juga kebersihan di area restoran, tidak lupa kebersihan perorangan karena langsung kontak fisik dengan makanan. Saya mengharuskan head chef untuk selalu mengecek bahan-bahan makanan agar selalu fresh dan baik untuk dikonsumsi tamu. Apabila ada yang sakit pada saat bekerja harus lapor ke saya dan berhenti sehingga bisa kita rolling agar ada yang menggantikan sampai pulih dan bisa bekerja lagi.

P : Apa saja kendala yang dihadapi Hotel YNO Castle khususnya dalam meningkatkan mutu kualitas *food and baverage*?

I : kendala selama ini mungkin karena kurangnya pengawasan terkadang masih ada bahan makanan yang berlebihan sehingga mungkin basi karena tidak terpakai, lalu kebersihan pun kadang masih kurang terjaga. Semua itu



mempengaruhi kualitas dari hasil produk yang berupa makanan dan minuman dari hotel ini.

P : Bagaimana pengelolaan sampah yang ada di hotel YNO Castle?

I : Pengelolaan sampah di hotel ini sudah disediakan tempat pembuangan tersendiri yang letaknya sudah disesuaikan. Hotel ini juga sudah memiliki ijin AMDAL dari dinas pariwisata. Pengangkutan sampah juga rutin beberapa hari sekali. Pengelolaan sampah di hotel ini menurut saya sudah cukup baik dan tidak ada komplain dari tamu atau warga mengenai bau atau limbah sampah sampai saat ini.

P : Kendala apa saja yang dialami dalam menjaga kebersihan dan kesehatan dalam area Hotel YNO Castle sendiri?

I : kendalanya yaitu kurangnya pengawasan juga SOP yang tidak dijalankan oleh departemen F&B yang seharusnya selalu menjaga kebersihan tempat kerja mereka sendiri karena itu pun juga akan mempengaruhi kenyamanan bekerja juga dengan menjaga kebersihan tempat kerja maka akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat pula. Kurangnya kesadaran dan kurangnya briefig dari saya dan manajer yang terkadang membuat karyawan lalai dengan SOP nya.

P : Menurut anda harapan kedepannya untuk kemajuan mutu kualitas *food and beverage* yang disediakan oleh hotel untuk tamu seperti apa?

I : saya berharap hotel ini bisa semakin baik dari segi kualitas F&B nya dari segi kebersihan keseluruhan hotel. Saya ingin tamu mendapatkan kesan yang baik ketika menginap di hotel YNO mungkin mereka puas dari segi makanan

ataupun pelayanan yang ditawarkan ataupun kenyamanan dari hotel karena bersih, aman, dan sehat. Karena menurut saya sendiri Food and Beverage itu juga jadi tolak ukur atau penilaian apakah hotel itu bagus atau kurang baik.

## Transkrip wawancara 2

(17 Mei 2019) Bapak Sujatmiko Head Chef Restoran Hotel YNO Castle

### Kepanjen

P : Sejak kapan anda menjabat sebagai *Head Chef* di Hotel YNO Castle?

I : Saya dipercaya menjadi Head Chef di hotel YNO sejak awal berdirinya hotel ini yaitu sejak tahun 2015.

P : Apakah anda memiliki pengalaman memasak sebelum menjadi *Head Chef* di Hotel YNO Castle?

I : Sebelumnya saya pernah bekerja di Club bunga di Kota Batu, lalu saya mendapatkan tawaran pekerjaan sebagai chef di hotel ini dari pak Agus manajer hotel ini yang kebetulan kenalan saya. setelah itu saya memutuskan resign dengan alasan tempat kerja yang jauh dan juga agar lebih dekat dengan keluarga yang kebetulan juga berkediaman di daerah Kepanjen.

P : Menurut bapak kondisi kebersihan dan kesehatan yang ada di dapur Restoran Hotel YNO Castle seperti apa?

I : kalau menurut saya sudah baik mas, mungkin perlu adanya manajemen yang lebih baik lagi agar lebih tertata dalam segi kebersihannya mas, jadi saya tahu harus bagaimana dalam menjaga kebersihan karena tugas saya yang utama kan sebenarnya memasak jadi agak keteteran kalau harus



membersihkan dapur dengan standar yang tinggi, itupun karena juga kurangnya tenaga di dapur mas, cuman 2 orang kadang juga cuman saya sendiri. Menurut saya soalnya ukuran buat kebersihan kan setiap orangnya beda klo saya sendiri ya sudah bersih mas selagi saya nyaman pas kerja.

P : Menurut anda bagaimana kebijakan dari hotel dalam standarisasi operasional departemen *food and baverage*?

I : Menurut saya memang kurangnya perhatian dan kurangnya manajemen di hotel ini menyebabkan mungkin ada kekurangan di berbagai departemen mas. Kalau untuk di dapur ya saya berusaha mengatasi sendiri operasionalnya biar bisa berjalan dengan baik mulai dari kebersihan, pengolahan makanan dan kebutuhan tamu.

P : Menurut anda bagaimana menjaga kebersihan dan kesehatan area dapur disini?

I : Kalau dari saya sendiri dalam menjaga kebersihan yang penting rapi dan semua tertata dengan baik untuk memudahkan saya bekerja di area dapur, mungkin kalo di bagian resto ada waitress yang bisa membantu dan menjaga kebersihan di area resto.

P : Menurut anda bagaimana cara anda dan pegawai lain di departemen *food and baverage* dalam menjaga kebersihan dan kesehatan diri?

I : saya pribadi untuk menjaga kebersihan juga harus selalu steril sebelum memasak dengan mencuci tangan dan memakai seragam chef dengan rapi dan bersih dan juga saya selalu memakai apron (celemek) mas agar seragam tetap bersih, yang pasti saya juga memperhatikan detail-detail seperti itu agar

ketika memasak, makanan tidak terkontaminasi dengan kuman dan bakteri agar makanan yang disajikan bisa tetap baik, higienis, dan sehat. saya mandi sehari dua kali. Saya juga menjaga pola makan dan istirahat yang baik mengimbangi dengan jadwal kerja yang padat karena setiap pagi saya harus sudah ready untuk menyiapkan breakfast dan belum juga kalau harus menyiapkan hidangan ketika ada acara atau event di hotel jadi harus lebih extra lagi waktu kerjanya mas.

**P :** Bagaimana cara menjaga kebersihan dan kesehatan makanan dan minuman disini?

**I :** cara saya dalam menjaga kebersihan saat memasak yaitu dengan memastikan perlengkapan yang saya gunakan saat memasak harus bersih dan juga karena hotel ini sistemnya buffet maka tempat untuk hidangannya pun harus bersih dan minuman pun seperti jus kita harus membersihkan buahnya terlebih dahulu.

**P :** Berasal darimana bahan baku yang digunakan dalam proses pengolahan makanan dan minuman disini?

**I :** Bahan baku kebetulan saya sendiri yang belanja biasanya saya beli di pasar atau supermarket. Saya juga punya langganan sendiri yang menyediakan bahan baku dalam jumlah banyak yang bisa memenuhi kebutuhan hotel ini.

Hotel ini juga memiliki agent supplier untuk beberapa bahan makanan.

**P :** Bagaimana anda menjaga bahan baku makanan tetap bersih dan layak untuk dikonsumsi tamu?



I : bahan baku makanan yang sudah saya beli dari pasar selagi fresh langsung saya gunakan hari itu juga, tapi gak semua kan langsung habis sekali masak ada beberapa bahan-bahan makanan yang memang kita sediakan stok untuk sehari-hari. sudah ada yang mengantar bahan-bahan itu langsung dari agent nya jadi pesan dalam jumlah besar udah di packing-packing langsung disimpan di lemari bahan baku. Bahan makanan seperti daging, ikan, ayam dan lain-lain disimpan di freezer. Buah, sayur, telur dan sejenisnya disimpan di kulkas. Kalau tempat penyimpanan sudah tersedia dan sudah cukup mungkin yang perlu diperhatikan waktu saya belanja ke pasar sendiri harus benar-benar milih bahan baku yang kualitasnya baik.

P : Bagaimana prosedur anda saat proses pengolahan makanan?

I : prosedurnya yang penting kebersihan diri lalu juga jgn lupa membersihkan bahan-bahan masakannya. Peralatan juga harus bersih peralatan yang digunakan banyak mas yang paling dasar paling sering saya pakai itu pisau banyak jenisnya dari pisau kecil, pisau untuk sayur, pisau untuk daging, untuk buah sendiri-sendiri jadi tidak dicampur untuk pemakaiannya, lalu ada talenan, spatula juga banyak macamnya, wajan juga banyak berbagai ukuran. Semua peralatan disimpan dengan rapi ada yang saya masukan rak, untuk pisau ada tempatnya sendiri, dan spatula ada tempat gantungan sendiri. Kalau sudah disiapkan dan sudah bersih baru saya proses memasak.

P : Menurut anda bagaimana keadaan dapur saat ini?

I : keadaan dapur saat ini sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan saya untuk bekerja mungkin hanya kadang kurangnya tenaga untuk membantu saya saja. Untuk kebersihan relatif ya mas, untuk saya selagi bisa bekerja terkadang memang harus ada yang membantu dalam segi kebersihan dapur agar semua nya bisa lebih higienis dan sehat.

P : Bagaimana kondisi dan kualitas air yang ada di dapur untuk kepentingan operasional *food and baverage*?

I : untuk kondisi air di sini sudah baik ketersediaan air bersih untuk operasional sudah tercukupi dengan baik. Untuk kualitas menurut saya sudah baik untuk pengolahan makanan dan untuk kegiatan di area resto juga.

Penggunaan air untuk kebersihan segala peralatan dan perlengkapan untuk pengolahan makanan dan untuk makan juga sudah tercukupi.

P : Bagaimana cara mengolah limbah atau sampah yang ada disini?

I : Limbah sisa dari kegiatan setelah masak langsung saya kumpulkan dan langsung saya bawa ke tempat pembuangan yang sudah disediakan oleh hotel. Jadi untuk dapur urusan sisa-sisa pengolahan makanan tidak ada kendala.

P : Bagaimana cara anda dalam menangani masalah komplain dari tamu hotel?

I : pernah ada kejadian ada tamu komplain mengenai hidangan breakfast kepada saya, tamu nya beralasan karena makanan yang ada di meja buffet sempat kehabisan jadi solusi saya dengan sigap langsung memasak lagi untuk memasok kekurangan dari tamu-tamu yang komplain tersebut. Untuk soal komplain rasa ataupun kebersihan selama ini memang belum pernah kejadian



seperti itu. Mungkin kalo soal kebersihan biasanya tamu langsung komplain ke waitress yang memang berjaga di area resto.

P : Kendala apa saja yang dialami disini terkait menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan dapur?

I : kendalanya mungkin karena kekurangan tenaga ya mas, jadi di dapur saya hanya ditemani dengan stri saya terkadang juga ada anak magang jadi saya bisa terbantu untuk masalah kebersihan dan kesehatan dapur.

P : Menurut anda harapannya kedepan untuk kemajuan mutu kualitas *food and baverage* di hotel ini seperti apa?

I : harapan saya kedepannya apa yang saya hidangkan dapat memuaskan tamu dan tamu bisa kembali ke hotel ini

### Transkrip wawancara 3

(17 Mei 2019) Ibu Suliami Waitress Restoran Hotel YNO Castle Kepanjen

P : Sejak kapan anda menjadi waitress di restoran Hotel YNO Castle?

I : saya menjadi waitres di hotel ini sejak tahun 2016. Saya awalnya ART (asisten rumah tangga) mas, dari pak Subaery (owner) terus saya ditawari jadi waitress menggantikan karyawan yang sebelumnya resign.

P : Apa saja yang menjadi tugas anda sebagai waitress di restoran Hotel YNO ini?

I : tugas saya menjaga area resto dan men checklist tamu sebelum breakfast, saya juga bertugas membuat omelette untuk para tamu saat breakfast mas dan menyiapkan kebutuhan tamu waktu breakfast.

P : Bagaimana cara anda dalam melayani tamu hotel saat *breakfast*?

I : Saya bertugas checklist tamu dengan memastikan dari kamar nomer berapa dan berapa orang yang akan breakfast juga memandu tamu di area resto, juga ada tempat dimana tamu ingin meminta hidangan omelette atau roti panggang, saya juga bertugas memenuhi kebutuhan tamu selama breakfast.

P : Menurut ibu kondisi kebersihan dan kesehatan yang ada di area Restoran Hotel YNO Castle seperti apa?

I : saya selalu mengecek kebersihan area resto sebelum dan sesudah tamu meninggalkan area resto dan memastikan hidangan tertata dengan rapi dan peralatan makan seperti sendok, garpu, pisau dan meja makan selalu bersih. Pagi saya sudah nyapu area resto dan ngerapikan alat-alat makan. Karena kebetulan ini bulan puasa jadi saya bersihkan hari sebelumnya jadi hari ini tinggal bersihkan lagi waktu selesai tamu sahur.

P : Bagaimana cara anda menjaga kebersihan dan kesehatan diri saat bekerja di restoran hotel YNO?

I : saya selalu memastikan seragam yang saya pakai bersih, cuci tangan dan menguncir rambut biar rapi selalu segar dan wangi soalnya kan melayani tamu secara langsung. Menjaga kesehatannya ya istirahatnya harus teratur soalnya waktu kerjanya sangat pagi, kalau sakit biasanya saya ijin tapi koordinasi dulu sama pak Sujatmiko jadi biar ada penggantinya. Saya juga rutin sarapan pagi meskipun jadwal kerjanya yang padat waktu pagi saya selalu sempatkan.



P : Menurut anda bagaimana cara menjaga kebersihan dan kesehatan di area restoran?

I : cara menjaganya menurut saya dengan selalu follow up apabila ada tamu selesai breakfast dengan sepat saya langsung bersihkan meja makan dan membawa piring kotor ke tempat pencucian. Juga selalu membersihkan meja buffet apabila ada makanan yang tercecer. Sebelum breakfast dimulai saya juga menyapu dan mengepel area resto juga setelah breakfast selesai.

P : Bagaimana cara anda mencegah adanya hewan pengerat ataupun serangga di area kerja?

I : kalo hewan pengerat seperti tikus nggak pernah ada mas, mungkin semut atau kecoa biasanya harus sering-sering ngecek dan kasih obat serangga biasanya di lubang yang biasa keluar semut saya kasih kapur obat serangga. Kalo kecoa langsung saya sapu kadang juga ada house keeping yang keliling kasih obat serangga di area resto. Kalau di dapur juga biasanya saya kasih perangkap lem buat serangga nggak pakai obat semprot.

P : Bagaimana prosedur anda ketika akan menyajikan makanan dari dapur menuju meja *buffet* saat *breakfast*?

I : Di dapur saya Koordinasi dengan chef dan menempatkan masakan ke wadah untuk dipindahkan ke wadah buffet. Juga menyalakan pemanas dengan spiritus pada wadah buffet agar hidangan selalu hangat saat breakfast mulai.

P : Bagaimana prosedur yang anda lakukan ketika membersihkan meja buffet dan meja tamu setelah breakfast selesai?

I : sebelum breakfast saya membersihkan meja buffet dengan cairan pembersih dan mengelap seluruh permukaannya juga saya lakukan pada meja makan sebelum dan sesudah tamu makan

P : Bagaimana cara anda dalam menangani masalah komplain dari tamu hotel?

I : sebisa mungkin saya memenuhi permintaan tamu apabila ada komplain apabila ada kekurangan sebisa mungkin langsung saya sediakan.

P : Kendala apa saja yang dialami disini terkait menjaga kebersihan dan kesehatan di restoran?

I : kendalanya mungkin ketika lagi rame hotelnya maka saya harus melayani kebutuhan tamu yang banyak mungkin itu saja tidak ada kendala yang terlalu besar.

P : Menurut anda harapannya kedepan untuk kemajuan mutu *quality food and beverage* di hotel ini seperti apa?

I : semoga *quality food and beverage* di hotel ini semakin baik dan baik lagi karena salah satu faktor yang bisa membuat tamu kembali lagi adalah kepuasan tamu dan *quality food and beverage* salah satunya yang paling berpengaruh.

#### Transkrip wawancara 4

(18 Mei 2019) Mas Rohmanto Pradesa Tamu Hotel YNO Castle Kepanjen

P : Menurut anda bagaimana kondisi kebersihan makanan dan minuman disini?



I : menurut saya sudah baik cuman mungkin perlu ditingkatkan lagi dari segi penataan dan penghidangan makanan.

P : Menurut anda bagaimana kebersihan dan kesehatan lingkungan area resto disini?

I : Menurut yang saya rasakan, kebersihan restonya kurang ya dari segi meja masih sedikit berdebu jadi mungkin berpengaruh ke kesehatan apabila debu nya kena makanan dan juga tatanan resto yang kurang di hias jadi kurang menarik perhatian tamu yang sarapan pagi di hotel ini.

P : Menurut anda bagaimana bentuk pelayanan disini?

I : untuk pelayanan saya tidak ada komplain karena pelayanannya cukup baik, waitress nya menawarkan hidangan seperti omelette dan kebetulan saya tadi pagi sedikit kebingungan ketika mencari piring dan mangkuk terus ibunya langsung kasih tau tempatnya.

P : menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan disini?

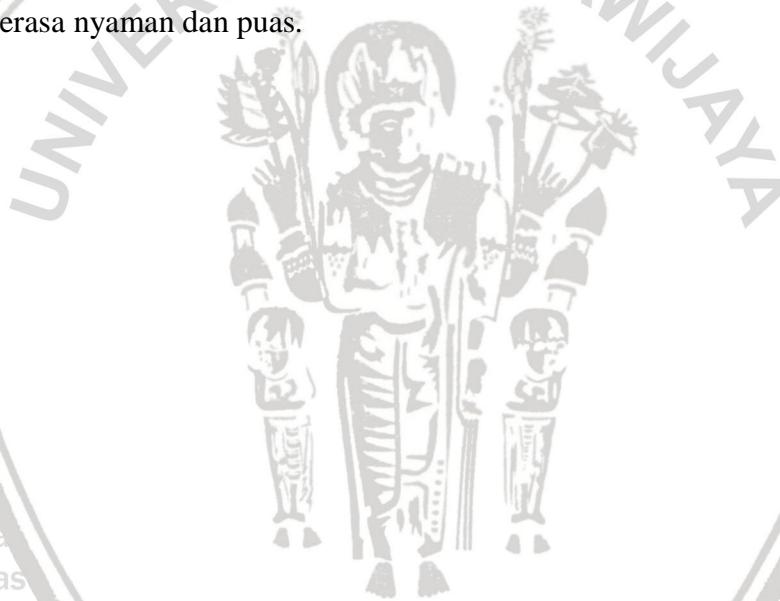
I : menurut saya fasilitasnya sudah cukup lah, tapi mungkin bisa dilengkapi lagi seperti ada tempat wastafel untuk tamu karena saya cari tidak ada ternyata jadi satu sama tempat jaga pelayannya, terus perlu adanya kereta dorong mungkin untuk pelayannya ketika mengambil piring kotor karena saya lihat cuman dibawa aja pakai tangan ketika mengambil piring kotor bekas tamu makan.

P : Menurut anda apa kendala yang ada disini tentang kebersihan dan kesehatan lingkungan disini?

I : kendalanya mungkin dari SOP nya yang kurang dijalankan dengan baik sehingga seperti tadi meja sedikit berdebu sehingga saya bersihkan sendiri.

P : menurut anda harapan kedepan bagi keberlanjutan hotel ini khususnya bagian *food and baverage* yang disajikan pada tamu agar bisa lebih baik dan berkembang seperti apa?

I : sebenarnya hotelnya sudah baik, tapi terkadang tidak menjamin tamu puas 100 persen. Jadi harapannya semoga kedepannya bisa lebih baik lagi dalam kebersihan mungkin juga fasilitas yang lebih baik sehingga tamu bisa merasa nyaman dan puas.





**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Data Pribadi Nama Lengkap : Yanuar Mochtar M. Noor

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 17 Januari 1997

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Alamat di Malang : Jl. Sulfat Perumahan Bumi Meranti Wangi  
Blok A5, Malang

Program Studi : Pariwisata

Jurusan : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Administrasi

Universitas : Brawijaya

No. Hp : 081230641042

E-mail : yanuar.mochtar@gmail.com

**Pendidikan Formal**

2002-2003 : TK Kemala Bhayangkari 13 Kepanjen

2003-2005 : SD NU Kepanjen

2005-2009 : SD Muhammadiyah 9 Malang

2009-2012 : SMPN 20 Malang

2012-2015 : SMAN 2 Malang

2015-2019 : Universitas Brawijaya Malang

**Pengalaman Magang Kerja**

2018 : Bali Tourism Board / Gabungan Industri Pariwisata Indonesia (GIPI Bali).

**Pengalaman Organisasi**

2009-2010 : Paskibra SMPN 20 Malang

2008-2012 : Tim Basket SMPN 20 Malang

2012-2015 : Tim Basket SMA 2 Malang

2015-2017 : Himpunan Mahasiswa Pariwisata FIA UB

2016-2019 : Organisasi Otomotif

**Pengalaman Kepanitiaan**

1. acara seminar Provocation 2016
2. Laison Officer Lomba Pariwisata Nusantara (Batara) 2016
3. acara Brawijaya Culture and Food Festival (BCFF) 2016
4. Bina Desa Wisata Pantai Lenggoksono Tirtuyudho Kabupaten Malang, 2016
5. Pelaksana Bispar Cup 2016
6. Divisi perlengkapan acara Brawijaya Culture and Food Festival (BCFF) 2017
7. Laison Officer acara seminar Provocation 2018
8. acara Lomba Pariwisata Nusantara (Batara) 2018
9. acara Brawijaya Culture and Food Festival (BCFF) 2018

