



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha bogalainnya, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya (Yuniarsih & Suwatno, 2016)

Menurut (Prameswardani et al., 2019; Yuliastri & Atun Yulianto, 2013) Hygiene dan sanitasi adalah hal yang sangat penting dalam industri makanan dan minuman. Departemen produk makanan dan minuman harus memastikan bahwa semua makanan dan minuman yang dihasilkan aman dan terbebas dari kuman dan bakteri yang dapat membahayakan kesehatan konsumen.

Untuk meningkatkan hygiene dan sanitasi pada departemen produk makanan dan minuman, ada beberapa hal yang perlu dilakukan: 1) Pelatihan hygiene dan sanitasi: Semua staf di departemen produk makanan dan minuman harus menerima pelatihan hygiene dan sanitasi yang teratur. Pelatihan ini dapat membantu staf memahami pentingnya hygiene dan sanitasi

serta teknik-teknik yang tepat untuk memastikan keamanan makanan dan minuman. 2) Memiliki prosedur operasional standar (SOP) yang jelas: Departemen produk makanan dan minuman harus memiliki SOP yang jelas dalam proses produksi makanan dan minuman. SOP ini harus mencakup semua aspek produksi, mulai dari penerimaan bahan baku hingga pengiriman produk jadi. Hal ini dapat membantu staf memahami prosedur yang tepat dan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses produksi dilakukan dengan benar. 3) Menggunakan bahan-bahan yang aman: Departemen produk makanan dan minuman harus menggunakan bahan-bahan yang aman dan berkualitas tinggi. Bahan-bahan harus disimpan dengan benar untuk menghindari kerusakan dan kontaminasi. 4) Membersihkan dan mendisinfeksi peralatan secara teratur: Semua peralatan yang digunakan dalam produksi makanan dan minuman harus dicuci dan didisinfeksi secara teratur untuk menghindari kontaminasi. Staf harus dilatih dalam teknik-teknik pencucian dan desinfeksi yang benar. 5) Menjaga kebersihan lingkungan kerja: Lingkungan kerja harus selalu bersih dan terjaga kebersihannya. Staf harus dilatih dalam menjaga kebersihan lingkungan kerja dan melakukan pembersihan secara teratur. (Prameswardani et al., 2019; Yuliasri & Atun Yulianto, 2013)

Menurut (Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Direktur Jendral Pariwisata, 1993), sanitasi dan kebersihan mencakup tiga aspek yaitu individu, makanan, dan lingkungan, dan tujuan utamanya adalah untuk

mencegah terjadinya penyakit, keracunan, dan gangguan kesehatan lainnya akibat faktor lingkungan manusia.

Ascent Premier Hotel & Conference adalah industri jasa yang menawarkan layanan hotel dan konferensi. Mereka juga menawarkan layanan makanan dan minuman kepada calon pelanggan dan sangat berusaha untuk menjamin kebersihan dan sanitasi dalam proses pengolahan makanan.

Ascent Premier Hotel & Conference, sebagai industri jasa penyedia makanan dan minuman, berusaha semaksimal mungkin untuk mengatur dengan baik layanan yang mereka tawarkan, dengan fasilitas dapur, tenaga ahli dan peralatan sesuai standar industri.

Meskipun mereka menerapkan teknik-teknik kuliner yang sesuai dengan jenis bahan dan menu yang akan diolah, namun hal ini belum menjamin kebersihan dan sanitasi makanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk menganalisis, mengetahui, dan mengukur sejauh mana penerapan sanitasi dan kebersihan pada proses pengolahan makanan di Ascent Premier Hotel & Conference.

Dari uraian penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam berkaitan dengan *standard operating procedure* di Ascent Premier Hotel & Conference khususnya dalam *Food& Beverage* Departemen. Kajian ini akan diangkat menjadi sebuah topic untuk Laporan Tugas Akhir dan sebagai syarat kelulusan yang selanjutnya akan diberi judul **“PERAN COOK DALAM PENINGKATAN HYGIENE DAN SANITASI DI HOT KITCHEN DI ASCENT PREMIERE HOTEL MALANG.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mendapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana meningkatkan Hygiene dan Sanitasi di Main Kitchen Food Product di Ascent Premier Hotel & Convention ?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini diantaranya yaitu untuk mengetahui Hygiene dan Sanitasi di Main Kitchen Food Product di Ascent Premier Hotel & Convention

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi saat bekerja khususnya F&B Product
2. Sebagai bahan acuan yang relevan dan bermanfaat bagi penulis yang ingin menggeluti dunia kepariwisataan yang menyangkut Food and Beverage Departement
3. Sebagai tambahan wawasan untuk penulis sebagai kegiatan penelitian dan juga sebagai syarat untuk dapat menempuh ujian akhir.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan kepada pihak hotel tentang pentingnya hygiene dan sanitasi di Ascent Premier Hotel & Conference Malang.

1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi

- 1) Laporan akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya
- 2) Sebagai bahan pembelajaran tentang hygiene dan sanitasi.

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Ascent Premier Hotel & Conference Malang :

Alamat : Jl. Kolonel Sugiono No.6, Ciptomulyo, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65134

Telepon : (0341) 2998888

Lama Penelitian : 6 Bulan

Waktu Penelitian : 1 juli 2022 – 1 januari 2023

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Berikut ini adalah jenis data berdasarkan sifatnya dan contohnya yaitu data kualitatif adalah sebuah data yang dinyatakan dalam bentuk verbal, simbol maupun gambar. Contoh data kualitatif adalah kuesioner tentang tingkat kepuasan customer terhadap pelayanan sebuah perusahaan sedangkan data kuantitatif adalah sebuah data yang dinyatakan dalam bentuk bilangan atau angka. Contoh data kuantitatif adalah nilai pendapatan, harga saham dan lain sebagainya..

1.6.2 Sumber Data

Menurut (Arikunto, 2019), sumber data adalah subjek darimana suatu data dapat diperoleh. Menurut (Sutopo, 2006), sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusial, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Menurut (Moleong, 2018), pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan.

1. Sumber Data Primer

Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer, yakni penuturan atau catatan para saksi mata. Data tersebut dilaporkan oleh pengamat atau partisipan yang benar-bener menyaksikan suatu peristiwa.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder menurut (Sugiyono, 2019) sumber sekunder adalah: “Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen”. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

1.7 Teknik Pengumpulan data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Djaman Satori dan Aan Komariah merupakan pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah prosedur sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2018).

2. Observasi

Teknik observasi ini digunakan untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan kitchen di Ascent Premier Hotel Malang. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2019).

3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2019), dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Secara sederhana metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen atau foto-foto serta lampiran yang berguna sebagai informasi dalam penelitian ini. Alat bantu yang digunakan pada saat dokumentasi adalah kamera. Kegiatan dokumentasi

dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data-data tentang sekolah, foto maupun rekaman kegiatan.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Ada beberapa metode dan teknik untuk melakukan analisis tergantung pada industri dan tujuan analisis. Semua metode analisis data ini sebagian besar didasarkan pada dua jenis teknik analisis data yaitu, teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian.

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *On The Job Training*.