

**PERANAN HYGIENE DAN SANITASI UNTUK MENJAGA KUALITAS DAN CITRA
DI FOUR SEASONS RESORT (SUNDARA KITCHEN) JIMBARAN BAY, BALI**
*THE ROLE OF HYGIENE AND SANITATION TO MAINTAIN QUALITY AND IMAGE IN
FOUR SEASONS RESORT (SUNDARA KITCHEN) JIMBARAN BAY, BALI*

I Gede Putra Nugraha

Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja

dedenugraha@ymail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) mendeskripsikan penerapan hygiene dan sanitasi di Sundara kitchen pada hotel Four Season Resort Jimbaran, Bali (2) Mendeskripsikan hal-hal apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan sanitasi dan hygiene dalam pengelolaan makanan di Sundara kitchen hotel Four Season Resort Jimbaran, Bali. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang mengambil lokasi di hotel Four Season Resort Jimbaran, Bali. Subjek dalam penelitian ini staff dan executive di Sundara Restaurant. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode (1) observasi, (2) wawancara dan (3) dokumentasi. Menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen penelitian. Menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pengaplikasian standar penerapan hygiene dan sanitasi di sundara kitchen pada hotel Four Seasons Resort at Jimbaran Bay, ternyata belum maksimal diterapkan dan elum mencapai sempurna oleh staff di kitchen. Padahal hygiene dan sanitasi sangat penting dalam pengolahan bahan makanan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap tamu dan nama baik hotel. Upaya penerapan hygiene dan sanitasi yang dilakukan oleh executive sous chef pada karyawan kitchen sangatlah berperan penting dalam pengaplikasian standar penerapan hygiene dan sanitasi hotel. Menurut bapak Siana sebagai executive sous chef sekaligus narasumber informasi. Seorang executive sous chef dan juga dibantu chief steward memiliki tuas untuk kesuksesan dan terlaksananya aplikasi standar penerapan hygiene dan sanitasi di kitchen (food safety). Awal penerapan hygiene dan sanitasi sangat sulit diterapkan karena karyawan belum mengetahui betapa pentingnya hygiene dan sanitasi itu bagi perusahaan. Dengan memperhatikan penerapan hygiene dan sanitasi di areal kitchen secara baik dan benar dan juga konsisten akan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu yang datang ke restoran, karena tamu merasa nyaman dan aman ketika hygiene dan sanitasi maupun SOP dalam hotel itu selalu diterapkan dan dijalankan dengan benar. Itu juga meminimalisir adanya complaint oleh tamu dan bisa membuat nama hotel menjadi lebih baik lagi

Kata Kunci: hygiene dan sanitasi, standar penerapan, dapur

ABSTRACT

This study aims to (1) describe the application of hygiene and sanitation in the kitchen at Four Season Resort Jimbaran, Bali (2) Describe what things support and inhibit the implementation of sanitation and hygiene in food management at Sundara kitchen hotel Four Season Resort Jimbaran, Bali. This research is a qualitative descriptive research that takes place at Four Season Resort Jimbaran hotel, Bali. Subjects in this research are staff and executives at Sundara Restaurant. Data collection method used in this research is method (1) observation, (2) interview and (3) documentation. Using interview guidance as research instrument. Using qualitative descriptive data analysis technique. The result of this research is the application of standard of hygiene and sanitation implementation at sundara kitchen at Four Seasons Resort at Jimbaran Bay hotel, it has not been maximally applied and has not reached perfect by staff in kitchen. Whereas hygiene and sanitation is very important in the processing of foodstuffs that cause satisfaction with the guests and the good name of the hotel. Efforts to implement hygiene and sanitation conducted by executive sous chef in kitchen employees is very important role in the application of standards of hygiene and sanitation hotel. Menurut Siana as an executive sous chef as well as informant sources. An executive sous chef and also assisted chief steward has a lever for success and implementation of standard application of hygiene and sanitation in kitchen (food safety). The early implementation of hygiene and sanitation is very difficult to implement because employees do not yet know how important hygiene and sanitation is for the company. Taking into account the proper and proper application of hygiene and sanitation in the kitchen area as well as the consistent will provide a satiated satisfaction for guests who come to the restaurant, because guests feel comfortable and safe when the hygiene and sanitation and SOP in the hotel is always applied and executed properly. It also minimizes complaint by guests and can make hotel name better.

Key words: hygiene dan sanitation, applied standar, kitchen

1) PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu aspek di dalam kehidupan manusia yang sangat berperan besar terhadap roda penggerak perekonomian suatu bangsa, selain itu pariwisata juga berperan serta untuk kesejahteraan manusia di bidang sosial, budaya dan politik. Pariwisata sendiri telah lahir ratusan tahun yang lalu, dimana kehidupan manusia pada saat itu lebih banyak dihabiskan untuk berpergian dari satu tempat ke tempat yang lain untuk bersenang – senang dan bukan untuk mencari nafkah. Pariwisata telah mendunia, bahkan semua kalangan baik anak – anak, orang tua, dewasa dan siapapun dapat menikmati kemajuan pariwisata itu sendiri. Dari tahun ke tahun perjalanan industri pariwisata selalu mengalami kemajuan, perkembangan zaman yang di ikuti oleh kemajuan di segala bidang di antaranya bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi adalah salah satu faktor pemicu berkembangnya industri pariwisata, karena kemajuan globalisasi ke lingkup dunia menjadi dekat, daerah yang sangat jauh bahkan berbeda benua dan samudra dapat kita jelajahi lebih cepat.

Bali adalah salah satu pulau yang mempunyai industri pariwisata yang telah terkenal hingga ke kancah dunia. Keindahan alam yang dimiliki oleh Pulau

yang mempunyai julukan pulau Seribu Pura senantiasa mempersembahkan keindahan alamnya yang asri dipadukan dengan adat istiadat yang sangat unik menjadikan pulau Bali sebagai salah satu destinasi pariwisata dunia yang patut dikunjungi karena memiliki banyak objek wisata alam, objek wisata buatan dan atraksi wisata yang sangat lengkap.

Salah satu jasa akomodasi penunjang industri pariwisata yang sangat mendasar adalah berkembangnya industri perhotelan yang merupakan bagian paling vital yang selalu berada di dalam sektor pariwisata itu sendiri. Industri perhotelan adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang mampu memberikan pelayanan memuaskan untuk seluruh tamu – tamu yang menginap di dalamnya, industri perhotelan merupakan industri yang padat karya dan padat modal.

Perhotelan di Bali berkembang sangat pesat, dengan keindahan alam dan keramah tamahan penduduknya menjadikan banyak investor asing menanamkan modalnya untuk membangun hotel-hotel berkelas dan berbintang, dimulai dari hotel melati sampai hotel sekelas bintang 5 yang menyediakan bermacam macam fasilitas dan pelayanan yang berbeda beda dri setiap hotel namun yang paling penting adalah kepuasan pengunjung. Dari sekian banyak

hotel-hotel yang berdiri di pulau Bali, kawasan badung atau bali selatan mempunyai banyak hotel berstandar fasilitas bintang 5 (lima) hotel-hotel tersebut telah mampu mendatangkan tamu dalam jumlah yang sangat banyak, salah satunya adalah kawasan Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan yang mempunyai paparan hotel berbintang, diantaranya adalah hotel Intercontinental Bali Jimbaran, Four Season Jimbaran, Bulgary Resort & Spa , Puri Bali Jimbaran, Rimba Jimbaran, Le Meridien, Alila Villas Uluwatu dan masih banyak lagi hotel-hotel yang terdapat di kawasan Jimbaran.

Selain karena lokasinya di lingkungan yang sangat ramai tamu domestik maupun non-domestik yaitu Daerah Jimbaran yang berada di daerah Nusa Dua yang sangat terkenal. Fasilitas-fasilitas yang lengkap serta kebersihan di area hotel yang sangat terjaga akan membuat tamu merasa betah dan nyaman untuk menginap. Keberadaan lingkungan yang bersih mencakup kebersihan area hotel, pegawai hotel (*grooming*), dan Makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel itu sendiri.

Khusus di bidang makanan atau *kitchen*. Penerapan *hygiene* dan *sanitasi* sangat diperhatikan karena keberadaan *hygiene* dan *sanitasi* di hotel mampu memberikan pengaruh tersendiri terhadap citra maupun nama baik hotel itu sendiri.

Maka sebuah hotel harus dapat menerapkan *hygiene* dan *sanitasi* yang sekarang lebih dikenal dengan HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*). *Kitchen* sendiri sebagai pusat pembuatan makanan wajib menerapkan *hygiene* dan *sanitasi* di bagian *kitchen* dapat menikulasi efek negatif makanan (*food safety*), agar dapat menghindari keracunan pada makanan kepada tamu yang menginap maupun berkunjung untuk menyantap makanan yang disediakan di hotel itu sendiri.

Hygiene dan *sanitasi* merupakan kebersihan individu guna menghindari adanya kuman, bakteri, maupun virus, sedangkan Menurut Depkes RI (2004) *higiene* adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan individu, misalnya mencuci tangan untuk kebersihan tangan, mencuci piring untuk melindungi kebersihan piring, membuang bagian makanan yang rusak untuk melindungi keutuhan makanan secara keseluruhan. *Sanitasi* makanan adalah salah satu usaha pencegahan yang menitik beratkan kegiatan dan tindakan yang perlu untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu kesehatan, mulai dari sebelum makanan diproduksi, selama dalam proses pengolahan, penyimpanan, pengangkutan sampai pada saat dimana makanan dan minuman tersebut siap untuk

dikonsumsi kepada masyarakat atau konsumen (Prabu, 2008).

1.2 Konsep

Definisi hotel menurut Laswoon (1976:27) adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial".

Berdasarkan dari definisi para ahli di atas, penulis dapat menarik kesimpulan, bahwa hotel adalah sarana akomodasi yang menyediakan tempat menginap atau tempat

tinggal sementara bagi tamu ataupun masyarakat serta terdapat tempat pelayanan makanan dan minuman, dan jasa umum lainnya yang dikelola secara komersial serta sudah memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Hygiene adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan individu subyeknya, misalnya mencuci tangan memakai sabun untuk melindungi kebersihan tangan, mencuci piring dengan baik untuk melindungi kebersihan piring, membuang bagian bahan makanan yang sudah rusak untuk melindungi keutuhan bahan makanan secara keseluruhan. Menurut Retno Widyati (2005:14) hygiene adalah suatu pencegahan penyakit yang menitikberatkan pada usaha kesehatan perseorangan atau manusia beserta lingkungan tempat orang tersebut berada. Menurut Kinton, Rinald and Caserani (1996:17) berdasarkan buku *The Theory of Catering* dimana dikemukakan bahwa: hygiene adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. Hygiene lebih banyak membicarakan masalah bakteri sebagai penyebab timbulnya penyakit. Seseorang juru masak disamping harus mampu mengolah makanan yang enak rasanya, menarik saat dihidangkan, dan juga harus dimakan segera. Untuk itu makanan harus bebas dari bakteri atau kuman penyakit yang membahayakan

kesehatan manusia, sedangkan sanitasi lebih memperhatikan memperhatikan masalah kebersihan untuk mencapai kesehatan. Dari pengertian – pengertian hygiene tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan hygiene dalam penelitian ini adalah hygiene yang ditujukan kepada manusianya, agar dapat menjaga kesehatan seluruh tubuhnya dan peralatan-peralatan di rumah, serta makanan yang akan dimakan oleh seseorang agar terhindar dari penyakit dan keracunan yang membahayakan diri sendiri (manusia).

Food Sanitation adalah suatu pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatannya terhadap kesehatan lingkungan dimana makanan dan minuman berada (*Food and Beverage Environment*). Jadi Food Sanitation menekankan pada faktor lingkungannya seperti peralatan pengolahan, tempat pengolahan, penyajian makanan, dan lain-lain.

2) METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di hotel Four Seasons Hotels and Resorts at Jimbaran Bay yang berlokasi di daerah Bali Selatan, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80361 lebih tepatnya di Jimbaran, Telepon: (0361) 701010, Website: www.fourseasons.com/jimbaranbali.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam

penelitian ini adalah: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Setelah semua data diperoleh dan terkumpul langkah selanjutnya adalah mengolah data. Dalam pengolahan data penelitian ini, digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dimana hasil data yang didapatkan selama penelitian yaitu memaparkan dan menguraikan sehingga nantinya dapat ditarik suatu kesimpulan tentang rumusan masalah yang diangkat.

3) HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini aplikasi standar penerapan higien dan sanitasi adalah komitmen dari sebuah hotel untuk mendukung perkembangan dan penerapan system keamanan makanan hotel berdasarkan prinsip HACCP (*Hazard, Analysis, Critical, Control, Point*) dan sesuai dengan panduan training keamanan makanan oleh hotel.

Mengenai prosedur *Food Safety hygiene* dan sanitasi yang harus diatuhi di Kitchen. Karyawan kitchen khususnya di Sundara pada hotel Four Season Jimbaran, telah menerapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) hygiene dan sanitasi saat melaksanakan pekerjaannya dalam mengolah sebuah makanan. Sebagaimana telah ditetapkan di *Food And Beverage Policies Prosedure* Four Season tentang *food safety* dan SOP yang harus dipatuhi

dan ditaati oleh semua karyawan khususnya di *kitchen*.

Upaya penerapan hygiene dan sanitasi yang dilakukan oleh *executive sous chef* pada karyawan *kitchen* sangatlah berperan penting dalam pengaplikasian standar penerapan hygiene dan sanitasi hotel. Menurut bapak Siana sebagai *executive sous chef* sekaligus narasumber informasi. Seorang *executive sous chef* dan juga dibantu chief steward memiliki tuas untuk kesuksesan dan terlaksananya aplikasi standar penerapan hygiene dan sanitasi di *kitchen (food safety)*. Awal penerapan hygiene dan sanitasi sangat sulit diterapkan karena karyawan belum mengetahui betapa pentingnya hygiene dan sanitasi itu bagi perusahaan.

Terlaksananya program-program hygiene dan sanitasi yang dapat diuraikan seperti diatas ialah untuk memenuhi semua tuntutan dari sebuah hotel dan manajemen seperti Four Seasons. Selain itu karyawan juga dapat mengetahui betapa pentingnya peran hygiene dan sanitasi di tempat kerja pada sebuah hotel sehingga dapat menjaga nama baik dan citra hotel four seasons itu sendiri, serta mencegah terjadinya sebuah *complaint*, seperti keracunan makanan yang memberikan kerugian dan masalah yang sangat serius untuk pihak hotel.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui pengaplikasian standar penerapan hygiene dan sanitasi di *sundara kitchen* pada hotel Four Seasons Resort at Jimbaran Bay, ternyata belum maksimal diterapkan dan belum mencapai sempurna oleh staff di *kitchen*. Padahal hygiene dan sanitasi sangat penting dalam pengolahan bahan makanan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap tamu dan nama baik hotel. Upaya penerapan hygiene dan sanitasi yang dilakukan oleh *executive sous chef* pada karyawan *kitchen* sangatlah berperan penting dalam pengaplikasian standar penerapan hygiene dan sanitasi hotel. Menurut bapak Siana sebagai *executive sous chef* sekaligus narasumber informasi. Seorang *executive sous chef* dan juga dibantu chief steward memiliki tuas untuk kesuksesan dan terlaksananya aplikasi standar penerapan hygiene dan sanitasi di *kitchen (food safety)*. Awal penerapan hygiene dan sanitasi sangat sulit diterapkan karena karyawan belum mengetahui betapa pentingnya hygiene dan sanitasi itu bagi perusahaan. Dengan memperhatikan penerapan hygiene dan sanitasi di areal *kitchen* secara baik dan benar dan juga konsisten akan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu yang datang ke restoran, karena tamu merasa nyaman dan aman ketika hygiene dan sanitasi maupun

SOP dalam hotel itu selalu diterapkan dan dijalankan dengan benar. Itu juga meminimalisir adanya *complaint* oleh tamu dan bisa membuat nama hotel menjadi lebih baik lagi. Dengan diperhatikannya hal-hal mengenai standar penerapan hygiene dan sanitasi tersebut maka setiap staff, *Daily Worker* (DW), maupun training di sundara kitchen akan dapat mengetahui bagaimana pentingnya penerapan hygiene dan sanitasi sehari-hari di hotel demi terciptanya kepuasan bagi tamu. Dan data mendongkrak nama baik hotel Four Sasons Resort at Jimbaran Bay..

4) KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil pembahasan. Maka diambil kesimpulannya seperti berikut:

1. Pengaplikasian standar peneapan hygiene dan sanitasi di *kitchen* sundara Four Season Resort at Jimbaran Bay ternyata belum secara sempurna diteapkan oleh para karyawan atau staff di *kitchen*, padahal hygiene dan sanitasi adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pengolahan makanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap tamu yang memesan makanan tersebut. Berdasarkan SOP standar hygiene dan sanitasi di ktche yang dimana hars

dipatuhi ole karyawan kitchen yang telah ditetapkan oleh pihak hotel Four Seasons (*food safety standard of hygiene and sanitasi*). Upaya penerapan hugiene dan sanitasi yang dilakukan oleh pihak *executife sous chef* hotel Four Seasons itu sendiri, seorang *executive sous chef* dan dibantu oleh *chief steward* sangatlah berperan penting dalam mengaplikasian penerapan hygiene dan sanitasi di *kitchen* sundara Four Seasons.

2. Hal-hal pendukung dan pengambat penerapan hygiene dan sanitasi dalam pengolahan makanan di kitchen sundara otel Four Seasons Resort at Jmbaran Bay:

a. Faktor Pendukung

Fasilitas pendukung yang mendukung penerapan sanitasi dan hygiene di *kitchen* sundara pada hotel Four Seasons at Jimbaran bay antar lain: *wash basin, cutting board, hand glove, sanitaizer liquid, SOP hygiene dan sanitasi (food & safety), traning hygiene dan sanitasi (food safety)*.

b. Fakor Penghambat

Adapun Penghambat dari penerapan hygiene dan sanitasi dalam pengelolaan makanan seperti: kecenderungan karyawanya yang

tidak mematuhi SOP yang berlaku di hotel, masih ada staff yang tidak mengikuti training tentang *food safety* dan tidak memperhatikan suhu chiller yang tidak mencapai suhu ideal. Masih adanya daging mentah dan *seafood* mentah yang disimpan dalam satu tempat, mencicipi makanan menggunakan jari, tidak menggunakan sendok dan adanya *equipment* yang rusak dan lama untuk ditindak lanjuti oleh pihak *engineering*.

DAFTAR PUSTAKA

- Food an Beverage Police and Procedure*,
Four Seasons Resort Bali
- Gichy, Ronald F. 1984. Sanitation Management. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kintom, Ronald, and Caserani, Victor. 1978. The Theory of Catering. London: BUteler & Tanner. Ltd, Great Britain.
- Richard Sihite S.Sos, 1945. Food Product (dasar-dasar tata boga) Surabaya: penerbit SIC.
- Yuliarsih, Retno Widiyanti, 1968. Hygiene dan Sanitasi.Umum dan Perhotelan.Jakarta : PT Grasindo.