

# **THE APPLICATION OF PERSONAL HYGIENE WAITERS IN RESTAURANT AT THE ROYAL ASNOF HOTEL PEKANBARU**

**By : Riau Nurita**

**Advisor : Rd. Siti Sofro Sidiq**

**riaunurita04@gmail.com, sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id**

**Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Riau**

**Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 – Phone/Fax. 0761-63277**

## **ABSTRACT**

*Hospitality is a commercial business that provides accommodation facilities such as lodging and food and beverage service facilities. Hospitality industry is a commercial industry that operates in the field of services that is very influential on the development of tourism in Indonesia. Personal hygiene is an effort made by someone to maintain and care for their health by maintaining individual hygiene in order to control the environmental conditions of health. This research was conducted at the Royal Asnof Hotel Pekanbaru Restaurant which is located on Jalan Jl. Tuanku Tambusai No.106 Pekanbaru City. This hotel was chosen as a place of research because in it there is a modern nuanced restaurant that is very attractive to guests because of the significant increase in the number of guest visits each year so it needs to be seen how the application of personal hygiene waiters. This research purpose to determine the application of personal hygiene waiters in the Hotel Royal Asnof Hotel Pekanbaru. This research uses a qualitative method in which the data obtained are analyzed based on the ability of the investigator's reasoning in connecting information, facts and data by presenting observations, interviews and analyzing problems found in the field, so that a clear picture of the object under research can be obtained and can be obtained conclusions drawn. Based on the results of research that has been done, for the whole of the results of observation and interview answers said that based on the results of the study it can be concluded that the Application of Personal Hygiene Waiters in the Hotel Royal Asnof Hotel Pekanbaru is not in accordance with existing standards.*

*Keywords :Personal Hygiene, Waiters, Restaurant, Hospitality*

## LATAR BELAKANG

Di Indonesia, termasuk di Pekanbaru. Pekanbaru adalah salah-satu kota yang disebut dengan sebutan kota Mice. Sehingga, di Pekanbaru itu sendiri sudah sangat berkembang pesat nya industri perhotelan, sejalan dengan maraknya *event – event* nasional yang telah diselenggarakan dan menjadi salah satu kota tujuan bisnis di pulau sumatera. Hal, ini dapat dilihat dari banyaknya industry di bidang perhotelan di Pekanbaru. Selain itu, hal ini juga disejajari dengan berkembangnya industri pendidikan pariwisata yang ada di Pekanbaru.

Hotel merupakan usaha yang bersifat komersial yang menyediakan fasilitas akomodasi dan fasilitas-fasilitas lainnya seperti penginapan kamar tamu, pelayanan makanan dan minuman tamu serta pelayanan penunjang lainnya seperti: taman rekreasi, fasilitas hiburan, serta fasilitas olahraga, dsb. (Agustinus Darsono , 1995 : 3). Maka bisa disimpulkan bahwa hotel merupakan sebagian atau seluruh gedung dan bangunan yang dikelola secara komersial serta menyediakan jasa dan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya untuk umum.

Semakin pesatnya persaingan yang terjadi di industri perhotelan maka, hal tersebut akan memicu pihak hotel untuk berlomba-lomba memenangkan persaingan pasar. Salah-satu perspektif untuk mengungguli persaingan pasar adalah dengan mewujudkan suasana yang diinginkan oleh tamu yang salah satunya yaitu dengan cara meningkatkan kebersihan pada minuman dan makanan serta menjaga kebersihan diri pada

karyawan hotel yang bersangkutan. Dimana hotel di tuntutan untuk memberikan pelayanan kepada tamu hotel baik dari segi pelayanannya maupun fasilitas yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan tamu di hotel tersebut. Maka dari itu, pihak hotel harus bisa untuk menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan dan diperlukan oleh tamu, salah-satunya adalah dengan cara meningkatkan *personal hygiene* dan sanitasi pada semua department yang ada di hotel.

Pengertian *Hygiene* yaitu usaha kesehatan untuk mencegah dan melindungi sesuatu yang menitikberatkan usahanya kepada usaha kesehatan pribadi manusia, ataupun usaha kesehatan individual, sedangkan sanitasi adalah usaha kesehatan untuk melindungi serta mencegah sesuatu yang menitikberatkan usahanya kepada usaha kesehatan di area lingkungan manusia.

Pada prinsipnya kebersihan adalah sesuatu yang sangat perlu diperhatikan karena kebersihan akan berdampak kepada kesehatan maupun psikologi seseorang. Apabila seseorang terserang penyakit, bisa jadi karena kebersihannya kurang atau malah tidak diperhatikan . Hal ini, dapat terjadi karena selalu menganggap sepele mengenai hal kebersihan tersebut. Kebersihan juga adalah salah-satu penyebab yang menentukan kualitas dari suatu makanan di Departement *Food and Beverage*. Departemen *Food and Beverage* ialah departemen atau bagian yang bertanggungjawab dalam melayani kebutuhan makan dan minum serta kebutuhan lainnya dari para tamu hotel.

Dalam menjalankan tugasnya departemen *Food and Beverage* terbagi menjadi 2 *section*, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* adalah bagian dari *Food and Beverage Product* yang bertanggung jawab atas pembuatan makanan dan minuman untuk melayani para tamu, biasanya *food and beverage produk* berkaitan langsung dengan *kitchen*. Sedangkan *food and beverage service* adalah bagian dari *food and beverage department* yang bertanggung jawab atas pelayanan serta penghidangan makanan dan minuman kepada tamu hotel, biasanya *food and beverage service* berkaitan langsung dengan tamu. Salah satu *section* yang bertugas di area *food and beverage service* adalah *waiter* dan *waitress*.

*Waiters* yaitu seseorang yang bertanggungjawab untuk menyajikan makanan atau minuman yang dibuat oleh bagian *food and beverage produk* kepada tamu. Seorang *waiters* bertugas untuk melayani tamu yang makan atau minum di restoran hotel, bar, banquet, ballroom, coffee shop, room service dan sebagainya.

Restoran adalah industri yang melayani pembuatan serta pemesanan makanan dan minuman kepada tamu. Seorang *waiters* harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk tamu, salah satunya yaitu dengan menjaga penampilan diri serta menjaga kebersihan pada diri seorang *waiters* tersebut. Penampilan diri dan kebersihan diri dari seorang *waiters* akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas atau tidak.

Pada dasarnya kebersihan adalah factor yang sangat berpengaruh terhadap kelayakan suatu minuman dan makanan di department *food and beverage* khususnya di restoran. Karena, hal yang paling utama yang dilihat oleh tamu dalam penjualan makanan ataupun minuman adalah tingkat kebersihannya, baik itu kebersihan dari makanan dan minumannya maupun kebersighan dari *waiters* yang menyajikan makanan dan minuman tersebut.

*Personal Hygine* merupakan kunci keberhasilan bagi seorang *cook* dan *waiters* dalam menjalankan tugasnya dalam mengolah dan menghidangkan makanan serta minuman. Karena hal ini sangat membutuhkan perhatian serta pengawasan dalam bidang kesehatan dan kebersihan agar tidak munculnya kemungkinan makanan yang di hidangkan dalam keadaan tidak *hygine* yang nantinya dapat terlihat langsung oleh tamu.

Oleh sebab itu, pentingnya untuk menjaga serta meningkatkan *personal hygiene* dari karyawan hotel secara keseluruhan khususnya karyawan Departement *Food and Beverage* yaitu *waiters* yang berada di restoran yang secara langsung memberikan pelayanan serta berinteraksi kepada tamu, seorang *waiters* juga dituntut harus memperhatikan *personal hygine* dan sanitasi pada diri serta lingkungan kerjanya. Namun, masalah yang sering terjadi faktanya adalah sulitnya mempertahankan keseimbangan dalam menjaga kebersihan diri seiring banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan restoran terutama pada hari libur. Karyawan khususnya *waiters*

diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap kebersihan dengan penguasaan materi tentang kebersihan diri untuk menerapkan prinsip kesehatan dan kebersihan dalam lingkungan kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan perkembangan Kota Pekanbaru yang semakin lama semakin pesat, maka dari itu, industri perhotelan dan restoran di Pekanbaru pun semakin berkembang untuk menunjang akomodasi kepariwisataan. Salah satu hotel yang memiliki restoran yaitu Royal Asnof Hotel Pekanbaru. Royal Asnof Hotel Pekanbaru adalah salah satu hotel bintang tiga yang ada di Pekanbaru.

Di Pekanbaru sudah banyak terdapat hotel berbintang tiga yang juga memiliki Restoran yang berkualitas. Hal ini tentu membuat persaingan antar hotel semakin ketat pula untuk menciptakan suasana atau kesan yang baik kepada tamu. Berdasarkan data yang penulis dapat tersebut, penulis ingin meneliti mengenai penerapan *personal hygiene waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru. Mengingat bahwa menjaga kebersihan seluruh bagian tubuh dan menjaga pakaian agar terlihat bersih dan nyaman merupakan syarat dari *personal hygiene* dan juga baik untuk karyawan hotel itu sendiri maupun untuk dilihat tamu di restoran hotel tersebut meskipun dalam keadaan ramai pengunjung.

Kenyamanan tamu di hotel akan sangat berpengaruh pada citra dari hotel itu sendiri, kepuasan tamu juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan hotel, sehingga penerapan *personal hygiene* pada *waiters* merupakan salah satu tombak terpenting dalam kelancaran

operasional di sebuah hotel serta kenyamanan dan kepuasan dari tamu di Royal Asnof Hotel Pekanbaru. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis akan meneliti tentang **“Penerapan *Personal Hygiene Waiters* di Restoran Royal Asnof Hotel Pekanbaru”**.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimanakah penerapan *personal hygiene waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru?
2. Usaha apa saja yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan *personal hygiene waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru?

## **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun berikut ini merupakan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan *personal hygiene waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya penerapan *personal hygiene waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru.

## **MANFAAT PENELITIAN**

Adapun berikut ini manfaat dari penelitian ini ,yaitu :

1. Untuk pihak terkait hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Royal Asnof Hotel Pekanbaru untuk mempertahankan dan

meningkatkan *personal hygiene waiters* sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

2. Bagi pihak akademis, diharapkan dapat memberi pengetahuan dan menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lainnya serta menjadi suatu acuan landasan berfikir dalam menganalisa dan menerapkan *personal hygiene* pada karyawan di lingkungan kerja.
3. Bagi penulis pribadi, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam menjaga kebersihan diri terutama jika penulis memasuki dunia kerja dan sebagai acuan dalam kehidupan sehari-hari yang akan diterapkan bagi diri sendiri.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Abd. Rachman Arief (2005:1) kata hotel mulai dikenal sejak abad ke 18 di London (Inggris), yang disebut sebagai Hotel Garni yang berarti sebuah gedung yang dilengkapi dengan sarana dan pelayanan tempat tinggal atau tempat menginap untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan.

Menurut Marsum (2005:7) restoran adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial yang menyelenggarakan penjualan dan pelayanan makanan dan minuman dengan baik kepada tamu.

Menurut Ir. Endar Sugiarto (1996) waiters adalah karyawan di restoran hotel yang bertugas dan bertanggungjawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman

bagi para pelanggan atau tamu secara profesional.

*Personal hygiene* atau kebersihan pribadi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kesehatan. Hal ini terlihat dari banyaknya orang yang mendapat penyakit karena tidak memperhatikan faktor kesehatan. Kebersihan adalah tombak dari kesehatan merupakan motto yang perlu diingat, dilaksanakan, disetiap tempat dan di setiap waktu. Hendaknya kebersihan ditanamkan sejak dini.

Kebersihan Pribadi merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk menjaga kesehatannya dengan cara menjaga kebersihan individu guna mengendalikan kondisi lingkungan terhadap kesehatan. Kebiasaan hidup bersih harus dilakukan pada diri sendiri karena jika individu tersebut terbiasa dengan diri yang bersih, maka ia tidak akan menyukai lingkungan yang kotor pula

*Hygiene* adalah usaha kegiatan preventif atau usaha pencegahan terhadap timbulnya penyakit yang menitikberatkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan, yaitu mencegah munculnya berbagai macam penyakit sebagai kurang atau tidak diperhatikannya faktor-faktor lingkungan yang mengganggu kesehatan.

Menurut Sudiara dan Sabudi (1996) Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk menanggulangi sakit tersebut dapat berupa usaha preventif.(pencegahan).

Usaha preventif tersebut meliputi:

1. Memberikan Informasi tentang pentingnya kesehatan dalam hidup ini.
2. Membiasakan pola hidup yang bersih dan sehat.
3. Mempelajari dan memahami serta melakukan pencegahan terhadap berbagai faktor-faktor penyebab penyakit di masyarakat

Menurut Ichwan (2017:6) Hal-hal penting yang harus dilakukan agar *hygiene* seseorang selalu terjaga adalah:

#### 1) Pemeriksaan kesehatan

Sebelum seseorang diterima sebagai karyawan di sebuah hotel, sebaiknya dilakukan pemeriksaan kesehatan kepada orang tersebut. Karena bila orang tersebut menderita penyakit menular contohnya TBC. Maka orang tersebut akan membawa bakteri TBC yang nantinya bakteri tersebut dapat menular kepada orang lain. Di samping itu pemeriksaan kesehatan bagi seluruh karyawan setidaknya dilakukan minimal satu kali dalam setahun agar dari hasil pemeriksaan tersebut, karyawan yang terkena penyakit saat bekerja dapat diobati terlebih dahulu sebelum dikerjakan kembali.

#### 2) Kebersihan Tangan dan Jari Tangan

Tangan merupakan anggota tubuh yang vital yang digunakan untuk mengerjakan sesuatu dalam penyelenggaraan makanan dan minuman. Selain itu, melalui tangan juga makanan dapat terkontaminasi. Oleh karena itu, kebersihan perlu mendapatkan prioritas yang tinggi. Sebaiknya agar setiap kali keluar dari kamar mandi atau kamar kecil sebaiknya melakukan pencucian tangan serta

jari-jari tangan dengan menggunakan sabun dan air hangat, lalu dikeringkan dengan tisu atau serbet untuk tangan atau menggunakan alat mesin pengering tangan (*hand dryer*).

#### 3) Kesehatan Rambut

Sebaiknya pencucian rambut dilakukan secara teratur, karena rambut yang kotor akan mengakibatkan kulit kepala terasa gatal yang dapat mendorong karyawan untuk menggaruk kepala yang mengakibatkan kotoran-kotoran dari kepala jatuh berterbangan ke dalam makanan serta kuku menjadi kotor. Sehingga sangat dianjurkan pada *waiters* untuk menyepol rambutnya agar rambut dan kotoran dari kepalanya tidak jatuh atau berterbangan pada saat melayani tamu atau menghadirkan makanan pada tamu

#### 4) Kebersihan Hidung

Selama bekerja sebaiknya jangan mengorek hidung karena pada hidung terdapat banyak sekali bakteri penyebab penyakit. Jika dalam keadaan terpaksa maka pergunakan sapu tangan atau tisu yang langsung dapat dibuang. Setelah itu, tangan harus langsung dicuci. Apabila bersin hidung harus ditutup menggunakan sapu tangan dan wajah harus dipalingkan dari makanan yang akan dihidangkan, untuk menghindari bakteri-bakteri yang berasal dari hidung.

#### 5) Kebersihan Mulut dan Gigi

Di dalam rongga mulut banyak sekali bakteri-bakteri terutama pada gigi yang berlubang. Apabila pada makanan yang terselip di antara gigi jangan sekali-sekali membersihkannya dengan

menggunakan jari tangan, tetapi pergunakanlah tujuk gigi. Selain itu, membersihkan gigi juga jangan pada saat akan atau saat menghidangkan makan kepada tamu. Periksalah gigi secara teratur di poli klinik gigi atau dokter gigi. Pada saat batuk mulut harus ditutup dengan tisu dan wajah harus di alihkan pada makanan yang akan dihidangkan. Setelah itu dianjurkan menghindari merokok pada saat bekerja karena akan menimbulkan bau mulut yang tidak sedap.

#### 6) Kebersihan Telinga

Sebaiknya dianjurkan lubang telinga dibersihkan secara teratur karena jika telinga kotor akan membuat telinga menjadi gatal serta mendorong seseorang memasukkan jari-jari tangan ke dalam lubang telinga tersebut, yang mengakibatkan bakteri bisa menular melalui jari-jari tangan tersebut

#### 7) Kebersihan Badan

Kebersihan badan mencakup keseluruhan tubuh, baik dari segi tubuh yang tampak segar dan sehat maupun badan yang tidak bau. Hal ini bisa diatasi dengan mandi 2 kali dalam sehari atau mandi saat tubuh kita merasa kotor. Sehingga kuman-kuman yang menempel di tubuh akan hilang.

Menurut Bagyono (2010:9) penerapan *personal hygiene* yaitu dengan cara

##### 1) Infeksi dan penyakit

Menghindari infeksi dan penyakit yang ditimbulkan dari bakteri, virus, dan jenis mikroorganisme lain yang membahayakan tubuh dengan cara

menghindari kontak langsung dengan darah atau cairan tubuh lain yang tertinggal atau terdapat dipermukaan *bath tub*, linen di kamar mandi maupun tempat lainnya.

Cara melindungi diri dari infeksi dan penyakit yaitu:

- a) Lindungi luka dengan penutup yang tidak tembus air.
- b) Gunakan sarung tangan pada saat menangani barang atau membersihkan barang yang mungkin terkontaminasi dengan bakteri.
- c) Berhati-hati, dan hindari menyentuh langsung benda-benda seperti pembalut, kondom, tissue dan barang lainnya yang tidak dibuang oleh tamu.
- d) Hindari memungut sampah secara langsung dan gunakan pelindung pada tangan agar tidak terkontaminasi dengan bakteri, setelah itu pisahkan antara sampah organik dan non organik.
- e) Tempatkan silet cukur yang sudah terpakai, jarum, pecahan kaca, atau keramik dalam kotak khusus atau botol kosong.
- f) Apabila secara tidak sengaja melakukan kontak langsung dengan cairan tubuh seseorang yang berbahaya, segera cuci bagian yang terkena tersebut dengan sabun dan air hangat secara bersih dan merata. Beritahu kepada pengawas segera jika terkontaminasi dengan barang-barang yang berbahaya tersebut.

##### 2) Pakaian Kerja

Pakaian kerja harus memberikan kesan yang baik

kepada tamu, harus nyaman serta aman jika dipakai, hindari aksesoris dan perhiasan yang berlebihan sehingga dapat mengganggu pekerjaan yang berlangsung, serta setelah mengganti pakaian/seragam maka simpanlah seragam tersebut ke dalam loker yang telah disediakan dan di haruskan mengganti pakaian seragam setiap hari.

### 3) Menjaga Kaki

Kaki adalah salah satu anggota tubuh yang sangat penting untuk melaksanakan tugas. Selama bekerja kita sangat mengandalkan kaki untuk berjalan, karena itu gunakanlah sepatu yang nyaman untuk mengurangi kelelahan kaki. Salah satu syarat sepatu yang nyaman adalah sepatu yang tidak mudah tergelincir, tidak licin, dan empuk. Selain itu, sepatu juga harus kuat sehingga dapat melindungi kaki dari kejatuhan benda berat. Untuk menjaga kebersihan kaki maka cuci kaki setiap hari dan pastikan kuku kaki selalu dipotong pendek dan ganti kaus kaki setiap hari.

### 4) Penampilan Anda

Penampilan sangat penting bagi dunia pekerjaan, terutama di bidang perhotelan. Salah satu cara dalam menjaga penampilan adalah rambut yang tidak panjang dan terurai, karena selain kelihatan tidak rapi juga dapat mengganggu proses kerja. Selain itu, rambut panjang dan tidak rapi juga akan mengakibatkan rambut sering terjatuh pada saat bekerja. Maka, bagi laki-laki tidak boleh berambut panjang, dan bagi wanita yang memiliki rambut yang panjang harus diikat rapi. Cara yang

dilakukan untuk menjaga penampilan tubuh yaitu dengan cara mencuci rambut secara teratur dan agar rambut selalu tampak segar dan sehat. Serta, gunakanlah minyak rambut agar terlihat rapi dan tidak berbau menyengat.

### 5) *Hygiene Personal*

Pada tubuh manusia biasanya dapat mengeluarkan keringat ketika bekerja sehingga dapat menimbulkan bau yang tidak sedap karena bakteri bakteri yang tertinggal. Cara menjaga agar badan tetap bersih yaitu dengan cara mandi setiap hari dan menggunakan pewangi atau anti septik yang dapat melindungi diri dari bau badan.

### 6) Tangan

Tangan merupakan salah satu anggota tubuh yang sangat berperan penting dalam melakukan suatu pekerjaan, selain itu, tangan juga merupakan bagian tubuh yang mudah terkontaminasi dengan bakteri-bakteri yang menyebabkan penyakit. Maka dari itu, cara yang dapat dilakukan untuk menjaga kebersihan tangan yaitu dengan memotong dan membersihkan kuku jari tangan secara teratur, hindari menggunakan pewarna kuku, gunakanlah hand cream secara regular agar tangan tampak lembut dan apik, selalu mencuci tangan sebelum bertugas, setelah istirahat, setelah menggunakan toilet, dan setelah menyentuh benda-bendakotor,serta gunakanlah air hangat dan sabun untuk mencuci tangan.

### 7) Tidak Menularkan Kepada Orang Lain

Cara agar bakteri tidak menyebar atau menular ke orang

lain yaitu pada saat bersin ataupun batuk perlu dilakukan hal berikut:

- a) Tutup hidung atau mulut dengan *tissue paper*.
- b) Berpalinglah dari orang-orang yang berada di depan atau benda yang ada di depan anda.
- c) Setelah selesai, cucilah tangan, dan hindari perilaku menjilat tangan, menggigit kuku, memegang hidung, mulut, rambut atau meludah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penulis ingin meneliti tentang penerapan *personal hygiene waiters* di restoran Royal Asnof Hotel Pekanbaru.

Sugiyono (2012:7) menyatakan, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada penggunaan subjek yang akan di kasi dan kumpulan dari berbagai data studi kasus, intropeksi, pengalaman pribadi, wawancara, perjalanan hidup, historis, teks-teks hasil pengamatan, interaksional dan visual yang menggambarkan makna problematis dalam kehidupan seseorang.

Selanjutnya, metode kualitatif merupakan metode penelitian dengan berlandaskan pada filsafat positvisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, dengan menggunakan instrument penelitian dan analisis data yang bersifat kualitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019 sampai Desember 2019 di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Jl. Tuanku Tambusai No.106

### **Informan Penelitian**

Pemilihan informan sebagai sumber data dilakukan berdasarkan asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data harus memenuhi syarat yang akan menjadi informan sebagai narasumber (*key informan*). Menurut Hendarso dan Suyanto (2005: 171-172) *Key Information* yaitu seseorang yang memiliki dan mengetahui informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah 4 orang yaitu terdiri dari *Food and Beverage Manager*, *Supervisor Restoran*, *Human Resourcess*, dan *waiters* Hotel Royal Asnof Pekanbaru. Dari informasi inilah penulis lalu menjadikannya unit analisis.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

Berikut adalah jenis data yang penulis himpun dalam penelitian ini :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli yang diambil dari hasil observasi langsung, wawancara mendalam, dan hasil studi dokumentasi selama penelitian dilakukan di Hotel Royal Asnof Pekanbaru

#### **2. Data Skunder**

Data skunder adalah data yang diperoleh secara tidak..langsung dari objek penelitian yaitu dengan cara mengutip beberapa dokumen, buku-buku, jurnal dan dari sumber tertera lainnya yang berhubungan dengan permasalahan. Sumber..data skunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat Hotel Royal Asnof Pekanbaru, struktur organisasi, gambaran umum perusahaan.

### **Sumber Data**

Sumber data yang penulis dapatkan dalam penelitian ini berasal dari informasi yang ada di hotel Royal Asnof Pekanbaru. Adapun data yang penulis dapat dari Human Resources, *Food and Beverage Manager*, Supervisor Restoran dan Waiters di restoran Royal Asnof Hotel Pekanbaru.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dengan empat cara yaitu:

#### **Observasi**

Menurut Prof. Dr. Emzil (2010:37) observasi merupakan perhatian yang terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu yang diselidiki. Observasi juga merupakan teknik atau cara pengumpulan data dengan cara mengamati objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, penulis mengobservasi *Personal Hygiene* dari *waiters* di restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru.

#### **Wawancara**

Menurut Kriyanto (2007:96) wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan peneliti (seseorang yang ingin mendapatkan informasi), dengan seorang informan

(seseorang yang diharapkan memiliki informasi penting tentang suatu objek). Wawancara merupakan metode yang digunakan dengan proses bertanya dan menjawab atau proses percakapan pada penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan dengan bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada *Human Resourcess*, *Food and Beverage Manager*, Restoran *Supervisor* dan *Waiters* di Hotel Royal Asnof Hotel Pekanbaru.

#### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu (Sugiyono, 2012:240). Dokumentasi dapat berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumental seseorang. Dokumentasi yang diambil dalam penelitian..ini berupa gambar dan video yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi. Dokumentasi dianalisis sebagai peran pendukung wawancara untuk melihat keabsahan data. Dokumentasi nantinya akan diambil pada saat mengamati penerapan personal hygiene waiters di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru.

#### **Study Kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi tau data melalui membaca buku-buku referensi, jurnal ilmiah, dan bahan. informasi yang tersedia di perpustakaan (Ruslan,2006:31).

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis data kualitatif,..dimana data

yang diperoleh dianalisis berdasarkan kemampuan dari nalar peneliti dalam menghubungkan informasi, fakta dan data.

Pada penelitian ini teknik analisis data yang dilakukan penulis adalah dengan menyajikan hasil observasi, wawancara dan melakukan analisa pada masalah yang ditemukan di lapangan, sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan dapat ditarik kesimpulan

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

Hotel Royal Asnof Pekanbaru merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang akomodasi perhotelan atau penginapan. Hotel Royal Asnof Pekanbaru merupakan hotel berbintang 3 (tiga) yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai No 106 kecamatan Marpoyan Damai kota Pekanbaru. Hotel ini juga memiliki keunggulan dimana letaknya yang sangat strategis, terletak di tengah kota dan dikelilingi dengan pusat – pusat perbelanjaan seperti Giant, Living World Pekanbaru, Transmart, SKA dan Lotte Mart.

Pada tahun 1984 Pemilik hotel yaitu Bapak H. Asri Janahar, SE, MM mulai diterima bekerja di. PT. Caltex Pacific Indonesia di Rumbai - Pekanbaru dan PT. TOTAL di Kalimantan. Bertepatan di tahun yang sama orang tua beliau juga baru berniat untuk mendirikan Pabrik Furniture di Pekanbaru. Dan dengan diawali dengan niat yang tulus untuk membantu usaha orang tuanya untuk mendirikan Pabrik furniture di pekanbaru, beliau memutuskan Hijrah dari kota Jakarta ke

Pekanbaru dan menerima bekerja di PT. Caltex Pacific Indonesia.

Pada tahun 2014 beliau Pensiun yaitu setelah berkarya selama 30 tahun di PT. Caltex Pacific Indonesia yang sekarang dikenal dengan nama PT. Chevron Pacific Indonesia.

Semasa bekerja di PT. Chevron Pacific Indonesia Beliau juga merintis usaha di bidang kesehatan yaitu dengan mendirikan Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda yang terletak di Jl. K.H.Ahmad. Dahlan No. 163 Pekanbaru dan Pada Tahun 2000 beliau membuka usaha Kuliner yaitu dengan mendirikan Rumah Makan ACC di Jl. Tuanku Tambusai Pekanbaru, selanjutnya pada tahun 2007 beliau kembali merintis usaha di Bidang Pendidikan yaitu dengan mendirikan Sekolah SD dan SMP AL Ulum Islamic School yang terletak di jalan Tuanku Tambusai No. 696 Pekanbaru.

Setelah Pensiun dari PT. Chevron pacific Indonesia beliau kembali melanjutkan Bakat Interpreneurnya dan memutuskan untuk mendirikan sebuah Hotel sesuai dengan keinginan anak Bungsu beliau Arif Rahman Asri. Pada Bulan maret 2015 dimulailah Peletakan Batu Pertama Pembangun Hotel dimaksud dan Alhamdulillah Pada bulan Mei 2016 Hotel dimaksud sudah mulai beroperasi dengan nama Royal Asnof Hotel yang terletak dipusat Kota Bisnis Pekanbaru yaitu di Jl. Tuanku Tambusai No. 106 Pekanbaru. Berlokasi sekitar 10 Km dari Bandar Udara Sutan Syarif Kasim II Pekanbaru, Hotel ini adalah hotel pertama yang bernaung di bawah perusahaan PT. Royal Asnof Mandiri dengan menggunakan manajemen sendiri.

Hotel Royal Asnof berdiri di atas tanah seluas 4.400 m<sup>2</sup> dengan

fasilitas kamar sebanyak 48 kamar terdiri dari 43 kamar tipe Deluxe, 3 kamar tipe Executive, 1 kamar tipe Suite dan 1 kamar tipe Royal Suite. Disamping fasilitas kamar yang ada Royal Asnof Hotel juga memiliki fasilitas meeting room yaitu Epiphany dengan kapasitas untuk 60 orang, Supreme dengan kapasitas 100 orang dan etherial dengan kapasitas 40 orang, disamping itu juga tersedia lobby lounge, Roof Top restoran yaitu The View Restoran yang terletak di lantai V gedung hotel.

Pada kesempatan berikutnya untuk pengembangan Hotel direncanakan Pembangunan Ballroom untuk kapasitas 1000 orang yang dapat digunakan untuk keperluan wedding dan meeting dan penambahan kamar hotel menjadi 100 kamar.

Untuk penamaan hotel Bapak H. Asri Janahar SE,MM memilih kata ROYAL ASNOF dimana kata tersebut mengandung arti ;  
ROYAL : Di ambil dari harapan ingin mewujudkan bidang usaha yang mengedepankan konsep klasik, mewah dan eksklusif.  
ASNOF : Merupakan penggabungan dua nama yaitu Bapak H. Asri Janahar SE,MM dan isteri

### **Fasilitas Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

#### **1.Fasilitas Kamar Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

Hotel Royal Asnof Pekanbaru merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang menawarkan berbagai fasilitas akomodasi penginapan, hiburan, serta bisnis untuk setiap tamunya. Hotel ini juga mudah diakses bagi para wisatawan maupun tamu yang berkepentingan bisnis karena letaknya yang sangat strategis. Untuk memenuhi kebutuhan akomodasi

serta kepuasan tamu, hotel ini menyediakan 47 (empat puluh tujuh) kamar.

Hotel Royal Asnof Pekanbaru 2019 Fasilitas yang disediakan di masing-masing kamar di Hotel Royal Asnof Pekanbaru yaitu: free wifi, 24 hours room service, kulkas, Individual air conditioning and lighting control, multi channel satellite tv, idd telephone, coffee and tea making facilities, safety deposit box, bathroom scale, smoking or no smoking rooms, free airport transfer, free breakfast.

#### **2.Fasilitas Restoran dan Lounge**

Untuk lebih memanjakan tamu, hotel royal asnof pekanbaru juga dilengkapi dengan fasilitas lainnya, yaitu The View Restoran dan Lobby Lounge. The View Restoran merupakan restoran yang dibuat dengan konsep yang sangat elegan karena restoran ini terletak di rooftop hotel sehingga menambah kesan romantic dan mewah. Restoran ini dibuka untuk umum, sehingga siapa saja yang berkunjung dapat menikmati hidangan restoran ini, baik dari tamu yang menginap di hotel itu sendiri maupun yang datang hanya sekedar ingin menikmati hidangan di restoran ini. Selain The View Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru juga menyediakan fasilitas Lobby Lounge pada lantai dasar atau lobby hotel sehingga tempat ini dapat dijadikan tempat bersantai bersama keluarga, teman atau rekan kerja sambil menikmati berbagai menu minuman yang disediakan dan makanan ringan atau pastry dengan didampingi full music

#### **3.Fasilitas Meeting dan Ballroom**

Hotel Royal Asnof Pekanbaru memiliki 3 ruangan meeting dengan nuansa modern dan memiliki

pengaturan yang berbeda-beda. 3 ruangan meeting ini yaitu: Supreme yang dapat menampung maksimal 100 orang, Epiphany dapat menampung maksimal 50 orang, dan Etherial yang dapat menampung maksimal 50 orang.

Selain itu Hotel Royal ini juga memiliki Royal Ballroom yang memiliki konsep Modern Ballroom, Royal Ballroom ini dapat menampung hingga 1000 orang. Biasanya ballroom ini digunakan untuk acara dalam jumlah yang besar dan mewah, serta acara resepsi pernikahan yang dapat menampung hingga 1000 orang undangan atau 1000 pack.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1) Berdasarkan hasil penelitian penulis dengan observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan *personal hygiene waiters* di Restoran Hotel Pekanbaru belum dilaksanakan sesuai standar. Hotel Royal Asnof Pekanbaru kurang mengawasi standar kebersihan tubuh atau *personal hygiene*. Hal ini terbukti dari pengungkapan karyawan yang mengatakan bahwa masih banyak nya pelanggaran-pelanggaran terhadap standar *personal hygiene* dan penampilan yang baik. Selain itu kurangnya pemahaman dari *waiters* tentang *personal hygiene*. Pada dasarnya *waiters* sudah mengetahui dampak dari tidak menjaga *personal hygiene* atau kebersihan diri, namun secara lebih dalam *waiters* belum mengetahui *personal hygiene* yang dapat menguntungkan semua pihak, baik itu pihak hotel, tamu

maupun karyawan itu sendiri. Pemahaman dan materi mengenai *personal hygiene* tidak pernah didapatkan oleh *waiters*. Setelah itu, kurangnya kesadaran dari *waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru tentang pentingnya menjaga kebersihan tubuh atau *personal hygiene*. Terdapat beberapa *waiters* yang kurang memperlakukan kebersihan tubuhnya, ada juga beberapa yang kurang dalam menjaga kebersihan pakaiannya. Selain itu penampilan diri yang dinilai oleh tamu hotel juga kurang maksimal dalam pelaksanaannya karena kurangnya kesadaran *waiters* dalam menjaga kebersihan tubuh dan pakaian kerjanya.

2) Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan karyawan *food and beverage service* Hotel Royal Asnof Pekanbaru upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam hal menjaga serta meningkatkannya *personal hygiene waiters* sangat minim dan tidak optimal. Hal ini dapat dilihat dari minimnya fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel untuk menjaga kebersihan diri karyawannya sehingga dalam pelaksanaannya pun kurang terjaga kebersihan diri karyawan terutama *waiters*. Fasilitas yang diberikan seperti cairan pencuci tangan sering diabaikan dalam hal pelaksanaannya. Perusahaan hanya memberikan fasilitas seadanya untuk menjaga *personal hygiene waiters* di Restoran tanpa ada perawatannya. Padahal kebersihan *waiters* seharusnya menjadi perhatian bagi pihak hotel karena seorang *waiters* di restoran akan

berhadapan dan berinteraksi secara langsung dengan tamu dan makanan serta minuman yang akan disajikan. Fasilitas lain untuk menjaga kebersihan pakaian juga tidak ada. Pihak hotel tidak menyediakan fasilitas laundry untuk kebersihan pakaian karyawannya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat menguraikan beberapa saran yang nantinya akan bermanfaat bagi pihak Hotel Royal Asnof Pekanbaru terutama bagi *waiters* di restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru. Berikut beberapa saran dari penulis adalah:

- 1) Hotel Royal Asnof Pekanbaru harus lebih memperhatikan kebersihan diri dan fasilitas kebersihan tubuh maupun pakaian karyawannya terutama *waiters* secara detail dan optimal. Fasilitas kebersihan yang sudah disediakan harusnya dikembangkan dan dirawat secara maksimal agar karyawan dapat menggunakannya secara maksimal pula. Dengan adanya kebersihan tubuh dan fasilitas *personal hygiene* yang lengkap maka akan meningkatkan kebersihan diri atau *personal hygiene* bagi karyawannya terutama *waiters*. Hal ini akan berguna untuk perkembangan kebersihan tubuh karyawan di hotel itu sendiri.
- 2) Hotel Royal Asnof Pekanbaru harus memberikan pemahaman dan materi mengenai pentingnya menjaga kebersihan tubuh atau *personal hygiene* bagi seluruh karyawan Hotel Royal Asnof Pekanbaru. Dengan adanya materi dan pemahaman tersebut maka akan meningkatkan

kesadaran kepada karyawan untuk selalu menjaga tubuh mereka agar lebih bersih dan sehat. Materi dan pemahaman mengenai *personal hygiene* dapat dilakukan dengan memberikan materi dan mengadakan training bagi karyawannya tentang *personal hygiene*.

- 3) Hotel Royal Asnof Pekanbaru harus lebih memperketat pengawasan terhadap standar kebersihan tubuh *waiters* atau karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan *personal hygiene waiters* secara detail dan dilakukan secara rutin sebelum bekerja setiap shif nya. Pengawasan juga harus dilakukan secara konsisten agar mendapatkan kesan yang baik untuk Hotel royal Asnof Pekanbaru

### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arief, AR. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2010. *Kesehatan Keselamatan dan Keamanan Kerja Bidang Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.

- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Emzir. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ismayani.2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo
- Kustini, Henny. 2017. *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Monel T. Djohan. 1998. *Kesehatan Diri dan Kesehatan Makanan*. Medan.
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Imu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Prastowo, Ichwan. 2017. *Hotel Hygiene dan Sanitation*. Yogyakarta: Deepublish
- Putri, EDH. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Rai, I GB, 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Rejeki, Sri. 2015. *Sanitasi Hygiene dan K3*. Bandung: Rekayasa Sains
- Ruslan, Rosady.2006. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Cetakan kedua.
- Sudira dan Sabudi. 1996. *Hygiene, Sanitasi dan Keselamatan Keja*. Nusa dua: Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali.
- Sugiarto, Endar. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suma'mur. 1976. *Hiegiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja*. Jakarta : PT Gunung Agung.
- Suma'mur. 1989. *Keselamatan Kerja & Pencegahan Kecelakaan*. Jakarta : CV Haji Masagung.