

**PENERAPAN HYGIENE SANITASI DALAM PROSES PENGOLAHAN  
MAKANAN DI KITCHEN FOX HOTEL PEKANBARU PROVINSI  
RIAU**

***By : Niken Puspita***

***Advisor : Andi M Rifyan Arief***

***Nikenpspt24@gmail.com, Ifanmr10@gmail.com***

**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***

*Hygiene is a preventive health effort that focuses its activities on individual health efforts, as well as human personal health efforts. The definition of sanitation is a health effort to protect and prevent disease that focuses its activities on human environmental health efforts. This study aims to determine the application of food processing sanitation hygiene and to determine the efforts of the management in implementing processing sanitation hygiene in the implementation of food sanitation at Fox Hotel Pekanbaru. In this study, the authors used qualitative methods as a procedure for processing data. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation of FBM, Executive Chef, Chef De Partie, Demi Chef, Cook and Cook Helper Fox Hotel Pekanbaru. After conducting interviews with the informants, the authors concluded that overall sanitation Hygiene in Fox Hotel Pekanbaru's kitchen was going well, but there are 2 things about sanitation Hygiene that need more attention, namely the necessity of wearing gloves when preparing or processing food and paying attention to the cleanliness of materials. raw foods such as washing vegetables and fruits before entering the kitchen.*

*Key words: Hygiene, sanitation, application, food processing, kitchen*

## LATAR BELAKANG

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman. Serta fasilitas - fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2005:1). Maka bisa disimpulkan bahwa hotel merupakan sebagian atau seluruh gedung dan bangunan yang di kelola secara komersial serta menyediakan jasa dan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya untuk umum.

Semakin pesat persaingan antara industri perhotelan maka, hal ini akan memicu pihak hotel untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas hotelnya agar bisa mempersaingi hotel-hotel yang ada di Pekanbaru. Semakin banyak hotel dibangun maka semakin tinggi pula persaingan setiap hotel. Salah satu cara untuk mengungguli persaingan pasar yang harus dilakukan adalah dengan mewujudkan suasana yang diinginkan oleh tamu. Yang mana hotel dituntut untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang dapat memenuhi keinginan tamu di hotel tersebut.

Dalam pelayanan segala kebutuhan yang diperlukan diindustri perhotelan tidak hanya menampilkan mutu, cita rasa masakan dan minuman, dan kenyamanan saja. Akan tetapi faktor yang sangat penting adalah menyangkut kenyamanan dan kepastian kesehatan sesuai dengan tujuan menikmati fasilitas tersebut demi kelangsungan hidup. Maka dari itu, pihak hotel harus bisa menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan dan diperlukan oleh tamu, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan "hygenie sanitasi".

Pengertian sanitasi adalah

suatu usaha kesehatan untuk melindungi serta pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatannya pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Dan menurut Hopkins, sanitasi adalah cara pengawasan terhadap faktor-faktor lingkungannya yang mempunyai pengaruh terhadap lingkungan. Pengertian *Hygiene* adalah usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu, Maupun usaha kesehatan pribadi hidup manusia.

Kebersihan merupakan suatu hal yang sangat penting karena kebersihan akan mempengaruhi kesehatan maupun psikologi seseorang. Kebersihan sangat diperlukan dalam pengolahan makanan dalam sebuah hotel guna menjamin keselamatan tamu.

Selain Kepuasan tamu, kesehatan tamu adalah hal yang sangat penting. Seluruh department di hotel memberikan pelayanan terbaik untuk para tamu yang datang demi memenuhi kepuasan dan kesehatan tamu saat menginap dihotel. *Standard Operating Procedures (SOP) hygiene* dan sanitasi mulai dari masuknya bahan makanan ke hotel kemudian penyimpanannya sampai dengan pengolahan makanan menjadi perhatian penting bagi pihak hotel karena jika *SOP hygiene* dan Sanitasi tidak diterapkan dengan baik akan menimbulkan masalah yaitu kelalaian dalam masuknya bahan makanan yang masuk dan cara pengolahannya yang bisa berakibat fatal. Seperti yang pernah terjadi pada saat masuknya bahan makanan ke hotel dan diterima oleh bagian receiving yaitu petugas *receiving* tidak didampingi oleh orang *commisary* yang terjadi adalah bahan makanan yang diterima tidak dicuci sebelum naik ke *kitchen*.

Untuk tetap terjaganya kebersihan makanan dalam proses pengolahan perlu adanya penerapan standar yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Standar prosedur tersebut harus dijalankan sebagai acuan penerapannya dilakukan dengan baik dan tidak terjadi kesalahan dalam proses pengolahan makanan tersebut.

Jika didalam pengolahan makanan kurang memperhatikan makanan yang diolah akan menyebabkan seseorang terkena penyakit. Salah satu yang harus diperhatikan kebersihannya adalah makanan yang dihasilkan dari *Department*

*Food and Beverage* dan lingkungan sekitarnya agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

*Food and Beverage* adalah *Department* yang bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya dari para tamu hotel. *Food and Beverage* erat kaitannya dengan *kitchen*. Dimana *Food and Beverage Product kitchen* hotel adalah tempat dimana proses memasak makanan dan membuat minuman yang akan di sajikan kepada tamu, dapur hotel memegang peranan penting disuatu hotel karena penjualan makanan termasuk dalam pendapatan terbesar dalam sebuah hotel. Maka dari itu dapat dikatakan peranan dapur cukup berpengaruh terhadap hotel dalam hal mengolah makanan dan minuman untuk kepuasan tamu.

*Food and Beverage department* terbagi menjadi 2 section, yaitu *Food and Beverage Product* adalah yang bertugas atas pembuatan makanan dan minuman untuk melayani tamu, biasanya *Food and Beverage Product* berkaitan langsung dengan *kitchen*. Sedangkan *Food and*

*Beverage Service* adalah yang bertugas atas pelayanan dan penghidangan makanan dan minuman kepada tamu secara langsung.

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*. Karena, hal yang paling utama yang dilihat oleh tamu dalam penjualan makanan ataupun minuman adalah tingkat kebersihannya, baik itu kebersihan dari makanan dan minumannya.

*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 pengolahan makanan dari karyawan

hotel secara keseluruhan khususnya karyawan Departement *Food and Beverage* yaitu *kitchen* seorang *chef / cook* juga dituntut harus memperhatikan *personal hygiene* dan sanitasi pada diri serta lingkungan kerjanya. Namun, masalah yang sering terjadi faktanya adalah masih ada keluhan terhadap makanannya

Dengan perkembangan Kota Pekanbaru yang semakin lama semakin pesat, maka dari itu, industri perhotelan di Pekanbaru pun semakin berkembang untuk menunjang akomodasi kepariwisataan. Salah satu hotel yang berkembang pesat yaitu FOX hotel Pekanbaru.

Fox hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang empat yang menurut sebagian tamu memiliki sarana akomodasi dengan fasilitas baik dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Dengan lokasi yang cukup strategis membuat hotel ini mudah untuk dijangkau karena berdekatan dengan pusat perbelanjaan. Selain banyaknya penjualan kamar, Fox Hotel Pekanbaru juga melakukan penjualan makanan dan minuman di restoran yang diberi nama WTF (*Where's the Food*).

Berdasarkan data yang penulis dapat tersebut penulis ingin meneliti mengenai "*Penerapan Hygiene Sanitasi Dalam Pengolahan Makanan di Kitchen Fox Hotel Pekanbaru Provinsi Riau*" mengingat bahwa kebersihan dalam pengolahan makanan sangat diperhatikan. Jika didalam pengolahan makanan kurang memperhatikan pengolahan makanan yang diolah akan menyebabkan seseorang terkena penyakit dan akan menyebabkan penurunan pendapatan suatu hotel. Karena kepuasan dan

kenyamanan tamu sangat diutamakan dalam sebuah hotel.

Kepuasan tamu dan kenyamanan tamu di hotel akan sangat berpengaruh pada citra dari hotel itu sendiri, kepuasan tamu juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan hotel, sehingga penerapan *hygiene* sanitasi pengolahan makanan pada *kitchen* merupakan salah satu tombak terpenting dalam kelancaran operasional di sebuah hotel serta kenyamanan dan kepuasan dari tamu di Fox Hotel Pekanbaru. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis akan meneliti tentang "*Penerapan Hygiene Sanitasi Dalam proses Pengolahan Makanan di Kitchen Fox Hotel Pekanbaru Provinsi Riau*"

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan *hygiene* sanitasi pengolahan makanan di *kitchen section* Fox Hotel Pekanbaru?
2. Bagaimana upaya pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas penerapan *Hygiene Sanitasi* dalam pengolahan makanan di *kitchen section* Fox Hotel Pekanbaru?

## **BATASAN PENELITIAN**

Agar masalah pembahasan tidak terlalu luas dan lebih fokus terhadap masalah dan tujuan dalam hal penulisan penelitian ini, maka dengan ini penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup tentang bagaimana penerapan *Hygiene* sanitasi pengolahan makanan di *kitchen* Fox hotel Pekanbaru.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun berikut ini merupakan tujuan yang ingin dicapai pada

penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan *hygiene* sanitasi pengolahan makanan di *kitchen section* Fox Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui upaya pihak manajemen dalam menerapkan *hygiene* sanitasi pengolahan dalam pelaksanaan sanitasi makanan di *kitchen section* Fox Hotel pekanbaru.

### MANFAAT PENELITIAN

Adapun berikut ini manfaat dari penelitian ini ,yaitu :

1. Untuk pihak terkait hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Fox Hotel Pekanbaru untuk mempertahankan dan meningkatkan *hygiene* sanitasi dalam pengolahan makanan 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 *Hygiene* sanitasi dalam pengolahan makanan 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

*Hygiene* dan Sanitasi makanan adalah suatu usaha pencegahan untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu kesehatan, mulai dari makanan itu sebelum diproduksi, selama dalam proses pengolahan, pengangkutan, penyimpanan, sampai kepada penyajian atau pendistribusian sehingga makanan dan minuman tersebut siap dikonsumsi kepada konsumen (Richard Sihite, 2000:91)

Pengertian lain menyebutkan bahwa *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

Prinsip *hygiene* dan *sanitasi* makanan adalah pengendalian terhadap empat faktor penyehatan makanan yaitu faktor tempat atau bangunan, peralatan, orang dan bahan makanan.

Prinsip *hygiene* dan sanitasi makanan yang diperlukan untuk mengendalikan 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 dari bahan baku lain dan bahan – bahan yang bukan bahan pangan. Bahan pangan harus

dikirim sedemikian rupa sehingga mencegah pertumbuhan mikroorganisme patogen atau pembentukan toksin dengan mengatur lamanya waktu pengiriman, suhu dan aktifitas air bahan baku

## 2. Penyimpanan bahan makanan

Kerusakan bahan makanan 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, dll.

Terdapat empat cara penyimpanan bahan makanan sesuai dengan suhu yang dipersyaratkan, yaitu penyimpanan sejuk (*Cooling*), penyimpanan dingin (*Chiling*), penyimpanan dingin sekali (*Freezing*) dan penyimpanan beku (*Frozen*).

## 3. Pengolahan makanan

Pengolahan makanan adalah proses perubahan bentuk dari bahan mentah menjadi makanan yang siap santap. Pengolahan makanan yang baik adalah yang mengikuti kaidah dan prinsip – prinsip sanitasi dan *hygiene*.

## 4. Pengangkutan makanan

Pengangkutan makanan yang sehat akan sangat berperan dalam mencegah terjadinya pencemaran makanan. Pencemaran pada makanan masak lebih tinggi resikonya dari pada pencemaran bahan makana. Oleh karena itu, titik berat

pengendalian yang perlu diperhatikan adalah pada makanan masak.

## 5. Penyimpanan makanan

Suasana yang cocok untuk pertumbuhan bakteri diantaranya suasana makanan banyak protein dan banyak air (*moisture*) pH normal (6,8-7,5), suhu optimum ( $10^{\circ}$ - $60^{\circ}$ C). 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 pada suhu ruangan. Kondisi optimum mikroorganisme berlipat ganda dalam jangka waktu antara 1-2 Faktor resiko kejian *Foodborne Diseases* yaitu pada proses pembersihan alat makan kontak dengan makanan. Faktor resiko juga dapat disebabkan oleh temperatur dan waktu penyimpanan tidak baik.

## 6. Penyajian makanan

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

kerawanan pangan.

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman. Serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2005:1).

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi semua orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makan dan minum (Yayuk Sri Perwani, 2004:1).

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.

Kata Hotel berasal dari kata “Hostel” yang berasal dari bahasa Prancis yaitu yang diambil dari kata Latin “Hospes” yang berarti rumah penampungan atau pelayanan penginapan untuk seseorang pendatang atau seseorang yang melakukan perjalanan jauh (Ismayani 2010:135).

Menurut Rumekso dalam buku I Gusti.B (2014:51) Hotel merupakan usaha yang bersifat komersial yang dikelola oleh pemiliknya yang menyediakan fasilitas akomodasi kamar untuk menginap kepada seseorang yang melakukan perjalanan, dan pelayanan makanan dan minuman tamu serta pelayanan penunjang lainnya kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan.

*Food and Beverage Product* bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan yang

dihidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun yang hanya berkunjung ke hotel. *Food and Product* memiliki fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan pengeluaran kamar. Karena banyak tamu hotel yang berkunjung ke hotel tujuannya membeli makanan di hotel tanpa menyewa kamar hotel terlebih dahulu.

*Food and Beverage Product* adalah bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan yang layak untuk disajikan. *Food and Beverage Produk* terbagi dari beberapa macam bagian yaitu: *main kitchen, kitchen, coffee shop, pastry, bakery*. Dimana semua bagian tersebut mempunyai peran yang berbeda – beda tetapi bertujuan sama yaitu menjual produk ke konsumen hotel.

Menurut Hopkins, sanitasi adalah cara pengawasan terhadap faktor – faktor lingkungan yang mempunyai pengaruh terhadap lingkungan. Sanitasi adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia.

Menurut Putu Sudira dalam Henny Kustini (2017:33) hygiene adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. *Hygiene* berkaitan dengan masalah bakteri sebagai timbulnya penyakit. Menurut Shadily dalam Sri Rejeki (2015:3) *hygiene* merupakan suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari kesehatan.

Menurut Ari Fadiati W.S. dalam Syafutra (2011) dapur atau *Kitchen* adalah suatu unit yang berfungsi sebagai tempat mengolah makanan yang akan diproduksi dan yang akan dijual.

Menurut Mertayasa (2012)

Restoran adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penulis ingin meneliti tentang “*pengolahan makanan di Kitchen FOX Hotel Pekanbaru Provinsi Riau*”

Metode penelitian menurut Sugiyono (2005:1), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggali informasi yang sesuai dengan kondisi, objek, atau fenomena sosial saat dilakukan penelitian

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Fox Hotel Pekanbaru yang beralamat di jalan Riau No. 147, kp.Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154, Indonesia.

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan September 2020 – Februari 2021

### **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 terdiri dari 7 orang yaitu *Food & Beverage Manager, Executive chef, Chef De Parti, demi chef, Cook, Cook Helper* di *Kitchen Fox Hotel Pekanbaru* dari informasi inilah penulis 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 sumber bahan atau dokumen yang dikemukakan atau digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang hadir pada waktu kejadian yang digambarkan langsung, sehingga mereka dapat dijadikan saksi (Suharsimi Arikunto, 2003:83). Data sekunder adalah sumber bahan kajian yang digambarkan oleh bukan orang yang ikut mengalami atau yang hadir pada waktu kejadian berlangsung (Suharsimi Arikunto, 2003:83). Sumber data sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa ulasan singkat mengenai sejarah singkat Fox Hotel Pekanbaru, struktur organisasi dan gambaran umum perusahaan, jumlah karyawan di *Food and Beverage Product*.

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

Data sekunder adalah sumber bahan kajian yang digambarkan oleh bukan orang yang ikut mengalami atau yang

hadir pada waktu kejadian berlangsung (Suharsimi Arikunto, 2003:83). Sumber data sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa ulasan singkat mengenai sejarah singkat Fox Hotel Pekanbaru, struktur organisasi dan gambaran umum perusahaan, jumlah karyawan di *Food and Beverage Product*.

### **Sumber Data**

sumber data yang penulis dapatkan dalam penelitian ini berasal dari informasi yang ada di Fox Hotel Pekanbaru. Adapun data yang penulis dapatkan yaitu dari *Food & Beverage Manager, Executive cheff, Chef De Parti, Demi Chef, Cook, Cook Helper Kitchen* di Fox 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 *pengolahan makanan di kitchen FOX Hotel Pekanbaru*

#### **Wawancara**

Menurut Usman & Akbar (2011) wawancara merupakan tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna mendapatkan informasi. 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 *Food and Beverage Manager, Executive Chef* dan karyawan *Food and Beverage Department*.

### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu (Sugiyono, 2012:240). Dokumentasi dapat berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumental seseorang. Teknik pengumpulan data ini mengenai subjek dan objek penelitian dengan melakukan dokumentasi gambaran dan mengumpulkan informasi berupa pencatatan dokumen – dokumen Fox Hotel Pekanbaru *Food and Beverage Product Department*.

### **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

### **Alat Pengumpulan Data**

1. Alat perekam suara
2. Kamera
3. Alat tulis

- Pulpen
- Buku
- Laptop

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Sejarah hotel Fox Pekanbaru

Fox Hotel Pekanbaru merupakan salah hotel berbintang 4 yang ada dikota pekanbaru yang beralamat di jl. Riau No 147 Kp. Baru, Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28123. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam sektor perhotelan adalah Fox Harris Hotel Pekanbaru. Setelah setahun beroperasi dengan Tangram Hotel, ditahun 2017 PT Halla Mohana Resmi menggendeng operator yang baru yakni TAUZIA Hotels dengan merek hotel terbarunya yaitu Fox Harris. Menurut Direktur PT Halla Mohana, Andrie Gotama, penggantian pengelola hotel ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan akan hotel yang menyesuaikan dengan permintaan pasar yang dinamis. *Rebranding* ini juga selaras dengan visi Halla Mohana yang selalu ingin menghadirkan ragam inovasi produk dan juga layanan di dunia perhotelan.

TAUZIA Hotels terpilih melalui proses seleksi yang ketat yang dilakukan Maha Desha melalui tim khusus yang digawangi oleh *Department Corporate Straregic* Maha Dasha. Dari beberapa kandidat yang ada, akhirnya pilihan jatuh pada TAUZIA Hotel *Managament*. Poin penting yang menjadi penentu terpilihnya TAUZIA adalah kredibilitas TAUZIA yang memiliki 117 jaringan hotel yang sudah beroperasi

Fox Harris merupakan perpanjangan dari brand HARRIS yang sudah banyak dikenal

sebelumnya. Dengan desain yang kontemporer dan mudah beradaptasi yang menjadikan Fox Harris pilihan yang tepat bagi PT Halla Mohana untuk *me-rebranding* properti hotelnya. Menargetkan kelas menengah sebagai target market, Fox Harris hadir dengan nuansa dengan desain yang kontemporer dan tagline “*A Moment In Life*” dengan ciri khas warna dominan ungu dan sentuhan ringan oren yang melambangkan kesegaran dan semangat, Fox Harris Pekanbaru akan mengusung dekorasi kolase baik di ruang publik maupun kamar untuk mencerminkan konsep “*Urban Lifestyle*” tanpa mengurangi nilai dan unsur etnik Melayu Riau.

Serangkaian perubahan dan penyesuaian tengah dilakukan sejak oktober 2017 untul memastikan proses *me-rebranding* Tangram Hotel Pekanbaru menjadi Fox Harris Pekanbaru berlangsung mulus untuk menyambut *opening* Fox Harris Pekanbaru pada 08 maret 2018. Meski perubahannya dilakukan tidak terlalu ekstrim seperti merubah *layout* kamar ataupun bentuk bangunan.

Tidak hanya itu, sejumlah aktivitas sosialisasi dan promosi untuk memperkenalkan Fox Harris Pekanbaru juga telah dipersiapkan oleh tim *Marketing Communication* Fox Harris Pekanbaru. Bekerja sama dengan radio lokal serta beberapa pihak lainnya. Tidak hanya itu, Fox Harris juga menghadirkan kualitas produk serta layanan hotel yang prima dengan melibatkan *Human Touch*, hal yang tentunya menjadikan Fox Harris berbeda dengan sejumlah hotel lainnya.dengan digandengnya mitra operator baru ini, diharapkan PT Halla Mohana semakin menguatkan perannya sebagai unit usaha yang

bergerak di sektor *Hospitality Grup* Maha Dasha (Maulandiki & Rani). proses internalisasi ke tim internal hotel mengenai brand hotel yang baru merupakan salah satu rangkaian yang cukup penting dalam proses *rebranding* yang dilakukan. Seiring berjalannya waktu terjadilah kesepakatan yang kemudian kembali merubah nama Fox Harris Hotel menjadi Fox Hotel.

Fox Hotel sendiri terdiri dari 15 lantai dengan jumlah kamar terdiri dari 233 kamar yang terbagi atas tipe kamar *Delux, Executive & Fox Dine Package* dan kolam berenang *indoor* dengan pemandangan 360 derajat kota, *gym, spa, mushola*, serta 7 ruang pertemuan. Selain beberapa fasilitas tersebut, Fox Hotel juga memiliki 7 *Department* guna untuk menunjang kelancaran operasionalnya yaitu *Front Office Department, Food and Beverage Department (Product and Service), Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales Marketing Department dan Engineering Department*.

### Hasil penelitian

Setelah melakukan wawancara atas enam sub variabel yang mempengaruhi peningkatan standarisasi *hygiene* sanitasi dalam proses pengolahan makanan di *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru, maka penulis dapat melihat bahwa penerapan *hygiene* sanitasi dalam proses pengolahan makanan di *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru secara umum sudah dilaksanakan dengan baik, namun *personal hygiene* karyawan *kitchen* masih kurang dan belum berjalan dengan baik, terdapat beberapa karyawan *kitchen* tidak menggunakan sarung tangan ketika

mengolah makanan. Hal ini dikarenakan keterbatasan karyawan setelah masa pandemi Covid-19, menyebabkan karyawan *kitchen* keteteran atas orderan yang banyak sehingga membuat karyawan tersebut membuat orderan dengan cepat sehingga akhirnya lupa memakai sarung tangan. Dan terdapat dibagian *receiving* tidak mengikuti prosedur yaitu tidak terlaksananya pencucian sayur, buah dan bahan makanan lainnya sebelum naik ke *kitchen*. Hal ini dikarenakan kekurangan karyawan efek dari pandemi covid – 19.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap penerapan *Hygiene* sanitasi dalam proses pengolahan makanan di Fox Hotel Pekanbaru, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan tentang penelitian ini, antara lain :

1. *Hygiene* sanitasi di *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru sudah memenuhi standar operasional prosedur dan berjalan dengan baik, mulai dari pemilihan bahan baku makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan makanan, pengangkutan makanan, penyimpanan makanan dan penyajian makanan. Tetapi, ada beberapa kendala seperti tidak memakai sarung tangan dan karena kekurangan karyawan saat penerimaan bahan makanan di bagian *receiving* bahan makanan seperti buah sayur dll tidak dicuci sebelum naik ke *kitchen*.
2. Upaya yang dilakukan pihak FBM (*Food Beverage Manager*) untuk meningkatkan *hygiene* sanitasi di *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru dengan cara selalu diberikan training tentang *hygiene* sanitasi, saling mengingatkan, konsisten,

*briefing*, evaluasi dan juga selalu ada HACCP, pengecekan dari tim audit dilakukan setiap tiga bulan sekali menjaga konsistensi.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka selanjutnya dapat diuraikan beberapa saran yang bermanfaat bagi karyawan atau *cook* di *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru. Adapun beberapa saran dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya Fox Hotel Pekanbaru lebih ketat lagi mengawasi mengenai standar *hygiene* sanitasi pada *kitchen*. Agar tidak ada lagi pelanggaran yang terjadi. Sehingga penerapan *hygiene* sanitasi dalam proses pengolahan makanan di Fox Hotel Pekanbaru ini dapat terlaksana dengan baik.
2. Untuk pihak manajemen Fox Hotel Pekanbaru agar sebaiknya mengadakan *training* mengenai prosedur penggunaan sarung tangan dan *training* mengenai *hygiene* sanitasi dalam proses pengolahan makanan dan melakukan check fisik terhadap personal *hygiene* ke seluruh karyawan khususnya bagian *Food and beverage Product* agar dapat memenuhi standar prosedur yang berlaku.
3. Untuk pihak manajemen Fox Hotel Pekanbaru sebaiknya mengadakan audit internal setiap 1 (satu) bulan dan mengadakan *briefing* setiap minggunya sebagai bentuk lanjutan *training* untuk melihat kemajuan terhadap penerapan *hygiene* sanitasi di *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru.
4. Untuk pihak manajemen Fox Hotel Pekanbaru sebaiknya menambah karyawan khusus pengambilan dan penyimpanan barang agar fokus dalam penyimpanan sehingga dapat memenuhi standar. Dan penambahan karyawan di *kitchen* agar pekerjaannya tidak tumpang tindih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abdul Rahman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian dan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Emzir. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ismayani, 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Kuatini, Henny. 2017. *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverages Operasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Nyoman S, Pendit. 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradya Pramitha.
- Prastowo, Ichwan. 2017. *Hotel Hygiene dan Sanitation*. Yogyakarta: Deepublish
- Rai, I GB. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: CV

- Budi Utama.
- Rejeki, Sri. 2015. *Sanitasi Hygiene dan K3 ( Kesehatan & Keselamatan Kerja)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. sriJakarta: Rajawali Pers
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Cetakan kedua.
- Soekresno dan pendit. 1998. *Pramusaji Food and Beverage service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sri Perwani, Yayuk. 2004. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudira dan Sabudi. 1996. *Hygiene, Sanitasi dan Keselamatan Kerja*. Nusa dua: Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: Bumi Aksara
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Usman & Akbar. 2011. *Pengantar Statistika*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Usman, Husain dan Pornomo Setiady. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardiyana. 2006. *Metodologi pariwisata*, Yogyakarta: ANDI.
- Wiwoho, Ardjuna. 2008. *Pengetahuan tata hidang*. Bandung Esensi