

Penerapan standar *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *sacred ground restaurant bali*

Pajar Krisnawan¹⁾, Ni Made Ariani²⁾, Ni Putu Ratna Sari³⁾

Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Jalan, DR. R. Goris No. 7, Denpasar Telp/Fax : (0361) 223798, Email: fpar@unud.ac.id
Email: pjrkrisnawan31@gmail.com¹⁾, ayukariani@yahoo.com²⁾, ratnasariubud@yahoo.com³⁾

Abstrak

Sacred Ground Restaurant Bali merupakan usaha *food and beverage* yang menjadikan *hygiene* dan sanitasi begitu penting dalam proses operasionalnya terutama dalam ruang lingkup *food and beverage department*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar penerapan *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *Sacred Ground Restaurant Bali* serta hambatan yang dihadapi terkait penerapan *hygiene* dan sanitasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan teknik penentuan sampel menggunakan *sampling jenuh* berjumlah 25 orang. Seluruh data yang diperoleh dideskripsikan secara kualitatif, sedangkan data kuantitatif dianalisis menggunakan skala *guttman* yang menghasilkan tingkat persentase pencapaian dan kualifikasi jawaban yang tegas dan jelas mengenai penerapan standar *hygiene* dan sanitasi. Berdasarkan hasil penelitian, dari keseluruhan variabel terkait penerapan standar *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *Sacred Ground Restaurant Bali* memperoleh nilai sebesar 76,7%. Sehingga penerapan tersebut memperoleh kriteria B, artinya penerapan *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *Sacred Ground Restaurant Bali* tergolong kedalam kualifikasi baik namun perlu ditingkatkan kembali. Selanjutnya diketahui juga bahwa tingkat pencapaian tertinggi sebesar 82,4 % pada penerapan *standart personal hygiene*. Sedangkan tingkat pencapaian terendah yaitu sebesar 70,6% pada persyaratan kebersihan lingkungan kerja serta terkait tingkat pencapaian menengah diperoleh dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi makanan yaitu sebesar 80,3%. Adapun hambatan yang dihadapi dalam proses penerapan *hygiene* dan sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali* meliputi faktor internal dan eksternal.

Kata Kunci: Penerapan, *Hygiene* dan Sanitasi, *Food and Beverage Department*, Restoran

Abstract

Sacred Ground Restaurant Bali is a *food and beverage* business that makes *hygiene* and sanitation very important in its operational processes, especially in the scope of the *food and beverage department*. The purpose of this research was to determine the standard of applic of *hygiene* and sanitation in the *food and beverage department* at the *Sacred Ground Restaurant* in Bali and the obstacles faced related to the implementation of *hygiene* and sanitation. The data used in this study were obtained based on the results of observations, interviews, documentation and literature studies. Determination of informants was carried out by *purposive sampling* with a *sampling technique* using *saturated sampling* of 25 people. All data obtained were described qualitatively, while quantitative data were analyzed using the *Guttman Scale* which resulted in the percentage level of achievement and qualification of answers that were firm and clear regarding the implementation of *hygiene* and sanitation standards. Based on the results of the research, of all variables related to the implementations of *hygiene* and sanitation standards in the *food and beverage department* at *Sacred Ground Restaurant Bali*, a score of 76.7% was obtained. So that the implementations obtains criteria B, meaning that the implementing of *hygiene* and sanitation in the *food and beverage department* at *Sacred Ground Restaurant Bali* is classified as good qualification, but needs to be improved again. Furthermore, it is also known that the highest level of achievement is 82.4% in the implementation of *personal hygiene* standards. While the lowest level of achievement is 70.6% in the requirements for cleanliness of the work environment and related to the intermediate level of achievement obtained in the implementation of *food hygiene* and sanitation, which is 80.3%. The obstacles faced in the process of implementing *hygiene* and sanitation at *Sacred Ground Restaurant Bali* include internal and external factors.

Keywords: Implementations, *Hygiene* and Sanitation, *Food and Beverage Department*, Restaurant

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia merupakan bagian dari sektor industri yang prospeknya cerah dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Pariwisata di Indonesia mulai serius dikembangkan sekitar tahun 1990-an dengan mulai dikelola dan

diberdayakannya berbagai jenis potensi wisata di beberapa daerah. Contoh pengembangan industri pariwisata di Indonesia yang sukses menjadi barometer pariwisata saat ini adalah Pulau Bali ditandai dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan.

Adapun bukti yang menjadikan tolak ukur bahwa perkembangan atau jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali mengalami peningkatan pada situasi normal, yaitu berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali mengenai jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara selama beberapa tahun terakhir yakni dari tahun 2015 hingga 2020, yang dapat dilihat pada Tabel 1, berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Bali Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)		Jumlah (orang)	Persentase Pertumbuhan (%)
	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara		
2015	7.147.100	4.001.835	11.148.935	-
2016	8.643.680	4.927.937	13.571.617	21,73
2017	8.735.633	5.697.739	14.433.372	6,34
2018	9.757.991	6.070.473	15.828.384	9,66
2019	10.545.039	6.275.210	16.820.249	6,26
2020	4.596.157	1.069.473	5.665.630	-66,3
Jumlah	49.425.600	28.042.667	77.468.267	- 22,30
Rata-rata Pertumbuhan				-3,72

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021)

Pada Tabel 1, terlihat jumlahnya kunjungan wisatawan mengalami fluktuasi, sebagian besar jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan terutama pada tahun 2016 dan pada tahun 2020 jumlah wisatawan mengalami penurunan yang sangat drastis akibat dampak dari pandemi *corona virus (covid 19)*. Ini menunjukkan bahwa pada situasi normal, minat wisatawan untuk berkunjung ke Bali selalu bertambah, ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan itu semua terjadi, hal tersebut bisa disebabkan karena dari awal dalam pengembangan pariwisata di Bali terdapat banyak peningkatan mutu kualitas maupun kuantitas sarana dan prasarana ataupun jasa penunjang kegiatan kepariwisataan yang memang diperuntukan bagi wisatawan.

Secara umum dalam menunjang peningkatan jumlah kunjungan wisatawan biasanya diperlukannya juga peranan dari beberapa jenis ruang lingkup pariwisata itu sendiri yang dianggap sangat penting untuk dikembangkan. Sebagaimana yang dikemukakan UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*) dalam (*The International Recommendations for Tourism Statistics*, 2008) terkait jenis ruang lingkup industri pariwisata, dijelaskan bahwa: “Ruang lingkup industri pariwisata pada dasarnya meliputi; jasa akomodasi, rumah makan atau restoran, angkutan penumpang, agen perjalanan wisata dan kegiatan reservasi lainnya, kegiatan budaya, kegiatan olahraga dan hiburan. Salah satu jasa penunjang kegiatan kepariwisataan yang cukup banyak dikembangkan saat ini dalam menunjang kepuasan wisatawan ketika berkunjung ke Bali adalah restoran atau rumah makan.

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali sejak tahun 2015 hingga terhitung akhir tahun 2020 seluruh kabupaten/kota di Bali mengalami peningkatan jumlah perkembangan restoran seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Bali. Pada Tabel 2 dapat dilihat jumlah perkembangan restoran atau rumah makan di Provinsi Bali tahun 2015-2020, sebagai berikut:

Tabel 2. Perkembangan Restoran di Provinsi Bali 2015-2020

No.	Kabupaten/Kota	Tahun					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
1.	Denpasar	449	438	455	455	589	604
2.	Badung	825	823	823	823	823	823
3.	Bangli	17	22	30	36	44	47

4.	Buleleng	173	173	173	200	200	200
5.	Gianyar	504	504	505	622	612	952
6.	Jembrana	76	76	76	76	134	136
7.	Klungkung	31	31	31	146	243	245
8.	Karangasem	70	118	118	120	146	146
9.	Tabanan	32	32	40	40	80	80
Total		2177	2.217	2.251	2.518	2.864	3.233

Sumber : Dinas Pariwisata Provinsi Bali (2021)

Pada Tabel 2, menunjukkan bahwa perkembangan restoran diprovinsi Bali dalam kurun waktu 5 tahun terakhir periode (2015-2020) mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Dari total jumlah tersebut, ada 3 daerah yang jumlah perkembangan restorannya paling tinggi terhitung hingga tahun 2020. Pertama Kabupaten Gianyar terhitung memiliki sebanyak 952 restoran, kemudian disusul oleh Kabupaten Badung yang memiliki sebanyak 823 restoran. Selanjutnya ada di Kota Denpasar yang berjumlah 604 restoran. Bukti ini juga menunjukkan bahwa peran restoran sebagai penyedia kebutuhan maupun pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman sangatlah penting dalam ruang lingkup pariwisata secara ekonomi.

Menurut Jean, Chain dan Mac Arthur (2014, hlm. 2) menyatakan dalam penelitiannya bahwa: “Industri perhotelan dan restoran merupakan bisnis yang paling kompetitif di dunia”. Persaingan yang kompetitif ini akan menimbulkan dampak bagi para pengelola di industri pariwisata, dengan adanya persaingan tersebut maka dengan sangat mungkin pihak pengelola akan melakukan hal yang terbaik dalam upaya meningkatkan kualitas produk yang dimilikinya, Isu utama yang biasanya terjadi di industri pariwisata khususnya restoran adalah mengenai kebijakan penerapan *hygiene* dan sanitasi yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan, kualitas makanan maupun kebersihan lingkungan area restoran.

Pada dasarnya *hygiene* dan sanitasi sangat erat kaitanya dengan ruang lingkup pariwisata itu sendiri khususnya pada sebuah restoran. Bahkan bisa dikatakan begitu penting terutama bagi orang-orang yang ada hubungannya langsung seperti pada *Food and Beverage Department*. Ini merupakan hal yang dapat dijadikan tolak ukur mengapa faktor *hygiene* dan sanitasi begitu penting penerapannya dalam menentukan kebersihan lingkungan serta kualitas produk di sebuah restoran.

Adapun beberapa dari sekian banyak restoran yang berada di Kabupaten Badung, khususnya di sekitar daerah jalan Arjuna, Legian Kaja (*Double Six Road*) yang telah menjadi kompetitor selama ini dalam upaya menjadikan *hygiene* dan sanitasi begitu penting dalam proses penerapannya pada *Food and Beverage Department*. Beberapa restoran tersebut dapat di lihat pada Tabel 3, berikut ini.

Tabel 3. Restoran Kompetitor di Legian Kaja, Badung Bali

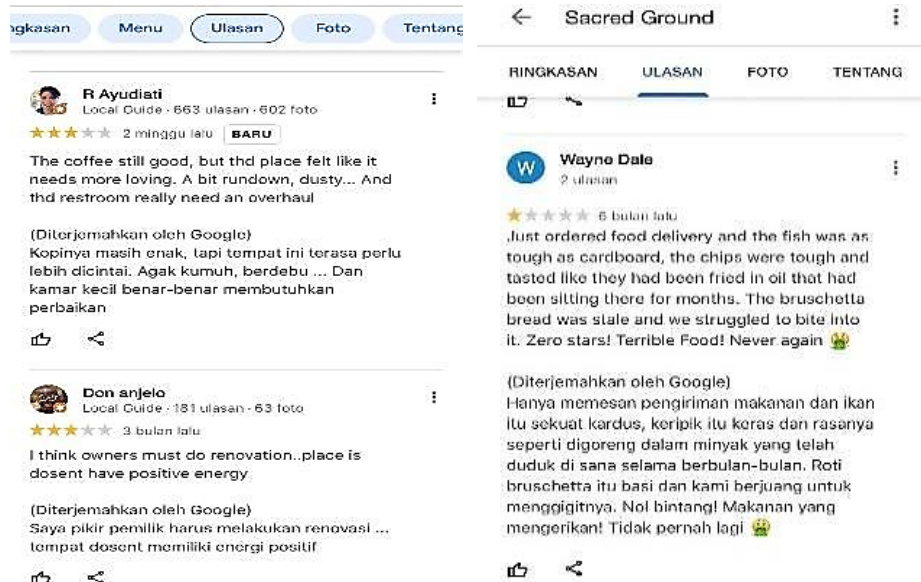
No	Nama Restoran
1	<i>Sacred Ground Restaurant Bali</i>
2	<i>Waroeng Souvlaki Legian Bali</i>
3	<i>Pearl Bali French Restaurant</i>
4	<i>Sendok Road 66 Bar & Restaurant Legian Bali</i>
5	<i>Frankie's Bar & Grill Legian Bali</i>

Sumber : www.tripadvisor.com, *Traveller Choice* (2019)

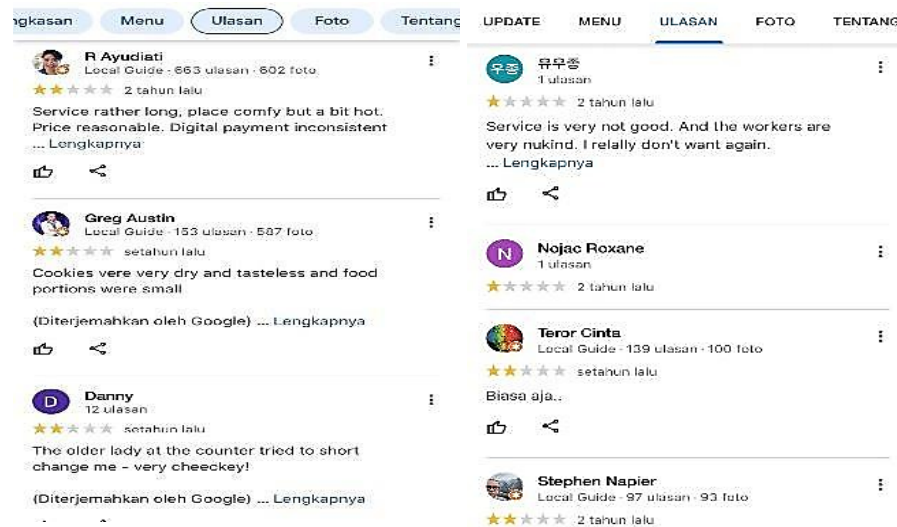
Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat ada lima (5) kompetitor restoran di daerah *double six* Legian Kaja-Bali, dimana seluruh restoran tersebut termasuk ke dalam restoran yang menjadikan *hygiene* dan sanitasi pastinya begitu penting dalam proses operasionalnya, salah satunya adalah *Sacred Ground Restaurant Bali*. *Sacred Ground Restaurant Bali* merupakan salah satu restoran yang banyak diminati wisatawan ketika berkunjung ke *Double Six Beach*. Restoran ini mampu bertahan disituasi pandemi covid-19 sampai sejauh ini dengan tetap menyuguhkan produk serta pelayanan yang cukup baik dari segi kebersihan, kenyamanan serta kualitasnya selama lebih dari 10 tahun.

Ulasan pelanggan menjadi salah satu hal yang dapat dijadikan acuan dalam mengevaluasi bisnis secara berkala berdasarkan ketentuan rating yang telah diberikan oleh pelanggan yang sebelumnya pernah berkunjung dalam menunjang penerapan *hygiene* dan sanitasi yang baik diperusahaan. Berdasarkan pengamatan sementara dari hasil analisis *netnografi* mengenai rekam jejak digital percakapan publik para pelanggan yang dibagikan melalui laman *TripAdvisor* serta ulasan langsung di *Google Review Sacred Ground Restaurant Bali*, menunjukkan bahwa memang terdapat beberapa ulasan positif dan negatif dari para pelanggan. Begitu banyak ulasan positif yang diberikan, akan tetapi terdapat juga ulasan negatif yang cukup signifikan mengenai beberapa faktor penting dalam operasional sebuah restoran yang secara bertahap cukup mempengaruhi persentase rating dan kredibilitas di restoran tersebut.

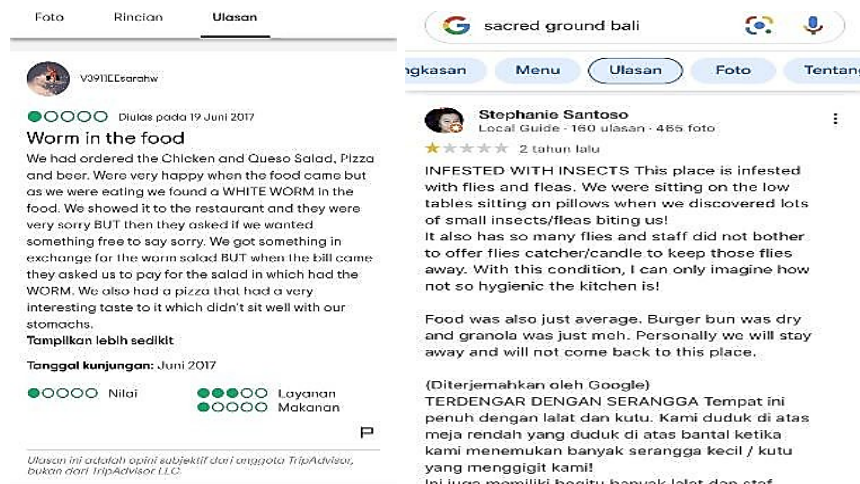
Sebagian besar ulasan negatif yang diberikan menitikberatkan beberapa permasalahan yang erat kaitannya dengan penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam proses pengolahan bahan makanan maupun penyajian makanan serta kebersihan personal karyawan dan kebersihan lingkungan di *Sacred Ground Restaurant Bali*. Pada Gambar 1, 2, 3 dapat lihat beberapa jenis ulasan negatif pelanggan yang paling sering muncul dilaman *TripAdvisor* dan *Google Review Sacred Ground Restaurant Bali*. Ulasan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Ulasan Pelanggan Mengenai Makanan
 Sumber: Tripadvisor dan *Google Review* (2021)



Gambar 2. Ulasan Pelanggan Mengenai Penampilan Karyawan dan Pelayanan
 Sumber: Tripadvisor dan *Google Review* (2021)



Gambar 3. Ulasan Pelanggan Mengenai Kebersihan Lingkungan Restoran
Sumber: *Google Review* (2021)

Berdasarkan ulasan pelanggan tersebut terdapat enam (6) poin penting berdasarkan rating yang telah diberikan, menyatakan keluhan para pelanggan mengenai kebersihan makanan yang disajikan, penampilan personal karyawan serta pelayanan yang diberikan dan juga terkait suasana lingkungan di Sacred Ground Restaurant Bali yang belum sesuai dengan standar penerapan hygiene dan sanitasi yang baik. Adanya beberapa ulasan terkait keluhan pelanggan tersebut menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian serta kurangnya kewaspadaan yang berarti disituasi seperti ini terkait penerapan standar *hygiene* dan sanitasi terutama pada ruang lingkup *Food and Beverage Department*

Beberapa permasalahan tersebut perlu diketahui penyebabnya dan juga cara mengatasinya, pihak manajemen restoran sejatinya dapat mengambil keputusannya sendiri terkait bagaimana upaya dalam menjaga serta menerapkan standar *hygiene* dan sanitasi pada ruang lingkup *Food and Beverage Department* yang baik dalam operasional di restoran serta melakukan identifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas kenyamanan para pelanggan serta untuk mencegah atau meminimalisir ulasan negatif terulang kembali. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, adanya permasalahan terkait dengan *hygiene* dan sanitasi di restoran, maka perlu dilakukannya penelitian terkait dengan standar penerapan *hygiene* dan sanitasi pada *Food And Beverage Department* di *Sacred Ground Restaurant Bali*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di *Sacred Ground Restaurant*, Legian Bali. *Sacred Ground Restaurant* merupakan salah satu restoran yang berdedikasi mempersembahkan kopi terbaik serta menu *best daily ritual* sepanjang hari sebagai andalannya. Berlokasi di Jl. Arjuna 99x, Legian Kaja (Double Six Road) Kabupaten Badung, Bali berjarak kurang lebih 7,5 Km dari Bandara Internasional Ngurah Rai tepatnya 25 menit dari bandara menuju ke lokasi.

Sacred Ground Restaurant Bali merupakan salah satu restoran yang mampu bertahan ditengah pandemi *corona virus (covid-19)* sampai sekarang ini. Dengan konsep restoran yang sederhana namun tetap memprioritaskan kualitas dalam proses operasionalnya dimana *cuisine style* yang disajikan terdiri dari: *Café Cuisine*, *International*, *Asian* dan *Indonesian*, menjadikan restoran ini mampu bersaing disituasi seperti ini.

Definisi operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *hygiene* dan sanitasi serta hambatan dengan jenis data berupa data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*, yang melibatkan 2 jenis informan yaitu informan pangkal dan informan kunci. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling jenuh*, yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasi

digunakan sebagai sampel.

Secara umum ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, pada penelitian ini berjumlah 25 orang. Seluruh data yang diperoleh dideskripsikan secara kualitatif, sedangkan data kuantitatif dianalisis menggunakan Skala *Guttman* yang digunakan untuk mendapatkan jawaban yang tegas dan jelas terhadap suatu permasalahan yang di tanyakan sehingga peneliti membutuhkan jawaban tersebut terhadap permasalahan terkait. Dalam penelitian ini menyusun pertanyaan yang dianalisis dengan Skala *Guttman* berbentuk daftar cek/cocok (*checklist*).

Tahapan awal dalam pembuatan *checklist* adalah mengumpulkan berbagai informasi berdasarkan variabel yang digunakan, kemudian dituangkan ke dalam kisi-kisi instrumen untuk dijadikan sebuah pertanyaan dan kemudian dilakukan *scoring* untuk seluruh pertanyaan tersebut dengan cara menghitung persentase (%). Setelah proses perhitungan persentase data *Skala Guttman* yang dihitung menggunakan rumus persentase Menurut Sugiyono dalam Veronika, 2017. Selanjutnya hasil persentase yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kesimpulan yang akan menggunakan konversi tingkat pencapaian dengan skala lima (5) sebagai acuan dalam menginterpretasikan hasil hitung data melalui *checklist* dengan *Skala Guttman* dalam pemberian dan pengambilan keputusan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali*

Berdasarkan hasil wawancara dan *checklist observation*, untuk mengetahui penerapan standar *hygiene* dan sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali* dalam penelitian ini melibatkan dua (2) departemen utama, yaitu: *Food and Beverage Service*, bagian yang langsung berhubungan dengan tamu yang bertugas melayani segala keperluan tamu selama berada di restoran, terdiri dari: *Waiter/ss, Barista, Cashier*. Kemudian ada, *Food and Beverage Product* bagian yang bertanggung jawab dalam memproduksi atau mengolah makanan yang dipesan oleh para tamu, terdiri dari: *Kitchen* dan *Steward*, yang melibatkan variabel *standart personal hygiene*, persyaratan *hygiene* dan sanitasi makanan serta persyaratan kebersihan lingkungan kerja. Secara keseluruhan maka diketahui hasilnya sebagai berikut:

3.2 Penerapan *Standart Personal Hygiene*

Tabel 4. Tabel Rekapitulasi *Checklist Observation* Penerapan *Standart Personal Hygiene* di *Sacred Ground Restaurant Bali*

No	Aspek yang diamati <i>Standart Personal Hygiene</i>	Jumlah Orang	Penerapan		Jumlah Jawaban Terpilih
			Ya (1)	Tidak (0)	
1	Kebersihan seluruh tubuh				
	a. Terdapat standar kebersihan tubuh untuk karyawan restoran.	25	25		25
	b. Karyawan senantiasa selalu ingat untuk mandi ketika akan bekerja.	25	25		25
	c. Karyawan selalu memperhatikan <i>grooming</i> untuk kebersihan wajah dan rambut	25	25		25
	d. Karyawan selalu menjaga kebersihan tangan, dengan selalu mencuci tangan baik sebelum atau sesudah bekerja serta memotong pendek kuku tangan.	25	25		25
	e. Karyawan senantiasa selalu menjaga kebersihan mulut dan gigi.	25	25		25

	f. Karyawan diwajibkan memperhatikan kebersihan kaki, dengan cara selalu mencuci kaos kaki dan alas kaki sepatu dan tetap memotong pendek kuku kaki.	25	25		25
2	Kebersihan Pakaian Kerja				
	a. Tersedianya seragam kerja yang nyaman dan bersih sesuai dengan masing-masing divisi di restoran.	25	25		25
	b. Tersedianya jasa penyucian pakaian kerja karyawan.	25		25	0
	c. Tersedianya cadangan pakaian kerja yang bersih untuk karyawan.	25		25	0
	d. Karyawan selalu menggunakan pakaian kerja yang bersih dan benar	25	25		25
	e. Karyawan selalu menjaga kebersihan pakaian kerja saat digunakan dan setelah digunakan.	25	16	9	16
3	Menjaga Penampilan dan Kesegaran Diri				
	a. Karyawan selalu berupaya menjaga penampilan diri agar terlihat <i>fresh</i> setiap kali bekerja.	25	25		25
	b. Karyawan selalu berpenampilan sesuai dengan standar perusahaan yang telah ditetapkan.	25	25		25
	c. Karyawan selalu menggunakan sarana protokol kesehatan	25	25		25
4	Pemeriksaan Rutin Kebersihan dan Kesehatan				
	a. Karyawan selalu memeriksa kebersihan dirinya ketika bekerja.	25	25		25
	b. Karyawan senantiasa selalu menjaga kesehatan dan kesegaran jasmani.	25	25		25
	c. Karyawan senantiasa taat dalam melakukan <i>check up</i> kesehatan (6 bulan sekali).	25	5	20	5
	d. Karyawan mendapatkan fasilitas kesehatan berupa vaksin Covid -19.	25	25		25
	Total Seluruh Nilai				371
	Total Pengitungan Data Skala Guttman ((%) $\frac{\sum R}{N} \times 100\%$				82,4%

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan data dari hasil penelitian pada Tabel 4, maka diketahui dari 4 indikator mengenai Penerapan *Standart Personal Hygiene* dengan 18 pernyataan yang ditanggapi oleh 25 responden di *Sacred Ground Restaurant Bali*. Secara keseluruhan berdasarkan penghitungan persentase data *Skala Guttman* menunjukkan bahwa hasil penerapan *standart personal hygiene* memperoleh tingkat pencapaian sebesar 82,4%. Artinya penerapan *standart personal hygiene* di *Sacred Ground Restaurant Bali* tergolong kedalam kualifikasi penerapan yang sangat baik dan perlu dipertahankan.

3.3 Persyaratan *Hygiene* dan Sanitasi Makanan

Tabel 5. Tabel Rekapitulasi *Checklist Observation* Pesyaratan *Hygiene* dan Sanitasi Makanan di *Sacred Ground Restaurant Bali*

No	Aspek yang diamati Persyaratan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi Makanan	Jumlah Orang	Penerapan		Jumlah Jawaban Terpilih
			Ya (1)	Tidak (0)	

1	Persyaratan Pemilihan Bahan Makanan				
	a. Pemilihan bahan baku atau mentah harus selalu dalam keadaan baik dan segar.	25	25		25
	b. Pemilihan bahan makanan dalam kemasan/olahan pabrik harus mempunyai merk/label dan tanggal kadaluwasa serta terdaftar dalam Depkes RI.	25	25		25
	c. Bahan makanan yang dipilih berasal dari <i>supplier</i> yang resmi dan <i>qualified</i>	25	25		25
	d. Bahan tambahan pangan (BTP) yang dipakai harus memenuhi syarat batas ketentuan, tidak berbahaya dan beracun.	25	25		25
2	Persyaratan Penyimpanan Bahan Makanan Mentah dan Makanan Jadi				
	a. Tempat atau ruangan penyimpanan bahan makanan selalu dalam keadaan bersih dan aman serta terhindar dari kontaminasi bakteri dan hewan.	25	18	7	18
	b. Tempat atau wadah penyimpanan bahan makanan mentah terpisah dengan makanan jadi dan disesuaikan dengan jenis bahan makanan serta selalu dalam keadaan tertutup.	25	25		25
	c. Bahan makanan mentah dan makanan jadi disimpan dengan baik serta memperhatikan prinsip FIFO dan FEFO	25	25		25
	d. Makanan yang sudah diolah/jadi penyimpanannya tidak dicampur dengan bahan makanan yang masih mentah	25	25		25
	e. Penyimpanan bahan makanan mentah dan makanan jadi selalu memperhatikan suhu pada umumnya sesuai jenis makanan dan bahan makanan .	25	10	15	10
3	Persyaratan Pengolahan Bahan Makanan				
	Semua kegiatan pengolahan makanan selalu dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan.	25	12	13	12
	b. Tenaga pengolah makanan menggunakan pakaian kerja yang bersih, lengkap dan rapi (Menggunakan apron, penutup rambut, slop tangan dan <i>safety kitchen shoes</i>) pada saat bekerja.	25	6	19	6
	c. Tenaga pengolah makanan selalu menyusun menu pesanan konsumen sesuai dengan urutan waktu pemesanan.	25	25		25
	d. Tenaga pengolah makanan selalu mengecek ketersediaan bahan baku makanan dan juga peralatan kerja dalam proses pengolahan makanan.	25	25		25
	e. Pengecekan bahan makanan harus selalu disortir untuk memisahkan bagian yang sudah rusak/tercemar.	25	25		25
	f. Tenaga pengolah makanan selalu memperhatikan <i>hygiene</i> dan sanitasi bahan makanan serta pengolahannya.	25	25		25

	g. Tenaga pengolah makanan selalu memperhatikan suhu dan waktu dalam proses pengolahan makanan.	25	17	8	17
	h. Tenaga pengolah makanan harus mengetahui prioritas tahapan memasak dalam pengolahan makanan.	25	25		25
4	Peryaratan Pengangkutan Bahan Makanan				
	a. Pengangkutan bahan makanan tidak boleh bercampur dengan bahan berbahaya serta beracun.	25	25		25
	b. Bahan makanan yang selama pengangkutan harus selalu dalam keadaan dingin, diangkut dengan menggunakan mobil pendingin atau box pendingin sehingga bahan makanan tetap higienis dan tidak rusak.	25	25		25
	c. Bahan makanan yang diangkut selalu dipacking rapi dan tidak rusak, bocor serta pecah.	25	25		25
	d. Alat (<i>trolley</i>) atau wadah yang digunakan dalam mengangkut bahan makanan harus utuh, kuat dan tidak berkarat	25		25	0
	e. Pengangkutan bahan makanan selalu memperhatikan temperatur serta kebersihannya.	25	11	14	11
5	Persyaratan Penyajian Makanan				
	a. Teknis dalam menyajikan makanan harus terhindar dari pencemaran dan selalu dalam keadaan bersih.	25	25		25
	b. Peralatan penyajian makanan harus selalu terjaga kebersihannya.	25	25		25
	c. Setiap jenis makanan yang berbeda ditempatkan dalam wadah penyajian yang terpisah dan tertutup agar tidak terjadi kontaminasi silang.	25		25	0
	d. Makanan selalu disajikan ditempat yang bersih dan komponen lain yang berada dalam 1 set meja juga harus selalu dalam keadaan bersih.	25	25		25
	e. Makanan jadi yang disajikan selalu diwadahi dan dijamah dengan peralatan yang bersih.	25	19	6	19
	f. Karyawan selalu memperhatikan prinsip dalam penyajian makanan seperti: servis proses, ketepatan menu, ketepatan waktu, ketepatan volume makanan.	25	25		25
	g. Setiap menu makanan yang akan disajikan selalu memiliki <i>spare</i> bahan makanan cadangan, untuk konfirmasi bila terdapat kesalahan ataupun komplain dari konsumen.	25	25		25
	h. Setiap karyawan selalu mengkonfirmasi jenis makanan yang telah disajikan sebelumnya.	25	9	16	9
	Total Seluruh Nilai				602
	Total Perhitungan Data Skala Guttman ($\frac{\sum R}{N} \times 100\%$) (%)				80,3%

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan data dari hasil penelitian pada Tabel 5, maka diketahui dari 5 indikator mengenai persyaratan *hygiene* dan sanitasi makanan dengan 30 pernyataan yang ditanggapi oleh 25 responden di *Sacred Ground Restaurant Bali*. Secara keseluruhan berdasarkan penghitungan persentase data Skala Guttman, menunjukkan bahwa hasil penerapan persyaratan *hygiene* dan sanitasi makanan memperoleh tingkat pencapaian sebesar 80,3%. Artinya penerapan persyaratan *hygiene* dan sanitasi makanan di *Sacred Ground Restaurant Bali* tergolong kedalam kualifikasi penerapan yang baik dan perlu ditingkatkan kembali.

3.4 Persyaratan Kebersihan Lingkungan Kerja

Tabel 6. Tabel Rekapitulasi Checklist Observation Pesyaratan Kebersihan Lingkungan Kerja di Sacred Ground Restaurant Bali

No	Aspek yang diamati Persyaratan Kebersihan Lingkungan Kerja	Jumlah Orang	Penerapan		Jumlah Jawaban Terpilih
			Ya (1)	Tidak (0)	
1	Penyediaan air bersih dan air minum (<i>water supply</i>)				
	a. Jumlah ketersediaan air bersih memadai untuk seluruh kegiatan operasional perusahaan.	25	25		25
	b. Air yang digunakan tidak berbau, tidak berasa dan tidak berwarna serta tidak mengandung zat kimia.	25	25		25
	c. Penyediaan air bersih dan air minum selalu diinspeksi secara rutin oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota	25		25	0
	d. Penyediaan air bersih dan air minum selama ini sudah layak digunakan dan dikelola dengan baik.	25	25		25
2	Pengolahan limbah dan sampah (<i>refuse disposal</i>)				
	a. Terdapat sistem pengolahan limbah hasil produksi yang baik dan benar.	25	13	12	13
	b. Saluran pembuangan limbah ke darat, tertutup dan alirannya lancar serta diperhatikan kebersihannya.	25	25		25
	c. Tersedianya tempat sampah organik dan non organik serta tempat penampungan sampah di setiap ruangan penghasil sampah	25		25	0
	d. Pengangkutan sampah dilakukan secara rutin dalam waktu 24 jam.	25	25		25
	e. Tempat penampungan sampah selalu dalam keadaan bersih dan terletak jauh dari dapur serta tempat makan.	25	25		25
	f. Perusahaan selalu menggunakan jasa tenaga kebersihan sampah ataupun limbah	25	25		25
3	Pengawasan atau pengendalian serangga dan binatang pengerat (<i>insect and rodent control</i>)				
	a. Karyawan dan perusahaan selalu melakukan pengawasan rutin dalam upaya mencegah datangnya serangga dan binatang pengerat.	25	8	17	8
	b. Setiap lubang ventilasi dan lubang dinding dipasang kawat kassa serangga dan perangkap tikus.	25	25		25
	c. Perusahaan menggunakan jasa kebersihan dan pengendalian khusus serangga untuk mengurangi populasi serangga dan binatang pengerat.	25	25		25

4	Kesehatan dan Keselamatan Lingkungan Kerja (Ruang Makan dan Dapur)				
	a. Pada bagian depan restoran, luas ruang makan memenuhi standar dan jumlah tempat duduk sebanding dengan luas ruang makan, dengan ketentuan 1.5m ² per tempat duduk dengan batas kursi tersedia ruangan kosong minimal 0,85 m ² .	25		25	0
	b. Ruangan depan restoran ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan arus tamu, arus karyawan, arus proses penyajian makanan dan lain-lain	25	25		25
	c. Penyekat antara ruang makan dan dapur harus tahan terhadap api dan terhindar dari pencemaran.	25	8	17	8
	d. Set meja, set kursi dan aksesoris meja harus dalam keadaan bersih.	25	25		25
	e. Tersedia tempat untuk mempersiapkan penyajian makanan yang bersih dan tidak tercemar.	25	25		25
	f. Ruang depan restoran terdapat toilet khusus tamu yang terpisah untuk pria dan wanita dan letaknya tidak berhubungan langsung dengan ruang makan.	25		25	0
	g. Jumlah tempat cuci tangan cukup untuk pengunjung dan karyawan.	25	25		25
	h. Terdapat ventilasi alam dan buatan untuk menjamin peredaran udara yang baik.	25	25		25
	i. Pada bagian dapur restoran, luas dapur sekurang-kurangnya 40% dari ruang makan atau 27% dari luas bangunan.	25		25	0
	j. Terdapat gudang penyimpanan bahan makanan terpisah sesuai dengan jenis bahan makanan.	25		25	0
	k. Lantai dan dinding dibuat kedap air, rata, tidak licin dan mudah dibersihkan.	25	25		25
	l. Intensitas pencahayaan alammaupun buatan harus tercukupi.	25	25		25
	m. Terpasang alat perangkap asap dan saluran pembuangan asap dapur.	25	25		25
	n. Tersedia cukup meja untuk peracikan makanan serta peralatan penyimpanan seperti; lemari dingin, rak-rak peralatan/barang, bak-bak pencucian alat memasak yang berfungsi dan terpelihara dengan baik.	25	10	15	10
	o. Selalu terpasang alat deteksi dan pemadaman api.	25	25		25
5	Persyaratan Kebersihan Peralatan Kerja				
	a. Peralatan kerja yang kontak langsung dengan makanan tidak kotor dan beracun.	25	25		25
	b. Peralatan tidak rusak, tidak berkarat, tidak retak dan tidak menimbulkan pencemaran terhadap makanan.	25	25		25
	c. Peralatan makan atau memasak harus berbahan dasar khusus sesuai jenis makanan dan dalam keadaan bersih sebelum digunakan.	25	25		25
	d. Cara pencucian peralatan harus menggunakan sabun/detergent khusus dan air dingin atau air panas sampai bersih.	25	25		25

e. Pengeringan peralatan harus memenuhi ketentuan, sesuai dengan masing-masing jenisnya.	25	15	10	15
f. Tersedianya bahan dan peralatan kebersihan kerja seperti <i>chemical / cleaning supplies</i> yang cukup digunakan untuk operasional kerja.	25		25	0
g. Penyimpanan peralatan harus memenuhi ketentuan, seperti peralatan yang kontak dengan makanan harus disimpan dalam keadaan kering dan bersih, ruang penyimpanan peralatan tidak lembab, terlindung dari sumber pengotoran/kontaminasi dan binatang perusak.	25	14	11	14
Total Seluruh Nilai				618
Total Perhitungan Data Skala Guttman (%) $\frac{\sum R}{N} \times 100\%$				70,6 %

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan data dari hasil penelitian pada Tabel 6, maka diketahui dari 5 indikator mengenai persyaratan kebersihan lingkungan kerja dengan 35 pernyataan yang ditanggapi oleh 25 responden di *Sacred Ground Restaurant Bali*. Secara keseluruhan berdasarkan penghitungan data *Skala Guttman*, menunjukkan bahwa hasil penerapan persyaratan kebersihan lingkungan kerja memperoleh tingkat pencapaian sebesar 70,6%. Artinya penerapan persyaratan kebersihan lingkungan kerja di *Sacred Ground Restaurant Bali* tergolong kedalam kualifikasi penerapan yang baik dan perlu ditingkatkan kembali.

Terdapat hasil rangkuman data dari hasil keseluruhan *checklist observation* terkait tingkat pencapaian dan kualifikasi penerapan standar *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *Sacred Ground Restaurant Bali* pada Tabel 7 berikut:

Tabel 7. Tabel Rangkuman Tingkat Pencapaian dan Kualifikasi Penerapan Standar *Hygiene* dan Sanitasi pada *Food and Beverage Department* di *Sacred Ground Restaurant Bali*

No.	Persyaratan	Total Jumlah Pernyataan X Jumlah Orang	Penerapan		Tingkat Pencapaian (%) $\left(\frac{\sum R}{N} \times 100\%\right)$	Kualifikasi
			Ya	Tidak		
1.	<i>Standart Personal Hygiene</i>	450	371	79	82,4%	Sangat Baik
2.	<i>Hygiene dan Sanitasi Makanan</i>	750	602	148	80,3%	Baik
3.	<i>Kebersihan Lingkungan Kerja</i>	875	618	257	70,6%	Baik
Total Penerapan			1.591	484	76,7 %	Baik
Total Indikator			2.075			

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Perhitungan data *Skala Guttman* dari keseluruhan indikator pada 3 variabel terkait penerapan standar *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *Sacred Ground Restaurant Bali* pada Tabel 7, menunjukkan tingkat persentase pencapaian tertinggi yaitu 82,4 % pada penerapan *standart personal hygiene*. Hal tersebut dipengaruhi oleh kebiasaan sebagian besar karyawan yang sudah memahami pentingnya menjaga serta menerapkan *personal hygiene* yang baik dan benar dalam menunjang operasional kerja, disamping itu juga peran dari pihak manajemen perusahaan yang selalu memberikan pengawasan yang benar dalam menjalankan aturan atau kebiasaan *personal hygiene* dilingkungan kerja.

Sedangkan penerapan standar *hygiene* dan sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali* yang memperoleh tingkat persentase pencapaian terendah yaitu 70,6% pada persyaratan kebersihan lingkungan kerja. Hal tersebut terjadi karena masih banyaknya syarat-syarat ketentuan pada penerapan kebersihan lingkungan kerja yang belum diterapkan dengan baik mengingat peran manajemen perusahaan menjadi faktor penentu hal tersebut terjadi. Sejauh ini berdasarkan fakta dilokasi penelitian pada situasi pandemi covid – 19, manajemen perusahaan belum cukup

mampu untuk menyediakan fasilitas penunjang maupun fasilitas kebersihan tambahan untuk menjaga kebersihan lingkungan kerja secara optimal.

Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa tingkat pencapaian penerapan standar *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *Sacred Ground Restaurant Bali* secara keseluruhan adalah sebesar 76,7 %. Artinya bahwa penerapan standar *hygiene* dan sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali* memperoleh kriteria B dimana tingkat pencapaian tersebut menunjukkan bahwa penerapannya selama ini tergolong kedalam kualifikasi sudah baik tetapi tetap perlu adanya upaya peningkatan kembali untuk mencegah terjadinya hal-hal atau keluhan lainnya dari pihak manajemen maupun konsumen yang menyangkut tentang *hygiene* dan sanitasi.

3.5 Hambatan dalam Penerapan Standar *Hygiene* dan Sanitasi pada *Food and Beverage Department* di *Sacred Ground Restaurant Bali*

Berdasarkan hasil wawancara terkait ketahui bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya hambatan yang dialami oleh pihak manajemen dan karyawan dalam upaya penerapan *hygiene* dan sanitasi pada *food and beverage department* di *Sacred Ground Restaurant Bali*, meliputi beberapa hal penting, sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1. Hambatan Organisasional

Hasil wawancara penulis kepada Ibu Joice Lekatompessy selaku Restoran Operasional Manajer terkait hubungan organisasional restoran yang bisa menyebabkan hambatan dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi, maka diketahui bahwa:

*“Saya selaku perwakilan dari salah satu atasan organisasional restoran ini, bahwa dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi, kendala yang biasanya terjadi memang benar ada hubungannya dari internal organisasional perusahaan itu sendiri. Sebagai contohnya yang kita alami disituasi seperti ini (covid-19) dimana kita ketahui bahwa sejauh ini *sacred ground restaurant* memang sudah mengikuti kaedah protokol kesehatan yang benar”.*

*“Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa kendala juga kita hadapi dalam proses penerapan *hygiene* dan sanitasi, sebagaimana yang dijelaskan tadi. Salah satu faktornya adalah terkait kurangnya sumber daya manusia dalam bekerja, serta pendanaan untuk beberapa keperluan peralatan dalam menunjang *hygiene* dan sanitasi karyawan maupun kebersihan lingkungan kerja”.*

*“Kurangnya sumber daya yang dimaksud, bahwa saat ini perusahaan memang sedang kekurangan karyawan dalam melakukan kegiatan operasional misalnya dalam pengelolaan makanan ataupun yang menjaga kebersihan lingkungan restoran, dikarenakan karyawan disini cukup banyak yang berhenti bekerja untuk sementara (bukan berhenti permanen), jadi hal tersebut sejujurnya cukup menghambat prosedur penerapan *hygiene* dan sanitasi pada saat tertentu ketika operasional berlangsung. Lalu terkait pendanaan ataupun pengelolaan keuangan, pengelolaan keuangan kita hingga saat ini masih baik-baik saja, tetapi beberapa income memang sedikit berkurang drastis dari waktu ke waktu, jadinya terealisasikanlah aturan-aturan baru yang menekankan kita untuk penghematan biaya (save cost) operasional khususnya dalam pengadaan beberapa peralatan kerja ataupun perbaikan peralatan kerja, jadi hal tersebut secara tidak langsung pastinya juga menimbulkan hambatan dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi. Peralatan kebersihan yg kurang ataupun peralatan kerja yang rusak pastinya akan diganti ataupun diperbaiki, tetapi tidak langsung begitu saja, selalu menunggu keputusan dari atasan dan apabila belum diganti pada saat itu juga, terpaksa harus menggunakannya semaksimal mungkin peralatan yang ada sebelumnya atau peralatan lainnya yang bisa membantu”.*

“Lain dari itu seperti pola komunikasi sejauh ini baik-baik saja, saya dan F&B Directure menekankan pola komunikasi transparan, artinya segala masalah atau laporan kerjaan harus selalu disharing di grup masing-masing divisi”. (Joice Lekatompessy, Restoran Operasional Manajer, 2021)

Simpulan dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa dalam organisasional restoran, beberapa hambatan yang dihadapi pada penerapan *hygiene* dan sanitasi, adalah meliputi

kurangnya sumber daya manusia yang ada sehingga proses penerapan *hygiene* dan sanitasi tidak berjalan secara maksimal serta kurangnya peralatan memasak ataupun peralatan/bahan kebersihan yang disebabkan oleh kebijakan penghematan pengeluaran terhadap pembelian peralatan baru, pembelian bahan-bahan untuk kebersihan ataupun perbaikan peralatan yang rusak yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan, sehingga hal tersebut juga cukup menghambat proses penerapan *hygiene* dan sanitasi.

2. Hambatan Operasional

Hasil wawancara penulis kepada Ibu Ade Lyla selaku Head Kitchen dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* serta beberapa karyawan *Food and Beverage Product* dan *Service* terkait hubungan operasional restoran yang bisa menyebabkan hambatan dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi, maka diketahui bahwa:

“Tidak menutup kemungkinan memang dalam operasional restoran, terkadang ada beberapa hal atau sesuatu yang menghambat. Hambatan yang kita alami saat operasional berlangsung yang berkaitan dengan penerapan hygiene dan sanitasi, biasanya disituasi seperti inimenyangkut tentang kurangnya ketersediaan beberapa peralatan kebersihan, peralatan memasak serta peralatan penyimpanan bahan makanan, seperti contohnya untuk di dapur, beberapa peralatan yang belum kunjung diperbaiki atau diganti ada showcase chiller khusus untuk menyimpan bahan makanan seperti saos, kaldu dan krim lainnya yang kondisinya masih rusak, lalu ada oven serta deep fryer yang kondisinya juga rusak, serta terbatasnya rak-rak pengering peralatan kerja”.

“Selanjutnya untuk dibagian restoran, terdapat juga beberapa peralatan yang rusak seperti chiller yang berfungsi untuk menyimpan segala macam bahan-bahan untuk pembuatan minuman serta showcase ice cream machine yang kurang dingin sehingga beberapa ice cream harus diatur secara berganti sebelum menataanya”.

“Lain dari itu juga ada beberapa bahan serta peralatan kebersihan yang tidak cukup tersedia seperti chemical pembersih dan lap khusus polishing yang baik serta ceiling brush (tongkat pembersih langit-langit), pengharum ruangan dan beberapa perangkat tikus”. (Ade Lyla, Head Kitchen dan I Gede Badung Saputra, Floor Leader dkk, 2021).

Selain kendala yang dihadapi terkait permasalahan peralatan kerja, ada juga beberapa hambatan operasional yang berasal dari karakter/prilaku konsumen yang bisa menyebabkan hambatan dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi di restoran. Hal ini terjadi apabila konsumen tidak paham terkait aturan kebersihan maupun aturan protokol kesehatan selama covid-19. Berikut penjelasan dari informan, maka diketahui bahwa:

“Memang benar prilaku atau karakter konsumen mempengaruhi penerapan hygiene dan sanitasi yang kita lakukan, kita tidak bisa menyalahkan hal tersebut 100% tetapi perlu diketahui dan dievaluasi juga, beberapa konsumen yang datang ke tempat ini seringkali tidak menggunakan masker, tidak mau menggunakan hand sanitizer juga, jadi otomatis tidak bisa kita layani dengan baik, seperti halnya aturan pemerintah pusat “No Mask No Service”. Yang kita lakukan adalah memberitahunya dengan baik serta memberikannya masker gratis, kadang jika konsumen tetap membatahnya dengan sangat terpaksa kita tidak izinkan untuk berkunjung, inilah yang menjadi kendala kita selama ini pada situasi covid-19. Lain halnya di situasi normal perilaku konsumen yang menghambat penerapan hygiene dan sanitasi adalah konsumen yang tidak mengerti etika berkunjung seperti meludah sembarangan, membuang puntung rokok sembarangan serta tidak bijak dalam menjaga kebersihan toilet”. (I Gede Badung Saputra, Floor Leader dan Ni Made Muliati, Staff Service, 2021)

Simpulan dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa dalam proses operasional restoran, beberapa hambatan yang dihadapi pada penerapan *hygiene* dan sanitasi, adalah meliputi kurang tersedianya peralatan penyimpanan bahan makanan dan juga bahan serta peralatan kebersihan yang cukup, karena ada beberapa peralatan yang masih belum kunjung diperbaiki atau diganti. Selain itu dalam operasional restoran terkadang karakter atau prilaku konsumen yang kurang baik dalam menjaga kebersihan restoran juga turut andil memicu terjadinya hambatan pada proses penerapan *hygiene* dan sanitasi.

3. Hambatan Manajerial

Hasil wawancara penulis kepada Ibu Joice Lekatompessy selaku Restoran Operasional Manajer serta Ibu Ade Lyla selaku *Head Kitchen* dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* terkait hubungan manajerial restoran yang bisa menyebabkan hambatan dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi, maka diketahui bahwa:

“Sejauh ini hambatan terkait penerapan hygiene dan sanitasi bisa saja terjadi serta berhubungan secara tidak langsung dengan manajerial dalam perusahaan, seperti misalnya terkait kurangnya pengawasan serta evaluasi dari leader tentang beberapa aturan penerapan personal hygiene yang baik, ataupun pelaksanaan prosedur kerja yang benar. Beberapa karyawan juga sering kali terlihat melanggar terutama dalam penggunaan atribut kerja yang tidak lengkap khusus karyawan dibelakang, saya pribadi memang tidak selalu bisa mengawasi setiap waktu saat operasional berlangsung, karena kebetulan hanya beberapa hari dalam seminggu harus on duty di resto ini sisanya pindah-pindah ke restoran lainya, jadi saya harapkan leader per divisi yang seharusnya lebih tegas mengawasi, menyesuaikan serta mengevaluasi penampilan karyawan dengan aturan yang berlaku. Pihak manajemen sepenuhnya selalu mendukung aturan serta ketegasan para leader untuk menindaklanjuti apabila terdapat karyawan yang melanggar aturan dan ketentuan”. (Joice Lekatompessy, Restoran Operasional Manajer, 2021)

Selain pernyataan dari Ibu Joice Lekatompessy terkait hambatan manajerial yang dihadapi, ada juga hal senada yang disampaikan oleh Ibu Ade Lyla selaku *Head Kitchen* dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader*, yang menyatakan sebagai berikut:

“Visi dan misi masing-masing divisi dalam penerapan hygiene dan sanitasi di restoran ini adalah sama, menjunjung nilai kebersihan yang utama. Tidak ada penyimpangan ataupun tekanan berlebih dari pihak manajerial terkait strategi dalam penerapan hygiene dan sanitasi kepada seluruh karyawan, tetapi dalam kenyataan kelonggaran yang kita berikan disalahartikan oleh beberapa karyawan, jadi tidak menutup kemungkinan juga bahwa memang kita terkadang lalai dalam memberikan pengawasan serta perhatian terkait standar personal hygiene ataupun standar prosedur kerja yang benar atau barangkali standar dalam menjaga kebersihan tempat kerja saat operasional berlangsung. Hal itu bisa luput dari pengawasan kami karena beberapa kemungkinan, mungkin saat situasi sedang ramai saat operasional berlangsung, ataupun terkadang mungkin karyawan lupa menggunakan atribut kerja yang lengkap serta barangkali karyawan juga kurang memahami prosedur standar personal hygiene maupun standar kebersihan kerja. Tetapi dari kelalaian itu kita juga pastinya akan mengevaluasi hal tersebut secara bertahap dan tidak akan sampai hal tersebut menyebabkan kontaminasi yang berarti pada proses pengolahan maupun penyajian makanan serta minuman”. (Ade Lyla, Head Kitchen dan I Gede Badung Saputra, Floor Leader, 2021)

Simpulan dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa dalam proses penerapan *hygiene* dan sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali*, beberapa hambatan yang terjadi memang benar ada kaitannya dengan pihak manajerial restoran, beberapa hal tersebut yang paling inti meliputi kurangnya pengawasan, perhatian serta evaluasi dari pihak manajerial terhadap beberapa karyawan yang belum paham ataupun yang melanggar aturan standar *personal hygiene*, prosedur kerja yang semestinya maupun standar dalam menjaga kebersihan lingkungan tempat mereka bekerja.

4. Hambatan Personal

Hasil wawancara penulis kepada Ibu Joice Lekatompessy selaku Restoran Operasional Manajer serta Ibu Ade Lyla selaku *Head Kitchen* dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* serta beberapa karyawan *Food and Beverage Product* dan *Service* terkait hubungan personal karyawan restoran yang bisa menyebabkan hambatan dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi, maka diketahui bahwa:

“Hambatan internal perusahaan dalam melakukan penerapan hygiene dan sanitasi memang salah satunya berasal dari kondisi karyawan di lingkungan kerja, artinya menyangkut tentang kondisi fisik personal karyawan yang bekerja, apabila karyawan

dalam keadaan sehat dan bugar ketika bekerja akan menambah fokus kerja dan inisiatif dalam bekerja, namun apabila terhadap karyawan yang sakit atau kurang fit, saya rasa tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan hambatan dalam penerapan sanitasi hygiene, kemungkinan yang terjadi biasanya karyawan kurang fokus terhadap apa dilakukan atau bahkan bisa saja lalai sewaktu-waktu dalam melakukan sesuatu. Namun bila hal tersebut terjadi saya selalu menyarankan agar karyawan tersebut beristirahat sebentar atau jika kondisi tidak memungkinkan saya akan mengizinkan mereka untuk pulang". (Joice Lekatompessy, Restoran Operasional Manajer, 2021)

Selain pernyataan dari Ibu Joice Lekatompessy terkait hambatan personal yang terjadi pada saat operasional kerja, ada juga beberapa pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Ade Lyla selaku *Head Kitchen* dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* yang menyatakan hal, sebagai berikut:

"Kalau terkait hambatan personal dalam penerapan hygiene dan sanitasi yang menyangkut kondisi psikologis setiap individu misalnya pengetahuan dan sikap serta pemahaman tentang aturan yang ada di tempat kerja, memang ada kaitannya. Pemahaman dan sikap karyawan terhadap peraturan hygiene dan sanitasi terkait pengolahan, penyajian maupun tindakan menjaga kebersihan lingkungan juga terkadang tidak selalu diterapkan dengan maksimal".

"Selain itu knowledge dasar tentang hygiene dan sanitasi sangat perlu dipahami oleh setiap karyawan, karena pada dasarnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki terkait hal tersebut akan mempermudah kinerja karyawan dalam menentukan setiap bagian pekerjaannya. Namun saya rasa apabila ada karyawan disini yang belum memahami aturan dasar perihal hygiene dan sanitasi dalam ketentuan apapun, secara pribadi saya akan memberikan pelatihan maupun sharing pengetahuan tentang standar hygiene dan sanitasi yang benar, baik itu secara personal ataupun dalam kegiatan meeting khusus karyawan". (Ade Lyla, Head Kitchen dan I Gede Badung Saputra, Floor Leader, 2021)

Setelah dikonfirmasi kepada beberapa pihak karyawan *Food and Beverage Product & Service*, untuk menanyakan hal tersebut terkait beberapa hambatan personal yang timbul dari kegiatan operasional yang mereka lakukan, maka diketahui sebagai berikut:

"Secara personal jika mengikuti aturan semestinya, terkadang memang beberapa dari kita tak jarang juga melanggar aturan atau pemahaman terkait penerapan hygiene dan sanitasi yang benar, seperti peraturan terkait penggunaan atribut kerja yang lengkap ataupun aturan pemahaman dalam tahapan pengolahan makanan ataupun penyajian serta upaya dalam menjaga kebersihan diri meliputi penampilan dan pakaian kerja. Itu semua bisa saja terjadi berdasarkan situasi-situasi tertentu yang tidak memungkinkan, mungkin karena pada saat situasi operasional sedang ramai atau kelalaian pribadi yang dilakukan karyawan maupun pihak manajerial. Selain itu kelalaian yang dilakukan secara pribadi oleh karyawan juga sudah sering diawasi dan diteguroleh pihak manajemen apabila jika pelanggaran yang dilakukan benar-benar fatal". (Ni Made Muliati, Staff Service dan Alit Astika Wibawa, Staff Kitchen dkk, 2021)

Simpulan dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa dalam proses penerapan hygiene dan sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali*, beberapa hambatan personal yang terjadi memang benar berpengaruh terhadap penerapan hygiene dan sanitasi di lingkungan restoran, beberapa hal tersebut yang paling inti meliputi kelalaian dari sikap karyawan dalam menerapkan aturan ataupun pemahaman terkait hygiene dan sanitasi yang benar khususnya pada personal hygiene dalam proses pengolahan makanan ataupun penyajian makanan serta dalam upaya karyawan menjaga kebersihan diri.

b. Faktor Eksternal

1. Hambatan Lingkungan Eksternal

a. Lingkungan Eksternal Makro

Hasil wawancara penulis kepada Ibu Joice Lekatompessy selaku Restoran Operasional Manajer serta Ibu Ade Lyla selaku *Head Kitchen* dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* serta beberapa karyawan *Food and Beverage Product dan Service* terkait hubungan lingkungan eksternal makro restoran yang bisa menyebabkan hambatan dalam

penerapan *hygiene* dan sanitasi, maka diketahui bahwa:

“Keadaan diluarlingkungan restoran yang jauh lebih besar memang sedikit tidaknya mempengaruhi upaya penerapan hygiene dan sanitasi maupun kegiatan operasional restoran lainnya, tetapi itu bukan menjadi kendala mutlak yang kita hadapi, karena beberapa hal seperti hubungan sosial budaya dengan masyarakat sekitar ataupun adat istiadat setempat maupun peraturan-peraturan yang berlaku dimasyarakat ataupun pemerintah, selalu kita sesuaikan dan patuhi dengan baik jadi hal tersebut tidak selalu menjadiahambatan yang berarti dalam kegiatan operasional restoran”. (Joice Lekatompessy, Restoran Operasional Manajer, 2021)

Selain pernyataan dari Ibu Joice Lekatompessy terkait hambatan yang berasal dari faktor lingkungan eksternal makro yang terjadi, ada juga pernyataan lainnya yang disampaikan oleh Ibu Ade Lyla selaku *Head Kitchen* dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* serta beberapa staf *Food and Beverage Service & Product* yang menyatakan hal, sebagai berikut:

“Sepengetahuan kami, berdasarkan apa yang tadi dijelaskan bahwa lingkungan diluar perusahaan secara tidak langsung juga mempengaruhi proses penerapan hygiene dan sanitasi sebagaimana yang kita alami selama ini, hambatan yang terjadi biasanya menyakut tentang keadaan alam/cuaca dilingkungan restoran yang tidak menentu, karena kondisi Sacred Ground Restaurant yang lokasinya berada dipinggir jalan raya, serta terdapat beberapa pepohonan besar, jadi tidak menutup kemungkinan akan adanya pencemaran udara maupun tumpukan sampah berupa dedaunan yang pastinya akan selalu mengganggu proses operasional pekerjaan, apalagi jika situasi sedang hujan, kita agak kesulitan dalam melakukan proses pelayanan makan dan minum serta apabila hujan deras beberapa area diparkiran restoran akan selalu menimbulkan genangan air dan sedikit banjir, k arena kondisi paving jalan yang condong serta tekstur tanah yang berpasir”. (Ade Lyla, Head Kitchen dan I Gede Badung Saputra, Floor Leader, 2021)

Simpulan dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa dalam proses penerapan *hygiene* dan sanitasi di *Sacred Ground Restaurant Bali*, beberapa hambatan yang berasal dari lingkungan eksternal makro yang terjadi memang benar berpengaruh terhadap penerapan *hygiene* dan sanitasi di lingkungan restoran, beberapa hal yang perlu diketahui bahwa seperti hubungan sosial budaya masyarakat dan lingkungan politik setempat sudah terjalin dengan baik, hanya saja faktor kondisi alam dan lingkungan sekitar yang terkadang yang cukup menghambat proses operasional di *Sacred Ground Restaurant Bali* selama ini.

b. Lingkungan Eksternal Mikro

Hasil wawancara penulis kepada Ibu Joice Lekatompessy selaku Restoran Operasional Manajer serta Ibu Ade Lyla selaku Head Kitchen dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* serta beberapa karyawan *Food and Beverage Product* dan *Service* terkait hubungan lingkungan eksternal mikro restoran yang bisa menyebabkan hambatan dalam proses penerapan *hygiene* dan sanitasi, maka diketahui bahwa:

“Beberapa pihak yang berkaitan dengan lingkungan eksternal mikro perusahaan, seringkali memang cukup menghambat proses operasional pekerjaan di restoran, sebagaimana yang pihak manajemen ketahui berdasarkan report yang pernah saya dapat dari leader masing-masing divisi di restoran. Bahwa ada kalanya di beberapa situasi, dimana saat musim ramai atau dalam keadaan mendadak, para pemasok bahan makanan atau para supplier cukup kesulitan dan terbentur waktu dalam upaya menyediakan bahan makanan dengan jumlah yang besar dan sesuai serta kualitasnya yang merata. Hal tersebut berpotensi mempengaruhi kualitas bahan makanan dan produk restoran yang dihasilkan dan ujung-ujungnya juga berpengaruh terhadap penerapan hygiene dan sanitasi”. (Joice Lekatompessy, Restoran Operasional Manajer, 2021)

Selain pernyataan dari Ibu Joice Lekatompessy terkait hambatan yang berasal dari faktor lingkungan eksternal mikro yang pernah terjadi, ada juga pernyataan senada yang disampaikan oleh Ibu Ade Lyla selaku *Head Kitchen* dan I Gede Badung Saputra selaku *Floor Leader* serta beberapa staf *Food and Beverage Service & Product* yang menyatakan hal, sebagai berikut:

“Biasanya pihak luar perusahaan yang bisa dikatakan pihak dari lingkungan eksternal mikro perusahaan seringkali kita ketahui juga mampu menghambat proses operasional pekerjaan, sebagaimana yang pernah kita alami sejauh ini, biasanya pihak petugas pemerdayaan tata ruang lingkungan yang bertugas memotong pepohonan di lingkungan sekitar restoran tidak selalumenyelesaikan pekerjaan dengan baik, ada kalanya sampah dan ranting yang dihasilkan dari sisa -sisa pemotongan tersebut menumpuk pada atap-atap restoran dan sewaktu-waktu menyebabkan pencemaran pada atap atau dinding restoran. Lain halnya juga dengan beberapa partner kerja pendukung perusahaan yang cukup berpengaruh terhadap hambatan kerja yang terjadi seperti petugas pengangkutan sampah atau petugas pengelolaan limbah yang dulu seringkali telat dalam mengangkut limbah perusahaan, ini bisa saja berdampak buruk dan mengganggu kesehatan pekerja ataupun kenyamanan konsumen”.

“Selain itu, yang seringkali juga menghambat proses operasional kerja yang berpengaruh juga pada penerapan hygiene dan sanitasi makanan ialah para supplier bahan makanan, terkadang bahan makanan yang dipesan kualitasnya tidak selalu sama merata dan supplier tidak selalu bisa memasok bahan makanan pada saat situasi-situasi mendadak. Hal yang kami lakukan ialah meluangkan lebih banyak waktu untuk mensortir bahan makanan yang telah tiba agar kualitasnya selalu sama, serta jika situasi tidak memungkinkan maka pihak karyawan restoran yang akan membeli bahan makanan yang diperlukan apabila supplier tidak datang tepat waktu”. (Ade Lyla, Head Kitchen dan IGede Badung Saputra, Floor Leader, dkk, 2021)

Hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dalam proses penerapan hygiene dan sanitasi di Sacred Ground Restaurant Bali, beberapa hambatan yang berasal dari lingkungan eksternal mikro yang terjadi memang benar sangat berpengaruh terhadap penerapan hygiene dan sanitasi di restoran, beberapa hal yang perlu diketahui bahwa dalam operasional pekerjaan terkadang partner kerja pendukung perusahaan yang seringkali menyebabkan hambatan dalam operasional pekerjaan, seperti halnya petugas tata kelola lingkungan yang bekerja tidak efisien ataupun supplier bahan makanan yang tidak bisa selalu memasok produk sesuai ketentuan pada umumnya dan beberapa petugas kebersihan sampah/limbah yang dulunya seringkali telat untuk mengangkut sampah/limbah hasil produksi di Sacred Ground Restaurant Bali sehingga terkadang itu cukup menghambat kegiatan operasional kerja.

4. KESIMPULAN

Pembahasan yang telah dirangkum sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan serta berdasarkan jenis dan sumber data yang relevan dengan fokus permasalahan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan standar hygiene dan sanitasi pada *Food and Beverage Department* di Sacred Ground Restaurant Bali secara keseluruhan mencapai tingkat kualifikasi baik, dengan persentase jumlah nilai mencapai 76,7%. Berdasarkan kriteria teknik analisis data menggunakan skala guttman, maka diketahui bahwa penerapan tersebut memperoleh kriteria B, artinya selama ini penerapan hygiene dan sanitasi pada food and beverage department di Sacred Ground Restaurant Bali tergolong kedalam kualifikasi sudah baik namun tetap perlu ditingkatkan kembali. Selanjutnya diketahui juga bahwa tingkat pencapaian terendah yaitu pada penerapan persyaratan kebersihan lingkungan kerja sebesar 70,6 % yang sudah termasuk kedalam kategori baik. Sedangkan tingkat pencapaian tertinggi yaitu sebesar 82,4%, diperoleh dalam penerapan standar personal hygiene dan tergolong kategori yang baik juga serta terkait tingkat pencapaian menengah diperoleh dalam penerapan hygiene dan sanitasi makanan yaitu sebesar 80,3 % dengan kategori yang baik.
2. Hambatan yang dihadapi terkait penerapan standar hygiene dan sanitasi pada *Food and Beverage Department* di Sacred Ground Restaurant Bali, adapun beberapa faktor yang menyebabkan hambatan terjadi dalam upaya penerapan hygiene dan sanitasi, antara lain:

- a. Faktor internal, meliputi hambatan organisasional yang berkaitan dengan gaya aspek manajemen perusahaan, kemudian terdapat hambatan operasional yang berkaitan dengan kelalaian pada saat operasional kerja, kurangnya fasilitas peralatan kerja saat operasional berlangsung dan beberapa dari perilaku konsumen, lalu terhadap hambatan manajerial yang berkaitan dengan aspek gaya manajerial perusahaan dalam memberikan pengawasan atau evaluasi terkait kebijakan *hygiene* dan sanitasi yang diterapkan oleh bawahan dan terakhir ada hambatan personal yang berkaitan dengan kondisi fisik maupun psikologis karyawan yang dapat menyebabkan kelainan dalam upaya menerapkan standar personal hygiene maupun standar operasional kerja yang baik dan benar.
- b. Faktor Eksternal, meliputi lingkungan eksternal perusahaan yaitu lingkungan eksternal makro yang berkaitan dengan hubungan perusahaan dengan aspek sosial budaya serta politik masyarakat setempat dan juga terkait kondisi alam serta lingkungan di sekitar restoran. Lalu ada pengaruh lingkungan eksternal mikro yang berkaitan dengan hubungan perusahaan terhadap partner kerja pendukung perusahaan seperti tenaga pemasok bahan makanan, petugas tata kelola lingkungan maupun petugas pengelolaan sampah/limbah.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal dengan judul “Penerapan Standar *Hygiene* dan Sanitasi Pada *Food and Beverage Department* di *Sacred Ground Restaurant Bali*”. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan yang baik dari awal hingga akhir penulisan laporan akhir ini dan juga Bapak/Ibu dosen serta staf Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi. Penulis menyadari bahwa penulisan jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dari semua pihak dalam rangka menyempurnakan penulisan jurnal ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2020) *Jumlah Kunjungan Wisatawan dalam Angka Tahun 2019 & Perkembangan Restoran atau Rumah Makan Tahun 2020*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2020) *Jumlah Kunjungan Wisatawan dalam Angka Tahun 2020*.
- Kepmenkes RI Nomor 1098/SK/VI/2003 tentang Syarat Kebersihan Peralatan Restoran.
- Marsum, WA. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran
- Permenkes RI Nomor 1096/Menkes/PER/VI/2011 tentang Hygiene Sanitasi Makanan
- Purnawijayanti, H.A. (2001) *Sanitasi Higiene & Keselamatan Kerja dalam Pengolah Makanan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Rejeki, Sri. (2015) *Sanitasi, Hygiene, dan K3 (Kesehatan & Keselamatan Kerja)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. (2010) *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.