

## Penerapan *hygiene* dan sanitasi di restoran white canny

I Dewa Gde Gangga Daniswara Muku, I Gusti Ngurah Widyatmaja, I Nyoman Jamin Ariana

Pengelolaan Perhotelan program Sarjana Terapan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. DR. R Goris No. 7, Denpasar, Bali Telp/Fax: (0361) 223798

Email: fakultaspariwisata.unud@yahoo.com

Email: ganggadaniswara19@gmail.com, widyatmaja@unud.ac.id, jaminariana@yahoo.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *hygiene* dan sanitasi di restoran White Canny Denpasar. Latar belakang dari penelitian ini adalah salah satu industri yang paling populer di bidang pariwisata adalah restoran. Seiring berkembangnya zaman, restoran menjelma menjadi salah satu primadona bisnis yang selalu melekat dalam bidang pariwisata. Hal tersebut menjadi latar belakang dan perlu dibahas dalam penulisan ini karena penerapan *hygiene* dan sanitasi di sebuah restoran khususnya di White Canny sangat perlu diperhatikan, hal ini berdasarkan beberapa komentar dari konsumen yang bersumber dari guest comment. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan *hygiene* dan sanitasi di restoran White Canny. Tinjauan konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah tinjauan tentang penerapan, *hygiene* dan sanitasi, persepsi, konsumen, dan karyawan. Indikator yang digunakan yaitu wajah, hidung, mulut, telinga, kuku tangan dan kaki, kesegaran jasmani, pakaian kerja, penampilan diri, area tamu, langit-langit, dinding, ventilasi udara, tempat sampah, tempat cuci tangan dan kebersihan airnya, wadah, kadar air, *ediblle part*, pemisahan, panas, alat bersih, dan handling. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar secara online melalui google form kepada karyawan yang bekerja di White Canny dan pelanggan White Canny. Sampel dalam penelitian ini untuk karyawan berjumlah 15 orang dan untuk pelanggan berjumlah 100 orang. Jenis penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis menggunakan skala likert.

Hasil Penelitian ini antara lain, Berdasarkan tabel hasil tabulasi data kuesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban karyawan mengenai tiga variabel seperti personal *hygiene*, lingkungan area restoran, dan *hygiene* makanan dan minuman yaitu sebesar 4,47 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwakaryawan memang benar-benar sudah melaksanakan penerapan *hygiene* dan sanitasi di restaurant White Canny. Berdasarkan tabel hasil tabulasi data kuesioner didapatkan rata-rata skordari jawaban konsumen mengenai tiga variabel seperti personal *hygiene*, lingkungan area restoran, dan *hygiene* makanan dan minuman yaitu sebesar 4,26 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menanggapi dengan sangat setuju penerapan *hygiene* dan sanitasi yang ada di restaurant White Canny.

**Kata Kunci:** Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi, Karyawan, Konsumen

### Abstract

*This study aims to determine the application of hygiene and sanitation at the White Canny Restaurant Denpasar. The background of this research is that one of the most popular industries in the tourism sector is restaurants. Along with the development of the times, the restaurant has become one of the prima donna businesses that are always inherent in the tourism sector. This is the background and needs to be discussed in this paper because the application of hygiene and sanitation in a restaurant, especially in White Canny, really needs to be considered, this is based on some comments from consumers who come from guest comments. The purpose of this study was to determine the application of hygiene and sanitation at the White Canny Restaurant. The concept review used in this study is a review of the application, hygiene and sanitation, perceptions, consumers, and employees. The indicators used are face, nose, mouth, ears, finger and toe nails, physical fitness, work clothes, personal appearance, guest area, ceiling, walls, air ventilation, trash cans, hand washing and water hygiene, containers, moisture content, edible parts, separation, heat, clean tools, and handling. This study uses a questionnaire distributed online via google form to employees who work at White Canny and customers of White Canny. The sample in this study for employees amounted to 15 people and for customers amounted to 100 people. This type of research is quantitative analysis. The analysis uses a Likert scale.*

*The results of this study, among others, based on the table of tabulation data on the questionnaire data, the average score of the employee's answers regarding three variables such as personal hygiene, restaurant area environment, and food and beverage hygiene was 4.47 with the category strongly agree. This shows that the employees have actually implemented the application of hygiene and sanitation at the White Canny restaurant. Based on the table of results tabulation of questionnaire data, the average score of consumer answers regarding three variables such as personal hygiene, restaurant area environment, and food and beverage hygiene is 4.26 with the category strongly agree. This shows that consumers respond strongly to the application of hygiene and sanitation in the White Canny restaurant.*

**Keywords:** Application of Hygiene and Sanitation, Employees, Customers

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu industri yang paling populer di bidang pariwisata adalah restoran. Seiring berkembangnya zaman, restoran menjelma menjadi salah satu primadona bisnis yang selalu melekat dalam bidang pariwisata. Perkembangan industri restoran masih menjadi salah satu sektor penting dalam meningkatkan pendapatan nasional. Hal ini dapat terlihat dari konsistensi serta banyaknya pembukaan restoran baru di seluruh wilayah Indonesia. Menurut data Kementerian Perindustrian industri restoran telah menyumbang 34,95% pada tahun 2017 untuk PDB industri nonmigas. Meningkat 4% dari tahun 2016 dan dipastikan akan terus meningkat pada tahun 2018 ini. Industri restoran juga masih menjadi lahan subur bagi investor sebagai usaha yang menjanjikan dibidang kuliner. Ditandai dengan masuknya berbagai restoran asing dengan penyajian inovatif dan menarik bagi masyarakat lokal.

Salah satu aspek yang menentukan kepuasan pelanggan di sebuah restaurant adalah aspek kebersihan dan kesehatan. Personal Hygiene merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam manajemen sebuah restaurant. Personal Hygiene meliputi kebersihan, kerapian, dan kesehatan karyawan itu sendiri. Service Section di sebuah restaurant adalah bagian yang memberikan pelayanan dan beratap muka langsung dengan pelanggan, sehingga dengan memperhatikan personal *hygiene*, seseorang yang bekerja pada service section dapat lebih percaya diri dan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu, baik pada lingkup restoran ataupun bar. Kepuasan pelanggan di sebuah restaurant tidak hanya berpatok dari kualitas makanan dan minuman yang dihidangkan, namun juga dari pelayanan dan kenyamanan yang diberikan sebuah restoran.

*Hygiene* yang ada di Restoran, selain Personal *Hygiene* karyawan, juga meliputi *hygiene* dalam penyajian makanan. Makanan dan minuman yang sudah siap untuk disajikan diperiksa kembali sebelum ada diatas meja konsumen, bertujuan untuk menjaga kebersihan dan menyesuaikan dengan standar yang ada. *Hygiene* dalam penyajian makanan juga mencakup kebersihan peralatan makan dan minum yang akan digunakan, yaitu Chinaware, Silverware, Glassware, Napkin, dan lainnya. Tujuan utama *hygiene* dalam penyajian makanan adalah untuk mencegah adanya bakteri atau kotoran yang dapat membahayakan bagi kesehatan pelanggan. Hal tersebut harus selalu diperhatikan untuk menjaga kesehatan pelanggan dan juga kesehatan orang sekitar yang sedang bekerja.

Sanitasi adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam pengembangan sebuah usaha. Dalam dunia perhotelan, sanitasi dapat berdampak pada kesan, kenyamanan, dan kepuasan konsumen pada saat menggunakan sebuah jasa, baik itu akomodasi, restoran, atau yang lainnya. Pengetahuan dan kesadaran terhadap sanitasi harus terus ditingkatkan. Selain kepuasan konsumen, sanitasi juga mempengaruhi kinerja karyawan, dikarenakan apabila kebersihan lingkungan kerja tidak dijaga, kemungkinan besar akan menimbulkan berbagai macam penyakit yang dapat merugikan karyawan dan restoran. Sanitasi Restoran meliputi kebersihan areal restoran, kebersihan meja dan kursi untuk konsumen, penyediaan air bersih, toilet, tempat pencucian tangan, pengadaan tempat sampah, saluran air limbah, proses pembuangan limbah, ventilasi udara, pencahayaan, temperature, dan kebersihan perlengkapan lainnya.

Menurut SK Dirjen Pariwisata, sanitasi *hygiene* adalah meliputi perorangan, makanan dan minuman serta lingkungan, dan tujuan diadakannya usaha sanitasi dan *hygiene* adalah untuk mencegah timbulnya penyakit dan keracunan serta gangguan kesehatan lain sebagai akibat dari adanya interaksi faktor-faktor lingkungan hidup manusia.

Dari sekian banyak restoran yang ada di Indonesia, salah satu daerah yang industri restorannya sangat berkembang adalah Provinsi Bali, khususnya kota Denpasar. Perkembangan restoran di kota Denpasar sangat pesat dan cepat, bahkan kita dapat menemukan berbagai restoran di setiap wilayah yang ada di kota Denpasar. Restoran White Canny merupakan salah satu restoran yang ada di kota Denpasar, restoran yang terletak di Jalan Tukad Gangga no 16 A ini letaknya tak jauh dari pusat kota. Sehingga restoran ini menjadi salah satu pilihan untuk masyarakat yang ingin datang untuk sekedar menikmati makanan dan minuman maupun membuat atau menghadiri acara. Sebagai restoran yang sering dikunjungi oleh masyarakat, restoran White Canny wajib untuk memperhatikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan restoran, serta kebersihan, kesehatan dan

keamanan produk yang akan dikonsumsi. Guna memenuhi hal tersebut, maka dari itu harus ada proses higienitas dan sanitasi yang benar untuk memastikan lingkungan sekitar dan produk yang disajikan dalam keadaan dan kualitas yang baik. Untuk mengetahui jumlah restoran yang ada di Bali selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Konsumen Ke restoran White Canny Selama 1 tahun Terakhir (2020)**

NO	Bulan	Jumlah (orang)
1	Januari	1000
2	Februari	1500
3	Maret	1500
4	April	1500
5	Mei	1000
6	Juni	1800
7	Juli	1800
8	Agustus	1000
9	September	1000
10	Oktober	1000
11	November	2000
12	Desember	2500
Jumlah		17600

Sumber : White canny, 2020

Seperti halnya sebuah restoran, masalah yang sering terjadi di White Canny adalah mengenai hygiene dan sanitasi. Masih ada beberapa keluhan yang menyatakan bahwa beberapa kali restoran tersebut kurang menentukan aspek hygiene dan sanitasi. Keluhan keluhannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Guest Comment di Restoran White Canny**

Nama	Jumlah kunjungan ke White Canny	Informasi tentang White Canny	Kritik dan Saran
Made Adi Wiraguna	3 kali	Instagram	“pelayanannya sangat bagus dan ramah, tetapi tolong diperbaiki lagi yaa, disaat saya makan ada sehelai rambut di makanan saya”.
Gek Ratna	5 kali	Instagram	“terima kasih ya, untokr rasa makanannya mantap. Lingkungannya bersih, dan pelayanannya rapi.
Oscar Tenaya	1 kali	Instagram	“tolong, untuk kebersihan toiletnya diperhatikan. Saat masuk ke toilet rasanya tidak nyaman dan bau”.
Caca	2 kali	Instagram	“Secara keseluruhan saya suka dengan tempat dan makannya. Meskipun begitu tolong untuk diperhatikan lagi kebersihannya karena debu yang ada di meja masih terlihat.”
Fauziah	2 kali	Instagram	“Tempat mencuci tangan di salah satu toiletnya tolong diperhatikan kebersihannya.”

Sumber: Restoran White Canny (2021)

Berdasarkan hal tersebut, maka higienitas dan sanitasi di Restoran White Canny merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka mencegah terjadinya komplain yang dapat menurunkan citra restoran di mata pengunjung dan dapat menyebabkan kerugian yang sangat besar. Penerapan higienitas dan sanitasi sebenarnya mencakup banyak hal seperti kebersihan dan standar kesehatan para penjamah makanan (karyawan restoran), hal ini perlu diperhatikan karena mereka terlibat langsung. Bila standar yang ada tidak terpenuhi maka tidak menutup kemungkinan akan mempengaruhi makanan dan minuman yang disajikan.

Selain para karyawan, kebersihan peralatan dan area kerja di Restoran White canny juga merupakan hal penting. Hal ini penting dan sangat perlu untuk diperhatikan, dikarenakan bila peralatan dan area kerja tidak dijaga kebersihannya maka bakteri akan tumbuh dan berkembang dengan cepat sehingga produk (terutama makanan) dapat terkontaminasi. Proses penyimpanan bahan

makanan mentah dan produk jadi pun juga harus diperhatikan. Karena jika dalam proses penyimpanan tersebut terjadi kesalahan, akan menyebabkan kerusakan dan akan meyebarakan bakteri. Selain itu lingkungan area lingkungan sekitar juga harus terjaga kebersihannya agar terhindar dari bakteri.

Sanitasi dan *Hygiene* menjadi hal yang menarik untuk dibahas lebih lanjut. Pada penulisan laporan ini, akan dipaparkan mengenai penerapan *hygiene* dan sanitasi yang ada di Restoran White Canny. Selain karena untuk mengetahui penerapan *hygiene* dan sanitasi dari restaurant, *hygiene* dan sanitasi dipilih karena sangat menarik untuk dibahas dan merupakan salah satu aspek penting dalam dunia restoran. Adapun objek dalam laporan penelitian ini adalah *Personal Hygiene*, Lingkungan area restoran, dan makanan minuman.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi di Kota Denpasar. Yaitu di Jalan Tukad Gangga No 16A. Lebih spesifik lokasi yang dipilih adalah restoran White Canny. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner, studi kepustakaan. Teknik penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Sehingga ditetapkan informan pangkal dalam laporan ini adalah manager dari restoran White Canny Denpasar dan informan kunci adalah supervisor Restoran White Canny Denpasar. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling, teknik pengambilan yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan dengan teknik sampling kuota. teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan, dilakukan pada konsumen yang berkunjung ke Restoran White Canny. Kemudian penyeberan kuesioner dilakukan secara online melalui google form. Agar memudahkan pengambilan sampel digunakanlah rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10% sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang dan dilakukan dengan melalui teknik accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila anggota populasi digunakan sebagai sampel relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan dari restoran White Canny berjumlah 15 orang menyesuaikan dengan situasi saat ini.

Adapun DOV dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Variabel dan Indikator**

Konsep	Variabel	Indikator	Pernyataan
R. Widyati (2002 :14), Menurut Frank L. Bryan (1985:11) dan Purawidjaja (1995)	Persepsi terhadap personal hygiene	1. Wajah	Tidak menggunakan kosmetik berlebihan di saat bekerja.
		2. Hidung	Jauhkan hidung dari jangkauan makanan agar sebisa mungkin menghindarkan makanan dari mikroorganisme yang ada di hidung.
		3. Mulut	Rutin menyikat gigi, dan sebisa mungkin hindari merokok disaat bekerja.
		4. Telinga	Sebisa mungkin tidak memegang telinga sewaktu bekerja.

		5. Kuku tangan dan kaki	Tangan dibersihkan dan kuku dipotong untuk mencegah terkontaminasinya makanan melalui mikroorganisme di kuku dan menggunakan sepatu untuk menjaga kesehatan kaki.
		6. Kesegaran jasmani	Menjaga kesehatan dan kesegaran jasmani
		7. Pakain kerja	Memakai pakaian kerja yang sesuai dengan SOP
		8. Penampilan diri	Berpenampilan dengan selayaknya
Sudiarta & Sabudi (1996)	Persepsi terhadap Hygiene dan sanitasi lingkungan area restoran	1. Area Tamu	Karena merupakan tempat yang paling sensitif maka area tamu harus selalu terjaga kebersihannya.
		2. Langit-langit	Langit-langit yang juga bisa disebut plafond harus selalu dibersihkan dari debu
		3. Dinding	Dinding atau tembok harus selalu terjaga kebersihannya.
		4. Ventilasi udara	Pentingnya kesiapan dari ventilasi udara dari setiap area, sehingga memudahkan udara yang masuk.
		5. Tempat sampah	Tempat sampah dibagi menjadi dua yaitu sampah kering dan sampah basah.
		6. Tempat cuci tangan dan kebersihan airnya	Tempat mencuci tangan yang airnya bersih untuk mencegah penyebaran bakteri terhadap makanan.
		7. Toilet	Kebersihan toilet harus terjaga.
Depkes RI, 2003	Persepsi Hygiene dan sanitasi makanan dan minuman	1. Wadah	Setiap makanan dan minuman ditempatkan dalam wadah terpisah dan diusahakan tertutup. tujuannya adalah makanan tidak terkontaminasi silang bila satu tercemar.
		2. Kadar air	penempatan makanan yang mengandung kadar air tinggi (kuah) baru di campur pada saat menjelang dihidangkan untuk mencegah makanan cepat rusak. makanan yang disiapkan dalam kadar air tinggi lebih mudah menjadi rusak.
		3. Edible part	setiap bahan yang disajikan merupakan bahan makanan dan minuman yang dapat dimakan dan diminum. Hindari pemakaian bahan yang membahayakan kesehatan seperti steples besi, tusu gigi atau bunga
		4. Pemisahan	makanan yang tidak ditempatkan dalam wadah seperti makanan dalam kotak (dus) atau rantang harus dipisahkan setiap jenis makanan agar tidak saling bercampur, tujuannya agar tidak terjadi kontaminasi silang.
		5. Panas	penyajian yang disajikan panas diusahakan tetap dalam keadaan panas seperti soup, gulai, dsb. ntuk mengatur suhu perlu diperhatikan suhu makanan sebelum ditempatkan dalam food warmer harus masih berada di atas 60°C. Alat terbaik untuk mempertahankan suhu penyajian adalah dengan

6. Alat Bersih	bean merry (bak penyaji panas). setiap peralatan yang digunakan seperti wadah dan tutupnya, dus, piring, gelas, mangkuk, harus bersih dan dalam kondisi baik. Bersih artinya sudah dicuci dengan cara yang higienis baik artinya utuh tidak rusak atau cacat dan bekas pakai. Tujuannya untuk mencegah penularan penyakit dan memberikan penampilan yang estetik.
7. Handling	handling artinya setiap penanganan makanan dan minuman maupun alat makan dan minum tidak kontak langsung dengan anggota tubuh terutama tangan dan bibir. Tujuannya adalah mencegah pencemaran dari tubuh, memeberikan penampilan yang baik dan rapi.

---

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Karakteristik Responden penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jumlah kunjungan.

Berdasarkan hasil penelitian. Mayoritas responden berjumlah laki-laki dengan rentang presentase 53%, responden mayoritas berusia 18-29 tahun dengan persentase 52%, responden mayoritas berpendidikan terakhir D4/S1 dengan persentase 50%, responden mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta dengan persentase 42%, dan responden kebanyakan datang 2 kali dengan persentase 36%.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 15 orang responden, dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, status/posisi, dan lama bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian. Mayoritas responden berjumlah laki-laki dengan rentang presentase 53,3%, responden mayoritas berusia 18-29 tahun dengan persentase 86,7%, responden mayoritas belum kawin dengan persentase 73,3%, responden mayoritas berpendidikan terakhir SMA/SMK dengan persentase 60%, responden mayoritas berposisi sebagai karyawan tetap dengan persentase 100%, dan responden mayoritas sudah bekerja selama 3-5 tahun dengan persentase 46,7%.

#### 3.2 Tanggapan Responden terhadap Penerapan Hygiene dan Sanitasi Personal *Hygiene*

Untuk mengetahui penilaian responden/konsumen mengenai hygiene dan sanitasi personal *hygiene* di White Canny didapatkan dari hasil 8 pernyataan yang diambil dari variabel personal *hygiene*. Dapat dilihat bahwa, dari hasil rekapitulasi data kesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban konsumen mengenai variabel personal hygiene yaitu sebesar 4,29 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa White Canny memang benar-benar sudah menunjukkan bahwa mereka memang menerapkan personal *hygiene*, sehingga membuat konsumen yang mampir merasa nyaman. Adapun skor tertinggi dari 8 pernyataan diatas adalah pernyataan “Staf/ karyawan tidak menggunakan kosmetik yang berlebihan”. Sebesar 4,67 dengan kategori sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen yang menilai memang benar-benar melihat staf/ karyawan memang benar tidak menggunakan kosmetik yang berlebihan dan memenuhi syarat dalam mendukung penerapan hygiene dan sanitasi.

#### 3.3 Tanggapan Respon terhadap Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi Lingkungan Area Restoran

Untuk mengetahui penilaian responden/konsumen mengenai *hygiene* dan sanitasi lingkungan area restoran di White Canny didapatkan dari hasil 7 pernyataan yang diambil dari variabel *hygiened*an sanitasi lingkungan area restoran. Dapat dilihat bahwa, dari hasil rekapitulasi

data kesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban konsumen mengenai variabel lingkungan area restoran yaitu sebesar 4,13 dengan kategori setuju. Hal ini menjelaskan bahwa White Canny memang benar-benar sudah menunjukkan bahwa mereka memang memperhatikan lingkungan area restorannya, sehingga membuat konsumen yang mampir merasa nyaman. Adapun skor tertinggi dari 7 pernyataan diatas adalah pernyataan “Tersedianya tempat cuci tangan dengan air yang bersih”. Sebesar 4,59 dengan kategori sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen yang menilai memang benar-benar melihat kondisi tempat cuci tangan di White Canny yang memadai serta memiliki aliran air yang bersih.

### **3.4 Tanggapan Responden terhadap Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi Makanan dan Minuman**

Untuk mengetahui penilaian responden/konsumen mengenai hygiene dan sanitasi makanan dan minuman di White Canny didapatkan dari hasil 7 pernyataan yang diambil dari variabel hygiene dan sanitasi makanan dan minuman. Dapat dilihat bahwa, dari hasil rekapitulasi data kesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban konsumen mengenai variabel makanan dan minuman yaitu sebesar 4,37 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa White Canny memang benar-benar sudah menunjukkan bahwa mereka memang memperhatikan kehygienisan dan keamanan makanan dan minuman, sehingga membuat konsumen yang mampir merasa nyaman dan makan dengan aman. Adapun skor tertinggi dari 7 pernyataan diatas adalah pernyataan “Alat yang digunakan untuk makan dan minum bersih”. Sebesar 4,56 dengan kategori sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen yang menilai memang benar-benar melihat kondisi alat makan dan minum yang disediakan White Canny memang selalu diperhatikan dan selalu dalam keadaan bersih.

Berdasarkan tabel hasil tabulasi data kuesioner didapatkan rata-rata skordari jawaban konsumen mengenai tiga variabel seperti personal hygiene, lingkungan area restoran, dan hygiene makanan dan minuman yaitu sebesar 4,26 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menanggapi dengan sangat setuju penerapan hygiene dan sanitasi yang ada di restaurant White Canny dan Hal itu juga menunjukkan bahwa White canny memang sudah memperhatikan dan melaksanakan penerapan hygiene dan sanitasi itu sendiri.

### **3.5 Tanggapan Karyawan terhadap *Hygiene* dan Sanitasi Personal *Hygiene***

Untuk mengetahui penilaian karyawan mengenai hygiene dan sanitasi personal *hygiene* di White Canny didapatkan dari hasil 8 pernyataan yang diambil dari variabel personal *hygiene*. Dapat dilihat bahwa, dari hasil rekapitulasi data kesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban karyawan mengenai variabel personal *hygiene* yaitu sebesar 4,46 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan di White Canny memang benar-benar mempelajari dan menerapkan personal hygiene, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman dan berdampak positif bagi konsuemen. Adapun skor tertinggi dari 8 pernyataan diatas adalah pernyataan “Staff/karyawan memakai seragam yang sesuai dengan SOP yang berlaku”. Sebesar 4,73 dengan kategori sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa karyawan memang benar-benar menerapkan apa yang sudah dituliskan oleh White Canny itu sendiri.

### **3.6 Tanggapan Karyawan terhadap *Hygiene* dan Sanitasi Lingkungan Area Restoran**

Untuk mengetahui penilaian karyawan mengenai hygiene dan sanitasi lingkungan area restoran di White Canny didapatkan dari hasil 7 pernyataan yang diambil dari variabel hygiene dan sanitasi lingkungan area restoran. Dapat dilihat bahwa, dari hasil rekapitulasi data kesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban karyawan mengenai variabel lingkungan area restoran yaitu sebesar 4,52 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan di White Canny memang benar-benar menjaga dan memperhatikan lingkungan area restoran, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman dan berdampak positif bagi konsumen. Adapun skor tertinggi dari 7 pernyataan diatas adalah pernyataan “Staff/ karyawan harus selalu memantau dan menjaga kebersihan ventilasi udara.” Sebesar 4,86 dengan kategori sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa karyawan memang benar-benar memperhatikan lingkungan area restoran.

### 3.7 Tanggapan Karyawan terhadap *Hygiene* dan Sanitasi Makanan dan Minuman

Untuk mengetahui penilaian karyawan mengenai *hygiene* dan sanitasi lingkungan area restoran di White Canny didapatkan dari hasil 7 pernyataan yang diambil dari variabel *hygiene* dan sanitasi lingkungan area restoran. Dapat dilihat bahwa, dari hasil rekapitulasi data kuesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban karyawan mengenai variabel lingkungan area restoran yaitu sebesar 4,43 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan di White Canny memang benar-benar menjaga dan memperhatikan makanan dan minuman, sehingga menciptakan sesuatu yang aman dan nyaman dan berdampak positif bagi konsumen. Adapun skor tertinggi dari 7 pernyataan diatas adalah pernyataan “Staf/karyawan memperhatikan penyajian makanan yang disajikan panas”. Sebesar 4,53 dengan kategori sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa karyawan memang benar-benar memperhatikan penyajian makanan.

Berdasarkan tabel hasil tabulasi data kuesioner didapatkan rata-rata skor dari jawaban karyawan mengenai tiga variabel seperti personal *hygiene*, lingkungan area restoran, dan *hygiene* makanan dan minuman yaitu sebesar 4,47 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memang benar-benar sudah melaksanakan penerapan *hygiene* dan sanitasi di restoran White Canny dan melaksanakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan diatas adapun simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penerapan *hygiene* dan sanitasi di White Canny baik pada personal *hygiene*, lingkungan area restoran, dan makanan minuman memang sudah diterapkan dan sudah ada aturan serta pemberitahuan yang tertulis. terbukti pada hasil kuesioner, konsumen menyatakan sangat setuju dengan adanya penerapan *hygiene* dan sanitasi di Restoran White Canny.
- 2) Melalui kuesioner yang disebar menyatakan bahwa karyawan sangat setuju dengan adanya penerapan *hygiene* dan sanitasi di Restoran White Canny.

## Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan untuk restoran White Canny untuk memecahkan masalah yang dihadapi yaitu:

- 1) Penerapan *hygiene* dan sanitasi di White Canny meskipun sudah bagus dan sudah diterapkan tapi sangat perlu ditingkatkan lagi. Dimana meskipun manajemen sudah menerapkan berbagai macam aturan dan standar untuk penerapannya, tetapi tetap juga harus dibarengan dengan koordinasi dan kesadaran antyur karyawan untuk bersama sama meningkatkan kinerja demi menerapkan *hygiene* dan sanitasi untuk terciptanya lingkungan yang aman, bersih, dan sehat. Sehingga semua pihak di White Canny pun bisa pahan bahwa sangat penting ternyata penerapan *hygiene* dan sanitasi untuk berjalannya sebuah restoran. Hal itu juga dilangsungkan demi kelangsungan sebuah restoran yaitu White Canny. Hal itu dikarenakan faktor *hygiene* dan sanitasi merupakan salah satu faktor penting yang berhubungan langsung dengan manusianya baik konsumen maupun karyawan sehingga memang sangat perlu selalu diawasi dan diterapkan untuk selalu menciptakan lingkungan restoran yang aman dan lebih baik untuk semua kalangan.
- 2) Karena keterbatasan penelitian ini membuat hasilnya belum sempurna, maka diharapkan kepada mahasiswa agar dapat meneruskan penelitian ini secara lebih mendalam dengan meneliti hal hal lebih dalam mengenai variabel dalam penerapan *hygiene* dan sanitasi di restoran White Canny. Sehingga pihak industri dapat mengetahui pentingnya penerapan *hygiene* dan sanitasi demi kelangsungan dari industri itu sendiri.

## Ucapan Terima Kasih

Segala puji bagi Om Sang Hyang Widhi Wasa dan karunia-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana. Terima kasih kepada dekan fakultas pariwisata, kaprodi pengelolaan

pehotelan, Pembimbing I, Pembimbing II, Penguji I, Penguji II, Penguji III, Kedua orang tua, segenap teman dan keluarga, Seluruh dosen fakultas pariwisata, dan segenap teman angkatan atas dukungannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Pariwisata.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. (2020) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rumus-Rumus.
- Alimut, Hidayat A.A. (2009) *Metodode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Anonim. (2016) *Pengertian Persepsi dan Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rumus-Rumus.
- Anonim. (2010) *Macam-Macam Tipe Restaurant*. Surabaya: Politeknik NSC Surabaya.
- Badan Pusat Statistik Katalog Tahun 2020 tentang Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali
- Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. (1996) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Depkes RI. (2004) *Hygiene Sanitasi Makanan dan Minuman*. Dirjen PPL dan PM. Jakarta.
- Depkes RI. (2011) *Penyimpanan Bahan Makanan*. Jakarta: Depkes RI.
- Ibeng, Parta. (2020) 'Pengertian Konsumen, Jenis, Hak, Kewajiban, dan Menurut Para Ahli', Diakses melalui <https://pendidikan.co.id/pengertian-konsumen-jenis-hak-kewajiban-dan-menurut-ahli/> pada bulan Mei 2020.
- Putry, Ayunda. (2015) *Pengertian Hygiene dan Sanitasi Menurut Ahli*. Sleman: Penerbit Deepublish CV Budi Utama.
- Putry, Ayunda. (2020) *Apa Itu Metodologi Penelitian*. Sleman: Penerbit Deepublish CV Budi Utama.
- Richard, M. (2018) 'Ini Tantangan Pengembangan Bisnis Restoran di Indonesia', Diakses melalui <https://bali.bisnis.com/read/20180726/12/821000/ini-tantangan-pengembangan-bisnis-restoran-di-indonesia-pada-bulan-mei-2020>.
- Safitri, F. D. (2014) *Modul Pembelajaran Sanitasi Hygiene & Keselamatan Kerja SMK Kelas X Tata Boga*. Yogyakarta: Media Fakultas Teknik UNY.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. (2002) *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Perss.
- Sansan. (2018) 'Perkembangan Industri Restoran', Diakses melalui <https://keysoft.co.id/perkembangan-industri-restoran/> pada bulan Mei 2020.
- Sihite, Richard. (2000) *Food Product (Dasar-Dasar Tata Boga)*. Surabaya: SIC.
- Sihite, Richard. (2000) *Sanitation and Hygiene*. Surabaya: SIC.
- Sinaga, Aknes M. (2017) 'Penerapan Hygiene dan Sanitasi untuk Menjaga Kualitas Produk di Open Kitchen Hotel Four Points by Sheraton Medan', Universitas Sumatera Utara Medan.
- Soekresno. (2000) *Manajemen Food and Beverage edisi ke II*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudiarta, Bagus Putu dan Nyoman Sukadana Sabudi. (1996) *Hygiene, Sanitasi, dan Keselamatan Kerja, Tugas Akhir*. Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali.
- Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian: Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatra, I Putu. (2017) 'Ini Alasan Asyiknya Nongkrong Cantik di White Canny Bali', Jawa Pos Express.
- Widi, Restu Kartiko. (2010) *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, F.G. (1993) *Pangan Gizi Teknologi dan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widiantari. (2015) 'Penerapan Hygiene Sanitasi Pengolahan Makanan di Dapur Hotel The Laguna', Universitas Udayana Denpasar.