

PENERAPAN *STANDARD HYGIENE* SANITASI DAN KESELAMATAN KERJA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT* SHERATON TAOYUAN HOTEL TAIWAN

Novita Pratiwi¹, Juni Trimo Legowo², Arnes Anandita³

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

²Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

³Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

junitra@mandalabhakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang penerapan standardisasi *hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja di *Food and Beverage Service Departement* Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan. Pokok permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh dalam penerapan standardisasi *hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja di *Food and Beverage Service Department* pada Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan. Penelitian ini memilih menggunakan metode kualitatif sebagai langkah mengurai dan menjawab rumusan masalah yang ada. Selanjutnya penelitian ini untuk menggali informasi dari narasumber menggunakan teknik wawancara dengan *Food and Beverage Service Staff* seperti *Food and Beverage Director*, *Restaurant Manager*, *Restaurant Supervisor*, dan *Restaurant Captain*. Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung tentang penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja di *Food and Beverage Service Department* Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan.

Dari hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja merupakan cara efektif dan efisien yang digunakan untuk mengukur seberapa keseriusan pihak hotel untuk menjaga kesehatan dan keselamatan para karyawan dan tamu hotel. Penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja sebagai upaya untuk mengurangi risiko yang mengakibatkan kerugian yang lebih besar bagi Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan.

Kata Kunci: *Standard Hygiene*, Sanitasi, Keselamatan Kerja, *Food and Beverage Service Department*

1. PENDAHULUAN

Hotel adalah bagian bisnis industri pariwisata yang menjual jasa layanan penyewaan kamar dan dilengkapi berbagai fasilitas pendukung lainnya dan dikelola secara profesional. Untuk menjalankan operasional suatu hotel membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki *skill* atau keahlian yang mumpuni. Merujuk dari Keputusan Menteri Pariwisata dalam

bukunya Sulastiyono (2011) menyebutkan bahwa definisi hotel adalah sebuah bangunan termasuk bagian dari jenis akomodasi yang menyewakan jasa layanan penginapan, ditunjang dengan layanan kebutuhan makan, minum, dan keperluan pendukung lainnya untuk tujuan komersil. Hotel dalam menjalankan bisnisnya harus menjaga kualitas layanannya diantaranya tentang *standard hygiene* dan sanitasi secara

menyeluruh terkhusus bagi *staff* hotel dan lingkungan hotel.

Pertumbuhan industri bisnis perhotelan berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi penduduk sekitar. Namun, apabila tidak dikelola secara baik dapat berdampak negatif pula pada lingkungan hidup dan kelestarian alam. Industri perhotelan perlu dikelola secara mamadai dan profesional dengan mengikuti tata aturan yang telah ditetapkan oleh pemangku kebijakan agar tidak menimbulkan risiko terhadap lingkungan dan kesehatan.

Hygiene sanitasi sangat penting diterapkan untuk menjaga lingkungan hotel termasuk seluruh elemen di dalamnya dalam kondisi aman dan steril dari berbagai potensi penyebaran penyakit, termasuk berbagai potensi efek kontaminasi yang dapat timbul dan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Salah satu bagian hotel yang sangat penting menerapkan *hygiene* sanitasi dalam operasional hotel adalah pada bagian *Food and Beverage Department*. Pada bagian ini sangat perlu memerhatikan dan menerapkan *standard hygiene* sanitasi dengan baik. Pada departemen ini salah satu pekerjaannya adalah menjamah makanan dan minuman. Idealnya untuk *staff* hotel yang bekerja masuk dalam *Food and Beverage Department* memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang *hygiene* sanitasi. Penelitian yang dilakukan ini secara spesifik ditujukan pada bagian *Food and*

Beverage Service Department di Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan. Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam Yula (2006), secara umum sanitasi adalah bentuk upaya untuk mencegah berbagai faktor lingkungan yang dapat berpengaruh merusak kesehatan dan kelangsungan hidup manusia serta kelestarian.

Dilihat dari peranan, *Food and Beverage Service Department* termasuk bagian departemen yang sangat vital berpengaruh terhadap tingkat *revenue* suatu operasional hotel. Hal ini karena salah satu pendapatan hotel terbesar setelah penjualan kamar yaitu pada *Food and Beverage Service Department* dengan layanannya yang menjual makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya termasuk layanan *banquet* dan *room service*.

Selain *hygiene* sanitasi, keselamatan kerja merupakan faktor penting yang mendukung keberlangsungan para pekerja di hotel agar mereka merasa nyaman dan aman saat bekerja. Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang biasa disebut K3 adalah bentuk upaya untuk meminimalisir dan mencegah terjadinya kecelakaan kerja termasuk penyakit baik yang timbul akibat kelalaian, insiden dan faktor resiko lainnya (PP No.50 Tahun 2012).

Dari latar belakang yang telah diurai di atas, peneliti mengambil judul “Penerapan *Standard Hygiene* Sanitasi dan Keselamatan Kerja *Food and Beverage Service*

Departement Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan”.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan adalah tindakan perbuatan menerapkan. Pengertian penerapan menurut para ahli adalah mempraktikkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Implementasi yang muaranya pada sebuah tindakan nyata dan tersistem serta mengikuti mekanisme tertentu yang terukur untuk mencapai sebuah tujuan (Usman 2002). Sedangkan menurut Setiawan (2004), implementasi adalah bentuk perluasan aktivitas antara tujuan dan tindakan. Dalam rangka mencapainya perlu adanya birokrasi yang saling keterkaitan.

Dari pengertian di atas, dapat diartikan implementasi atau penerapan merupakan suatu kegiatan terencana yang dilakukan dengan kesungguhan berdasarkan mekanisme dan aturan tertentu.

2.2. Standard

Standartd adalah suatu kondisi ideal dengan nilai tertinggi dan sempurna sebagai landasan atau batas dasar minimal (Iman dan Lena, 2017). *American National Standard Institute* (ANSI) menyebutkan *standard*

adalah dokumen yang ditetapkan oleh badan standar yang berisi kriteria teknis atau pengoperasian yang dirancang untuk digunakan sebagai pedoman. *Standard* membantu memastikan bahwa produk dan layanan aman, handal, dan sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Sedangkan menurut *International Organization for Standardization* (ISO), *standard* adalah dokumen yang menyediakan spesifikasi, panduan atau karakteristik teknis lainnya yang dapat digunakan dan diadopsi untuk penggunaan umum atau repetitif. *Standard* memberikan landasan untuk konsistensi dan interoperabilitas, memungkinkan produk atau layanan untuk beroperasi dengan efektif di berbagai lingkungan.

2.3. Hygiene

Hygiene adalah sebuah upaya preventif dalam menjaga kesehatan dengan cara memelihara dan memerhatikan unsur-unsur kebersihan baik secara personal maupun lingkungan pendukung (Depkes RI, 2004). Menurut ahli, *hygiene* terbagi menjadi dua aspek yaitu aspek individu (*personal hygiene*) dan aspek lingkungan (*environment*) (Prescott, 2002).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *hygiene* adalah suatu tindakan untuk memelihara, melindungi serta meningkatkan kesehatan dalam diri secara pribadi guna terhindar dari hal yang tidak diinginkan atau penyakit tertentu.

2.4. Sanitasi

Dalam buku Widyastuti dan Almira (2019), Hopkins menyebutkan sanitasi merupakan bentuk tindakan untuk mengawasi segala hal yang dapat berpengaruh terhadap lingkungan.

2.5. Hotel

Sulastiyono (2011) menyebut bahwa hotel merupakan bentuk perusahaan yang menjual layanan dalam bentuk jasa penginapan dan fasilitas pendukung lainnya seperti layanan makan dan minum yang dikelola secara professional oleh pemiliknya. Selain itu, hotel memberikan pelayanan kepada tamu yang melakukan berbagai perjalanan dan tujuan dengan membayar sesuai tarif yang ditentukan.

Dalam sebuah industri perhotelan, terdapat beberapa bagian atau biasa disebut departemen. Beberapa departemen tersebut diantaranya kantor depan (*front office*), tata graha (*housekeeping*), *food and beverage*, pemasaran dan promosi (*sales*), keuangan (*accounting*), *human resources development* (HRD), *engineering*, dan *security*. Suatu departemen memiliki tugas dan fungsi masing-masing dalam rangka menjalankan roda bisnis operasional hotel.

Secara spesifik, Komar (2014) menyebutkan *Food and Beverage Departement* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggungjawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang

menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat-rapat dinas (*convension*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*).

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen yang sangat berpengaruh dalam menentukan hasil dan tingkat *revenue* sebuah hotel. Peran dari *Food and Beverage Department* diantaranya memberikan layanan makanan dan minuman kepada para tamu hotel serta ikut serta memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu hotel dengan berbagai layanan penunjang lainnya. Secara umum, *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian yang mengolah makanan dalam sebuah *kitchen* biasa disebut *food and beverage product*, sedangkan untuk yang bertugas menyajikan berbagai makanan dan minuman dalam layanan di restoran sebuah hotel disebut *food and beverage service*.

2.6. Food and Beverage Service

Menurut Soekresno dan Pendit (1998), *food and beverage service* adalah bentuk usaha yang bertanggungjawab pada layanan untuk menyediakan semua kebutuhan makanan dan minuman. Sedangkan menurut Arief (2005), *food and beverage service* adalah bentuk pelayanan yang terkadang juga ikut serta dalam memproduksi, mengolah, dan menyajikan makanan dan minuman.

2.7. Keselamatan Kerja

Keselamatan kerja adalah kondisi keselamatan yang terbebas dari berbagai risiko kecelakaan kerja termasuk yang disebabkan oleh kerusakan bangunan, perangkat atau alat pendukung lainnya (Simanjuntak, 1994). Keselamatan kerja merupakan rangkaian usaha untuk menciptakan suasana aman dalam bekerja dari berbagai potensi kecelakaan bagi karyawan yang bekerja pada sebuah perusahaan (Suma'mur, 2001).

Mathis dan Jackson (2002) menyampaikan bahwa keselamatan kerja melingkupi perlindungan terhadap kondisi kesejahteraan fisik karyawan terhadap potensi cedera akibat dari suatu pekerjaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2002), keselamatan kerja merupakan bentuk pemikiran termasuk bagian dari upaya dalam menjamin sepenuhnya secara sempurna dari aspek fisik maupun nonfisik karyawan pada khususnya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa keselamatan kerja adalah suatu upaya dalam menjamin dan menciptakan suasana kerja yang aman dan tenteram bebas dari risiko yang dapat mengancam keutuhan secara fisik dan nonfisik.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian kualitatif. Metode ini dilaksanakan untuk mengetahui penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan

kerja di *Food and Beverage Service Departement* Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan.

Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif berdasar dari filsafat untuk meneliti secara ilmiah (*eksperimen*) dengan posisi peneliti sebagai instrumen, dengan menganalisis data bersifat fakta untuk mendapatkan suatu makna.

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada *Food and Beverage Service Staff* seperti *Food and Beverage Director, Restaurant Manager, Restaurant Supervisor*, dan *Restaurant Captain*. Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung tentang penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja di *Food and Beverage Service Department* Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. *Standard Hygiene* Sanitasi dan Keselamatan Kerja *Food and Beverage Service Departement* Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan

Standard hygiene sanitasi dan keselamatan kerja merupakan salah satu faktor pendukung bagi keberhasilan hotel. Setiap hotel perlu untuk menetapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) mereka masing-masing sesuai apa yang mereka butuhkan.

Standard hygiene sanitasi dan keselamatan kerja harus mengutamakan

kepentingan karyawan dan semua *staff* dimana yang bersangkutan juga harus ikut melaksanakan dan menjaga SOP yang berlaku sesuai yang diharapkan. Mereka dapat memulainya dari diri mereka sendiri. Contohnya menjaga *personal hygiene* mereka guna mendukung penampilan yang bersih, rapi, dan terlihat profesional. Dengan begitu, tamu yang sedang berkunjung ke hotel tidak ragu dengan kebersihan hotel tersebut.

Food and Beverage Service Departement Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan telah menerapkan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja dengan dibuktikan telah memiliki SOP tentang *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja. Salah satu poinnya adalah setiap *staff* hotel sebelum bertugas memastikan sudah mencuci tangan dengan sabun dan memakai *uniform* yang sesuai ketentuan. Hal ini termasuk ketika menjamah makanan seperti saat *plating* menggunakan alat yang sesuai seperti *hand glove* dan *food tweezer*.

4.2. Prosedur Pelaksanaan *Standard Hygiene* Sanitasi dan Keselamatan Kerja yang Benar di *Food and Beverage Service Departement* Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan.

Pelaksanaan prosedur *hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja di Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan cukup berjalan sesuai apa yang diharapkan dan diinginkan. Meskipun tidak dapat dipungkiri juga akan ada kendala dalam pelaksanaannya jika *staff* yang

bertugas tidak mendapatkan pelatihan yang memadai dan tidak menjalankan dengan baik sesuai petunjuk teknis dalam prosedur pelaksanaan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja.

Meskipun ada kendala dalam proses pelaksanaan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja, hal itu dapat ditangani dan kendalikan. Sebagai contoh kendala yang timbul yaitu terkadang terdapat kelalaian dalam proses *plating* dan *food garnishing* dimana seorang *staff* dalam *kitchen* tidak menggunakan *hand glove* dengan benar meskipun sudah mencuci tangan dengan sabun. Melihat kendala tersebut, setiap masuk proses *plating* dan *food garnishing*, *staff* selalu diingatkan untuk mematuhi SOP yang sudah ditetapkan.

Masalah lain yang timbul yaitu terkadang lantai *kitchen* dalam kondisi licin karena terkena tumpahan minyak. Hal ini sangat berbahaya dan dapat memicu insiden kecelakaan kerja akibat terpeleset. Sebagai solusinya, seluruh *staff* harus waspada dan berhati-hati apabila terdapat tumpahan minyak segera untuk dibersihkan.

Dari contoh kasus yang telah diurai di atas, dapat diambil tindakan segera untuk menangani masalah yang timbul dengan cara mengidentifikasi bahaya tersebut dan segera memecahkan masalah tersebut dengan baik dan benar sesuai SOP hotel.

4.3. Pengaruh Penerapan *Standard Hygiene* Sanitasi dan Keselamatan

**Kerja Food and Beverage Service
Departement Sheraton Taoyuan
Hotel Taiwan.**

Standard hygiene sanitasi dan keselamatan kerja sangat berpengaruh dan bermanfaat bagi karyawan dan tamu hotel. Manfaat yang dirasakan tidak hanya dari segi kesehatan dan keselamatan bagi para keryawan hotel khususnya *food and beverage service staff* dan tamu hotel, melainkan bermanfaat juga bagi hotel itu sendiri dimana penerapan *hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja dapat meningkatkan reputasi yang baik bagi masyarakat sekitar. Selain itu, dapat meningkatkan citra hotel berbintang secara umum dan mungkin juga dapat menambah bintang hotel tersebut apabila SOP sudah benar-benar berjalan sesuai yang diinginkan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja di *Food and Beverage Departement Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan*, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. *Standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja merupakan cara efektif dan efisien yang digunakan untuk mengukur seberapa keseriusan pihak hotel untuk menjaga kesehatan dan keselamatan para karyawan hotel dan tamu hotel tersebut dari risiko yang dapat membahayakan diri mereka sendiri atau orang lain.

2. Prosedur pelaksanaan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja sudah berjalan sesuai SOP yang berlaku yang diterapkan oleh hotel tersebut tetapi juga harus selalu diawasi dan dievaluasi dalam prosesnya agar berjalan sesuai apa yang diharapkan dan diinginkan.
3. Pengaruh penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja antara lain agar tidak dapat menimbulkan risiko yang berbahaya bagi karyawan dan tamu hotel serta dapat menimbulkan rasa aman bagi mereka.

6. REFERENSI

- American National Standards Institute. 2008. *Essential Requirements: Due Process Requirements for American National Standards*. <https://www.ansi.org>.
- Arief, Abd. Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Depkes RI. 2004. *Higiene Sanitasi Makanan dan Minuman*.
- Iman, Arief Tarmansyah dan Lena, Dewi. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- International Organization for Standardization. 2019. *ISO/IEC Directives - Part 2: Principles and Rules for the Structure and Drafting of ISO and IEC documents*. <https://www.iso.org>
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mathis dan Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Prescott, Lancing M. (2002). *Microbiology* 5th Edition. The McGraw Hill Companies.
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem. Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Simanjuntak, Payaman J. 1994. *Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Jakarta: PT. Pustaka Binama Presindo.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suma'mur. 2001. *Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.
- Widyastuti, Nurmasari dan Almira V. G. 2019. *Higiene dan Sanitasi dalam Penyelenggaraan Makanan*. Yogyakarta: K-Media.
- Yula. 2006. *Hubungan sanitasi Rumah Tinggal Dan Hygiene Perorangan Dengan Kejadian Dermatitis Di Desa Moramo Kecamatan Moramo Kabupaten Konawe Selatan*, Universitas Haluoleo, Kendari.