

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan, khususnya dalam sektor makanan dan minuman, sangat bergantung pada penerapan standar kebersihan dan *hygiene* yang tinggi. Hal ini tidak hanya penting untuk menjaga kualitas produk yang disajikan, tetapi juga untuk memastikan keselamatan dan kepuasan tamu. Dalam konteks ini, personal *hygiene* karyawan, terutama mereka yang bekerja di departemen *pastry* yang menjadi bagian dari *food production*, menjadi sangat krusial karena mereka terlibat langsung dalam proses pengolahan makanan. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel memiliki beberapa departemen yang membantu operasional hotel yaitu *front office department*, *housekeeping department*, *food and beverage department*, *human resource department*, *accounting*, (Putri, 2024).

Menurut Tumiwa dalam Auliya dan Handoko (2020) *food production* adalah kumpulan metode dan teknik yang digunakan untuk mengubah bahan mentah menjadi makanan atau mengubah makanan menjadi bentuk lain untuk konsumsi oleh manusia atau hewan di rumah atau oleh industri pengolahan makanan. Menurut Pranada (2019) *food and beverage product department* adalah salah satu *department* yang sangat penting disebuah hotel, karena *food and product department* bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu yang menginap dihotel ataupun tamu yang hanya berkunjung di *outlet Food and Beverage* yang ada di hotel. Dalam kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan oleh Adi Soenarmo (1995:73) menyebutkan bahwa *Food and Beverage Product Department* adalah bagian pengelola makanan di Hotel. Maka dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Food Production Department* adalah salah satu bagian penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas proses pengolahan dan penyajian makanan, mulai dari persiapan bahan mentah hingga makanan siap saji yang disajikan kepada tamu.

Fungsi utamanya adalah memastikan bahwa makanan yang disiapkan memiliki kualitas yang baik, higienis, dan sesuai dengan standar operasional hotel.

Untuk membuat suatu produk dan layanan yang berkualitas, seorang penanganan makanan harus memperhatikan kebersihan dirinya. Agar tidak terjadi *crosscontamination* pada makanan, maka yang menangani makanan harus mempunyai kesadaran yang penuh akan kebersihan diri dan lingkungannya. Beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya keracunan makanan antara lain *Hygiene Perorangan (Personal Hygiene)* yang buruk, cara penanganan makanan yang tidak sehat serta perlengkapan pengolahan makanan yang tidak bersih. Salah satu penyebabnya adalah karena kurangnya perilaku dan pengetahuan dalam memperhatikan kesehatan diri dan lingkungannya dalam proses pengolahan makanan yang baik dan sehat (Maftukhah, 2024)

*Hygiene* didefinisikan sebagai upaya kesehatan preventif yang berfokus pada kesehatan individu, dan sangat penting untuk memastikan bahwa produk makanan aman, bersih, dan berkualitas tinggi (Zakiah et al., 2023). *Personal hygiene*, atau kebersihan pribadi, merupakan penerapan gaya hidup bersih dan sehat yang bertujuan untuk menjaga kesehatan individu dan meningkatkan kekebalan terhadap virus dan bakteri (Kurniawan, 2016). Dalam industri perhotelan, kebersihan dan sanitasi menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu, di mana "kualitas pelayanan merupakan hal penting yang banyak dibahas dalam bidang pendidikan termasuk pada praktiknya" (Sembiring et al., 2021). Perilaku *hygiene* sangat penting dalam industri makanan, terutama di kalangan karyawan *Food Production*, di mana risiko kontaminasi dapat berdampak signifikan terhadap kesehatan publik. Kebersihan yang buruk dalam penyajian makanan dapat menyebabkan penyebaran penyakit menular, sehingga penerapan praktik *hygiene* yang baik adalah wajib untuk menjamin keselamatan konsumen (Al-Rifaa'i et al., 2018).

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa *personal hygiene* yang baik dapat secara signifikan mengurangi risiko penyebaran penyakit menular. Mencuci tangan dengan sabun (HWWS) telah terbukti sebagai metode yang sangat efektif dan hemat biaya untuk mencegah infeksi, terutama di negara-negara berkembang (Curtis et al., 2009). Namun, meskipun banyak karyawan menyadari pentingnya

*hygiene*, masih terdapat kesenjangan antara pengetahuan dan praktik aktual di lapangan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk tekanan kerja yang tinggi, kurangnya fasilitas yang memadai, atau pemahaman yang tidak memadai tentang pentingnya kebersihan personal dalam konteks keamanan pangan (Kurniawan, 2016). Kualitas *hygiene* telah menjadi faktor kritis yang mempengaruhi keputusan tamu untuk mengunjungi kembali hotel, dengan peningkatan fokus pada protokol kebersihan dan keamanan (Islam et al., 2024). Hal ini menambah urgensi bagi hotel untuk memastikan bahwa seluruh karyawan, termasuk staf *Food Production*, menerapkan personal *hygiene* yang konsisten dan efektif.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan melalui observasi di lapangan, ditemukan karyawan *Food Production Department* di salah satu hotel berbintang 5 di Jakarta masih terdapat sebagian karyawan yang belum mematuhi SOP hotel seperti tidak mencuci tangan ketika ingin menyentuh makanan siap saji, tidak memakai sarung tangan ketika menangani makanan, tidak menggunting kuku sehingga kuku terlihat panjang, ditemukan juga karyawan laki-laki tidak melakukan *shaving*, dan karyawan wanita masih menggunakan perhiasan (anting, cincin, kalung, gelang) dan tidak memakai *hairnet*. Studi pendahuluan yang juga dilakukan terhadap sepuluh karyawan pada divisi *pastry & bakery* di *food production* salah satu hotel di Jakarta, ditemukan adanya beberapa perilaku yang menunjukkan ketidakkonsistenan dalam penerapan *personal hygiene*. Sebanyak 30% responden mengaku pernah mengabaikan kebersihan diri karena keterbatasan waktu saat bekerja. Selain itu, 20% responden menyatakan tidak selalu menggunakan sarung tangan dan masker saat memproses makanan sesuai prosedur yang berlaku. Terkait kebiasaan mencuci tangan dengan sabun sebelum dan sesudah menangani makanan, 10% responden mengaku tidak melakukannya secara konsisten. Lebih lanjut, 40% responden menyatakan bahwa suasana kerja yang ramai dapat membuat mereka sedikit abai terhadap perilaku kebersihan diri. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam menjaga standar *personal hygiene* di lingkungan kerja yang dinamis dan padat aktivitas, yang berpotensi mempengaruhi kualitas dan keamanan produk makanan yang dihasilkan. Berdasarkan masalah ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Analisis Penerapan *Personal Hygiene* Pada Karyawan *Food Production* Di Salah Satu Hotel Jakarta”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Karyawan belum seluruhnya mematuhi standar *grooming* (tidak memakai hairnet, menggunakan perhiasan).
2. Penerapan *personal hygiene* yang tidak konsisten dalam aktivitas kerja.
3. Karyawan sudah diberikan pelatihan *personal hygiene*, tetapi belum menerapkan secara konsisten

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini difokuskan hanya pada penerapan *personal hygiene* karyawan *food production* di salah satu hotel di Jakarta.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah serta pembatasan masalah yang telah ditemukan, maka rumusan penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan *personal hygiene* pada karyawan *food production* di salah satu hotel Jakarta?”

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat digunakan secara teoritis dan praktis.

#### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan dan kesehatan kerja. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan penerapan *personal hygiene* di lingkungan industri perhotelan.
2. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas pentingnya penerapan *personal hygiene* dalam meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di hotel.

### 1.5.2. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dapat mengetahui secara mendalam mengenai penerapan *personal hygiene* pada karyawan *Food Production* di Hotel Jakarta.

#### 2. Bagi Instansi

Sebagai wujud Tri Dharma perguruan tinggi Universitas Negeri Jakarta, yaitu Pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat.

#### 3. Bagi Mahasiswa Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Khususnya konsentrasi Akomodasi Perhotelan penelitian ini dapat dijadikan referensi dibidang *personal hygiene* dalam penanganan makanan khususnya di *Food Production Department*.

#### 4. Bagi Hotel

Sebagai bentuk evaluasi kepada Hotel agar bisa lebih memperhatikan *personal hygiene* bagi yang menangani makanan, khususnya di *Food Production Department*, sehingga dapat meningkatkan standar kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi *food handler* di Hotel agar dapat lebih memperhatikan *personal hygiene* agar makanan yang diproduksi bebas dari bakteri dan sehat untuk dikonsumsi.

#### 5. Bagi Konsumen Hotel

Penelitian ini bermanfaat bagi konsumen karena dapat meningkatkan keamanan dan kebersihan makanan yang disajikan, mengurangi risiko penyakit akibat makanan yang terkontaminasi, serta memberikan pengalaman menginap dan bersantap yang lebih nyaman dan sehat.

*Intelligentia - Dignitas*