



# Penerapan Hygiene dan Sanitasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk di Departemen *Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Siti Zakiah<sup>1</sup>, Ratna Gema Maulida<sup>2</sup>, Septi Yulianti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Telkom Bandung, Indonesia

E-mail: [sitizakiah@tass.telkomuniversity.ac.id](mailto:sitizakiah@tass.telkomuniversity.ac.id), [ratna.gema.maulida@gmail.com](mailto:ratna.gema.maulida@gmail.com), [yuliantisepti21@gmail.com](mailto:yuliantisepti21@gmail.com)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2023-09-17 Revised: 2023-10-23 Published: 2023-11-02  <b>Keywords:</b> <i>Hygiene;</i> <i>Sanitation;</i> <i>Product Processing;</i> <i>Food &amp; Beverage</i> <i>Department.</i>	This study aims to find out about cleanliness and sanitation in the product processing process at the Grand Tjokro Hotel in Yogyakarta. Food hygiene and sanitation standards, as well as processing methods, will have an impact on the quality of the products produced. This study uses a descriptive qualitative approach. Research collects data through observation, interviews, documentation, and literature study. Interviews were conducted with 2 people, namely, executive chef assistants, and employees are the source of this research data. This research is expected to be able to provide more in-depth knowledge and insight regarding the importance of carrying out Hygiene and Sanitation standards before and after carrying out the product processing process so that it continues to produce good product quality. Suggestions from the authors in this study are for staff to continue to remind each other about Personal and Procedural Hygiene guards, and to continue to carry out routine checks and training for each staff or apprentice so that an understanding of the implementation of Hygiene and Sanitation can run smoothly.
Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2023-09-17 Direvisi: 2023-10-23 Dipublikasi: 2023-11-02  <b>Kata kunci:</b> <i>Hygiene;</i> <i>Sanitasi;</i> <i>Pengolahan Produk;</i> <i>Food &amp; Beverage</i> <i>Department.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kebersihan dan sanitasi dalam proses pengolahan produk di Hotel Grand Tjokro di Yogyakarta. Standar kebersihan dan sanitasi makanan, serta metode pengolahannya, akan berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan pada 2 orang yaitu, Asisten chef eksekutif, dan karyawan adalah sumber data penelitian ini. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan lebih mendalam mengenai pentingnya melakukan standar Hygiene dan Sanitasi sebelum dan sesudah melakukan proses pengolahan produk agar tetap menghasilkan kualitas produk yang baik. Saran dari penulis dalam penelitian ini yaitu untuk para staf agar terus saling mengingatkan tentang penjaga Hygiene Personal dan Prosedural, serta terus melakukan pemeriksaan dan pelatihan rutin kepada setiap staf atau anak magang agar pemahaman tentang penerapan Hygiene dan Sanitasi ini dapat berjalan dengan lancar.

## I. PENDAHULUAN

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan penginapan, makanan, dan minuman serta layanan lainnya untuk tamu dan orang lain yang ingin menginap. Widanaputra (2009:2016). Hotel yang banyak dikunjungi oleh turis dalam dan luar negeri adalah Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, terletak di pusat kota yang dekat dengan area stasiun, kampus, tempat wisata, dan pusat perbelanjaan. Tak heran jika Hotel Grand Tjokro Yogyakarta dijadikan tempat utama untuk pertemuan bisnis dalam dan luar negeri, pernikahan, *event-event* besar, atau hanya sekedar menjadi tempat istirahat.

Jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh suatu hotel dipengaruhi oleh banyak departemen.

Dalam hal ini, *Food and Beverage Department* memainkan peran yang sangat penting dalam menghasilkan pendapatan hotel. Tugas dari departemen tersebut adalah melayani tamu dengan menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan yang diterima. Selain itu, mereka memperhatikan kebersihan sehingga orang dapat mengonsumsi makanan dengan sehat.

Istilah "higiene" berasal dari bahasa Inggris dan berarti "usaha kesehatan preventif yang berfokus pada kesehatan individu". Higiene lebih berkaitan dengan lingkungan. Kata Yunani "hugicine", yang berarti "sehat" dan "bersih", adalah asal kata hygiene." Dalam terjemahan lebih lanjut, kita dapat mengatakan bahwa karena kita bersih, kita bisa sehat (Sihite 2011).

*Hygiene* dan sanitasi yang baik dan benar diperlukan untuk memastikan bahwa setiap produk yang dibuat dan disajikan kepada tamu selalu berkualitas baik, bersih, sehat, aman, dan enak untuk dikonsumsi. Implementasi praktik kebersihan dan sanitasi yang baik dan tepat di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sangat penting untuk mengurangi keluhan dari tamu yang dapat mengecewakan mereka dan membantu mereka mendapatkan pengalaman yang lebih baik. Implementasi *hygiene* dan sanitasi sebelum melakukan pengolahan suatu produk sangat penting dalam departemen *pastry* atau pembuatan kue dan *pastry* karena adanya potensi risiko kontaminasi pada bahan makanan, seperti tepung, gula, mentega, telur, dan bahan lain yang digunakan untuk membuat kue. Kontaminasi dapat terjadi melalui berbagai cara, termasuk melalui udara, air, atau kontak dengan permukaan yang tidak bersih, atau tidak higienis.

Kondisi lingkungan yang bersih dan higienis sangat penting untuk menjaga kualitas dan keamanan makanan yang dihasilkan, dan juga untuk meminimalkan risiko penyakit atau keracunan makanan bagi pelanggan. Proses penyimpanan produk jadi dan bahan mentah juga harus diperhatikan karena kesalahan dapat menyebabkan kerusakan produk makanan dan bahan mentah. Jika bahan serta produk makanan yang rusak atau kotor tetap digunakan maka akan terkontaminasi bakteri dalam bahan dan produk makanan tersebut.

Dampak dari kualitas produk yang buruk adalah dapat menurunkan citra dan kredibilitas hotel. Produk yang berkualitas buruk ini cenderung tidak memenuhi harapan bagi tamu pengunjung. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kepuasan bagi para tamu pengunjung yang nantinya akan berdampak pada reputasi perusahaan. Citra perusahaan dapat terkikis dan dianggap tidak dapat diandalkan. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kepercayaan untuk tamu dan akan sulit memulikannya kembali. Akibatnya, hotel harus dapat mengembalikan kepercayaan pelanggan dengan memantau kualitas makanan sehingga makanan yang dibuat tidak hanya lezat tetapi juga sehat, higienis, dan berkualitas tinggi.

Karena itu, penulis memilih judul "Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk di Departemen *Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta" untuk menunjukkan betapa pentingnya kebersihan dan sanitasi makanan serta teknik pengolahan bahan

makanan untuk membuat makanan yang berkualitas tinggi dan berharga bagi pihak hotel.

Penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis prosedur kebersihan dan sanitasi yang dilakukan di Departemen *Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui standarisasi *Hygiene* dan sanitasi produk *Pastry* dalam meningkatkan kualitas mutu di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang dan perilaku mereka (Moleong, 2007). Penelitian kualitatif berpusat pada kondisi obyek alamiah (eksperimen), dengan peneliti sebagai sarana utama. Data dianalisis secara induktif dan dikumpulkan secara triangulasi (gabungan).

### B. Lokasi Penelitian

Studi Penelitian ini dilakukan dilokasi Hotel Grand Tjokro Yogyakarta adalah di Jl. Affandi No.37, Karang Gayam, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 52181. Telp (0274) 642910

### C. Jenis dan sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian harus disebutkan (Arikunto 2002:129). Sekumpulan informasi, fakta-fakta, atau simbol-simbol yang menjelaskan keadaan objek penelitian disebut data. Data yang digunakan termasuk dua kategori:

#### 1. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan staf Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari hotel, baik *intern* maupun *ekstern*. Sumber data ini dapat ditemukan dalam dokumentasi hotel, bersama dengan bukti tambahan yang mendukung penyelidikan ini.

### D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu seperti catatan, kamera, dan rekaman video.

Selama melakukan penelitian, penulis menggunakan peralatan sebagai berikut:

1. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data; hasil wawancara sekarang dapat dicatat dalam *notebook*, komputer kecil.
2. *Tape recorder* memiliki kemampuan untuk merekam semua pembicaraan atau percakapan.
3. Kamera: digunakan untuk mengambil gambar saat peneliti berbicara dengan sumber data atau informan.

**Tabel 1.** Instrumen Penelitian Wawancara

No	Variabel	Parameter
1.	<i>Hygiene</i> Prosedural (Prawidjaya 2011)	a) Memilih Makanan b) Menyimpan Makanan
2.	<i>Hygiene Personal</i> (Tarwono dan wartonah 2010)	a) Kebersihan Rambut b) Kebersihan Kuku c) Kebersihan Seragam d) Kebersihan Tangan
3.	Santasi (The American Public Health Association (APHA) Committee on the Hygiene of Housing (HUD,2006)	a) Upaya untuk memelihara dan meningkatkan kebersihan lingkungan. b) Mencegah penyebaran penyakit dan menjamin kesehatan melalui pengelolaan air bersih, pengolahan air limbah, pengelolaan sampah, sanitasi makanan.

**Tabel 2.** Informan

No.	Informan Pendukung	Informan Kunci	Jumlah Informan
1.	Staff	Human Resource Manager	1 Orang
2.	Staff	Supervisor	1 Orang

### E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

John Creswell (2008) berpendapat bahwa penelitian kualitatif juga dimulai dengan identifikasi masalah yang menjadi sasaran penelitian, kemudian pembahasan dan penelusuran kepustakaan dan studi lapangan yang berupa wawancara.

#### 1. Studi Lapangan/Observasi

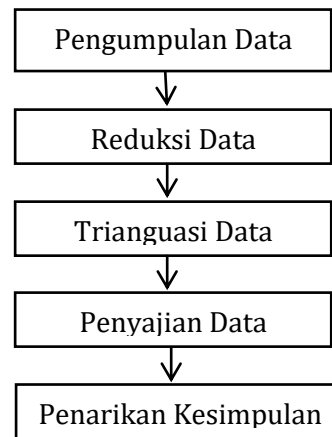
Salah satu metode penelitian yang sangat penting adalah pengamatan atau observasi. Penelitian ini mengamati Hotel Grand Tjokro di Yogyakarta agar hasil penelitian benar-benar asli dan tidak dibuat-buat, penulis bertindak sebagai teman daripada peneliti.

#### 2. Wawancara

Penulis menggunakan wawancara sebagai metode kedua untuk mengumpulkan data dari Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Surakhmad mengatakan bahwa wawancara adalah metode komunikasi langsung berarti peneliti dapat mengumpulkan data dengan berbicara langsung dengan subjek penelitian, baik dalam lingkungan nyata.

### F. Metode dan Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode untuk menganalisis dan model interaktif yang diusulkan oleh Miles & Huberman (2014). Penelitian dimulai dengan pengumpulan data dan kemudian melakukan proses reduksi, visualisasi, dan analisis data.



**Gambar 1.** Bagan Metode Teknik Analisa Data

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa penerapan *hygiene personal*, seperti kebersihan kuku, kebersihan rambut, kebersihan seragam dan kebersihan tangan dinyatakan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar prosedur *hygiene personal* yang berlaku di *Departement Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Para pekerja selalu menerapkan aturan-aturan *hygiene personal* pada saat bekerja atau mengolah produk. Tetapi dari hasil observasi, penulis menemukan adanya *hygiene personal* dalam penerapan kebersihan tangan yang harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan oleh para staff *pastry* di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta pada saat melakukan pengolahan produk.

Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas produk dengan standar *hygiene personal* yang baik, selain agar tetap menjaga kualitas produk hal ini dapat

meningkatkan mutu perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan dengan kepercayaan para tamu akan kualitas *hygiene* dan sanitasinya.

#### A. Pelaksanaan *Hygiene* dan Sanitasi di Departemen *Pastry*

##### 1. Hygiene Prosedural

Aspek *hygiene* prosedural memenuhi 2 parameter. Fokus penelitian ini adalah bahan makanan yang dipilih dan disimpan di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

##### a) Pemilihan Bahan Makanan

Hotel Grand Tjokro Yogyakarta selalu menggunakan bahan-bahan yang berkualitas baik untuk menunjang pengolahan produk yang berkualitas baik bagi para tamu. Pemilihan bahan makanan ini dilaksanakan dengan baik dan memenuhi standar aturan yang ada agar dapat meningkatkan mutu dan citra Hotel Grand Tjokro di masa ini dan masa yang akan mendatang.

Pemilihan bahan makanan tersebut harus memperhatikan beberapa indikator penting seseuai SOP, yaitu:

- 1) Memperhatikan tanggal kadaluarsa atau *expired* dengan memilih produk yang masih memiliki masa simpan cukup lama sebelum tanggal kadaluarsa.
- 2) Memilih kemasan yang utuh karena kemasan yang rusak dapat menyebabkan kontaminasi atau memengaruhi masa simpan suatu produk.
- 3) Mempertimbangkan kandungan gizi yang ada pada setiap bahan makanan dengan membaca label nutrisi pada kemasan untuk mengetahui nilai gizi dan informasi penting lainnya tentang produk.
- 4) Memperhatikan rotasi stok yang pada saat menyusun stok bahan makanan non *perishable* dan semi *perishable* harus memperhatikan stok. Gunakan produk dengan tanggal kadaluarsa lebih dekat terlebih dahulu untuk memastikan produk tetap dalam kondisi segar.
- 5) Memperhatikan kematangan, pilih buah-buahan yang belum matang sepenuhnya agar selama penyimpanan dapat matang dengan baik.

##### b) Penyimpanan Bahan Makanan

Hotel Grand Tjokro Yogyakarta melakukan pemisahan penyimpanan bahan makanan antara bahan yang mudah rusak dibandingkan dengan makanan yang aman dari kerusakan atau memiliki masa simpan cepat akan disimpan di *refrigerated storage*, sementara makanan yang sulit rusak atau memiliki masa simpan lebih lama akan disimpan pada *dry storage*.

Hotel Grand Tjokro Yogyakarta memiliki ketentuan penyimpanan bahan makanan pada *dry storage*, yaitu:

- 1) Area *dry storage* harus bersih, bebas dari serangga, hewan pengerat, dan memiliki ventilasi atau sirkulasi udara yang baik.
- 2) Tempatkan bahan makanan sesuai dengan jenisnya, dan tidak boleh tercampur dengan jenis bahan makanan lainnya
- 3) Prioritaskan penggunaan persediaan lama.
- 4) Tidak menyimpan bahan makanan apapun di dinding atau di lantai
- 5) Membersihkan ruangan *dry store* setiap hari guna mengantisipasi sarang serangga.

Ketentuan untuk penyimpanan di *refrigerated storage* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, yaitu:

- 1) Telur: untuk mencegah bau menyebar ke bahan makanan lain, sirkulasi udara harus cukup dan menjauhkan *blower* dari paparan angin.
- 2) Susu, Keju, Krim: penyimpanannya harus dijauhkan dari telur dan segala jenis daging, untuk susu dan krim ketika sudah selesai dipakai harus ditutup menggunakan plastik *wrap* dan dimasukkan ke lemari pendingin. Keju sebelum disimpan di *refrigerated storage* harus dipotong-portong terlebih dahulu dan dibungkus menggunakan plastik *wrap* agar tidak kerin dan memudahkan dalam penggunaannya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, penulis menarik kesimpulan bahwa proses pemilihan bahan makanan dan juga pada penyimpanan

bahan makanan harus menggunakan indikator-indikator yang ada di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, seperti melihat tanggal kadaluarsa produk, pemeriksaan kemasan, dan pemilihan tingkat kematangan bahan seperti buah-buahan.

**Tabel 3.** Kesimpulan

Ket.	Indikator	Baik	Buruk
Hygiene Prosedural	Pemilihan bahan makanan	✓	
	Penyimpanan bahan makanan	✓	

## 2. Hygiene Personal

### a) Kebersihan Kuku

Kebersihan kuku merupakan praktik menjaga kebersihan dan sanitasi perorangan. Di Departemen *Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta memiliki standar kebersihan kuku. Sebelum bekerja para *staff* atau anak *trainee* harus mengecek dan memastikan kukunya sudah terpotong. Pengecekan kebersihan kuku ini dapat melibatkan memotong kuku dengan rapih, menjaga kebersihan bawah kuku, serta menghindari penggunaan kutek yang terlalu mencolok atau warna-warni.

### b) Kebersihan Rambut

Departemen *Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta khususnya seluruh *staff* laki-laki dan perempuan yang tidak menggunakan kerudung harus berambut pendek bagi laki-laki, diikat bagi perempuan, serta memakai topi pada saat bekerja atau pada saat mengolah produk. Hal ini sesuai dengan aturan Hotel Grand Tjokro yang tujuannya adalah untuk menghindari kerontokan rambut pada makanan dan kotoran rambut seperti keringat dan sejenisnya.

### c) Kebersihan Seragam

Para *staff* Departement *Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta diharuskan memakai seragam lengkap sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat. Dari mulai baju, celana, topi, *apron* dan *safety shoes*. Para *staff* atau pekerja di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta diwajibkan mengganti seragam minimal 2 hari sekali.

Tujuan dari aturan ini adalah untuk tetap menjaga kebersihan badan dan seragam agar kotoran yang ada pada seragam tidak mengontaminasi makanan yang diproduksi. Selain itu para *staff* *Departement Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sering kali berhadapan secara langsung dengan para tamu yang menginap di hotel, baik untuk melayani tamu secara langsung ataupun *live cooking* di depan para tamu. Maka dari itu kebersihan seragam menjadi point penting yang harus diperhatikan bagi para *staff* agar selalu terlihat bersih dan nyaman dilihat oleh para tamu.

### d) Kebersihan Tangan

Dalam pengolahan makanan di *Department Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta terdapat beberapa faktor penting yang harus dilakukan sebelum melakukan pengolahan produk. Langkah pertama yang dilakukan sebelum melakukan pengolahan produk adalah wajib mencuci tangan menggunakan sabun sampai bersih, selain mencuci tangan menggunakan sabun para *staff* atau pekerja harus selalu menggunakan *hand glove* pada saat mengolah makanan ataupun melakukan *plating dessert* atau sejenisnya.

Dalam aturan tersebut, masih ada *staff* atau pekerja yang belum melakukan hal tersebut dengan benar. *Staff* yang tidak menggunakan *hand glove* saat mengolah makanan akan langsung ditegur, jika hal tersebut diulang kembali maka *staff* tersebut akan mendapatkan SP 1,2 dan SP 3.

**Tabel 4.** Kesimpulan

Ket.	Indikator	Baik	Buruk
Hygiene Personal	Kebersihan Kuku	✓	
	Kebersihan Rambut	✓	
	Kebersihan Seragam	✓	
	Kebersihan Tangan	✓	

## 3. Sanitasi Lingkungan kerja

### a) Upaya Untuk Memelihara dan Meningkatkan Kebersihan Lingkungan

Memelihara dan meningkatkan kebersihan lingkungan di industri *pastry* di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek, termasuk kualitas produk, keamanan makanan, reputasi bisnis, serta kesehatan dan kepuasan terhadap para tamu.

Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan sesuai dengan aturan hotel untuk mencapai tujuan tersebut:

- 1) Sanitasi rutin. Lakukan sanitasi rutin secara menyeluruh untuk menghilangkan kotoran, debu, dan bakteri dari peralatan, meja kerja, dan area produksi. Pastikan semua permukaan dan peralatan dibersihkan setiap hari sebelum dan setelah penggunaan.
- 2) Pengelolaan sampah. Pastikan ada sistem pengelolaan sampah yang efektif. Tempatkan tempat sampah yang mudah diakses di sekitar area *pastry*, dan pastikan untuk membuang sampah secara teratur dan sesuai dengan pedoman pengelolaan limbah.
- 3) Pemeliharaan kebersihan pribadi. Selain menjaga kebersihan area produksi, pastikan juga kebersihan pribadi para pekerja. Memakai pakaian kerja yang bersih dan seragam, serta mencuci tangan dengan benar sebelum memulai bekerja dan setelah menggunakan kamar mandi ataupun sebelum menyentuh bahan makanan.
- 4) Menggunakan bahan baku berkualitas. Pastikan untuk menggunakan bahan baku berkualitas tinggi dan aman. Periksa tanggal kadaluwarsa dan kondisi kemasan sebelum menggunakan bahan baku dalam proses produksi *pastry*.
- 5) Penerapan praktik keamanan pangan. Pastikan para pekerja mengikuti praktik keamanan pangan yang tepat, termasuk memisahkan bahan mentah dari bahan olahan, menghindari kontaminasi silang, dan menyimpan makanan pada suhu yang aman.
- 6) Pendidikan dan pelatihan. Selalu tingkatkan kesadaran pekerja tentang pentingnya kebersihan lingkungan dan praktik keamanan pangan. Berikan pelatihan rutin

kepada semua karyawan untuk memastikan pemahaman yang benar tentang prosedur sanitasi.

- 7) Penggunaan peralatan tepat. Pastikan peralatan yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dan dirawat dengan baik. Segala sesuatu yang rusak atau tidak berfungsi harus diperbaiki atau diganti segera.
  - 8) Pengawasan dan audit. Lakukan pengawasan rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap standar kebersihan dan keamanan pangan. Jika perlu, lakukan pemeriksaan atau audit eksternal untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan standar yang berlaku.
- b) Mencegah Penyebaran Penyakit dan Menjamin Kesehatan Melalui Pengelolaan Air Bersih, Pengelolaan Air Limbah, Pengelolaan Sampah, dan Sanitasi Makanan
- Mencegah penyebaran penyakit dan menjamin kesehatan melalui pengelolaan air bersih, pengelolaan air limbah, pengelolaan sampah, dan sanitasi makanan adalah langkah penting untuk melindungi kesehatan masyarakat. Berikut adalah tindakan yang dapat dilakukan dalam masing-masing bidang:
- 1) Pengelolaan Air Bersih  
Pastikan sumber air bersih berasal dari sumber yang aman dan terlindungi dari kontaminasi bakteri dan juga zat berbahaya. Lakukan pengolahan air secara tepat, seperti penyaringan, disinfeksi dengan klorin atau metode lain yang sesuai, dan pengujian rutin untuk memastikan kualitas air tetap terjaga. Pastikan infrastruktur penyediaan air bersih, seperti pipa dan tangki penyimpanan, dalam kondisi baik dan terawat untuk menghindari kebocoran dan kontaminasi.
  - 2) Pengelolaan Air Limbah  
Pastikan sistem pengelolaan air limbah yang efektif, termasuk pengolahan limbah sebelum dibuang ke lingkungan. Pertimbangkan untuk mendaur ulang air limbah atau menggunakannya kembali dalam proses yang sesuai untuk mengu-

rangi beban pada lingkungan dan menghemat sumber daya air.

3) Pengelolaan Sampah

Sampah organik harus dibedakan dari sampah non-organik. Untuk memfasilitasi proses daur ulang dan pengolahan limbah yang lebih baik. Pastikan ada fasilitas pemrosesan sampah yang sesuai, seperti tempat pembakaran atau daur ulang, untuk mengurangi dampak negatif sampah pada lingkungan.

4) Sanitasi Makanan

Pastikan area produksi makanan, termasuk restoran menjalankan praktik sanitasi yang ketat. Dukung pelatihan dan pendidikan bagi *staff* atau pekerja tentang praktik keamanan pangan yang tepat, seperti mencuci tangan secara menyeluruh sebelum menyiapkan makanan.

**Tabel 5.** Kesimpulan

Ket.	Indikator	Baik	Buruk	
Upaya Memelihara Kebersihan Lingkungan	Sanitasi Rutin	✓		
	Pengelolaan Sampah		✓	
	Kebersihan Pribadi	✓		
	Penggunaan Bahan Baku Berkualitas	✓		
	Praktik Keamanan Pangan	✓		
	Pendidikan dan Pelatihan	✓		
	Pengawasan dan Audit	✓		

Secara keseluruhan pada prosedur penerapan Sanitasi *Department Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sudah dilakukan dengan benar oleh para *staff* atau pekerja department *pastry*. Dari mulai pengelolaan air bersih, pengelolaan air limbah, penggunaan peralatan yang tepat, pengawasan audit, serta pendidikan dan pelatihan *staff* mengenai kesadaran akan pentingnya kebersihan lingkungan kerja. Tetapi, dalam pengelolaan sampah masih kurang baik karena pembuangan sampah yang tidak tepat waktu.

4. Standarisasi Hygiene dan Sanitasi Produk Pastry dalam Meningkatkan Kualitas Mutu di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

a) Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan elemen penting yang harus diperhatikan oleh para *staff* yang bekerja dibagian dapur/ fnb produk termasuk di *Department Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Dalam menjaga kualitas produknya *Departement Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta ada beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk, seperti:

1) Kebersihan dan Sanitasi

Kebersihan dan sanitasi lingkungan produksi, peralatan, dan area kerja sangat penting. Kebersihan yang baik dapat mencegah kontaminasi bakteri dan kuman yang dapat merusak produk *pastry*. Sanitasi yang konsisten dan tepat harus dijalankan dalam semua tahap produksi.

2) Bahan Baku Yang Berkualitas

Menggunakan bahan baku berkualitas tinggi sangat penting. Pastikan bahan baku dalam kondisi baik, tidak kadaluwarsa, dan tidak terkontaminasi. Bahan baku yang baik akan memengaruhi rasa, tekstur, dan tampilan akhir produk.

3) Teknik Produksi Yang Tepat

Mengikuti teknik produksi yang benar dan konsisten adalah kunci untuk mencapai kualitas produk *pastry* yang baik. Setiap tahap produksi, seperti pencampuran, pengukusan, pemanggangan, dan dekorasi, harus dilakukan dengan cermat dan sesuai pedoman.

4) Inovasi dan Kreativitas

Mengembangkan produk baru dan inovatif serta mengaplikasikan kreativitas dalam dekorasi dan penyajian dapat memberikan nilai tambah pada produk *pastry*. Ini juga dapat membedakan produk Anda dari pesaing.

5) Umur Simpan dan Penyimpanannya

Mengelola umur simpan produk *pastry* dan cara penyimpanannya adalah penting agar produk tetap segar dan tidak rusak sebelum sampai ke pelanggan. Dengan cara menggunakan produk yang telat dibuat terlebih dahulu dan penyim-



panan terpisah untuk produk *pastry* khususnya untuk produk yang mudah rusak seperti *cake* dan roti.

6) Pengendalian Kualitas

Melakukan pengujian kualitas rutin untuk memastikan produk memenuhi standar yang ditetapkan. Ini termasuk mengawasi tekstur, rasa, aroma, dan tampilan produk.

7) Mendengarkan Kritik dan Saran Tamu

Mendengarkan umpan balik atau kritik dan saran dari tamu adalah cara yang baik untuk memahami apa yang mereka sukai dan tidak sukai tentang produk yang dibuat. Hal ini dapat membantu dalam peningkatan kualitas mutu produk.

b) Menanggapi Keluhan Tamu Mengenai Kebersihan dan Kualitas Produk Pastry Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Menanggapi keluhan tamu mengenai kebersihan dan kualitas produk *pastry* dengan baik adalah kunci untuk mempertahankan kepercayaan para tamu dan menjaga reputasi hotel itu sendiri. Dalam setiap perusahaan atau bisnis pastinya ada beberapa komentar atau keluhan tamu yang kurang puas dengan kualitas produk atau dari kualitas pelayanan. Produk atau layanan yang tidak memenuhi harapan atau standar yang dijanjikan dapat menjadi penyebab utama keluhan tamu. Ini bisa meliputi makanan atau minuman yang tidak enak, kebersihan makanan, dan layanan yang lambat atau tidak ramah.

Hotel Grand Tjokro Yogyakarta selalu menerima keluhan para tamu, hal ini bertujuan sebagai evaluasi untuk selalu memperbaiki apa yang kurang dalam segi kualitas produk ataupun layanan para *staff*. Berikut langkah-langkah yang diambil dalam menangani keluhan tamu, yaitu:

1) Mendengarkan dengan Seksama

Dengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian dan terima dengan sikap terbuka. Biarkan mereka menyampaikan keluhan mereka secara lengkap sehingga *staff* memahami masalah yang mereka hadapi.

2) Meminta maaf dan Mengakui Kesalahan

Sampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang mereka alami dan akui keluhan mereka. Ini menunjukkan bahwa pihak hotel atau para pegawai menghargai pengalaman tamu.

3) Tanyakan Detail Tambahan Masalah

Untuk memahami masalah dengan lebih baik, tanyakan detail tambahan. Misalnya, kapan mereka mengalami masalah ini, produk apa yang terkena, dan sebagainya.

4) Berterimakasih Atas Umpan Balik Yang Diberikan

Sampaikan terima kasih atas umpan balik mereka. Ini menunjukkan bahwa Anda menghargai kontribusi mereka dalam memperbaiki layanan.

5) Melakukan Tindakan Pemecahan Masalah

Berbicaralah tentang tindakan konkret yang *staff* akan ambil untuk menyelesaikan masalah tersebut. Jika keluhan terkait kebersihan, pastikan untuk menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk memastikan kebersihan di masa depan. Jika kualitas produk, jelaskan tindakan untuk dapat memperbaiki kualitas produk.

6) Memberikan Kompensasi

Jika keluhan tersebut berdampak negatif pada pengalaman tamu, pertimbangkan untuk memberikan kompensasi, seperti diskon atau hadiah sebagai bentuk penggantian atas ketidaknyamanan yang mereka alami.

7) Melakukan Tindak Lanjut Masalah

Pastikan untuk melakukan tindak lanjut setelah masalah diselesaikan. Anda dapat menghubungi tamu untuk memastikan bahwa masalahnya telah teratasi dan mereka puas dengan penyelesaian yang diberikan.

8) Mempelajari dan Tingkatkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk

Gunakan keluhan tersebut sebagai peluang untuk belajar dan juga meningkatkan. Identifikasi penyebab akar masalah dan pastikan agar masalah serupa tidak terjadi lagi di masa yang akan datang.



9) Berkomitmen Untuk Melakukan Peningkatan Kualitas

Sampaikan komitmen dari pihak hotel untuk terus memperbaiki layanan dan jugamenjaga kualitas produk. Ini memberikan rasa kepercayaan kepada tamu bahwa kami serius dalam menjaga kualitas.

10) Catat Lalu Analisis

Catat semua keluhan dan langkah-langkah yang Anda ambil untuk menyelesaikannya. Ini akan membantu Anda dalam analisis jangka panjang untuk mengidentifikasi tren atau masalah yang mungkin muncul secara berulang.

c) Peralatan Penunjang Oprasional *Department Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

Alat-alat yang digunakan untuk mengolah atau memproduksi produk *pastry* di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta memang sudah cukup menunjang operasional kerja dan dijaga kebersihannya setiap hari. Alat-alat yang dipergunakan adalah, seperti *dough mixer*, *dough roller*, *baking tray*, *trolley*, *hand mixer*, mesin pemotong rori, dan alat-alat lainnya yang memang digunakan untuk mengolah suatu produk. Hampir semua alat yang dibutuhkan dalam pengolahan atau pembuatan produk memang disediakan di *Department Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

Hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa standarisasi *hygiene* dan sanitasi produk *pastry* dalam meningkatkan kualitas mutu di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sudah baik dan benar, tetapi dari hasil observasi yang dilakukan ternyata masih ditemukan kebersihan sanitasi yang kurang diperhatikan, seperti kebersihan peralatan, kebersihan area kerja. Dalam hal ini pihak hotel khususnya *staff pastry* harus lebih meningkatkan kebersihan sanitasinya.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, observasi, dan wawancara yang merujuk pada rumusan masalah dan tujuan penelitian serta hasil analisis yang sudah dilakukan maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *hygiene* dan sanitasi di *Department Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta dalam penerapannya dibagi ke dalam dua aspek, yaitu *hygiene* prosedural dan *hygiene personal*. Aspek *hygiene* prosedural meliputi proses pemilihan bahan makanan dan penyimpanan bahan makanan. Proses pemilihan bahan makanan harus menggunakan indikator-indikator yang ada di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, seperti melihat tanggal kadaluwarsa produk, pemeriksaan kemasan, dan pemilihan tingkat kematangan bahan seperti buah-buahan. Pada aspek *hygiene personal Department Pastry* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sudah baik dan dijalankan sesuai dengan standar prosedur yang ada, seperti kebersihan tangan, rambut, kuku, tangan, dan seragam. Tetapi dalam penerapan kebersihan tangan masih kurang sesuai dan perlu ditingkatkan lagi pada saat melakukan pengolahan produk.
2. Standarisasi *hygiene* dan sanitasi produk *pastry* dalam meningkatkan kualitas mutu di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sudah baik dan benar, tetapi dari hasil observasi yang dilakukan ternyata masih ditemukan kebersihan sanitasi yang kurang diperhatikan, seperti kebersihan peralatan, kebersihan area kerja. Dalam hal ini, pihak hotel khususnya *staff pastry* harus lebih meningkatkan kebersihan sanitasinya. Selain upaya peningkatan kualitas produk, Hotel Grand Tjokro Yogyakarta memiliki upaya dalam mengatasi keluhan tamu yang cukup baik untuk direalisasikan dalam industri yang bergerak di bidang yang serupa, karena Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sangat menghargai umpan balik dari tamu dan melakukan *handling complain* dengan baik.

##### B. Saran

Setelah melihat dan menjelaskan masalah yang terjadi, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang mungkin bermanfaat di masa depan dan dapat dipertimbangkan untuk dapat mengatasi masalah dengan cara terbaik:

1. Bagi setiap karyawan disarankan untuk saling mengingatkan tentang pentingnya menjaga *hygiene* dan sanitasi dalam aspek personal ataupun aspek prosedural di *Department Pastry* Hotel Grand Tjokro

Yogyakarta guna tetap menjaga kualitas produk dalam segi kebersihannya.

2. Melakukan pelatihan dan pemeriksaan terjadwal dan dilakukan secara rutin setiap 3-6 hari sekali untuk tetap menjaga terlaksananya pelaksanaan hygiene dan sanitasi yang benar sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh hotel agar pemahaman tentang *hygiene* dan sanitasi pada *staff* atau karyawan dapat berjalan dengan baik.
3. Untuk penelitian selanjutnya, dalam meningkatkan kualitas produk tidak hanya dari prinsip Hygiene dan Sanitasinya saja, tetapi da beberapa indicator yang diperhatikan dalam meningkatkan kualitas produ yaitu dengan membuat desain yang menraik, unk, dan lucu, memiliki keunggulan produk yanag tidak dimiliki oleh produk lain, serta memiliki daya tarik yang indah

#### DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. (2002). Edisi 5 dari Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek diterbitkan oleh Rineka Cipta di Jakarta.
- Creswell, J. W. (2008). *Research on Education, Planning, Executing, and Evaluating Qualitative and Quantitative Approaches* London: Penerbit Sage.
- MN. Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Qality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- Manurung, H., & Trizno, T. (2002). *Hotel Front Office*. Edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Prawirosentono, S. (2007). *Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu*. Edisi 2 Jakarta: Bumi Aksara
- Purawidjaja. (2011). *Enam Dasar Prinsip Penyediaan Makanan di Hotel, Restoran, dan Jasa Boga*. Jakarta.
- Rejeki, S. (2015). *Sanitasi Hygiene dan K3 (Keselamatan & Keselamatan Kerja)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. (2012). *Metode Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung.
- Sihite, R. (2011). *Food Product (Dasar-Dasar Tata Boga)*. Surabaya: SIC.
- Tarwoto., & Wartonah. (2010). *Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Widanaputra. (2009). *Definisi Hotel adalah Suatu Jenis Akomodasi Yang Dikelola Secara Komersial*.