

**ANALISIS HYGIENE DAN SANITASI DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI CAKRAWALA RESTORAN  
HOTEL ARYADUTA MANADO**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**CHERIL ANATIA PINAMANGUNG**

**NIM 18064005**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI D-IV PERHOTELAN**

**2022**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENEKESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	v
<b>BIOGRAFI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Hotel.....	5
2.1.2 Restoran.....	5
2.1.3 Mutu Pelayanan.....	10
2.1.4 Food and Beverage Service.....	11
2.1.5 Definisi Hygiene dan Sanitasi .....	16

2.2 Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4 Poulasi dan Sampel .....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.6 Metode Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum .....	29
4.1.1 Sejarah Hotel.....	29
4.1.2 Logo Perusahaan.....	30
4.1.3 Alamat Hotel Aryaduta.....	30
4.1.4 Visi dan Misi Hotel Aryaduta Manado .....	31
4.1.5 Fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Aryaduta Manado.....	32
4.1.6 Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Manado.....	34
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	35
4.2.1 Penerapan Standar Personal Hygiene.....	40
4.2.2 Penerapan Hygiene dan Sanitasi Makanan .....	42
4.2.3 Prosedur Penerapan Pembersihan Peralatan Makanan dan Minuman .....	46
4.2.4 Standar kebersihan lingkungan Restoran.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel Aryaduta Manado adalah salah satu hotel berbintang empat di Manado yang dekat dengan pusat perbelanjaan, Hotel ini memiliki fasilitas yang mendukung dan juga memiliki pemandangan kota Manado yang indah yang bisa dilihat dari hotel ini. Hotel ini adalah salah satu hotel pilihan para wisatawan yang datang menginap dan berkunjung di kota Manado, selain dekat dengan pusat perbelanjaan dan memiliki pemandangan yang indah, hotel ini juga mempunyai kenyamanan dan pelayanan yang sangat baik. Pemilihan hotel dan restoran oleh wisatawan di pengaruhi oleh faktor utama. Salah satu yang paling utama adalah kebersihan *food and beverage* baik dari *product* maupun *service*.

Dalam industri kepariwisataan perhotelan merupakan sektor industri yang bergerak dalam bidang jasa adalah sangat berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan dimana hotel dituntut dapat memberikan kepuasan kepada tamu baik dari fasilitas yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Secara umum hotel yang baik dapat dinilai dari kenyamanan dan kebersihan serta kualitas pelayanan hotel tersebut. Kualitas atau mutu pelayanan merupakan hal penting yang banyak di bahas dalam bidang pendidikan termasuk praktiknya pelayanan diartikan dalam arti yang sangat luas dalam bidang perhotelan dan restoran. Dan Pelayanan yang baik dapat dinilai dari *service* yang di berikan oleh pihak hotel.

Hygiene merupakan usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya pada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi

manusia. Sedangkan Sanitasi berarti usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya pada usaha kesehatan hidup manusia. Kebersihan merupakan faktor yang sangat sensitif terhadap laku atau tidaknya suatu makanan di department *Food and Beverage*. Peralannya untuk menjual produk (dalam hal ini makanan dan minuman) yang paling pertama dilihat oleh tamu adalah tingkat kebersihannya, baik itu kebersihan makanan dan minumannya, peralatan makan atau *equipment*, dan kebersihan karyawan dalam menyajikan makanan tersebut.

Di tengah pandemi *covid-19* Hotel maupun Restoran tidak lupa dalam menjalankan dan mematuhi *protocol* kesehatan dan sebelum kegiatan *breakfast* di mulai semua karyawan diwajibkan memakai masker, *hand glov*, mencuci tangan dan menggunakan *hand sanitizer* untuk tetap menjaga kebersihan tangan, begitu juga dengan tamu sebelum memasuki area restoran untuk *breakfast* tetap mematuhi *protocol* kesehatan dengan memakai masker, menggunakan *hand sanitizer* dan sebelum mengambil makanan di *buffet* diwajibkan juga untuk memakai *hand glov*.

Hygiene dan sanitasi di Cakrawala Restaurant mulai dari Hygiene Personal Karyawannya yaitu Untuk perempuan rambut harus menggunakan Harnet dan Make up secukupnya dan untuk laki-laki rambut pendek dan minimal memakai gel rambut, berpakaian bersih dan rapi, Menggunakan kaos kaki ketika memakai sepatu, memakai parfum/deodorant agar supaya terhindar dari bau badan, tidak memakai perhiasan berlebihan, kuku bersih dan tidak memakai cat kuku, mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan, memakai *hand glov* dan masker. kemudian Hygiene dan Sanitasi makanan yaitu tetap memperhatikan beberapa faktor yaitu pemilihan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan bahan makanan, pengangkutan makanan, menyimpan makanan masak, dan yang

terakhir penyajian makanan, dan untuk Hygiene dan sanitasi Peralatan yaitu tetap memperhatikan Prosedur pembersihan peralatan makanan dan minuman yaitu membersihkan sisa kotoran yang berasal dari makanan *scraping*, kemudian melakukan *Flushing*, *soaking*/perendaman, *washing*/pencucian, kemudian dibilas dan masuk ke tahap pengeringan dan yang terakhir melakukan *polishing*/pengkilapan. Untuk Hygiene dan Sanitasi Lingkungan restoran yaitu tetap memperhatikan lingkungan restoran tersebut mulai dari lantai, meja makan dan kursi harus tetap terjaga kebersihannya sesuai dengan Hygiene dan Sanitasi dari restoran tersebut.

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) di Hotel Aryaduta Manado khususnya di Restoran ada beberapa permasalahan yang di temui oleh peneliti dalam melaksanakan tugas menghandle tamu pada saat breakfast yaitu, complaint dari tamu seperti, Ada rambut di makanan, goblet kotor dan terdapat bekas lipstick, mesin kopi terdapat banyak semut, cutlery kotor/ masih berminyak, Plate masih ada bekas noda makanan, Mi cakalang untuk mi nya rasanya sudah basi, Terdapat cacing kecil di jagung, Kursi sebagian ada bekas noda makanan/kotor, Meja makan kurang bersih/berminyak ha ini sering terjadi di restoran dalam menyangkut hygiene dan sanitasi. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan judul **"ANALISIS HYGIENE DAN SANITASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI CAKRAWALA RESTORAN HOTEL ARYADUTA MANADO**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu, Menganalisis kualitas hygiene dan sanitasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Cakrawala Restoran Hotel Aryaduta Manado

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan hygiene dan sanitasi di Cakrawala Restaurant Hotel Aryaduta Manado
2. Untuk menganalisis penerapan hygiene dan sanitasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Cakrawala Restaurant Hotel Aryaduta Manado

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Mahasiswa  
Untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi D IV Manajemen Perhotelan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
2. Bagi Politeknik Negeri Manado  
Untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang perhotelan
3. Bagi Industri  
Sebagai bahan temuan permasalahan yang akan di bahas dan ditindaklanjuti