

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini industri pariwisata telah menjadi salah satu sumber pendapatan negara. Hal ini didukung dengan berkembangnya industri perhotelan di Indonesia, baik hotel *resort* maupun hotel bisnis. Dengan menjamurnya hotel-hotel di kota-kota besar maupun kecil, gejala ini memicu persaingan di antara mereka. Mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik dan salah satu pelayanan di hotel adalah penyediaan makanan, yaitu *Food & Beverage Product*. Jika diamati, sekarang ini sedikit sekali hotel yang hanya menyediakan fasilitas kamar saja. Paling tidak hotel memiliki fasilitas lain seperti *Food & Beverage Outlet*, dalam arti restoran atau kedai kecil yang menyediakan makanan dan minuman. Sudah menjadi teori umum bahwa produk *Food & Beverage* merupakan sumber pendapatan kedua setelah kamar dari sebuah hotel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyediaan makanan dan minuman merupakan satu di antara beberapa fasilitas vital di sebuah hotel. Semakin lengkap fasilitas sebuah hotel, diharapkan kenyamanan dan kepuasan tamu dapat terpenuhi pula.

Di antara hotel-hotel berbintang lima di Surabaya, Hotel Sheraton merupakan hotel yang memiliki fasilitas cukup lengkap. Dan sektor penyediaan makanan dan minuman merupakan salah satu andalan produk Hotel Sheraton. Pihak Manajemen Hotel menaruh perhatian yang cukup besar dalam penyediaan makanan dan minuman di hotel. Hal ini terlihat dengan dibukanya beberapa outlet (restoran) di dalam hotel Sheraton. Diantaranya, Lobby Bar, Kawi Lounge & Coffee Shop, dan Lung Yuan Chinese Restaurant. Perhatian manajemen Sheraton tidak berhenti di situ saja. Di samping kuantitas, Sheraton juga memperhatikan kualitas makanan yang disajikan.

Rymerthus A. Amakora Andrikus dalam bukunya, menyatakan bahwa kebersihan adalah bagian dari gaya hidup seseorang. Kebersihan harus dilakukan oleh setiap orang di setiap saat dan setiap tempat. Secara umum, kebersihan dapat

dibagi dua, yaitu kebersihan pribadi (*Personal Hygiene*), dan kebersihan makanan (*Food Hygiene*). Setiap karyawan dalam bidang jasa makanan perlu menjaga dan melaksanakan standard kualitas kebersihan makanan. Standard tersebut hanya dapat dipertahankan jika para karyawan, baik operasional dan manajemen, memiliki komitmen dan kesadaran diri untuk mempertahankan standard dan prosedur yang berlaku (Rymbberthus A. Amakora Andrikus, 2000: 393).

Personal hygiene mempunyai peranan penting dalam menunjang tercapainya *food hygiene*. Makanan yang bersih akan dihasilkan oleh lingkungan kerja dan pengolahan yang bersih. Sehingga ini menuntut kebersihan dari pengolah makanan.

Setiap *food product staff* diwajibkan memenuhi standard *personal hygiene*, misalnya mandi minimal sehari 2 kali, cuci rambut minimal 2 hari sekali, membiasakan selalu cuci tangan sebelum dan sesudah mengolah makanan, jika memiliki luka atau penyakit kulit, harus memeriksakan diri ke klinik sebelum bekerja, untuk memperoleh ijin untuk bekerja. Itu juga berlaku jika seorang staff sakit. Staff tersebut harus mendapatkan ijin dari klinik, sebelum bekerja. Hal ini dilakukan untuk mencegah penyebaran penyakit melalui makanan. Selain kebersihan tubuh, juga perlu memperhatikan kebersihan seragam kerja. Karena kebersihan seragam akan mencerminkan kebersihan si pemakai. Dan yang terpenting tetapi sering diabaikan, membuang sampah apapun bentuknya ke tempat sampah. Standard *personal hygiene* tersebut wajib ditekankan pada setiap staff, karena itu semua akan mempengaruhi kualitas kebersihan produk.

Kurangnya prosedur kebersihan dapat menyebabkan sakit perut, diare, dan keracunan makanan. Untuk mencegahnya, kualitas makanan harus selalu dijaga dan juga sarana persiapan penyajian makanan harus dipantau. Pemantauan dapat dilakukan dengan pembersihan rutin, minimal seminggu sekali dan pemeriksaan kebersihan setiap hari.

Food Hygiene (kebersihan makanan) sangat erat hubungannya dengan sanitasi makanan. Produk-produk *Food & Beverage* seharusnya dibeli, diterima, disimpan, disiapkan dan disajikan dalam keadaan bersih. Termasuk bahan makanan berupa sayuran dan buah yang dikalengkan. Sayuran kaleng seperti, asparagus, jamur, jagung, dan buah kalengan seperti, rambutan, lychee, longan,

aprikot merupakan bahan makanan yang sering digunakan dalam operasional restoran di sebuah hotel. Untuk mengenali produk makanan kaleng yang bagus, diperlukan standard-standard kebersihan yang patut diperhatikan oleh staf hotel, yang lebih dikenal dengan *FSMS (Food Safety Management Sistem)*. *FSMS* menentukan apakah makanan kaleng tersebut layak diterima, disimpan, diolah, dan disajikan.

Penulisan tentang hal ini berawal dari ditemuinya penerimaan asparagus kalengan dalam kondisi kaleng sudah berkarat dan menggelembung oleh pihak *receiving* atas persetujuan bagian *purchasing* Hotel Sheraton Surabaya dengan alasan stock habis. Hal ini seharusnya tidak boleh dilakukan oleh suatu hotel yang berstatus bintang lima, dimana seharusnya pihak hotel menjaga kualitas produk *F&B* yang dihasilkan. Berdasarkan hal itu, penulis tertarik untuk mengulas sistem standarisasi *Food Hygiene* jenis makanan kaleng di Hotel Sheraton Surabaya dan mem-bandingkannya dengan teori-teori dasar yang telah ada sebelumnya. Dengan demikian penulis dapat menemukan relevansi di antara keduanya.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang dikemukakan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

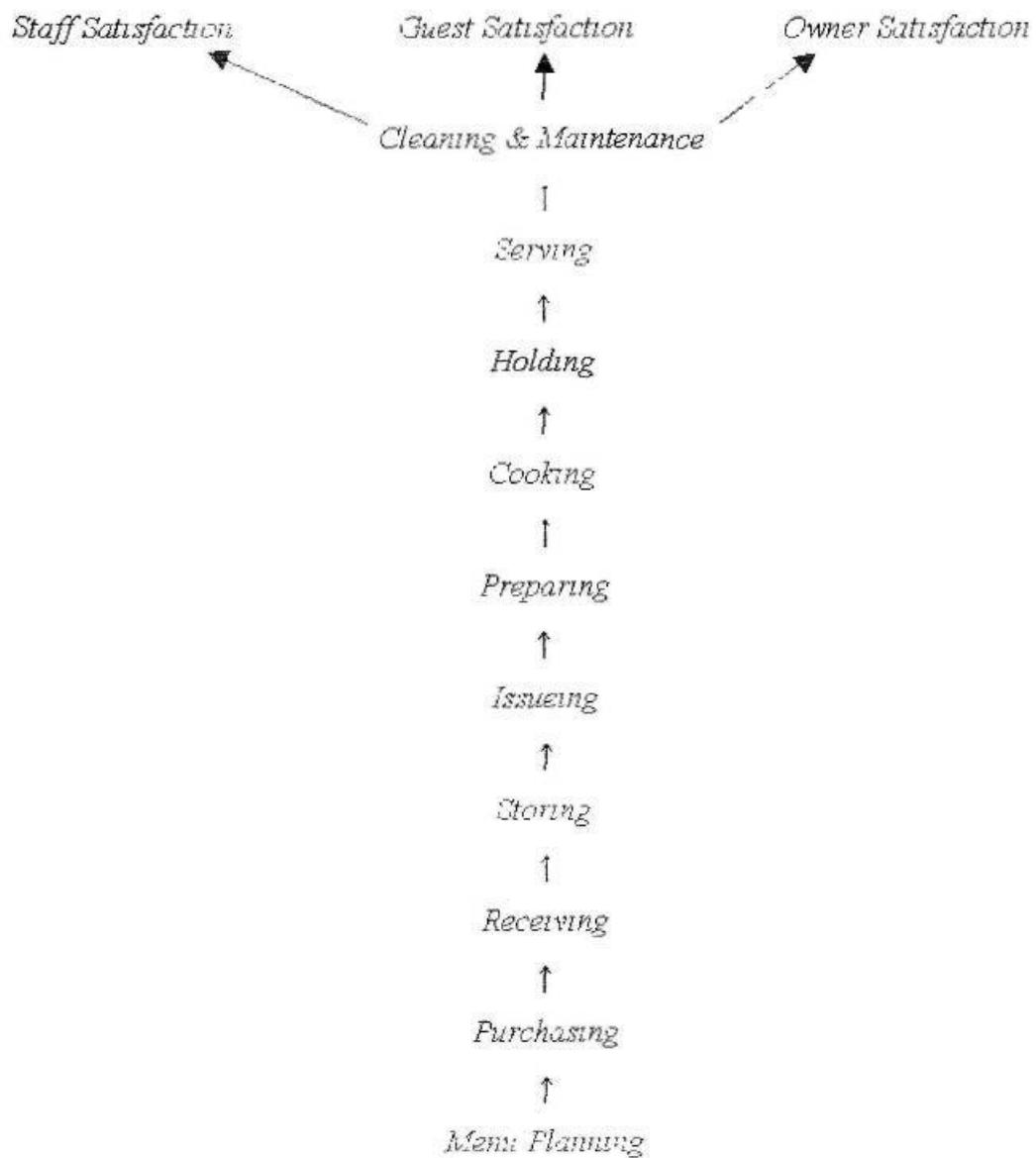
" Bagaimana Standardisasi *FSMS (Food Safety Management Sistem)* bahan makanan kaleng jenis sayuran dan buah di bagian *receiving* dan *storing* Hotel Sheraton berdasarkan teori-teori yang sudah ada "

1.3. Batasan Masalah

Aktivitas dalam *Food & Beverage* mempunyai alur yang cukup panjang dan berkaitan satu dengan yang lain. Dimulai dengan *Menu Planning* (Perencanaan Menu), dilanjutkan dengan proses pembelian-penerimaan-penyimpanan dan pemrosesan bahan makanan, yang bertujuan untuk mencapai kepuasan tamu, pemilik dan staff hotel sendiri. Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis akan membatasi pembahasan meliputi proses *Receiving* (penerimaan), *Storing* (penyimpanan), dan *Cleaning Maintenance* (pemeliharaan kebersihan). *Receiving* dan *Storing* adalah salah satu bagian penting, karena aktivitas yang

dilakukan pada kedua tahap tersebut berpengaruh pada kondisi makanan kaleng sebelum digunakan. Sedangkan *Cleaning Maintenance* adalah faktor yang mutlak dilakukan untuk menunjang kondisi kelayakan makanan kaleng tersebut.

Secara garis besar, aktivitas dalam *Food & Beverage Operation* dapat digambarkan sebagai berikut (Cichy, 1994: 6):



1.4. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan karya ilmiah ini, adapun tujuan-tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengamatan standardisasi *FSMS (Food Safety Management System)* bahan makanan kaleng jenis sayuran dan buah di bagian *receiving* dan *storage* Hotel Sheraton terhadap teori-teori dasar yang sudah ada terhadap sistem standardisasi *Food Hygiene* di Hotel Sheraton.
2. Memberikan masukan kepada pihak manajemen Hotel Sheraton Surabaya jika terdapat kekurangan dalam penerapan sistem standardisasi *Food Hygiene* di hotel tersebut.

1.5. Manfaat penulisan

1. Bagi Hotel Sheraton :

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah mengetahui kecocokan antara sistem standardisasi *Food Hygiene* yang Hotel Sheraton miliki dengan teori-teori dasar yang sudah ada. Melalui penelitian ini Hotel Sheraton juga bisa mendapatkan masukan-masukan berkenaan dengan pemberlakuan sistem standardisasi *Food Hygiene* jenis makanan kaleng.

2. Bagi penulis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar penulis mendapatkan wawasan yang lebih luas tentang teori *Food Hygiene* khususnya jenis makanan kaleng dan pelaksanaannya. Dengan demikian penulis dapat mengenal lebih jauh baik dari sisi teori maupun praktek di lapangan.

3. Bagi mahasiswa Manajemen Perhotelan di Universitas Kristen Petra

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah dapat mengenal lebih jauh tentang *Food Hygiene* jenis makanan kaleng dan pelaksanaannya di lapangan.