

TINJAUAN *HYGIENE* DAN SANITASI SELAMA MASA PANDEMI COVID – 19 DI *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT*

**PADA HOTEL SINABUNG HILLS BERASTAGI**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH :**

**AGA MAHESA BUKIT**

**NPM : 185307031**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI**

**MEDAN**

**2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber yang dapat menambah pendapatan bagi negara. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan.

Pariwisata dalam masa pandemik ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Pariwisata juga suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai satu kesatuan produk, yang nyata (*tangible product*) dan tidak nyata (*intangible product*), salah satu sektor yang mendukung kepariwisataan adalah hotel.

PBB menyebut bahwa tahun 2020 sebagai tahun terburuk dalam sejarah pariwisata. Menurut data *World Tourism Organization (WTO)* selama satu tahun di masa *pandemic* ini menyatakan bahwa kedatangan turis internasional turun satu miliar atau 74% pada tahun 2020. Asia sebagai wilayah pertama yang merasakan dampak Covid – 19 mengalami penurunan paling tajam.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu serta jasa penunjang lainnya yang dibuka untuk umum selama 24 jam untuk mendapatkan keuntungan. Hotel juga memiliki beberapa

departemen yang saling memberikan keuntungan bagi hotel salah satunya adalah *Food and Beverage Department*, departemen ini menangani penyajian makanan dan minuman di suatu hotel. *Restaurant* juga salah satu bagian di *Food and Beverage Department*.

Restoran merupakan salah satu jenis usaha yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan. Dalam menjalankan operasional sebuah *restaurant* di hotel dibagi dengan beberapa waktu *operational* yaitu : sebelum buka (*pre-opening*), selama *restaurant* buka (*During Operation*) dan sesudah *restaurant* tutup (*After Closing*) serta yang bertanggung jawab untuk menjalankan operasional ini adalah disebut pramusaji (*Waiters/Waitress*).

Pramusaji (*waiters/waitress*) adalah seorang karyawan yang bertugas di restoran mulai dari menunggu, melayani, dan menyajikan pesanan makanan dan minuman bagi para tamu, membersihkan restoran dan lingkungan kerjanya serta mempersiapkan meja makan dan kursi (*table/chair*) untuk tamu berikutnya. Untuk mendukung kelancaran operasional tersebut dibutuhkan pramusaji (*waiter/waitress*) yang berkualitas dan terampil di bidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan tamu hotel. Suatu *restaurant* terdapat orang-orang yang memimpin dan bertanggung jawab untuk mengelola *restaurant* tersebut, salah satunya *supervisor*. *Supervisor* sangat berperan dalam mengawasi bawahannya selama operasional *restaurant* terlaksana. Selain itu, *supervisor* juga

harus mempunyai wawasan luas dan pengetahuan bagaimana pelayanan yang baik di sebuah *restaurant*.

*Hygiene* merupakan upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan subjeknya, sedangkan sanitasi merupakan upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan lingkungan dari subjeknya. *Hygiene* dan sanitasi dapat diterapkan seperti pemilihan bahan makanan, menjaga kebersihan penyimpanan bahan makanan, menjaga kebersihan peralatan, menjaga kebersihan diri. Selama masa *pandemic* Covid – 19 *hygiene* dan sanitasi sangat berperan penting di dunia pariwisata terutama di hotel atau *restaurant*. Hotel atau *restaurant* harus memperhatikan penerapan *hygiene* dan sanitasi agar tamu yang datang ke *restaurant* atau hotel merasa nyaman dan aman.

Selama penulis melakukan riset di Hotel Sinabung Hills Berastagi, penulis berada di *outlet food and beverage service* tepatnya di *banquet*, *room service* dan *restaurant*. Penulis juga melaksanakan kerja didampingi dengan staf hotel dan penulis lebih banyak berada di *restaurant* dan *room service* dari pada di *banquet*.

Penulis juga melihat ada beberapa keluhan tamu yang sering terjadi di *Restaurant* maupun di *Banquet*. Pada Hotel Sinabung Hills Berastagi baik itu dalam pelayanan pramusaji terhadap tamu, keluhan terhadap makanan yang ada di *restaurant*, serta *hygiene* dan sanitasi pada perlengkapan dan lingkungan *operational* di *restaurant* maupun di *banquet*. Keluhan tamu yang sering terjadi yaitu tentang kebersihan pada peralatan di *restaurant* dan di *banquet* serta kebersihan lingkungan kerja di *outlet Food and Beverage Department*.

Apalagi pada saat pandemi ini sangat penting menjaga *hygiene* dan sanitasi pada peralatan yang ada di *outlet Food and Beverage Service* serta kebersihan

lingkungan *operational* di *outlet Food and Beverage Service*, agar tamu yang datang ke *restaurant* pada saat *breakfast*, *lunch* atau *dinner* merasa nyaman dan tidak khawatir adanya virus yang mengancam kesehatan tamu yang ada di *restaurant* begitu juga tamu yang saat menggunakan ruangan *banquet (hallroom* atau *room meeting*) merasa nyaman dan tidak khawatir akan kesehatannya jika lingkungan dan juga peralatannya benar – benar bersih. Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“TINJAUAN *HYGIENE* DAN SANITASI SELAMA MASA PANDEMI COVID – 19 DI *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT* PADA HOTEL SINABUNG HILLS BERASTAGI”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah yang akan dianalisis, penulis akan mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Hygiene* dan Sanitasi di *Operational Food and Beverage Service* pada Hotel Sinabung Hills Berastagi?
2. Bagaimana pengawasan *Supervisor* di *outlet Food and Beverage Service* pada Hotel Sinabung Hills Berastagi?
3. Bagaimana kepuasan tamu pada saat di *outlet Food and Beverage Service* pada Hotel Sinabung Hills Berastagi?

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Formal

Tujuan formal penulis tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III, Program Studi Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

#### 2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui Bagaimana penerapan *Hygiene* dan Sanitasi di *Operational Food and Beverage Service* pada Hotel Sinabung Hills Berastagi.
- b. Untuk mengetahui Bagaimana pengawasan *Supervisor* di *outlet Food and Beverage Service* pada Hotel Sinabung Hills Berastagi.
- c. Untuk mengetahui Bagaimana kepuasan tamu pada saat di *outlet Food and Beverage Service* pada Hotel Sinabung Hills Berastagi.

### D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

#### 1. Bagi Penulis

Untuk mengaplikasikan ilmu yang penulis dapat selama perkuliahan, dalam meneliti dan menganalisis pentingnya *hygiene* dan sanitasi pada penerapan, pengawasan *supervisor*, dan kepuasan tamu di *Food and Beverage Service Department* selama masa pandemi Covid – 19 pada Hotel Sinabung Hills Berastagi.

## 2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca untuk mengetahui pentingnya *hygiene* dan sanitasi pada penerapan, pengawasan *supervisor*, dan kepuasan tamu di *Food and Beverage Service Department* selama masa pandemi Covid – 19 pada Hotel Sinabung Hills Berastagi.

## 3. Bagi Kampus Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya untuk meneliti dan menganalisis pentingnya *hygiene* dan sanitasi pada penerapan, pengawasan *supervisor*, dan kepuasan tamu di *Food and Beverage Service Department* selama masa pandemi Covid – 19 pada Hotel Sinabung Hills Berastagi.