

ABSTRAK

Natra Bintang adalah hotel/resort bintang yang harus memberikan pelayanan prima pada tamu. Department kitchen harus memberikan makanan dan minuman pada tamu yang berkualitas dengan cara hygiene dan sanitasi yang baik. Di Natra Bintang pernah mengalami kejadian pada makanan yaitu rambut masuk ke makanan pada saat sudah di sajikan kepada tamu. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengandalkan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kitchen Natra Bintang sudah hampir memenuhi syarat hygiene dan sanitasi yang baik dan benar hanya saja perlu meningkatkan lagi dalam hygiene dan sanitasi yang belum diterapkan. Hambatan yang ada harus diperkecil atau ditangani agar kualitas makanan pun meningkat.

Kata kunci : *hygiene, sanitasi, kualitatif, syarat, hambatan*