

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Cikarang merupakan sebuah wilayah di Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Cikarang dikenal sebagai kota industri karena banyaknya pabrik dan perusahaan besar yang beroperasi di wilayah ini. Sebagai kota industri, Cikarang memiliki keunggulan yang menarik di mata investor karena berada di lokasi yang strategis, akses jalan tol Jakarta-Cikampek, ketersediaan tenaga kerja yang cukup serta fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Dengan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan bisnis, Cikarang memiliki banyak pilihan akomodasi, salah satunya adalah hotel sebagai pilihan tempat tinggal para pebisnis.

Tidak hanya sebagai tempat tinggal, hotel-hotel di Cikarang juga memudahkan para pebisnis untuk melakukan perjalanannya guna bertemu dengan mitra bisnis karena kemudahan aksesibilitas ruang *meeting* yang ditawarkan dengan berbagai kapasitas bersama fasilitas pendukung lainnya. Hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara industri dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk memberikan tempat tinggal, makanan dan minuman serta layanan lainnya dimana layanan dan fasilitas-fasilitas tersebut disediakan untuk tamu atau orang-orang yang ingin tinggal untuk jangka waktu tertentu (Widanaputra, 2009:16).

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, merupakan hotel bintang 4 yang menjadi bagian dari jaringan Hotel Sahid Group. Berdiri sejak 1995 dan menjadi hotel tertua yang melegenda ditengah sibuknya kawasan industri berlokasi di Lippo Cikarang, Jl. M.H.Thamrin No.Kav.103, Cikarang Selatan tentunya juga memiliki *kitchen* didalamnya. Berkonsep Jawa, Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang menawarkan berbagai hidangan tradisional untuk menu sarapan yang biasanya menjadi pilihan sebagai hidangan penutup acara besar seperti pernikahan maupun rapat pemerintah.

Dalam upaya menawarkan pelayanan dan produk terbaik bagi para tamu, tentunya tidak terlepas dari bahan-bahan yang digunakan, peralatan, kebersihan ruang kerja, kebersihan personal, kreativitas, hingga tempat penyimpanan. Dengan menjaga standar kebersihan yang tinggi dan

mengikuti prosedur yang ketat dalam pengolahan makanan, risiko kontaminasi dan keracunan makanan dapat diminimalkan. Dengan menerapkan langkah-langkah pencegahan yang tepat, hotel dapat mengurangi kemungkinan terjadinya masalah pangan yang dapat menyebabkan komplain dari tamu.

*Kitchen* merupakan ruangan dengan dinding bangunan khusus yang dilengkapi fasilitas untuk memasak (Sudiara, 2001). *Kitchen* adalah tempat utama dimana bahan mentah diolah menjadi setengah matang ataupun matang dengan bahan pelengkap lainnya untuk disajikan kepada tamu. Pada umumnya, *kitchen* mengolah *appetizer* (makanan pembuka), sup hingga *main course* (hidangan utama).

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, merupakan hotel bintang 4 yang menjadi bagian dari jaringan Hotel Sahid Group. Berdiri sejak 1995 dan menjadi hotel tertua yang melegenda ditengah sibuknya kawasan industri berlokasi di Lippo Cikarang, Jl. M.H.Thamrin No.Kav.103, Cikarang Selatan tentunya juga memiliki *kitchen* didalamnya. Berkonsep Jawa, Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang menawarkan berbagai hidangan tradisional untuk menu sarapan yang biasanya menjadi pilihan sebagai hidangan penutup acara besar seperti pernikahan maupun rapat pemerintah.

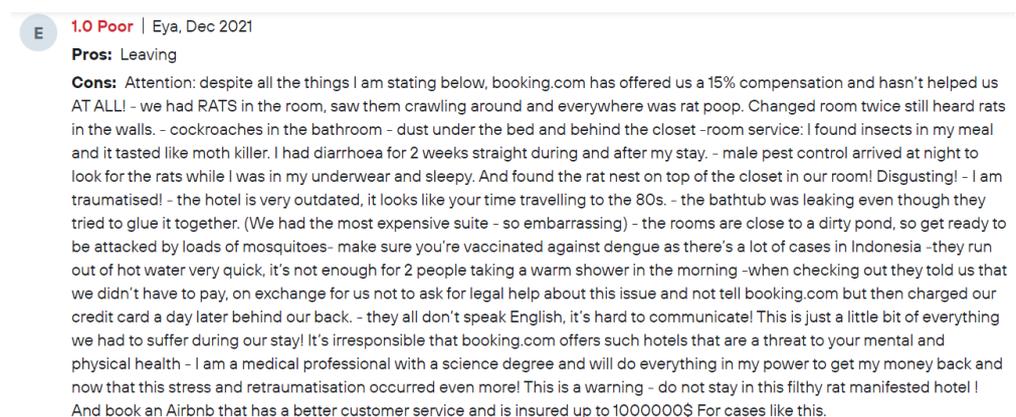
Dalam upaya memberikan pelayanan serta produk terbaik untuk tamu tentunya tidak terlepas dari bahan-bahan yang digunakan, peralatan, kebersihan ruang kerja, kebersihan personal, kreativitas, hingga tempat penyimpanan. Dengan menjaga standar kebersihan yang tinggi dan mengikuti prosedur yang ketat dalam pengolahan makanan, risiko kontaminasi dan keracunan makanan dapat diminimalkan. Dengan menerapkan langkah-langkah pencegahan yang tepat, hotel dapat mengurangi kemungkinan terjadinya masalah pangan yang dapat menyebabkan komplain dari tamu.

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2014), keamanan pangan merupakan kondisi pangan yang aman, higienis, dan memenuhi persyaratan gizi serta bahan berbahaya lainnya yang diatur dalam perundangan yang berlaku. Menurut Prof. Dr. Ir. Endang S. Rahayu, M.S "Manajemen keamanan pangan merupakan serangkaian langkah yang meliputi merencanakan, mengatur, melaksanakan, dan mengontrol sistem yang terkait dengan makanan untuk memastikan bahwa makanan yang diproduksi, diolah, dan disajikan kepada konsumen aman untuk dimakan dan memenuhi standar kebersihan yang berlaku."

Keamanan pangan perlu diperhatikan karena sebuah hidangan yang disajikan dapat mengurangi risiko kerugian finansial terkait dengan keracunan makanan, penggantian makanan yang rusak, dan denda akibat pelanggaran persyaratan keamanan pangan yang wajib dipatuhi industri perhotelan. Pertimbangan yang sesuai dalam penanganan makanan dapat menciptakan tempat kerja yang aman dan nyaman bagi paa staf karena mengurangi risiko cedera dan penyakit akibat kontak dengan bahan makanan berbahaya.

*Staff* seringkali tidak terlalu memikirkan dan peduli akan kemungkinan yang terjadi saat makanan disajikan. Dimulai suhu yang menurun, adanya rambut didalam hidangan, bahkan hidangan yang sudah dihinggapi serangga pun tidak diganti dengan yang baru. Dikhawatirkan bila hal ini terus dibiarkan, tamu akan mengalami keracunan dikarenakan kita tidak tahu darimana asal serangga tersebut dan apakah serangga yang hinggap pada makanan tersebut membawa suatu penyakit atau tidak.

Selama penulis melakukan penelitian, penulis melihat banyak *equipment* dan *utensil* di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang kurang lengkap dan banyak yang sudah rusak. Hal ini dapat menyebabkan pencampuran bahan makanan satu sama lain yang tidak seharusnya. Salah satu contohnya yaitu kekurangan pisau untuk memotong bahan mentah seperti daging dan kemudian digunakan untuk memotong sayuran tanpa pembersihan yang tepat, dapat terjadi kontaminasi silang yang dapat mengancam keamanan pangan.



**Gambar 1.1 Review Tamu**

Selama melakukan penelitian, penulis juga mencari penilaian yang ditulis oleh tamu dari web yang berbeda. Dan penulis berhasil menemukan penilaian buruk dari tamu yang bersangkutan dengan keamanan pangan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, dimana tamu mengatakan bahwa ia

menemukan serangga pada makanannya dan mengalami diare selama 2 minggu berturut-turut tepat setelah menginap di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.



**Gambar 1.2 Review Tamu**

Penulis juga menemukan komentar lainnya dimana teko elektrik pemanas air yang ditemukan dalam keadaan kotor dengan sisa-sisa mie yang diduga bekas pengunjung sebelumnya. Tamu sangat menyanggah kejadian yang ia alami, dikarenakan saat itu sedang pandemi *covid-19* dan pihak hotel tidak memperhatikan standar protokol kesehatan.

Temuan serangga pada makanan dan keadaan kotor pada teko elektrik di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang adalah pelanggaran serius terhadap standar keamanan pangan. Hal ini menunjukkan kekurangan dalam manajemen keamanan pangan di hotel tersebut. Hotel perlu segera mengambil tindakan korektif untuk meningkatkan kebersihan, pengawasan, dan pelatihan karyawan terkait keamanan pangan. Tanggapan yang proaktif terhadap keluhan tamu dan kompensasi yang pantas juga perlu diberikan untuk memulihkan kepercayaan konsumen dan menjaga reputasi hotel.

Penerapan praktik keamanan pangan yang ketat di hotel tidak hanya penting untuk menjaga kesehatan tamu, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan memuaskan. Jika tamu merasa yakin bahwa makanan dan minuman yang disajikan di hotel aman dan bebas kontaminasi, mereka akan merasa lebih nyaman dan memiliki kesan positif terhadap pengalaman mereka di hotel tersebut. Dengan demikian, kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya keamanan pangan menjadi esensial bagi manajemen hotel dan seluruh stafnya. Melalui upaya kolaboratif yang melibatkan seluruh bagian dalam hotel, dari dapur hingga pelayanan makanan, dapat dipastikan bahwa

keamanan pangan dijaga dengan baik dan standar yang tinggi, sehingga hotel dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan bagi para tamu yang berkunjung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem manajemen keamanan pangan yang di implementasikan di departemen *kitchen* Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem manajemen keamanan pangan di departemen *kitchen* Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis mengangkat judul implementasi sistem manajemen keamanan pangan pada *kitchen* departemen di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kepatuhan departemen *kitchen* Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang terhadap standar keamanan pangan yang berlaku.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan atau tindakan yang diperlukan guna meningkatkan sistem manajemen keamanan pangan yang di implementasikan pada *kitchen* departemen Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini akan difokuskan pada implementasi sistem manajemen keamanan pangan yang berkaitan dengan pengelolaan, pengolahan, penyimpanan bahan baku makanan dan *hygiene* sanitasi di *kitchen* departemen Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Penelitian ini tidak akan mencakup aspek kinerja karyawan dan faktor eksternal lainnya yang tidak terkait dengan manajemen keamanan pangan dengan batasan sebagai berikut :

### 1. Lingkup Penelitian :

Penelitian ini akan difokuskan pada implementasi sistem manajemen keamanan pangan yang berkaitan dengan pengendalian kebersihan area dapur, pengelolaan bahan baku, pengolahan, penyimpanan bahan makanan dan *persolan hygiene* di *kitchen* departemen Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Penelitian ini tidak akan mempertimbangkan aspek kinerja karyawan atau faktor eksternal yang tidak langsung terkait dengan sistem manajemen keamanan pangan.

### 2. Fokus Penelitian :

Permasalahan yang akan diteliti meliputi kepatuhan terhadap standar keamanan pangan, pengendalian kebersihan, pengelolaan bahan baku, pengolahan, penyimpanan bahan makanan dan *personal hygiene*. Penelitian ini tidak akan mengkaji aspek-aspek lain tidak secara langsung berkaitan dengan sistem manajemen keamanan pangan.

### 3. Lokasi dan Waktu :

Penelitian ini dilakukan secara khusus di *kitchen* departemen Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, yang berlokasi di Lippo Cikarang, Jl. M.H.Thamrin No.Kav. 103, Cibatu, Cikarang Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Terhitung dari bulan Juli 2022 hingga Januari 2023.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

#### 1. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa/i program studi D3 Perhotelan sebagai ilmu dan gambaran terhadap implementasi sistem manajemen keamanan pangan pada departemen *kitchen* di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang dan menjadikannya sebagai referensi penelitian Tugas Akhir program studi D3 Perhotelan.

#### 2. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu dalam meningkatkan kualitas diri di dunia kerja yang sesungguhnya.

### **3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai manajemen keamanan pangan pada *kitchen* Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini sebagai referensi dalam Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan dan pengendalian keamanan pangan, sehingga dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki masalah yang terkait dengan keamanan pangan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang untuk Meningkatkan kesadaran dan pengetahuan karyawan mengenai pentingnya keamanan pangan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam mengikuti prosedur dan standar yang telah ditetapkan.