

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Perkembangan tersebut mendorong setiap destinasi wisata dan industri pendukungnya untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing serta memenuhi kebutuhan wisatawan yang semakin beragam. Salah satu industri yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pariwisata adalah industri perhotelan, karena tidak hanya menyediakan jasa akomodasi, tetapi juga berbagai layanan pendukung, termasuk penyediaan makanan dan minuman bagi tamu. Seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata, kebutuhan wisatawan terhadap jasa akomodasi, khususnya hotel, juga semakin meningkat. Kondisi tersebut mendorong setiap hotel untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, tidak hanya dalam aspek kenyamanan dan keramahan, tetapi juga melalui penyediaan produk makanan yang berkualitas dan aman untuk dikonsumsi. Kualitas pelayanan makanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap layanan hotel Arisandi et al., (2019). Pernyataan ini sejalan dengan Andayani et al., (2021), yang menjelaskan bahwa pesatnya perkembangan sektor pariwisata menuntut setiap pelaku industri untuk memiliki keunggulan dan kualitas layanan yang mampu menciptakan daya saing serta mendukung keberlanjutan industri pariwisata.

Salah satu aspek yang menentukan kualitas pelayanan hotel adalah keamanan pangan (*food safety*). Layanan makanan dan minuman tidak hanya dituntut menghasilkan hidangan dengan cita rasa yang baik dan tampilan yang menarik, tetapi juga harus menjamin bahwa makanan yang disajikan aman untuk dikonsumsi. Keamanan pangan berkaitan dengan upaya pencegahan berbagai bahaya yang dapat menyebabkan penyakit bawaan makanan (*food borne illness*), baik yang berasal dari kontaminasi biologis seperti bakteri, virus, dan parasit, maupun kontaminasi kimia dan fisik pada makanan. Sebagian besar kasus *food borne illness* disebabkan oleh mikroorganisme patogen yang mencemari pangan

dan dapat menimbulkan gangguan kesehatan, mulai dari gejala ringan hingga penyakit yang serius. Oleh karena itu, penerapan *food safety* menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem manajemen mutu dalam industri perhotelan guna menjamin keamanan pangan, melindungi kesehatan konsumen, serta menjaga kualitas pelayanan dan reputasi hotel Adams & Motarjemi, (1999). Penerapan *food safety* juga harus didukung oleh operasional *kitchen* yang efektif melalui penerapan *standard operating procedure* (SOP), koordinasi yang baik antarstaf, serta ketersediaan dan pemeliharaan peralatan dapur yang memadai. Peralatan yang tidak layak, lemahnya penerapan SOP, maupun hambatan komunikasi dapat mengganggu proses produksi makanan sehingga berpotensi menurunkan kualitas produk yang disajikan kepada tamu. Dengan demikian, pengelolaan operasional dapur yang baik merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *food safety* dan menjaga konsistensi kualitas layanan makanan di hotel (Mertasih & Rahmawati, 2025).

Pentingnya penerapan *food safety* juga didukung oleh implementasi hygiene dan sanitasi yang dilakukan secara konsisten pada setiap tahapan pengelolaan makanan, mulai dari penerimaan bahan baku, penyimpanan, pengolahan, hingga penyajian. Penerapan hygiene dan sanitasi yang sesuai dengan standar operasional serta prinsip *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) berperan dalam meminimalkan risiko kontaminasi pangan, mencegah terjadinya keluhan tamu akibat makanan yang tidak aman, serta menjaga kualitas produk kuliner dan citra hotel. Dengan demikian, keberhasilan implementasi *food safety* tidak hanya bergantung pada ketersediaan prosedur, tetapi juga pada kepatuhan seluruh karyawan dalam menerapkan standar hygiene dan sanitasi secara konsisten pada operasional dapur (Nugraha, 2020).

Dalam praktik internasional, implementasi *food safety* mengacu pada standar *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) serta ISO 22000:2018 sebagai sistem manajemen keamanan pangan yang bertujuan memastikan pangan aman dikonsumsi. Standar ini mengatur pengendalian bahaya keamanan pangan melalui penerapan praktik higienis, pengendalian risiko, dan ketertelusuran (*traceability*) pada setiap tahapan rantai pangan, mulai dari penerimaan bahan baku, penyimpanan, pengolahan, hingga penyajian kepada

konsumen. Penerapan sistem tersebut memungkinkan organisasi mengidentifikasi potensi bahaya, menetapkan langkah pengendalian yang efektif, serta secara konsisten menghasilkan produk pangan yang memenuhi persyaratan keamanan pangan. Bagi hotel berbintang, keberhasilan implementasi *food safety* tidak hanya berfungsi melindungi kesehatan tamu, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan dan menjaga reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif (ISO, 2018).

Bali sebagai salah satu destinasi wisata internasional memiliki perkembangan industri perhotelan yang sangat pesat. Tingginya jumlah wisatawan yang berkunjung setiap tahun menyebabkan persaingan antarhotel berbintang semakin kompetitif, termasuk dalam penyediaan layanan makanan dan minuman. Kondisi tersebut menuntut setiap hotel untuk mampu menjaga kualitas produk kuliner melalui penerapan standar keamanan pangan yang konsisten, meskipun aktivitas operasional mengalami perubahan akibat fluktuasi jumlah tamu pada periode tertentu.

Salah satu hotel yang menghadapi dinamika tersebut adalah Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti selama melaksanakan praktik kerja lapangan, tingkat hunian (*occupancy*) hotel mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Pada periode Desember hingga Februari, yang bertepatan dengan libur Natal, Tahun Baru, serta musim panas di Australia, tingkat okupansi hotel dapat mencapai sekitar 80–90%. Sementara itu, pada bulan Ramadan tingkat okupansi berkisar 80–85% dengan karakteristik pelayanan restoran yang berbeda karena meningkatnya tamu domestik yang memanfaatkan layanan berbuka puasa, sedangkan jumlah tamu breakfast menurun. Sebaliknya, pada periode *low season*, tingkat okupansi pernah turun hingga sekitar 50%, yang terlihat dari jumlah tamu sarapan di restoran yang hanya berkisar 35 orang (*pax*) dalam satu pagi.

Perubahan tingkat okupansi tersebut berdampak langsung terhadap operasional *kitchen*, terutama dalam perencanaan produksi makanan, pengelolaan bahan baku, serta penerapan prosedur *food safety*. Untuk menjaga konsistensi keamanan pangan, hotel menerapkan berbagai prosedur operasional, seperti sistem

First In First Out (FIFO) pada seluruh *chiller* dan *freezer*, menjaga kebersihan area *kitchen* setelah proses produksi, mengendalikan kelembapan bahan makanan yang mudah rusak selama penyimpanan, serta menutup makanan menggunakan *plastic wrap* sebelum disimpan kembali sesuai prosedur. Namun, meningkatnya volume produksi makanan pada periode tertentu menyebabkan *staff kitchen* dituntut bekerja lebih cermat agar seluruh prosedur tetap terlaksana sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP).

Pentingnya implementasi *food safety* juga terlihat dari adanya insiden yang pernah terjadi di restoran The Clubhouse, yaitu ditemukannya serpihan mata pisau pada salah satu hidangan *à la carte* sebelum makanan tersebut dikonsumsi oleh tamu. Meskipun insiden tersebut segera ditangani oleh pihak hotel sesuai prosedur dan tidak menimbulkan dampak terhadap kesehatan tamu, kejadian tersebut menunjukkan bahwa potensi bahaya fisik (*physical hazard*) tetap dapat terjadi dalam proses pengolahan makanan apabila pengawasan terhadap penggunaan peralatan tidak dilakukan secara optimal. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP saja belum cukup, tetapi diperlukan implementasi yang konsisten melalui pengawasan, kedisiplinan, serta kepatuhan seluruh personel *kitchen*.

Berdasarkan uraian tersebut, implementasi *food safety* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel menjadi penting untuk dikaji lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi *food safety* dilaksanakan pada operasional *kitchen*, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapannya, serta memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas keamanan pangan dan pelayanan makanan di hotel.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan standar *food safety* dalam meningkatkan kualitas kuliner di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan *food safety* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan standar *food safety* dalam meningkatkan

kualitas kuliner di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel

2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan *food safety* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan dan kuliner terkait penerapan *food safety*.
2. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara *food safety*, kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

