

PENERAPAN PERSONAL HYGIENE PADA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE HOTEL ARYADUTA PEKANBARU

Oleh:

Adi Kurniawan

Pembimbing: Dr. Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Email: adikurniawanrtg93@gmail.com

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau, Pekanbaru

Kampus Bina Widya JL.HR. Subrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru
28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In the world of hospitality especially in food and beverage service every single thing must be considered to give the best food to guest of hotel. Actually not only about food but the first thing seen by guest of hotel before they enjoy their food is about employee. Employee of food and beverage service must be clean in every single thing in their body.

Because of that really need knowledge about important thing implementation personal hygiene for the employee. Not only in working area but also in their daily activity so they get used to a healthy lifestyle. Finally a comfortable working atmosphere will be created.

Keyword : Hospitality, Health, Personal Hygiene, food and Beverage, Life Style

1. Latarbelakang

Pariwisata atau dalam istilah internasional dikenal dengan sebutan *tourism* merupakan suatu lahan bisnis yang sangat potensial sekali untuk dikembangkan, dimana berbagai jenis produk baik itu yang terlihat (*tangible*) atau yang tidak terlihat (*intangible*) atau yang lebih dikenal dengan jasa yang dapat kita tawarkan kepada para wisatawan yang nantinya akan mendatangkan keuntungan tidak hanya kepada pelaku bisnis pariwisata tersebut tetapi juga terhadap pemerintah dan masyarakatnya.

Diantara produk-produk pariwisata, bisnis penginapan dan restoran merupakan kebutuhan yang sangat

mendasar selama wisatawan melakukan aktifitas wisata di daerah tujuan wisata. Dalam pembahasan yang akan penulis teliti terkait permasalahan dalam bidang hotel dan restoran.

Secara umum hotel yang baik dapat dinilai dari kenyamanan, kebersihan serta kualitas pelayanan hotel tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang banyak dibahas dalam bidang pendidikan termasuk pada praktiknya. Pelayanan diartikan dalam arti yang sangat luas dalam bidang perhotelan dan restoran. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari *service* yang diberikan oleh pihak hotel. Siklus ini akan terus berjalan selama bisnis hotel dan restoran tersebut berdiri.

Dalam industri kepariwisataan perhotelan merupakan sektor industri yang bergerak dalam bidang jasa adalah sangat berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan dimana hotel dituntut dapat memberikan kepuasan kepada tamu baik dari fasilitas yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Oleh karena itu, pihak hotel harus mampu menciptakan suasana yang dibutuhkan oleh tamu, salah satu caranya meningkatkan Hygiene dan Sanitasi pada semua departemen.

Hygiene merupakan usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya pada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi manusia. Sedangkan Sanitasi berarti usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya pada usaha kesehatan hidup manusia.

Dunia perhotelan merupakan salah satu penunjang suksesnya industri pariwisata di Indonesia, termasuk di Pekanbaru. Di Pekanbaru sendiri industri perhotelan berkembang sangat pesat. Ini bisa dilihat dari menjamurnya industri perhotelan di Pekanbaru. Perkembangan ini juga diikuti dengan pertumbuhan institusi pendidikan berbasis pariwisata. Semakin tingginya tingkat persaingan industri perhotelan akan membuat pengelola hotel semakin berpikir untuk memenangkan persaingan pasar. Salah satu aspek dalam memenangkan persaingan pasar adalah dengan meningkatkan kebersihan makanan dan minuman serta menjaga kebersihan diri karyawan.

Peranan Sanitasi dan Hygiene Pangan merupakan salah satu kebutuhan dasar atau primer bagi manusia. Semakin maju suatu bangsa, tuntutan dan perhatian terhadap kualitas pangan yang akan dikonsumsi semakin besar. Tujuan mengkonsumsi makanan bukan lagi sekedar mengatasi rasa lapar, tetapi

semakin kompleks. Konsumen semakin sadar bahwa pangan merupakan sumber utama pemenuhan kebutuhan zat-zat gizi, seperti protein, karbohidrat, vitamin dan mineral untuk menjaga kesehatan tubuh. Dewasa ini masyarakat semakin selektif dalam menentukan kebutuhan akan makanan dengan pertimbangan adalah faktor keamanan makanan. Seiring dengan kemajuan jaman semakin banyak orang yang tidak mempunyai waktu luang untuk menyiapkan makanan sendiri untuk dikonsumsi. Dengan demikian mereka tergantung pada pelayanan jasa boga yang menyediakan makanan, diantaranya adalah restoran. Institusi jasa boga memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan makanan yang berkualitas. Masalah kualitas dalam makanan adalah penting. Terutama bila kita melayani untuk orang lain. Secara sederhana kualitas menunjuk pada mengerjakan sesuatu yang lebih baik dari kemarin, walaupun ukuran kualitas adalah relatif. Suatu usaha yang ditangani secara profesional harus menggunakan standar agar tercapai suatu produk yang konsisten. Kualitas dapat diupayakan dengan memperbaiki aroma, tekstur, suasana dan penampilan. Masalah sanitasi dalam bidang makanan nampaknya masih dianggap sebagai suatu usaha yang sia-sia sehingga banyak orang yang mengabaikannya.

Banyak orang yang menganggap dalam usaha makanan yang terpenting adalah laku, enak, dan laba yang banyak. Tetapi bagaimana membuat penampilan yang bersih, baik, dan aman untuk dimakan belum sepenuhnya menjadi perhatian. Menghadapai kompetisi usaha dalam bidang makanan yang terjadi saat ini, maka pengetahuan tentang sanitasi dan hygiene menjadi sangat penting dan merupakan suatu sistem yang harus dilakukan oleh semua usaha yang tergabung dalam suatu usaha pelayanan makanan. Sanitasi dan hygiene 2

diperlukan mulai dari perencanaan menu, pembelian bahan, penerimaan barang, penyimpanan, pengeluaran barang, persiapan pengolahan, pengolahan, kegiatan menjaga makanan sebelum disajikan, kegiatan penyajian, sampai pada kegiatan pencucian dan perawatan. Walaupun disadari terdapat variasi sub sistem sanitasi yang disesuaikan dengan besar kecilnya usaha pelayanan makanan, namun masalah sanitasi harus tetap memperhatikan setiap langkah kegiatan.

Pada prinsipnya kebersihan merupakan faktor yang sangat sensitif terhadap laku atau tidaknya suatu makanan di departemen Food and Beverage. Pasalnya untuk menjual produk (dalam hal ini makanan dan minuman) yang paling utama dilihat oleh tamu adalah tingkat kebersihannya, baik itu kebersihan makanan dan minumannya ataupun kebersihan karyawan dalam menyajikan makanan tersebut. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kebersihan diri karyawan. Namun problematika yang terjadi di lapangan adalah sulitnya menjaga keseimbangan kebersihan diri seiring banyaknya pekerjaan yang ditangani oleh karyawan restoran. Masalah ini muncul saat tamu-tamu di restoran berdatangan khususnya saat akhir pekan.

Ada pepatah yang mengatakan “Men Sana In Corpore Sano”, yang artinya di dalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang kuat. Akan tetapi masih banyak juga orang yang sakit dan biasanya karena pola hidup mereka sendiri yang kurang baik dan kebiasaan yang kurang sehat sehingga dapat melemahkan dan merusak tubuh. Perihal kesehatan cukup mudah untuk dipahami akan tetapi cukup sulit untuk dipraktikkan.

Personal Higiene merupakan kunci keberhasilan dari seluruh tugas dalam melaksanakan bidang pengolahan dan penghidangan makanan. Sebab

bagaimanapun rapinya teknik bekerja tanpa didukung oleh perhatian dan pengawasan dalam bidang kesehatan dan kebersihan diri karyawan, hasilnya kurang memuaskan atau tidak memenuhi syarat kesehatan, karena timbulnya kemungkinan makanan yang dihasilkan tidak dalam keadaan hygiene yang akan terlihat langsung oleh tamu.

Penguasaan materi tentang kebersihan diri karyawan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan karyawan terhadap kesehatan dan kebersihan yang baik. Sehingga mampu mempengaruhi kreativitas dan tata cara penerapannya dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam lingkungan kerja.

Dalam dunia pelayanan hotel segala kebutuhan yang diperlukan telah siap sedia, restoran, bar, fitness center, transportasi dan sebagainya. Semua fasilitas hotel berbintang biasanya tidak hanya menampilkan mutu, citarasa makanan, ataupun kenyamanan, akan tetapi faktor yang sangat penting adalah menyangkut kenyamanan dan kepastian atau jaminan kebersihan untuk kesehatan sesuai tujuan orang menikmati fasilitas tersebut demi kelangsungan hidupnya yaitu hygiene dan sanitasi (kebersihan dan kesehatan). Untuk itu fasilitas yang ditawarkan secara profesional haruslah sesuai dengan aturan kesehatan yang berlaku, sehingga pengguna jasa mendapatkan kenikmatannya sendiri dengan jaminan kesehatan. Pada akhirnya terjadilah dalam usaha bisnis hotel, restoran ataupun catering persaingan dalam kualitas atau mutu pelayanan yang mencakup kebersihan sebagai jaminan kesehatan.

Menjaga kebersihan diri karyawan adalah penerapan yang terbilang sulit. Menghindari pakaian dari bercak-bercak kecil sekalipun harus dilakukan. Hal ini membuat diri karyawan itu sendiri berrhati-hati secara ekstra dalam menjaga

kebersihan terlebih ruang lingkup kerja karyawan yang berhadapan dengan makanan serta piring kotor. Disinilah masalah bisa timbul, jika karyawan tidak memiliki jiwa kebersihan diri alhasil ruang lingkup kerja yang demikian akan menjadi momok yang menakutkan.

Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah salah satu hotel bintang lima di Pekanbaru yang memiliki kegiatan yang cukup sibuk. Hal ini terbukti dengan data occupancy yang penulis terima dari hotel Aryaduta Pekanbaru. Selain hotel Aryaduta Pekanbaru, hotel Grand Jatra Pekanbaru juga memiliki kegiatan yang cukup sibuk pula. Dua hotel bintang lima ini bersaing dalam melakukan kegiatan pelayanan yang maksimal. Adapun yang memiliki klasifikasi hotel bintang lima di Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hotel bintang lima di Pekanbaru Berdasarkan jumlah kamar dan jumlah karyawan food and beverage service department serta Room Occupancy tahun 2014

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Karyawan F&B Service
1	Hotel Aryaduta Pekanbaru	158 Room	22 orang
2	Hotel Grand Jatra Pekanbaru	199 Room	19 orang

Sumber: *Competitor Statistic Report* 2014 Hotel Aryaduta Pekanbaru 2015

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah occupancy hotel Aryaduta Pekanbaru cukup tinggi. Hal ini juga akan berdampak pada pekerjaan karyawan *food and beverage service*. Palsalnya semakin tinggi occupancy hotel biasanya akan semakin sibuk pula pekerjaan yang akan dilakukan, terlebih saat breakfast

sehingga dibutuhkan pula jumlah karyawan yang ideal untuk menjaga kestabilan kerja restoran. Menurut data yang penulis dapat dari Human Resources Hotel Aryaduta Pekanbaru, jumlah karyawan ideal untuk *food and beverage service department* adalah 24 orang. Berikut ini adalah jumlah karyawan *food and beverage service* pada hotel Aryaduta Pekanbaru sesuai masing-masing jabatan 2015:

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan food and beverage service pada hotel Aryaduta Pekanbaru sesuai masing-masing jabatan tahun 2015

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	<i>Food and beverage manager</i>	1
2	<i>Supervisor</i>	2
3	<i>Captain</i>	4
4	<i>Waiter</i>	5
5	<i>Bartender</i>	2
6	<i>Room Service</i>	2
7	<i>Minibar</i>	2
8	<i>Banquet Waiter</i>	4
	Room Service	22

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Aryaduta Pekanbaru
Berdasarkan data diatas kekurangan jumlah karyawan benar terjadi di food and beverage service hotel Aryaduta Pekanbaru yang idealnya adalah 24 karyawan. Dengan kurangnya jumlah karyawan dikhawatirkan akan menyebabkan terkendalanya pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh masing-masing jabatan. Hal ini juga akan berdampak pada kebersihan karyawan.

Pada hotel Aryaduta Pekanbaru ada beberapa outlet Food and beverage service yang dijalankan untuk kepentingan operasional hotel, diantaranya TirtaAayu Restoran, Arya Lounge, Kayu Api Bistro, Pastry Corner dan Room Service dengan jumlah kamar 158. Dengan jumlah kamar yang cukup banyak dibandingkan dengan

jumlah karyawan Room Service yang hanya berjumlah dua orang menjaga Hygiene dan Sanitasi dirasa sangat sulit terlebih saat pesanan Room service sedang banyak.

Ketika *afternoon shift* karyawan yang bertugas di *room service* akan mengantarkan makanan tamu yang telah dipesan sebelumnya. Biasanya pesanan semakin banyak ketika hotel mengalami *high season*. Terlebih saat jam makan malam, tamu biasanya akan memesan melalui *room service*. Disinilah permasalahan terjadi, pasalnya karyawan *room service* akan sulit menangani pesanan tamu yang cukup banyak. Belum lagi pekerjaan restoran lainnya yang biasanya akan ditangani oleh *room service*. Pada keadaan ini karyawan restoran lainnya akan membantu pekerjaan *room service* dan begitu juga sebaliknya. Dengan merangkapnya pekerjaan karyawan restoran akan membutuhkan perlakuan yang lebih untuk menjaga kebersihan diri. Karena pekerjaan ini bergelut dengan piring kotor maka, karyawan restoran harus bisa menjaga agar seragam yang dikenakan tetap bersih.

Selain itu penulis mengamati adanya kejanggalan dalam menerapkan kebersihan diri karyawan Hotel Aryaduta Pekanbaru. Misalnya pemakaian sepatu yang tidak menggunakan *heels* dan tidak menggunakan kaos kak sehingga saat karyawan harus berjalan ke area dapur kaki yang tidak dibalut dengan kaos akan terasa basah. Ini akan menimbulkan bau yang tidak sedap jika tidak segera dicuci dan masih lembab. Padahal syarat dari personal hygiene adalah menjaga seluruh bagian tubuh agar terlihat bersih dan nyaman baik untuk karyawan itu sendiri ataupun bagi tamu di restoran. Oleh karena permasalahan yang kompleks ini maka penulis meneliti tentang **“Penerapan Personal Hygiene pada**

Karyawan Food and Beverage Service di Hotel Aryaduta Pekanbaru”.

2 Rumusan Masalah

Untuk mengetahui secara pasti tentang analisis kebersihan diri karyawan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: bagaimana analisis personal hygiene pada karyawan Food and Beverage Service Departemen di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

3 Identifikasi Masalah

Dari fenomena yang berkaitan erat dengan menjaga kebersihan diri karyawan, penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Personal Hygiene karyawan Food and Beverage Service di Hotel Aryaduta Pekanbaru?
2. Usaha apa saja yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya analisis Personal Hygiene karyawan Food and Beverage Service di Hotel Aryaduta Pekanbaru?

4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis hanya memberikan batasan masalah pada penerapan personal hygiene pada karyawan Food and Beverage Service di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

5.1 Tujuan dan Manfaat Penelitian

5.1.1 Tujuan Penelitian :

- a. Untuk mengetahui personal hygiene karyawan Food and Beverage Service di Hotel Aryaduta Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya penerapan personal hygiene karyawan Food and Beverage Service di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

5.1.2 Manfaat Penelitian :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan personal hygiene karyawan Food and Beverage Service di Hotel Aryaduta Pekanbaru.
- b. Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lainnya serta menjadi suatu acuan landasan berpikir dalam menganalisa serta menerapkan kebersihan diri karyawan.
- c. Bagi penulis pribadi, penelitian ini menambah pengetahuan dalam menjaga kebersihan diri terutama jika penulis memasuki dunia kerja.

1. Pengertian Hotel

Kata Hotel berasal dari bahasa Perancis, Hostel yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau penginapan.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas kamar untuk menginap kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan. Pengertian Hotel menurut Keputusan Menteri SK 241/H/70 THN/1970, Hotel adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan atau akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat comfort, privacy dan bertujuan komersil. Sedangkan menurut Keputusan Menparpostel no KM 37/PW.340/MPPT-86, Hotel adalah seluruh atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Sebagai pemberi jasa akomodasi, hotel memiliki peranan yang penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman dan merasa lebih dihargai (Sugiarto dan Sulastiningrum, 1998:25). Rasa aman dan nyaman ini diciptakan oleh semua departemen hotel. Dalam kegiatan operasionalnya hotel dibagi lagi dalam beberapa departemen, salah satu departemen yang paling vital adalah Food and Beverage Departemen.

2. Food and Beverage Service Hotel

Restoran adalah penjualan makanan dan minuman merupakan salah satu sumber pendapatan yang memberikan kontribusi yang cukup besar bagi bisnis hotel. Karena pada dasarnya selain menjual kamar, pendapatan terbesar selanjutnya dari hotel adalah makanan dan minuman (**Wiyasha, 2006:2**). Dalam hal ini agar restoran berhasil dalam menjalankan kegiatannya untuk mendapatkan penjualan yang tinggi maka pertimbangan akan kebersihan secara menyeluruh menjadi faktor penentu selain rasa.

3. Pengertian Hygiene

Hygiene perorangan yaitu suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis (Perry, 2005). Hygiene perorangan dapat dilihat dari cara seseorang makan, mandi, mengenakan pakaian sehari-hari, serta kebersihan badan meliputi rambut, kuku, badan, telinga, gigi, dan sebagainya.

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Norman K. Denzim, Profesor Sosiologi Universitas Illionis dan Yvonna S. Lincoln, Profesor Higher Education texas A&M University (2009 : 2) adalah merupakan fokus perhatian dengan beragam metode, yang

mencakup pendekatan interpretatif dan naturalistik terhadap subjek kejadiannya.

2. Lokasi Penelitian

Penyusunan penelitian ini berada di hotel Aryaduta Pekanbaru yang berlokasi di jl. Diponegoro no 34, Pekanbaru, Riau.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini diperkirakan memakan waktu sekitar 4 bulan mulai dari bulan September 2015 sampai dengan bulan Desember 2015.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono dalam buku "Statistika Untuk Penelitian" adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah *Food and Beverage Manager, Supervisor, waiters* Hotel Aryaduta Pekanbaru.

b. Sampel

Sampel yaitu bagian dari populasi yang akan diteliti. Karena jumlah populasi yang sedikit maka dalam penelitian ini yang menjadi sampel penelitian adalah semua karyawan Food and Beverage Service Hotel Aryaduta Pekanbaru.

5. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara selama penelitian berlangsung di Hotel Aryaduta Pekanbaru

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yaitu dengan cara mengutip beberapa dokumen, jurnal, buku-buku dari sumber tertera lainnya.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan menggunakan dua cara, yaitu observasi dan wawancara. Teknik dengan observasi diperoleh dengan melakukan pendekatan dan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian dan pencatatan sesuai dengan lingkup judul yang diambil. Teknik pengumpulan data dengan wawancara yaitu dengan mewawancarai secara langsung pihak-pihak yang terkait untuk memberikan informasi yang penulis lakukan.

7. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan sumber data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mencari referensi dari buku-buku dan jurnal yang ada kaitannya dengan judul penelitian yang diambil, sumber yang diperoleh merupakan informasi sekunder.

8. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, administrasi dari pihak manajemen Hotel Aryaduta Pekanbaru yang berhubungan dengan Penerapan Personal Hygiene karyawan *Food and Beverage Service*.

Agar terlihat gambaran yang lebih jelas dan terarah tentang item-item yang akan diteliti, maka menentukan variabel yang akan diteliti merupakan hal yang penting dilakukan. Dari variabel penelitian ini dapat menggambarkan permasalahan yang akan di observasi pada obyek penelitian. Variabel berfungsi sebagai pembeda agar jelas setiap item yang akan diteliti.

Tabel 3.2

Gambaran mengenai variabel dan indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel

Variabel	Sub variabel	Indikator	Teknik Kumpul data
<i>Personal Hygiene</i>	Kebersihan	1) Tangan 2) Kuku 3) Wajah 4) Hidung	Wawancara dan dokumentasi

		5) Rambut 6) Mulut 7) Kaki	
	Pakaian kerja	1) Peggantian seragam setiap hari	
	Menjaga penampilan diri	1) Aksesoris yang sesuai dengan SOP 2) Membe rikan kesan yang baik	
	Kebersihan dan kesegaran	1) Memperha tikan kesegaran badan saat bekerja 2) Menjaga kebersihan seragam kerja	

Sumber : berdasarkan dari teori Herzberg dalam Suwatno dan Priansa (2013)

4.1 Gambaran Umum Hotel Aryaduta Pekanbaru

Hotel Aryaduta Pekanbaru merupakan hotel bintang 5 yang berdiri megah tepat di pusat kawasan pemerintahan dan jantung kota pekanbaru. Hotel ini resmi didirikan sejak 7 Agustus 1997. Langkah berdirinya Hotel Aryaduta Pekanbaru ini berawal dari kota metropolitan yang kita kenal dengan Jakarta, yaitu Hotel Aryaduta Jakarta. Hotel Aryaduta Jakarta terletak di jalan Prapatan No 44-48 Jakarta. Hotel ini bernaung dibawah pengelolaan PT. Aryaduta Tbk. yang sekarang dikenal dengan PT. Lippo Karawaci Tbk.

Hotel Aryaduta Pekanbaru merupakan hotel bintang 5 yang bertaraf internasional dengan menawarkan berbagai fasilitas akomodasi, hiburan, rekreasi serta bisnis bagi setiap tamunya. Dengan lokasi yang berada tepat di pusat kawasan pemerintahan dan jantung kota Pekanbaru, hotel ini sangat mudah diakses bagi para wisatawan karena tempatnya yang strategis dan jaraknya dari bandara Internasional Sultan Syarif Kasim hanya

sekitar 15 menit. Untuk memenuhi kebutuhan akomodasi, hotel ini menyediakan 158 kamar dengan 4 tipe kamar yaitu Superior Room, Deluxe Room, Executive Deluxe Rom dan Business Suite Room.

4.2 Deskripsi Kerja Food and Beverage service Hotel Aryaduta Pekanbaru Berdasarkan Struktur Organisasi

a. Food and Service Beverage Manager

Secara umum Food and Beverage Servic Manager bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan koordinasi dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan pelayanan makanan dan minuman di seluruh outlet *food and beverage* termasuk banquet dan *meeting room* pada hotel Aryaduta Pekanbaru.

b. Restaurant Supervisor

Gambaran tugas dan tanggung jawab restaurant supervisor secara umum adalah mempertanggung jawabkan semua tugas kepada atasannya, memimpin dan mengatur pelayanan serta memeberikan instruksi kepada pramusaji untuk membersihkan meja dan mengaturnya kembali untuk tamu berikutnya yang akan datang.

c. Banquet Supervisor

Banquet Supervicsor bertugas mengawasi operasional kerja banquet baik saat acara dimulai sampai selesai, mengkoordinir segala kegiatan mulai dari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan kepada tamu. Sangat penting untuk bekerja sama dengan kitchen guna kelangsungan operasional terutama saat ada acara di hotel.

d. Captaint Restaurant

Tugas pokok *Captain* adalah mengecek dan meningkatkan pelayanan menurut standar Hotel Aryaduta Pekanbaru. Ia bertanggung jawab kepada *Food and Beverage Manager* serta bertanggung jawab kepada pramusaji/*waiters*.

e. Banquet Captaint

Bertanggung jawab atas semua operasional yang terjadi di area banquet. Membuat *time schedule* serta pembagian tugas sesuai jabatan masing-masing. Mengkoordinasi para waiter serta bawahannya. Menggambarkan suasana ruangan, meja, kursi, meja buffet, mini garden, juga mengontrol dekorasi.

f. Restaurant Waiter/s

Waiters Restaurant menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di restoran, mengantarkan serta mencari tempat duduk sesuai dengan keinginan tamu juga mencatat dan menyajikan pesanan tamu dan melayani tamu sesuai dengan SOP.

g. Room Service Waiter/s

Bertanggung jawab menyiapkan pesanan tamu serta menyajikan makanan dan minuman di kamar tamu. Melakukan *cler-up* di kamar tamu. Menyiapkan segala peralatan dan keperluan untuk service pesanan kamar tamu. Mengambil peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan saat pelayanan.

h. Mini Bar Attendant

Bertanggung jawab menyediakan berbagai makanan kecil dan minuman baik yang mengandung alkohol maupun non alkohol di kamar tamu. Melakukan pengecekan konsumsi makanan ataupun minuman oleh tamu saat tamu *check out* agar transaksi berjalan lancar. Membantu operasional reatoran jika di restoran terlihat ramai.

i. Banquet Waiter/s

Melaksanakan tugas yang telah diinstruksikan oleh banquet captain. Bertanggung jawab terhadap area yang merupakan bagian tugasnya, misalnya kebersihan dan kerapian. Memeriksa semua kelengkapan peralatan yang dibutuhkan untuk keperluan acara. Mengatur ruangan kembali dengan keadaan semula setelah acara selesai.

4.3 Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Personal Hygiene pada Karyawan Food and Beverage Service Hotel Aryaduta Pekanbaru

a. Kebersihan

Harapan perusahaan dan atasan terhadap kebersihan adalah terjaganya kebersihan diri karyawan food and beverage service Hotel Aryaduta Pekanbaru mulai dari kuku, rambut, hidung, wajah, tangan dan kaki.

b. Pengaruh Kebersihan Badan dengan Kinerja Karyawan

Kebersihan badan adalah faktor yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan, begitulah yang seharusnya terjadi. Kebersihan badan yang terjaga akan memberikan dampak yang baik pula terhadap pekerjaan. Pengakuan karyawan Food and Beverage Service Hotel Aryaduta Pekanbaru, karyawan yang menjaga kebersihan badan akan merasakan kepercayaan diri dalam melayani tamu hotel yang berkunjung.

c. Kepedulian Karyawan dengan Kebersihan Tubuhnya

Dalam pengamatan penulis terhadap karyawan food and beverage service Hotel Aryaduta Pekanbaru banyak karyawan yang kurang memperdulikan kebersihan tubuhnya. Kebersihan tubuh seharusnya dapat menjadikan poin utama dalam kepedulian karyawan.

d. Pemeriksaan Rutin kebersihan Tubuh Karyawan

Dalam pengamatan penulis terhadap pemeriksaan rutin kebersihan tubuh karyawan, pemeriksaan hanya dilakukan beberapa kali dan tidak terlalu rutin. Ini menjadi alasan banyaknya karyawan yang kurang memperhatikan kebersihan tubuhnya. Kebersihan tubuh karyawan hendaknya memang mendapat perhatian lebih oleh atasan agar tercipta budaya yang bersih.

e. Kebersihan Pakaian Kerja

Selain kebersihan tubuh, hal yang harus dijaga lainnya adalah kebersihan pakaian kerja karyawan. Pakaian yang bersih seharusnya melambungkan tubuh yang bersih dan sehat serta budaya kerja yang baik pula. Oleh karena itu penulis merasa perlu meneliti tentang kebersihan pakaian kerja karyawan. Secara kasat mata penulis melihat pakaian kerja karyawan sudah cukup bersih dan tidak ada kotoran yang mengganggu pemandangan tamu hotel. Namun begitu penulis tetap harus meneliti tentang kebersihan pakaian kerja secara mendalam dan bertanya mengenai SOP kebersihan pakaian kerja.

f. Pelayanan Terhadap Kebersihan pakaian Kerja Karyawan

Untuk standar hotel berbintang, seharusnya karyawan mendapatkan haknya untuk pelayanan kebersihan pakaian kerja. Pelayanan kebersihan pakaian kerja yang dimaksud oleh penulis adalah tersedianya *laundry* yang memberikan pelayanan terhadap kebersihan pakaian kerja karyawan. *Laundry* yang disediakan oleh hotel juga harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan, artinya pakaian kerja karyawan harus sama bersihnya dengan pakaian tamu hotel yang menggunakan jasa *laundry*.

g. Dampak dari Kebersihan Pakaian Kerja Karyawan

Pakaian kerja karyawan yang bersih tentunya akan memberikan kesan yang baik di mata tamu hotel yang berkunjung. Pada kesempatan ini penulis bertanya kepada karyawan Restoran Hotel Aryaduta Pekanbaru bagaimana pendapat mereka tentang dampak menjaga kebersihan pakaian kerja di lingkungan kerja. Bagi penulis jika mereka mengetahui dampak dari bersihnya pakaian kerja, maka akan mudah bagi mereka untuk mempertahankan kebersihan pakaian kerja.

h. Penggantian Pakaian Kerja

Terkadang pada saat bekerja secara sengaja maupun tidak pakaian kerja karyawan terlihat kotor dan sudah tidak enak dipandang oleh tamu. *Apron* yang dipakai oleh karyawan yang berwarna putih terkadang terkena noda dan cipratan makanan. Dalam hal ini penulis bertanya jika hal tersebut terjadi dan pakaian kerja karyawan sudah tidak layak pakai ataupun terdapat noda yang mengganggu kebersihan pakaian kerja bagaimana penanganan dari hotel untuk karyawan dan apakah ada penggantian pakaian kerja karyawan. Hal ini tentu sangat penting untuk tetap menjaga *personal hygiene* karyawan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perusahaan atau pihak hotel hanya memberikan fasilitas seadanya untuk menjaga *personal hygiene* karyawan Restoran Hotel Aryaduta Pekanbaru. Fasilitas cuci tangan dan cairan pencuci tangan sering kali tidak diperhatikan dengan baik. Padahal ini harus menjadi perhatian bagi pihak hotel mengingat karyawan restoran berhadapan langsung dengan makanan dan minuman tamu. Fasilitas lain yang menunjang kebersihan badan juga kurang maksimal. Loker dan fasilitas *laundry* harusnya menjadi fasilitas yang nyaman digunakan karyawan untuk keperluan bekerja dan beristirahat.
2. Kurangnya pemahaman tentang *personal hygiene* bagi karyawan. Sekilas mungkin karyawan mengetahui apa dampak jika tidak menjaga kebersihan tubuh atau *personal hygiene* namun secara rinci karyawan belum mengetahui bagaimana *personal hygiene* dapat menguntungkan bagi semua pihak,

- bukan hanya bagi pihak hotel namun bagi pihak karyawan itu sendiri dan pihak tamu. Pemahaman serta materi *personal hygiene* tidak didapatkan oleh karyawan. Menurut Ibu Rossi pembelajaran, pemahaman serta materi *personal hygiene* jarang disampaikan oleh pemateri saat *training* diadakan.
3. Hotel Aryaduta Pekanbaru kurang mengawasi standar kebersihan tubuh atau *personal hygiene*. Hal ini terbukti dari pengungkapan karyawan yang mengatakan bahwa masih ada juga karyawan yang tidak mengindahkan standar *personal hygiene* serta *grooming* yang baik.
 4. Kurangnya kesadaran karyawan Restoran Hotel Aryaduta Pekanbaru tentang pentingnya *personal hygiene*. Beberapa karyawan kurang memperdulikan kebersihan tubuh dan pakaian kerja. Penampilan diri yang menjadi *first impression* bagi tamu hotel yang berkunjung ke restoran dirasa kurang maksimal karena tidak adanya kesadaran tentang kebersihan tubuh karyawan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka selanjutnya dapat diuraikan beberapa saran yang bermanfaat bagi Hotel Aryaduta Pekanbaru terutama bagi karyawan Restoran Hotel Aryaduta Pekanbaru. Adaun beberapa saran dari penulis adalah:

1. Hotel Aryaduta Pekanbaru sebaiknya lebih memperhatikan fasilitas kebersihan tubuh karyawan secara detail. Ini berguna bagi perkembangan kebersihan tubuh itu sendiri juga bagi hotel. Fasilitas yang ada hendaknya dikembangkan secara maksimal agar karyawan dapat menggunakannya secara maksimal pula. Dengan adanya fasilitas *personal hygiene* yang lengkap maka

- kemungkinan untuk menjaga kebersihan tubuh hingga d akhir pekerjaan akan semakin tinggi pula.
2. Hotel Aryaduta Pekanbaru harus memberikan pemahaman tentang pentingnya *personal hygiene* bagi seluruh karyawan Hotel Aryaduta Pekanbaru. Pemahaman tentang *personal hygiene* akan meningkatkan kesadaran karyawan untuk selalu menjaga citra tubuh mereka menjadi lebih bersih dan sehat. Memberikan pemahaman *personal hygiene* dapat dilakukan dengan mengadakan *training* serta pemberian materi tentang *personal hygiene*.
 3. Hendaknya Hotel Aryaduta Pekanbaru lebih ketat mengawasi standar kebersihan tubuh karyawan. Pengawasan ini dapat dilakukan dengan memperhatikan *personal hygiene* karyawan Restoran Hotel Aryaduta Pekanbaru saat memulai pekerjaan. Hendaknya juga pengawasan ini secara konsisten dilakukan agar didapatkan *output* yang baik untuk Hotel Aryaduta pekanbaru.

Daftar Pustaka

- Agus, Ahmad. 2012. *Kebersihan Diri*. <http://tutoriaikuliah.blogspot.com/2009/09/sap-upaya-kebersihan-diri.html>
- Bagyono, 2010. *Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja Bidang Perhotelan*. Alfabeta.
- Dasaryandi, Kikirizky. 2012. *Kebersihan Diri*. <http://kikirizkydasaryandi.blogspot.com/2011/06/sap-kebersihan-diri.html>.
- Marsum, WA. 1993, *Restaurant dan Segala Permasalahanny*. Yogyakarta
- Monel T. Djohan. 1998. *Kesehatan Diri dan Kesehatan Makanan*. Medan
- Murti, Sari. 2012. <http://www.scribd.com/doc/45033613/kebersihan-Diri-Dan-Lingkungan>.

- Nusi, Abdilah. 1993. *Petunjuk Praktis Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Bandung: PT Universal
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT Pradnya Paramita
- Purnawijayanti, Hiasinta A. 2001. *Sanitasi Higiene dan Keselamatan Kerja dalam Pengolahan Makanan*. Yogyakarta: Kanisius
- Reksosubroto, Subagio. 1991. *Sanitasi Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ridley, John. 2006. *Kesehatan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga
- Soedjono. 1994. *Keselamatan Kerja Jilid 2*. Jakarta: Bhratara
- Soekadijo, RG. 1996. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Cetakan kedua.
- Sugiarto, Endar. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*: Gramedia Pustaka Utama.
- Suma'mur. 1976. *Hiegiene Perusahaan dan Kesehatan kerja*. Jakarta: PT Gunung agung.
- Suma'mur. 1989. *Keselamatan Kerja & Pencegahan Kecelakaan*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, fandy. 2012. *Service management mewujudkan Layanan prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pemasaran Pariwisata*, Bandung: Angkasa.
- Yoeti, Oka A. 2006. *Ilmu Pariwisata Sejarah, Perkembangan dan Prospeknya*. Jakarta: PT Perca