

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri *Hospitality* atau perhotelan merupakan bidang yang bekecimpung dalam bidang *service* atau jasa. Selain menjadi fasilitas penyedia jasa pelayanan kamar, jasa logistik seperti penyediaan makanan dan minuman juga disediakan pada industri ini. Jasa layanan yang diberikan dalam industri ini merupakan tempat tinggal atau tempat untuk menginap yang didasari dengan sifat yang sementara, hal ini adalah salah satu manfaat jasa industri perhotelan. Pelayanan penginapan (hotel), konsumsi, transportasi, industri kreatif dan industri penunjang lainnya yang terkait diperlukan oleh Wisatawan nusantara (wisnus) dan wisatawan mancanegara (wisman) oleh sebab itu jasa perhotelan dan usaha jasa yang berhubungan lainnya akan semakin meningkat seiring tumbuhnya sektor industri pariwisata (Suwithi, 2013).

Kebijakan CHSE dari kementerian pariwisata salah satunya diperlukan sebagai pedoman bagi sektor perhotelan khususnya dalam segi keamanan. Dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan (Kemenparekraf, 2020). CHSE dapat digunakan juga untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter atau kluster baru selama masa pandemi, dalam hal ini untuk peningkatan keamanan pada bagian penyedia jasa makanan. Restoran adalah

tempat dimana makanan dan minuman dapat dijual dan dapat disajikan pada konsumen. Restoran adalah satu tempat yang dibuat dengan memiliki nilai niaga atau jual beli yang tinggi, yang juga memberikan layanan yang baik kepada seluruh konsumennya baik berupa minuman ataupun makanan (Marsum, 2005). Dalam penyajian hidangan, baik makanan ataupun minuman, kualitas produk sangatlah penting untuk diperhatikan oleh pihak pengelola restoran, untuk memberikan hidangan yang nikmat dan berkualitas kepada konsumen. Dalam menciptakan sajian makanan yang berkualitas, restoran harus dapat menciptakan dapur yang berkualitas juga, karena citra dari restoran itu sendiri ditentukan oleh kualitas yang disuguhkan oleh lingkup restoran. Makanan merupakan salah satu komponen terpenting yang vital kehidupan manusia, dan dengan meningkatnya kesadaran tentang masalah kesehatan, kebersihan dan sanitasi, konsumen akhirnya terbangun hingga masalah kebersihan makanan. Kualitas dan keamanan pangan dapat menentukan ketertarikan konsumen untuk membeli produk makanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, penerapan prosedur keamanan pangan akan sangat penting karena wabah penyakit yang terjangkit melalui makanan sering terjadi. Prosedur ini mengatur banyak aspek, mulai dari peraturan kebersihan pangan, kecepatan penyajian dan penekanan biaya produksi (Marwaha, 2007). Keamanan pangan merupakan masalah kesehatan, sosial dan ekonomi yang penting. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), penyakit diare yang ditularkan melalui makanan dan air membunuh sekitar 2,2 juta orang setiap tahun, 1,9 juta di antaranya adalah anak-anak. Makanan yang tidak aman dapat menjadi penyebab atau penyumbang berbagai penyakit, mulai dari diare hingga beberapa jenis kanker,

sehingga keamanan pangan, gizi dan ketahanan pangan menjadi salah satu dari 13 sasaran strategis WHO (WHO, 2002).

Dalam hal keamanan pangan, *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) kali pertama dikenalkan pada awalnya diperuntukan bagi NASA, untuk memberikan persediaan makanan bagi para astronot yang aman dan tidak menimbulkan penyakit selama dalam tugasnya selama diluar angkasa kemudian dimasukkan ke dalam Codex Alimentations of the World Health Organization (WHO). HACCP telah diterima secara universal oleh lembaga pemerintah, asosiasi perdagangan, dan industri makanan secara internasional sebagai sistem untuk mengontrol dan mengaudit praktik produksi pangan yang aman (Teixeira & Sampaio, 2011). Manfaat utama adanya HACCP adalah untuk mengantisipasi adanya bahaya yang teridentifikasi pada titik pengawasan yang diutamakan pada tindak pencegahan adanya bahaya keamanan pada pangan. HACCP dapat diberlakukan pada perputaran produksi bahan baku makanan mulai dari produsen utama bahan baku makanan, penanganan, pengeolahan, sampai pada didistribusi oleh pengguna terakhir. Untuk memenuhi syarat-syarat tersebut maka dibutuhkan system persiapan makanan yang baik dan memenuhi standard kesehatan mulai dari tahapan *purchasing, receiving, storing, preparing, cooking, holding, and serving*.

Pada penelitian ini, dalam segi keamanan pangan di perputaran bahan baku makanan, penulis fokus pada penerimaan bahan baku makanan di dapur. Pandemi COVID-19 menghadirkan tantangan yang tidak biasa dan belum pernah terjadi sebelumnya bagi otoritas yang bertanggung jawab atas sistem pengawasan keamanan pangan nasional untuk terus melakukan fungsi dan kegiatan rutin sesuai dengan peraturan nasional dan rekomendasi internasional (WHO, 2020). Hal

tersebut juga menjadikan keamanan pangan sangat penting dan ditingkatkan pengawasannya. Menurut data dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM, 2020), data keracunan makanan pada tahun 2019 dari penyedia jasa boga di Indonesia mencapai 97 kasus yang diakibatkan oleh makanan. Hal tersebut menempati kasus tertinggi ketiga setelah kasus keracunan minuman dan binatang. Dengan masih tingginya fenomena tersebut penanganan keamanan makanan sangat penting, dimana makanan dan minuman akan terkontaminasi jika penanganannya kurang tepat. Keamanan pangan digunakan sebagai standar untuk mengontrol atau meminimalkan potensi bahaya yang mungkin mengontaminasi makanan pada saat penerimaan bahan baku hingga pada saat mengolah bahan makanan, yang mungkin menyebabkan terjadinya penyakit yang disebabkan oleh makanan yang terkontaminasi oleh bakteri, virus, parasit atau racun (McSwane, et al., 2005). Berdasarkan fenomena yang terjadi, penulis ingin meneliti mengenai penerimaan bahan baku makanan pada Hotel bintang 4 di Bandung, maka dari itu penulis mengambil dua lokasi berupa dua hotel bintang 4 di Bandung, yaitu Harris *Hotel & Convention Citylink* dan Shakti Hotel Bandung. Dalam observasi awal ini ditemukan beberapa indikasi yang menunjukkan adanya kelemahan pada sektor penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel Bandung. Observasi awal pada Harris Hotel & Convention Festival Citylink ditemukan bahwa pada saat proses penerimaan makanan dari transportasi pengiriman makanan (*unloading*), terindikasi bahwa pemasok bahan baku makanan tidak memiliki alat transportasi atau truk pendingin untuk proses pengiriman bahan baku yang mudah rusak, hal ini berpotensi merusak kualitas bahan baku makanan. Kemudian observasi awal pada Shakti Hotel Bandung

ditemukan bahwa truk pengiriman terlihat tidak higienis sehingga berpotensi akan terjadinya kontaminasi silang dengan bahan baku makanan.

Penelitian mengenai keamanan ini penting untuk dilakukan, karena masalah potensial atau kesalahan yang mungkin saja terjadi pada sistem perputaran makanan dapat diminimalisir (Shiring et al., 2001). Hal ini merupakan permasalahan yang harus ditinjau lebih jauh lagi untuk melihat kebenaran yang terjadi dan permasalahan yang dapat diperbaiki agar dapat lebih baik lagi, hal ini dilakukan karena pentingnya penyediaan penerimaan bahan baku makanan di perhotelan khususnya di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel Bandung yang justru menjadi titik awal dari perputaran makanan yang nantinya disajikan kepada para konsumen.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai keamanan pangan, Adesokan, et al (2014) dengan penelitian yang berjudul "*Food Safety Training is Associated with Improved Knowledge and Behaviours among Foodservice Establishments' Workers*" menunjukkan bahwa Isi dari pelatihan keamanan pangan harus sesuai dengan kebutuhan spesifik dari individual dan area kerja dalam industry makanan. Selanjutnya penelitian berjudul "*The Value of Food Safety Culture to The Hospitality Industry*" dari Manning (2018) menunjukkan bahwa *Gap* telah teridentifikasi pada tinjauan pustaka antara keinginan dan praktek aktual dan faktor-faktor, ritual dan sikap yang dapat menghubungkan kesenjangan tersebut telah diartikan oleh banyak kebudayaan keamanan pangan. Sedangkan penelitian berjudul "*Food safety knowledge of food handlers working in hotel kitchens in Turkey*" (Tuncer & Akoglu, 2020), bertujuan untuk mengetahui pengetahuan keamanan pangan dari pekerja makanan di hotel dan mencari tahu seberapa besar

hubungan antara keamanan pangan dengan karakteristik pekerja. Penelitian ini menemukan bahwa skor pengetahuan keamanan pangan peserta rata-rata dengan 53,70%. Hasil yang paling mencolok dari penelitian ini adalah jumlah karyawan yang menerima pelatihan keamanan pangan cukup tinggi (82,3%). Dengan merujuk pada penelitian terdahulu, penelitian mengenai keamanan pangan di Hotel Harris Festival Citylink dan Hotel Shakti ditinjau dari prosedur penerimaan bahan baku makanan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, penulis ingin mengetahui sejauh mana prosedur penerimaan bahan baku makanan diterapkan di Hotel Harris & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel Bandung, terutama pada proses penerimaan bahan baku makanan yang mudah rusak (*perishable*). Maka dari itu, penulis akan mengangkat judul penelitian “**Implementasi Kebijakan CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, Environment) Kementerian Pariwisata (Studi Kasus: Keamanan Pangan dalam Penerimaan Bahan Baku Makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel Bandung)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka terdapat identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival dan Shakti Hotel Bandung?
2. Bagaimana evaluasi *checklist* penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink & Shakti Hotel Bandung?

3. Bagaimana evaluasi prosedur penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink & Shakti Hotel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui proses penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel Bandung
2. Mengetahui evaluasi *checklist* penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink & Shakti Hotel Bandung.
3. Mengetahui evaluasi prosedur penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink & Shakti Hotel Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, identifikasi masalah dan tujuan yang telah dipaparkan, penelitian ini diharapkan memiliki berbagai macam manfaat, yaitu:

1. Manfaat Akademis
 - a. Bagi para akademisi, penelitian ini dapat menyajikan informasi dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur penelitian konsep dari Keamanan pangan di Indonesia secara umum dan di kota Bandung secara khusus.
 - b. Bagi pihak lain, sebagai pengetahuan mengenai peranan konsep dari Keamanan pangan khususnya pada prosedur penerimaan dalam faktor keamanan pangan juga sebagai referensi serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti hotel Bandung dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan konsep dari keamanan pangan khususnya pada prosedur penerimaan atau penerimaan bahan baku makanan.
- b. Bagi para praktisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi implikasi sebagai pertimbangan kebijaksanaan dalam menerapkan konsep keamanan pangan.
- c. Bagi para *stakeholders*, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mempersiapkan diri dalam bisnis *hospitality* yang memiliki acuan standar keamanan pangan yang sesuai dengan prosedur keamanan pangan.