

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Sebagai industri yang berkembang sangat pesat saat ini pariwisata menjadi sorotan dunia. Hal ini dikarenakan pariwisata dapat menjadi salah satu andalan dalam menghasilkan devisa negara dan juga industri yang menjanjikan bagi perkembangan ekonomi. Sehingga faktor ini menyebabkan semakin banyak negara yang berlomba-lomba untuk mengembangkan pariwisatanya. Sebagai perkembangan ekonomi pariwisata tidak hanya tertuju pada objek wisatanya saja namun juga membutuhkan fasilitas sebagai sarana pendukung yang berada disekitarnya.

Seperti halnya definisi pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bepergian bersama-sama (Suwithi dan Boham, 2008: 14). Industri pariwisata merupakan kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang berkaitan dengan hal itu.

Untuk menarik minat pengunjung sarana dan prasarana dalam suatu objek wisata harus dikembangkan sebaik mungkin, sebab hal ini akan menarik daya minat pengunjung dikarenakan kenyamanan dalam fasilitas yang ada sehingga akan menarik pengunjung lebih banyak untuk datang.

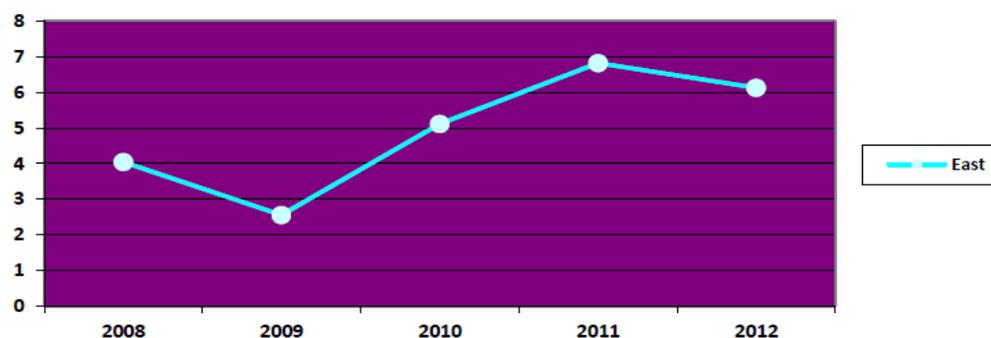
Sarana kepariwisataan salah satunya yang terpenting adalah rumah makan, atau restoran sebagai penyedia kebutuhan pokok. Penyedia makanan ditempat-tempat wisata merupakan hal penting untuk menunjang kenyamanan pengunjung. Menurut definisi Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 715/Menkes/SK/V/2003 jasa boga atau *catering* adalah perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha atas dasar pesanan.

Menurut sumber Departemen Perindustrian dan Perdagangan usaha *jasa boga* adalah meliputi usaha penjualan makanan jadi (siap dikonsumsi) yang terselenggara melalui pesanan-pesanan untuk perayaan, pesta, seminar, rapat, paket perjalanan haji, angkutan umum dan sejenisnya. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 715/Menkes/SK/V/2003 industri jasa boga dapat diklasifikasikan menjadi 3 golongan utama yaitu : (1) Golongan A (industri jasa boga skala kecil); (2) Golongan B (industri jasa boga skala besar); (3) Golongan C (industri jasa boga skala besar sekali).

Menurut Endar Sugiarto & Sri Sulartiningrum dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran bahwa restoran merupakan suatu tempat yang identik dengan jajaran meja – meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi – bunyian kecil karena persentuhan gelas – gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya (2001: 77)

Seperti yang disebutkan definisi dari makanan (pangan) merupakan salah satu sumber kebutuhan hidup primer bagi manusia (Ekawatiningsih, 2008: 1). Pada dasarnya dalam pengelolaan makanan diberbagai institusi dapat menyediakan makanan yang berkualitas tinggi, pelayanan cepat dan tepat serta ramah, fasilitas cukup dan nyaman, serta staidar kebersihan dan sanitasi yang tinggi (Mukrie, 1990).

**Grafik 1.1 Laju Pertumbuhan Perusahaan Makanan dan Minuman  
Tahun 2008 - 2012**



Sumber : Kementrian Perindustrian

Saat ini dalam hal menyediakan makanan dan minuman tidak hanya dilihat dari sekedar rasa dan penampilannya saja tetapi, juga ditelik dari segi keamanan pangan pihak penyedia makanan dan minuman pun dituntut untuk itu. Dibutuhkan perilaku hygiene dan sanitasi yang benar untuk mendapatkan makanan yang layak konsumsi.

Makanan (pangan) merupakan salah satu sumber kebutuhan hidup primer bagi manusia (Ekawatiningsih, 2008: 1). Pada dasarnya dalam pengelolaan makanan diberbagai institusi dapat menyediakan makanan yang berkualitas tinggi, pelayanan cepat dan tepat serta ramah, fasilitas cukup dan nyaman, serta standar kebersihan dan sanitasi yang tinggi (Mukrie: 1990). Makanan sehat adalah dengan meramu berbagai jenis makanan yang seimbang, sehingga terpenuhi seluruh kebutuhan gizi bagi tubuh dan mampu dirasakan secara fisik dan mental (Prasetyono, 2009).

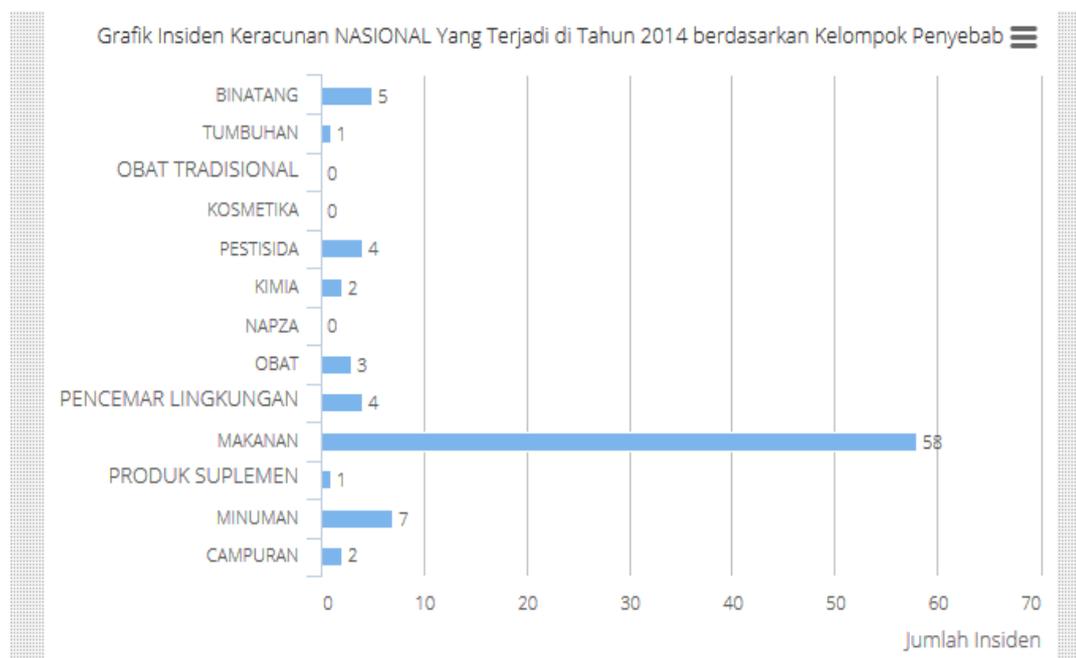
Sebagai salah satu faktor yang riskan bagi kualitas produk dan juga menyangkut keamanan konsumen, standar hygiene dan sanitasi dalam pengolahan makanan harus diterapkan. Sebab hal ini akan menimbulkan rasa aman dalam mengkonsumsi produk tersebut.

Hygiene dalam pengertiannya menurut Depkes RI (2004), adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan subjeknya seperti mencuci tangan dengan air bersih dan sabun untuk melindungi kebersihan tangan, mencuci piring untuk melindungi kebersihan piring, membuang bagian makanan yang rusak untuk melindungi keutuhan makanan secara keseluruhan.

Sedangkan sanitasi adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara kebersihan lingkungan dari subyeknya. Misalnya menyediakan air yang bersih untuk keperluan mencuci, menyediakan tempat sampah untuk mewedahi sampah agar sampah tidak dibuang sembarangan (Depkes RI, 2004). Keamanan pangan menurut Undang-Undang No.7 tahun 1996, didefinisikan sebagai suatu kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dari kemungkinan cemaran

biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia. Hal tersebutlah yang kemudian dapat mengakibatkan keracunan makanan yang merugikan bagi kesehatan bahkan keselamatan. Diambil dari Gaman dan Sherington (1996 : 255-256) yang mengatakan bahwa keracunan makanan adalah gejala yang disebabkan karena mengkonsumsi makanan yang beracun atau terkontaminasi bakteri atau mikroorganisme.

**Grafik 1.2 Insiden Keracunan yang Terjadi pada Tahun 2014 Berdasarkan Kelompok Penyebab**



Sumber : BPOM RI

Insiden keracunan yang disebabkan oleh makanan mencapai angka tertinggi yakni 58 kasus. Hal ini berarti masih rendahnya kesadaran atas makanan konsumsi yang layak. Seharusnya masyarakat menyadari dan memahami hygiene sanitasi dalam pengelolaan makanan dan minuman. Dampaknya terlihat secara langsung pada pedagang yang belum memahami betul secara praktisi maupun teoritis mengenai prinsip hygiene dan sanitasi. Sehingga mengakibatkan perlakuan

Sally Ginanty, 2015

**THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang salah dalam menangani bahan produksi dan cara menjaga kebersihan lingkungan sekitar penjualan makanan.

Ketika prinsip hygiene dan sanitasi dipahami dan dijalani maka akan tercipta makanan yang layak untuk dikonsumsi sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri oleh konsumen. Seperti dalam pengertiannya kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Pelanggan akan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa yang berdampak sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam kurun waktu yang lama. Kemudian menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Terdapat beberapa faktor utama yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yakni: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Hal-hal yang termasuk dalam kualitas produk dapat berupa penyajian makanan, bahan baku, rasa, kebersihan dalam penanganan. Sehingga menghasilkan produk yang berkualitas bagi konsumen.

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) merupakan salah satu universitas terkemuka di Bandung, Jawa Barat. Memiliki satu kampus utama yang berada di Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung 40154 Jawa Barat, kemudian terdapat 5 (lima) kampus daerah yang berlokasi di Cibiru (Kabupaten Bandung), Tasikmalaya, Sumedang, Purwakarta, dan Serang. Pada kampus utama satu sekolah pasca sarjana, sekolah laboratorium, dan terdapat 7 fakultas, yakni:

- a. Fakultas Ilmu Pendidikan
- b. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
- c. Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni
- d. Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
- e. Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
- f. Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan
- g. Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

Sally Ginanty, 2015

**THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Makanan sebagai pemenuh kebutuhan pokok manusia di UPI hanya terdapat 3 (tiga) kantin besar yaitu kantin PKM, KOPMA, kantin FIP. Hal ini sangat tidak mumpuni untuk jumlah mahasiswa dan dosen, maupun karyawan di UPI. Menurut data jumlah mahasiswa yang aktif pada semester genap 2014/2015 terdapat total 22.474 mahasiswa. Hal ini tentu saja membuat kantin tersebut tidak terkoordinir dengan baik apabila dibandingkan jumlah kantin dengan mahasiswa, dosen, maupun karyawan. Hanya saja para mahasiswa, dosen, maupun karyawan di UPI tidak memiliki pilihan lain selain ketiga kantin tersebut. Tetapi apabila dilihat dari segi hygiene dan sanitasi ketiga kantin tersebut belum cukup layak untuk menyajikan makanan pada penduduk UPI. Seperti halnya masalah pembuangan, tempat untuk memasak, aliran air, pembersihan tempat makan, pengolahan makanan, pengemasan makanan, dll belum diperhatikan oleh pihak pengelola kantin. Hal-hal seperti ini akan riskan nantinya apabila ditelik dari segi hygiene dan sanitasi yang kemudian akan berdampak pada masalah kesehatan. Ketika masalah kesehatan terjadi tentu saja konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan di kantin UPI tersebut. Sehingga hal seperti ini diharapkan dapat diminimalisir agar terciptanya makanan layak konsumsi yang berdampak pada kepuasan konsumen.

Para pedagang di lingkungan UPI dituntut untuk memahami hygiene dan sanitasi sehingga menjamin keamanan makanan yang mereka sajikan. Pengertian pemahaman yang dikemukakan oleh para ahli yakni oleh Winkel dan Mukhtar (Sudaryono, 2012: 44) menyatakan bahwa pemahaman yaitu kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui atau diingat; mencakup kemampuan untuk menangkap makna dari arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan, atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain. Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa para pedagang diharapkan dapat memahami dan menerapkan prinsip hygiene dan sanitasi dalam pengelolaan maupun penyediaan makanan sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen yang mengkonsumsi makanan tersebut.

Banyaknya dari pedagang yang belum memahami dan mengaplikasikan prinsip hygiene dan sanitasi yang seharusnya dilakukan dalam setiap proses produksi menjadi faktor yang membuat penulis ingin meneliti hal ini. Sebab hygiene dan sanitasi merupakan pokok penting dalam proses produksi. Keadaan kantin yang belum mumpuni untuk menampung 22.474 mahasiswa diharapkan mampu melayani warga UPI Bumi Siliwangi.

Maka dari ini penulis merasa tertarik dan perlu untuk mendalami secara spesifik dan detail mengenai hygiene dan sanitasi, sehingga penulis memilih judul pada skripsi ini **“ANALISIS PEMAHAMAN DAN PENERAPAN PRINSIP HYGIENE DAN SANITASI PADA KANTIN DI LINGKUNGAN UPI YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Dilakukan Pada Kampus Utama UPI)”**

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Dengan judul **“ANALISIS PEMAHAMAN DAN PENERAPAN HYGIENE SANITASI PADA KANTIN DI LINGKUNGAN UPI YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”** penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan hygiene dan sanitasi di lingkungan UPI?
2. Bagaimana pemahaman dan penerapan hygiene dan sanitasi di lingkungan UPI?
3. Bagaimana Pengaruh Pemahaman hygiene dan sanitasi di lingkungan UPI terhadap kepuasan konsumen?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Dalam hal penelitian ini penulis membatasi masalah agar lebih terperinci dalam hal:

1. Penerapan prinsip hygiene dan sanitasi hanya berkisar pada dapur di UPI.

Sally Ginanty, 2015

**THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Ditujukan kepada karyawan pedagang makanan di UPI.
3. Ditujukan pada penerapan hygiene dan sanitasi yang berlaku untuk mengetahui kepuasan konsumen di UPI.

#### **1.4 TUJUAN PENULISAN**

Maka penulis mengidentifikasi tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Mengetahui peranan prinsip hygiene dan sanitasi di lingkungan kantin UPI Bumi Siliwangi
2. Mengetahui pemahaman pedagang mengenai hygiene dan sanitasi di lingkungan kantin UPI Bumi Siliwangi
3. Mengetahui penerapan hygiene dan sanitasi di lingkungan kantin UPI Bumi Siliwangi
4. Mengetahui pengaruh pemahaman dan penerapan prinsip hygiene dan sanitasi di lingkungan kantin UPI Bumi Siliwangi terhadap kepuasan konsumen

#### **1.5 MANFAAT PENULISAN**

Pada penelitian yang penulis lakukan terdapat beberapa manfaat yakni :

- a. Secara Teoritis
  1. Bagi pihak yang terkait agar dengan penelitian ini dapat menjalankan prinsip hygiene dan sanitasi menjadi suatu keharusan sehingga dapat memberikan jaminan keamanan makanan bagi produk yang dihasilkan.
  2. Sebagai penguat prinsip hygiene dan sanitasi agar dapat diterapkan secara konsisten.
- b. Secara Akademis
  1. Penulis dapat memahami manfaat dari prinsip hygiene dan sanitasi beserta penerapannya sebagai jaminan keamanan makanan yang di kantin Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bumi Siliwani.

Sally Ginanty, 2015

*THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Agar dapat mengantisipasi dan meminimalisir bahaya dari keracunan makanan di kantin Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bumi Siliwani.
3. Agar dapat memberikan solusi kepada masalah yang terjadi pada pemahaman dan penerapan hygiene dan sanitasi di kantin Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bumi Siliwani.
4. Mengetahui ekspektasi atau harapan konsumen terhadap hygiene dan sanitas yang berimplikasi kepada kepuasan konsumen di lingkungan kantin Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bumi Siliwani.