

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 PARIWISATA

2.1.1.1 PENGERTIAN PARIWISATA

Sebagai fenomena global, dunia pariwisata melibatkan manusia dari berbagai segmen sehingga hal ini juga menjadikan pariwisata sebagai kebutuhan. Seperti yang telah disebutkan oleh World Tourism Organization UNWTO *“tourism has experienced continued growth and deepening diversification to become one of the fastest growing economic sectors in the world. Modern tourism is closely linked to development and encompasses a growing number of new destinations. These dynamics have turned tourism into a key driver for socio-economic progress”*. Dari pernyataan tersebut berarti selain dapat menjadi pemasukan devisa yang besar, pariwisata juga dapat meningkatkan ekonomi masyarakat secara pesat. Sehingga lantas saja pariwisata tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan harus dikembangkan sebaik mungkin untuk menarik minat wisatawan. Fenomena ini memiliki kesinambungan dengan Instruksi Presiden No. 9/1969 mengenai tujuan pengembangan pariwisata di Indonesia meliputi tiga aspek pokok yaitu segi sosial, segi ekonomi, dan segi budaya.

Secara etimologis menurut Purwanto dan Hilmi, dalam bukunya Pengantar Pariwisata (1994, 9), istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua suku kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti banyak, berkali-kali atau lengkap sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian. Kata tersebut mempunyai persamaan kata dalam Bahasa Inggris *Tourism* dan Bahasa Belanda *Tourisme*. Awal mula tercetusnya pengertian pariwisata dan wisatawan ini pada abad 17 di Perancis, kemudian pada tahun 1972 Maurice menerbitkan buku *“The True Guide For Foreigners Travelling in France to Appreciate its Bealities, Learn the language and take exercise”*. Pada negara kita Indonesia menurut Musanef kata *“pariwisata”* dipopulerkan oleh Presiden Soekarno pada Musyawarah

Nasional Tourism kedua di Tretes Jawa Timur pada tanggal 12-14 Juni tahun 1958 (1996, 9).

Pada tahun 1963 berdasarkan rumusan *Internasional Union Of Official Travel Organization* (IUOTO) subyek wisata atau pelaku perjalanan dapat dibedakan menjadi:

1. Wisatawan adalah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang dikunjungi dan perjalanannya dapat digolongkan sebagai berikut :
 - a. Pesiir adalah untuk rekreasi, liburan, kesehatan, studi dan olahraga.
 - b. Hubungan dagang, sanak saudara, konferensi dan misi
2. Pelancong adalah penunjung sementara yang tinggal di negara yang dikunjungi kurang lebih 24 jam (termasuk pelancong dalam perjalanan kapal pesiar termasuk yang sedang transit di pelabuhan).

Terdapat beberapa definisi pariwisata dari beberapa ahli, sebagai perbandingan akan ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Definisi Pariwisata Menurut Para Ahli

NO	NAMA AHLI	PENGERTIAN
1	A.J Burkart dan S. Medlik	Perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan tersebut.
2	E. Guyer Freuler	Pariwisata dalam pengertian modern adalah merupakan penomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesahatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil dari pada

		perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan dari pada alat-alat pengangkutan.
3	H.Kodhyat	Perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu.
4	James J. Spillane	Kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain.
5	Koen Meyers	Aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.
6	Prof Hunzieker dan Prof K. Krapf	Sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal disitu untuk melakukan pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.
7	Prof. Salah Wahab dalam Oka A Yoeti	Suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri/ diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan

		berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.
8	RG. Soekadijo	Segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan.
9	Richard Sihite	Suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamsyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.
10	Robert McIntosh bersama Shaskinant Gupta	Gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan serta para pengunjung lainnya.

Sumber: data diolah 2015

Secara rinci pengertian dan hal-hal yang mendukung pariwisata dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 terkait kepariwisataan diantaranya, yaitu:

- a. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
- b. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata
- c. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.
- d. Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud

Sally Ginanty, 2015

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

kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha.

- e. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
- f. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
- g. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
- h. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
- i. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.
- j. Kawasan Strategis Pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.
- k. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja.

Dari beberapa definisi yang tercantum diatas dapat dinyatakan bahwa pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan seseorang maupun kelompok dalam waktu tertentu (bersifat sementara) dan untuk keperluan tertentu atas dasar adanya daya tarik wisata di wilayah tersebut yang memberikan keuntungan tertentu bagi wisatawan, misal: rekreasi, keperluan pendidikan, kesehatan, religi, olahraga, bertugas, dll.

2.1.1.2 UNSUR-UNSUR PARIWISATA

Menurut Spillane (1987) dalam Badrudin (2001), ada lima unsur industri pariwisata yang sangat penting, yaitu:

a. *Attractions* (daya tarik)

Attractions dapat digolongkan menjadi *site attractions* dan *event attractions*. *Site attractions* merupakan daya tarik fisik yang permanen dengan lokasi yang tetap yaitu tempat-tempat wisata yang ada di daerah tujuan wisata seperti pantai, kebun binatang, keratin, dan museum. Sedangkan *event attractions* adalah atraksi yang berlangsung sementara dan lokasinya dapat diubah atau dipindah dengan mudah seperti festival, pameran, atau pertunjukan-pertunjukan kesenian daerah.

b. *Facilities* (fasilitas-fasilitas yang diperlukan)

Fasilitas cenderung berorientasi pada daya tarik di suatu lokasi karena fasilitas harus terletak dekat dengan pasarnya. Selama tinggal di tempat tujuan wisata wisatawan memerlukan tidur, makan dan minum oleh karena itu sangat dibutuhkan fasilitas penginapan. Selain itu ada kebutuhan akan *support industries* yaitu toko *souvenir*, toko cuci pakaian, pemandu, daerah festival, dan fasilitas rekreasi (untuk kegiatan).

c. *Infrastructure* (infrastruktur)

Daya tarik dan fasilitas tidak dapat dicapai dengan mudah kalau belum ada infrastruktur dasar. Perkembangan infrastruktur dari suatu daerah sebenarnya dinikmati baik oleh wisatawan maupun rakyat yang juga tinggal di sana, maka ada keuntungan bagi penduduk yang bukan wisatawan. Pemenuhan atau penciptaan infrastruktur adalah suatu cara untuk menciptakan suasana yang cocok bagi perkembangan pariwisata.

d. *Transportations* (transportasi)

Dalam pariwisata kemajuan dunia transportasi atau pengangkutan sangat dibutuhkan karena sangat menentukan jarak dan waktu dalam suatu perjalanan pariwisata. Transportasi baik transportasi darat, udara, maupun laut merupakan suatu unsur utama langsung yang merupakan tahap dinamis gejala-gejala pariwisata.

e. *Hospitality* (keramahtamahan)

Wisatawan yang berada dalam lingkungan yang tidak mereka kenal memerlukan kepastian jaminan keamanan khususnya untuk wisatawan asing yang memerlukan gambaran tentang tempat tujuan wisata yang akan mereka datangi. Maka kebutuhan dasar akan keamanan dan perlindungan harus disediakan dan juga keuletan serta keramah-tamahan tenaga kerja wisata perlu dipertimbangkan supaya wisatawan merasa aman dan nyaman selama perjalanan wisata.

2.1.1.3 JENIS-JENIS PARIWISATA

Nyoman S. Pendit (1999: 42-48) memperinci penggolongan pariwisata menjadi beberapa jenis yaitu :

a. Wisata Budaya

Merupakan perjalanan wisata atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan seseorang dengan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau ke luar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan dan adat istiadat mereka.

b. Wisata Kesehatan

Hal ini dimaksudkan dengan perjalanan seorang wisatawan dengan tujuan untuk menukar keadaan dan lingkungan tempat sehari-hari di mana ia tinggal demi kepentingan beristirahat baginya dalam arti jasmani dan rohani dengan mengunjungi tempat peristirahatan seperti mata air panas mengandung mineral yang dapat menyembuhkan, tempat yang memiliki iklim udara menyehatkan atau tempat yang memiliki fasilitas-fasilitas kesehatan lainnya.

c. Wisata Olah Raga

Wisatawan yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolahraga atau. memang sengaja bermaksud mengambil bagian aktif dalam peserta olahraga disuatu tempat atau negara seperti *Asian Games, Olympiade, Thomas Cup, Uber Cup* dan lain-lain.

d. Wisata Komersial

Dalam jenis ini termasuk perjalanan untuk mengunjungi pameran-pameran dan pekan raya yang bersifat komersial, seperti pameran industri, pameran dagang dan sebagainya.

e. Wisata Industri

Perjalanan yang dilakukan oleh rombongan pelajar atau mahasiswa, atau orang-orang awam ke suatu kompleks atau daerah perindustrian dimana terdapat pabrik-pabrik atau bengkel-bengkel besar dengan maksud tujuan untuk mengadakan peninjauan atau penelitian.

f. Wisata Politik

Perjalanan yang dilakukan untuk mengunjungi atau mengambil bagian aktif dalam peristiwa kegiatan politik.

g. Wisata Konvensi

Perjalanan yang dilakukan untuk melakukan konvensi atau konferensi. Misalnya APEC, KTT non Blok.

h. Wisata Sosial

Merupakan pengorganisasian suatu perjalanan murah serta mudah untuk memberi kesempatan kepada golongan masyarakat ekonomi lemah untuk mengadakan perjalanan seperti kaum buruh, pemuda, pelajar atau mahasiswa, petani dan sebagainya.

i. Wisata Pertanian

Merupakan pengorganisasian perjalanan yang dilakukan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, ladang pembibitan dan sebagainya dimana wisatawan rombongan dapat mengadakan kunjungan dan peninjauan untuk tujuan studi maupun melihat-lihat keliling sambil menikmati segarnya tanaman beraneka ragam warna dan suburnya pembibitan di tempat yang dikunjunginya.

j. Wisata Maritim (Marina) atau Bahari

Wisata yang dikaitkan dengan kegiatan olah raga di air, lebih-lebih danau, bengawan, teluk atau laut. Seperti memancing, berlayar, menyelam, berselancar, balapan mendayung dan lainnya.

k. Wisata Cagar Alam

Wisata ini biasanya diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usaha dengan jalan mengatur wisata ke tempat atau daerah cagar alam, tanaman lindung, hutan daerah pegunungan dan sebagainya.

l. Wisata Buru

Wisata untuk buru, ditempat atau hutan yang telah ditetapkan pemerintah Negara yang bersangkutan sebagai daerah perburuan, seperti di Baluran, Jawa Timur untuk menembak babi hutan atau banteng.

m. Wisata Pilgrim

Jenis wisata ini dikaitkan dengan agama, sejarah, adat-istiadat dan kepercayaan umat atau kelompok dalam masyarakat Ini banyak dilakukan oleh rombongan atau perorangan ketempat-tempat suci, ke makam-makam orang besar, bukit atau gunung yang dianggap keramat, tempat pemakaman tokoh atau pimpinan yang dianggap legenda.

n. Wisata Bulan Madu

Suatu penyelenggaraan perjalanan bagi pasangan-pasangan, pengantin baru, yang sedang berbulan madu dengan fasilitas-fasilitas khusus dan tersendiri demi kenikmatan perjalanan dan kunjungan mereka.

Menurut Suwanto (2004 14-17) ditinjau dari segi dan motivasinya dibedakan menjadi beberapa kelompok, yakni:

- a. Dari segi jumlahnya, wisatawan dibedakan atas:
 - 1) *Individual tour* (wisatawan perorangan),
 - 2) *Family group tour* (wisata keluarga),
 - 3) *Group tour* (wisata rombongan).
- b. Dari segi kepengaturannya, wisata dibedakan atas:
 - 1) *Pre- arranged Tour* (wisata berencana),
 - 2) *Package Tour* (wisata paket atau peket wisata),
 - 3) *Coach Tour* (wisata dipimpin),
 - 4) *Special arranged Tour* (wisata khusus),
 - 5) *Optional Tour* (wisata Tambahan/manasuka).
- c. Dari segi maksud dan tujuannya, wisata dibedakan atas:
 - 1) *Holiday Tour* (wisata liburan),
 - 2) *Familiarization Tour* (wisata pengenalan),
 - 3) *Educational tour* (wisata pendidikan),
 - 4) *Scientific tour* (wisata pengetahuan),

- 5) *Pileimage tour* (wisata keagamaan),
- 6) *Special mission tour* (wisata kunjungan khusus),
- 7) *Hunting tour* (wisata pemburuan).

Host and Guest dalam *The Antrophology of Torism* mengklasifikasikan jenis pariwisata sebagai berikut:

- a. Pariwisata Etnik (*Ethnic Tourism*), yaitu perjalanan untuk mengamati perwujudan kebudayaan dan gaya hidup masyarakat yang menarik.
- b. Pariwisata Budaya (*Culture Tourism*), yaitu perjalanan untuk meresapi atau untuk mengalami gaya hidup yang telah hilang dari ingatan manusia.
- c. Pariwisata Rekreasi (*Recreation Tourism*), yaitu kegiatan pariwisata yang berkisar pada olahraga, menghilangkan ketegangan dan melakukan kontak social dengan suasana santai.
- d. Pariwisata Alam (*Eco Tourism*), yaitu perjalanan kesuatu tempat yang relative masih asli atau belum tercemar, dengan tujuan untuk mempelajari, mengagumi, menikmati pemandangan, tumbuhan, dan binatang liar serta perwujudan budaya yang ada atau pernah ada di tempat tersebut.
- e. Pariwisata Kota (*City Tourism*), yaitu perjalanan dalam suatu kota untuk menikmati pemandangan, tumbuhan dan binatang liar serta perwujudan budaya yang ada atau pernah ada di tempat tersebut.
- f. *Rersort City*, yaitu kota atau perkampungan yang mempunyai tumpuan kehidupan pada persediaan sarana atau prasarana wisata yaitu penginapan, restoran, olahraga, hiburan dan persediaan tamasya lainnya.
- g. Pariwisata Agro (*Agro Tourism* yang terdiri dari *Rural Tourism* atau *Farm Tourism*) yaitu merupakan perjalanan untuk meresapi dan mempelajari kegiatan pertanian, perkebunan, peternakan, kehutanan. Jenis wisata ini bertujuan mengajak wisatawan memikirkan alam dan kelestariannya.

Pariwisata menurut daya tariknya menurut Fandeli (1995:3) dapat dibedakan menjadi 3 bagian, yaitu:

- a. Daya Tarik Alam

Pariwisata daya tarik alam yaitu wisata yang dilakukan dengan mengunjungi daerah tujuan wisata yang memiliki keunikan daya tarik

alamnya, seperti laut, pesisir pantai, gunung, lembah, air terjun, hutan dan objek wisata yang masih alami.

b. Daya Tarik Budaya

Pariwisata daya tarik budaya merupakan suatu wisata yang dilakukan dengan mengunjungi tempat-tempat yang memiliki keunikan atau kekhasan budaya, seperti kampung naga, tanah toraja, kampung adat banten, kraton kasepuhan Cirebon, kraton Yogyakarta, dan objek wisata buidaya lainnya.

c. Daya Tarik Minat Khusus

Pariwisata ini merupakan pariwisata yang dilakukan dengan mengunjungi objek wisata yang sesuai dengan minat seperti wisata olahraga, wisata rohani, wisata kuliner, wisata belanja, dengan jenis-jenis kegiatannya antara lain bungee jumping.

Berdasarkan letak geografis tempat pariwisata berkembang menurut Yoeti (1990: 111-113), meliputi:

a. Pariwisata Lokal (*Local Tourism*)

Pariwisata setempat yang mempunyai ruang lingkup relatif sempit dan terbatas dalam tempat-tempat tertentu saja. Misalnya pariwisata kota Bandung, DKI Jakarta, dan lain-lain.

b. Pariwisata Regional (*Regional Tourism*)

Pariwisata yang berkembang di suatu tempat atau daerah yang ruang lingkungnya lebih luas bila dibandingkan dengan *local tourism*, tetapi lebih sempit bila dibandingkan dengan *national tourism*. Misalnya Pariwisata Sumatera Utara, Bali, dan lain-lain.

c. Pariwisata Nasional (*National Tourism*)

1) Pariwisata Nasional dalam arti sempit

Kegiatan pariwisata yang berkembang dalam wilayah suatu negara. Pengertian ini sama halnya dengan “pariwisata dalam negeri” atau *domestic tourism*, di mana titik beratnya orang-orang yang melakukan perjalanan wisata adalah warga negara itu sendiri dan warga asing yang berdomisili di negara tersebut.

2) Pariwisata Nasional dalam arti luas

Kegiatan pariwisata yang berkembang dalam wilayah suatu negara, selain kegiatan *domestic tourism* juga dikembangkan *foreign tourism*, di mana di dalamnya termasuk *in bound tourism* dan *out going tourism*.

Beberapa jenis pariwisata diatas kemudian ditambahkan oleh Lili Adi Wibowo (2008, 6:7) jenis atas beberapa hal:

a. Berdasarkan letak geografis

1) *Regional-International Tourism*

Kegiatan Pariwisata yang berkembang di suatu wilayah international yang terbatas, tetapi melewati batas-batas lebih dari dua atau tiga negara dalam wilayah tersebut. Misalnya pariwisata kawasan ASEAN, Timur Tengah, Asia Selatan, Eropa Barat, dan lain-lain.

2) *International Tourism*

Kegiatan pariwisata yang berkembang di seluruh negara di dunia termasuk *regional-international tourism* dan *national tourism*.

b. Berdasarkan pengaruhnya terhadap neraca pembayaran

1) *Tourism* atau Pariwisata Aktif

Kegiatan Pariwisata yang ditandai dengan fenomena masuknya wisatawan asing ke suatu negara tertentu. Dikatakan sebagai pariwisata aktif karena dengan masuknya wisatawan asing tersebut, berarti dapat memasukkan devisa bagi negara yang dikunjungi yang tentunya secara otomatis akan memperkuat posisi Neraca Pembayaran negara yang dikunjungi wisatawan tersebut. Bila ditinjau dari segi pemasukan devisa maka jenis pariwisata ini harus mendapat perhatian utama untuk dikembangkan, karena sifatnya yang *quick yielding* tersebut.

2) *Out-going Tourism* atau Pariwisata Pasif

Kegiatan Pariwisata yang ditandai dengan fenomena keluarnya warga negara sendiri yang bepergian ke luar negeri sebagai wisatawan. Dikatakan sebagai pariwisata pasif, karena bila ditinjau dari segi pemasukan devisa bagi negara. Kegiatan ini merugikan negara asal wisatawan karena uang yang seharusnya dibelanjakan di dalam negeri dibawa ke luar negeri dan tidak ada arti ekonominya bagi negara tersebut.

c. Menurut jumlah orang yang melakukan perjalanan

1) *Individual Tourism*

Di sini yang melakukan perjalanan wisata adalah seorang wisatawan secara mandiri (seorang diri) atau satu keluarga yang berwisata bersama.

2) *Group Tourism*

Jenis wisatawan di mana yang melakukan perjalanan wisata itu terdiri dari beberapa orang yang tergabung dalam satu *rombongan* atau kelompok (*group*) yang biasanya diorganisir oleh suatu pihak tertentu, misalnya *tour operator* atau *travel agent*.

d. Menurut alat transportasi yang digunakan

1) *Land Tourism*

Jenis Pariwisata yang dalam kegiatannya menggunakan kendaraan mobil pribadi, bus atau kereta api. Perjalanan dari dan ke daerah tujuan menggunakan pengangkutan darat.

2) *Sea and River Tourism*

Kegiatan Pariwisata yang menggunakan kapal laut untuk berpesiar atau mengunjungi tempat-tempat destinasi wisata.

3) *Air Tourism*

Jenis Pariwisata yang menggunakan pengangkutan udara (pesawat terbang) dari dan ke daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi.

e. Menurut usia wisatawan

1) *Youth Tourism*

Jenis Pariwisata yang dikembangkan bagi para remaja yang senang melakukan perjalanan wisata dengan harga relatif murah dan biasanya menggunakan akomodasi *Youth Hostel*.

2) *Adult Tourism*

Kegiatan Pariwisata yang diikuti oleh orang-orang yang berusia lanjut. Biasanya orang-orang yang melakukan perjalanan ini adalah orang-orang yang sedang menjalani masa pensiunnya dan ingin menghabiskan masa tua mereka dengan pergi berwisata ke tempat-tempat yang belum pernah dikunjungi sebelumnya.

2.1.1.4 BENTUK-BENTUK PARIWISATA

Bentuk-bentuk pariwisata menurut Pendit (1994:39) dikategorikan sebagai berikut:

- a. Menurut asal wisatawan. Pertama-tama perlu diketahui apakah asal wisatawan ini dari dalam atau luar negeri. Kalau asalnya dari dalam negeri yang berarti hanya pindah tempat sementara dinamakan pariwisata domestik /nusantara, sedangkan jika dari luar negeri dinamakan pariwisata internasional/ mancanegara.
- b. Menurut akibat terhadap neraca pembayaran, kedatangan wisatawan asing akan membawa valuta asing dan ini berarti memberi efek positif terhadap neraca pembayaran, ini disebut pariwisata aktif. Jika kepergian warga negara ke luar negeri akan membawa efek negatif terhadap neraca pembayaran disebut pariwisata pasif.
- c. Menurut jangka waktu. Kedatangan wisatawan diperhitungkan menurut lamanya ia tinggal. Hal ini menimbulkan istilah-istilah pariwisata jangka panjang dan jangka pendek.
- d. Menurut jumlah wisatawan datang sendirian atau rombongan maka timbul istilah pariwisata tunggal dan pariwisata rombongan,
- e. Menurut alat angkut yang digunakan. Dilihat dari alat angkut yang digunakan oleh wisatawan, maka dapat dibagi menjadi pariwisata laut, pariwisata udara, pariwisata kereta api, pariwisata mobil.

2.1.1.5 SARANA DAN PRASARANA PARIWISATA

A. SARANA

Sarana kepariwisataan adalah perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung serta kehidupannya banyak tergantung pada kedatangan wisatawan. Sarana kepariwisataan dapat dibagi menjadi 3 bagian (Yoeti 1996:9-12) mengatakan :

1. Sarana pokok kepariwisataan (*Main Tourism Superstructure*)

Sarana pokok kepariwisataan adalah perusahaan yang hidup dan sangat tergantung pada arus kedatangan orang yang melakukan perjalanan wisata. Sarana pokok

kepariwisataan berfungsi dalam memberikan fasilitas pokok yang dapat memberikan pelayanan bagi kedatangan wisatawan. Perusahaan yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah :

- a. Perusahaan yang kegiatannya mempersiapkan dan merencanakan perjalanan wisatawan atau disebut dengan *receptive tourist plan* yaitu perusahaan yang mempersiapkan perjalanan dan penyelenggaraan tour-tour bagi wisatawan seperti Travel Agent, Tour Operator, dan lain-lain.
- b. Perusahaan yang memberi pelayanan di daerah tujuan kemana itu pergi, atau bisa disebut *residential tourism plan* yaitu perusahaan yang memberikan layanan penginapan, menyediakan makanan dan minuman di daerah tujuan wisata, misalnya : hotel, hostel homestay, cottage, pension, dan sebagainya.

2. Sarana Pelengkap Kepariwisata (*Supplementing Tourism Suprastructure*).
Merupakan perusahaan atau tempat yang menyediakan fasilitas rekreasi yang fungsinya melengkapi sarana pokok kepariwisataan dan membuat wisatawan dapat lebih lama tinggal di suatu daerah tujuan wisata yang dikunjunginya. Yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah sarana/fasilitas olah raga dan sarana lainnya.

3. Sarana Penunjang Kepariwisata
Merupakan perusahaan yang menunjang sarana pelengkap dan sarana pokok. Fungsinya tidak hanya membuat wisatawan lebih lama tinggal di suatu daerah tujuan wisata, tetapi mempunyai fungsi yang lebih penting, yaitu agar wisatawan lebih banyak mengeluarkan uangnya di tempat yang dikunjunginya. Yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah : *night club, steam baths, casinos* dan lain-lain.

B. PRASARANA

Prasarana dalam kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan proses kepariwisataan dapat berjalan lancar sehingga dapat memudahkan serta memberikan pelayanan kepada wisatawan. Menurut Wahab dalam buku Yoeti, (1982:172) mengatakan :

Prasarana kepariwisataan (*Tourism Infrastructures*) adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang

serta dapat memberi pelayanan kepada wisatawan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang beranekaragam. Yang termasuk dalam kelompok prasarana pariwisata adalah :

- a. Instalasi Pembangkit Tenaga Listrik dan Instalasi Penyediaan air minum.
- b. Prasarana perhubungan seperti : jaringan jalan raya, kereta api, pelabuhan
- c. Sistem pengairan atau irigasi untuk kepentingan pertanian, peternakan dan lain sebagainya.

2.1.2 USAHA JASA BOGA

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 715/Menkes/SK/V/2003 mendefinisikan jasa boga atau catering adalah perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha atas dasar pesanan. Sedangkan Departemen Perindustrian dan Perdagangan menyatakan usaha jasa boga adalah meliputi usaha penjualan makanan jadi (siap dikonsumsi) yang terselenggara melalui pesanan-pesanan untuk perayaan, pesta, seminar, rapat, paket perjalanan haji.

Restoran adalah 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 (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2001: 77).

Restaurant menurut Marsum, (2005, 8:11) dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe, yakni:

a. A'la carte restaurant

Restoran yang menyajikan menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.

b. Table d'hotel

Restoran dengan menu lengkap dan menyajikan setiap setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya restoran ini sangat berhubungan dengan hotel.

c. *Caffe shop*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial diluar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.

d. *Cafeteria*

Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.

e. *Canteen*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.

f. *Continental restaurant*

Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.

g. *Carvery*

Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.

h. *Discotheque*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.

i. *Fish and chip shop*

Restoran yang menyajikan menu ikan dan keripik atau snack sebagai menu utama.

j. *Grill room*

Restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.

k. *Intavern*

Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.

l. *Pizzeria*

Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.

m. *Creeperie*

Restoran yang menyajikan berbagai menu kreps dan manisan.

n. Pub

Restoran yang menjual minuman beralkohol.

o. Café

Tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi.

p. Specialty restaurant

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain.

q. Terrace restaurant

Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara-negara barat Terrace restaurant biasanya hanya buka saat musim panas saja.

r. Gourment restaurant

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang bisaanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.

s. Family restaurant

Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.

t. Main dining room

Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya Perancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

Sugiarto dan Sulartiningrum (2001, 102) dalam bukunya mengklasifikasikan restoran menjadi:

a. Vending Machine

Jenis restoran ini menggunakan mesin otomatis dan seseorang dapat mengambil makanan yang dikehendaki dengan memasukkan sejumlah koin sesuai dengan harga makanan yang tertera.

b. Delicatessen

Restoran khusus yang menjual makanan seperti *ham*, *sausage*, *bacon* dan sebagainya.

c. *Bistro*

Restoran kecil, modern dari negara Perancis. Restoran ini biasanya terdapat dipertokoan di mana orang banyak melalui tempat tersebut.

d. *Canteen*

Restoran yang menyediakan makanan kecil. Dahulu aslinya restoran ini berada di bawah camp militer. Sekarang istilah kantin banyak digunakan sebagai restoran untuk karyawan di perusahaan atau di gedung-gedung perkantoran.

e. *Café*

Jenis restoran ini sampai sekarang masih banyak tersebar di kota-kota besar, biasanya jenis pelayanan ini juga disajikan hiburan berupa *music live show*, dan lain-lain.

f. *Rail Road Catering*

Restoran yang berada di dalam kereta api. Tamu dapat makan di restoran atau memesan pada waiter/waitress yang hilir mudik di gang antara tempat duduk atau dengan menggunakan kereta dorong atau nampan para waiter menjajakan makanan/minuman.

g. *Pool Snack Bar*

Pool snack bar adalah counter bar kecil yang terletak di tepi kolam renang. Disamping menyediakan minuman, makanan kecil, tamu juga dapat memesan makanan lain.

h. *Cafeteria Self service*

Restoran di mana tamu mengambil sendiri hidangan yang disukai dan makanan diatur di atas meja. Untuk jumlah pembayaran sesuai dengan harga makanan yang diambil.

i. *Chop Steak* atau *Steak House*

Sebuah restoran dengan spesialisasinya menjual makanan yang dibakar atau dichop.

j. *Coffee Pot*

Restoran kecil yang informal dengan harga yang dapat dijangkau oleh golongan ekonomi manapun, biasanya berupa warung dan berada di tepi-tepi jalan.

k. *Drive Inn*

Restoran yang berada di teater mobil, makanan dihidangkan di dalam mobil, hanya menjual makanan yang praktis seperti hotdog, sandwich, ice cream, dan sebagainya.

l. *Lunch Wagon* atau *Wagon Restaurant*

Restoran dorong yang biasanya menghidangkan makanan-makanan kecil seperti: bakso, sate, mi, dan sebagainya.

m. *Rathskeller*

Suatu restoran ciri khas Jerman yang biasanya terletak di bawah tangga atau didalam basement.

n. *Common*

Restoran yang menghidangkan makanan untuk banyak orang dalam satu meja panjang, biasanya terdapat di lembaga atau camp militer.

o. *Specialties Restaurant*

Restoran khusus yang menyajikan hidangan-hidangan khas dari daerah atau negara tertentu, seperti restoran Padang, sea food restoran, Chinese food, restoran Jawa, dan sebagainya. Berdasarkan jenis dasarnya restoran dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

1) *Upscale (High-Check Average) Restaurant*

Restoran yang menawarkan makanan dan minuman dengan kualitas tertinggi dari produk makanan dan minuman yang dimiliki. Biasanya disebut “*luxury*” atau “*gourmet*” restoran.

2) *Casual-Service Restaurant*

Restoran yang memiliki kecenderungan suasana yang santai, ceria dan menyenangkan. Sebagian restoran ini memiliki tema yang bersifat menyeluruh dalam hal desain makanan, minuman, dekorasi interior dan dekorasi eksterior.

3) *Family-Service Restaurant*

Restoran ini memiliki suasana dan menu yang sederhana. Seperti coffeeshop, cafeteria menu makanan yang disajikan seperti masakan rumah.

4) *Quick-Service Restaurant*

Restoran ini dirancang untuk efisiensi dan kenyamanan dengan self service counter. Menu yang disediakan terbatas dan harganya relatif murah. Restoran ini lebih dikenal dengan sebutan Fast Food Restaurant.

Apabila dilihat dari segi pengelolaannya menurut Soekresno (2000, 16:17) dibedakan menjadi 3, yakni:

a. Restoran Formal

Pengertian restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan pelayanan yang eksklusif, contoh : *main dining room*.

b. Restoran Informal

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan, contoh: *café, cafeteria, fast food restoran, canteen*.

c. *Specialities Restaurant*

Specialities restaurant adalah industry jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan professional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan penyajian yang khas dari suatu negara tertentu, contoh: *Japanese restaurant, Chinese restaurant*.

Tabel 2.2

Tabel Faktor dan Variabel Produk Restoran

Faktor – Faktor Produk Restoran	Variabel Produk Restoran
Makanan dan Minuman	a. Jenis/ variasi pilihan menu makanan dan minuman
	b. Rasa makanan dan minuman
	c. Presentasi makanan dan minuman

	d. Ukuran porsi makanan dan minuman
Pelayanan (<i>service</i>)	a. Kecepatan pelayanan
	b. Ketepatan pelayanan
	c. Fasilitas reservasi atau pemesanan tempat duduk
	d. d. Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit
	e. Jam operasional restoran
	f. Prilaku karyawan yang siap membantu
	g. Karyawan yang penuh perhatian
Kebersihan dan higienitas	a. Penampilan karyawan yang bersih dan rapi
	b. Daftar makanan dan minuman (menu) yang bersih dan rapi
	c. Kebersihan area keseluruhan
Harga	a. <i>Value for money</i>
	b. Pemberian diskon
	c. <i>Happy hour</i>
Atmosfer/suasana	a. Desain dan dekorasi restoran
	b. Pencahayaan yang tepat
	c. Penataan meja makan
	d. Kenyamanan furniture
	e. Hiburan (<i>entertainment</i>)

Sumber: Cousin dkk (2002) dan Dittmer (2002)

2.1.3 MAKANAN

Makanan sebagai salah satu pemenuh kebutuhan utama manusia untuk bertahan hidup sebaiknya tidak hanya dilihat dari rasa dan penampilan, tetapi juga dari segi kebersihan dan nilai gizi yang terkandung didalamnya. WHO (*World Health Organization*) menyatakan bahwa makanan yaitu semua substansi yang diperlukan tubuh, kecuali air dan obat-obatan dan substansi-substansi yang dipergunakan untuk pengobatan. Makanan merupakan sumber energi dan berbagai zat gizi untuk mendukung hidup manusia tetapi makanan juga menjadi wahana bagi unsur pengganggu kesehatan manusia, yang berupa unsur yang secara alamiah telah menjadi bagian dari makanan maupun masuk kedalam makanan

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

dengan cara tertentu. Kepmenkes No. 715 tahun 2003 menyatakan makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan setiap saat dan memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Bahan makanan adalah semua bahan makanan baik terolah maupun tidak terolah termasuk bahan tambahan makanan dan tambahan penolong.

Notoadmodjo (Ricki, 2005:103) juga menyebutkan ada empat fungsi pokok makanan bagi kehidupan manusia, yakni :

1. Memelihara proses tubuh dalam pertumbuhan/perkembangan serta mengganti jaringan tubuh yang rusak.
2. Memperoleh energi guna melakukan aktivitas sehari-hari.
3. Mengatur metabolisme dan mengatur berbagai keseimbangan air, mineral dan cairan tubuh yang lain.
4. Berperan didalam mekanisme pertahanan tubuh terhadap berbagai penyakit.

Berdasarkan pernyataan Anwar (1989) menyebutkan makanan dibagi menjadi tiga jenis berdasarkan stabilisasinya :

a. *Non perishable (stable food)*

Merupakan makanan yang stabil dan tidak mudah rusak kecuali jika diperlakukan secara tidak baik misalnya, makanan kaleng.

b. *Semi perishable food*

Makanan yang semi stabil dan agak mudah membusuk atau rusak, misalnya makanan beku.

c. *Perishable food*

Makanan yang tidak stabil dan mudah membusuk, misalnya: susu, ikan.

Makanan yang dikonsumsi hendaknya memenuhi kriteria bahwa makanan tersebut layak untuk konsumsi dan tidak menimbulkan penyakit. Kriteria tersebut diantaranya :

1. Berada dalam derajat kematangan yang dikehendaki.
2. Bebas dari pencemaran di setiap tahap produksi dan penanganan selanjutnya.
3. Bebas dari perubahan fisik, kimia yang tidak dikehendaki, sebagai akibat dari pengaruh enzim, aktifitas mikroba, hewan pengerat, serangga, parasit dan kerusakan-kerusakan karena tekanan, pemasakan dan pengeringan.

4. Bebas dari mikroorganisme dan parasit yang menimbulkan penyakit yang dihantarkan oleh makanan (*food borne illness*).

2.1.4 HYGIENE DAN SANITASI

Disebutkan dalam buku Putu Sudira (1996:17) berdasarkan *buku Theory of Catering* menyatakan bahwa " *hygiene is the study of health and prevention of the disease*". Dapat kita artikan bahwa hygiene merupakan ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. Beberapa pengertian hygiene dan sanitasi lainnya menurut para ahli :

1. Brownell (R. Sihite. 2000:3) menyatakan hygiene adalah bagaimana caranya orang memelihara dan melindungi kesehatan.
2. Departemen kesehatan mengemukakan bahwa (2004) hygiene adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan individu subyeknya.
3. Widyawati (2002) hygiene adalah suatu pencegahan penyakit yang menitikberatkan pada usaha kesehatan perseorangan atau manusia beserta lingkungantempat orang tersebut berada.
4. Reksosoebroto (1991) hygiene adalah suatu upaya pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha peencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha kebersihan atau kesehatan dan keutuhan makana itu sendiri.
5. Budiman (2007) hygiene adalah usaha kegiatan masyarakat yang mempelajari pengaruh konddisi lingkungan terhadap kesehatan manusia, upaya mencegah timbulnya penyakit karena pengaruh lingkungan kesehatan tersebut, serta membuat kondisi lingkungan sedemikian rupa sehingga terjamin pemeliharaan kesehatan.

Sanitasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan usaha untuk membina dan menciptakan suatu keadaan yg baik di bidang kesehatan, terutama kesehatan masyarakat, dibandingkan dalam pengertiannya menurut beberapa ahli yakni:

Sally Ginanty, 2015

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

- a. Sanitasi makanan (R. Sihite, 2000:91) merupakan suatu usaha pencegahan untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu, merusak kesehatan, mulai dari minuman itu sebelum diproduksi, selama dalam proses pengolahan, pengangkutan, penyimpanan hingga sampai ke tahap penyajian makanan dan minuman itu siap di konsumsi.
- b. Dr. Azrul Azwar, MPH (R. Sihite, 2000:4) mengatakan sanitasi merupakan cara pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang mungkin mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat.
- c. WHO mengemukakan bahwa sanitasi adalah pengendalian semua faktor lingkungan fisik manusia yang dapat menimbulkan akibat buruk terhadap kehidupan manusia, baik fisik maupun mental.
- d. Widyawati (2002) sanitasi adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia.
- e. Ehlers dan Steel dalam Kusnoputranto (1997) menyatakan sanitasi adalah usaha pengawasan yang ditujukan terhadap faktor-faktor lingkungan yang dapat merupakan mata rantai penularan penyakit.
- f. Budiman (2007) sanitasi adalah usaha kesehatan masyarakat yang menitikberatkan pada pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang memenuhi derajat kesehatan manusia.

Ni Wayan (2011) menyatakan bahwa tujuan hygiene dan sanitasi dalam penyelenggaraan makanan yaitu :

1. Tersedianya makanan yang berkualitas baik dan aman bagi kesehatan konsumen;
2. Menurunkan kejadian resiko penularan penyakit atau gangguan kesehatan melalui makanan;
3. Terwujudnya perilaku yang sehat dan benar dalam penanganan makanan”.

Tahap-tahap hygiene dan sanitasi yang dinyatakan oleh Thaheer dalam buku Sistem Manajemen HACCP (2005, 81-82) sebagai berikut:

1. *Pre Rinse*.

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

Pre rinse (langkah awal) merupakan suatu tahap awal yang dilakukan sebagai persiapan untuk kegiatan pembersihan. Proses ini bertujuan untuk menghilangkan tanah dan sisa makanan dengan cara mengerik, membilas dengan air, menyedot kotoran, dan sebagainya. Contohnya: Sunlight, dll

2. Pembersihan.

Proses ini dilakukan untuk menghilangkan tanah atau sisa makanan dengan cara mekanis atau mencuci dengan lebih efektif. Pada tahapan ini biasanya pembersihan dilakukan dengan menggunakan air dan detergen, bahkan untuk noda-noda tertentu, seperti minyak dapat dibersihkan dengan menggunakan air hangat dan sabun. Contohnya Mama Lemon(pembersih buah), dll.

3. Pembilasan.

Pembilasan dilakukan dengan tujuan untuk menghilangkan sisa-sisa kotoran yang mungkin masih tertinggal setelah proses pembersihan, seperti tanah atau sisa makanan. Pembilasan paling efektif adalah dengan menggunakan air yang mengalir.

4. *Desinfektan*.

Pembersihan akhir dengan menggunakan *desinfektan* sangat disarankan untuk menghilangkan bakteri yang mungkin masih bertahan pada proses pembersihan. Contohnya : *diversey*, dll.

5. Drying.

Pembilasan kering dilakukan agar tidak ada genangan air yang dapat menjadi tempat pertumbuhan mikroba. Pengeringan ini biasanya menggunakan evaporator atau dengan menggunakan lap bersih.

Berdasarkan Depkes RI (2004) terdapat enam prinsip hygiene sanitasi makanan dan minuman yaitu :

1. Pemilihan Bahan Makanan

Bahan makanan yang diolah harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Semua bahan yang diolah menjadi makanan harus dalam keadaan baik mutunya, segar dan tidak busuk.

- b. Semua bahan olahan dalam kemasan yang diolah menjadi makanan harus bahan olahan yang terdaftar di Departemen Kesehatan, tidak kadaluwarsa, tidak cacat atau tidak rusak.

Menurut pernyataan Kusmayadi (2008) Kualitas bahan makanan yang baik dapat dilihat melalui ciri-ciri fisik dan mutunya yaitu dari bentuk, warna, kesegaran, bau, dan lainnya. Soekresno (2001) memberikan cara mengenal tanda-tanda kerusakan makanan dengan klasifikasinya masing-masing, yaitu:

- a. Buah-buahan dan sayuran.

Kerusakan yang sering terjadi adalah karena benturan fisik, serangan serangga dan serangan mikroorganisme. Buah dan sayuran yang rusak sering terlihat busuk, berubah warna, rasa, serta berlendir.

- b. Daging dan hasil olahannya.

Daging mudah busuk karena kandungan nutrisi dan kadar airnya tinggi. Kerusakan daging dengan perubahan warna, bau dan berlendir.

- c. Ikan dan hasil olahannya.

Kerusakan pada ikan ditandai dengan terjadinya perubahan warna, bau, tekstur, dan terbentuknya lender. Bakteri yang menyebabkan kerusakan pada ikan dipengaruhi oleh suhu penyimpanan ikan.

- d. Susu dan hasil olahannya.

Kerusakan pada susu ditandai dengan pembentukan gas, penggumpalan, lender, tengik, dan perubahan rasa. Penggumpalan dan pembentukan lender pada susu disebabkan oleh bakteri dan juga terbentuknya asam pada susu.

- e. Makanan kaleng.

Kerusakan makanan kaleng akibat bakteri menjadikan makanan berbau busuk dan berwarna hitam. Selain itu kerusakan makanan kaleng juga dapat terjadi akibat "*clostridium*", dimana kaleng menjadi kembung karena pembentukan gas.

Cara mencegah agar makanan tidak rusak:

- a. Gunakan bahan baku yang baik.
- b. Bersihkan semua alat sebelum digunakan.
- c. Cuci tangan sebelum dan sesudah kerja.

- d. Masalah makanan secara seksama untuk membunuh mikroorganisme yang ada didalamnya.
- e. Simpanlah makanan ditempat yang sesuai.

2. Penyimpanan Bahan Makanan

Ada empat cara penyimpanan makanan yang sesuai dengan suhunya yaitu (Depkes RI, 2004) :

- a. Penyimpanan sejuk (*cooling*), yaitu suhu penyimpanan 10 °C – 15 °C untuk jenis minuman buah, es krim dan sayur.
- b. Penyimpanan dingin (*chilling*), yaitu suhu penyimpanan 4 °C – 10 °C untuk bahan makanan yang berprotein yang akan segera diolah kembali.
- c. Penyimpanan dingin sekali (*freezing*), yaitu suhu penyimpanan 0 °C – 4 °C untuk bahan berprotein yang mudah rusak untuk jangka waktu sampai 24 jam.
- d. Penyimpanan beku (*frozen*), yaitu suhu penyimpanan < 0 °C untuk bahan makanan protein yang mudah rusak untuk jangka waktu > 24 jam.

3. Pengolahan Makanan

Penjamah makanan dalam melakukan kegiatan pelayanan penanganan makanan harus memenuhi persyaratan antara lain :

- a. Tidak menderita penyakit mudah menular misal : batuk, pilek, influenza, diare, penyakit perut sejenisnya.
- b. Menutup luka (pada luka terbuka/ bisul atau luka lainnya).
- c. Menjaga kebersihan tangan, rambut, kuku, dan pakaian.
- d. Memakai celemek, dan tutup kepala.
- e. Mencuci tangan setiap kali hendak menangani makanan.
- f. Menjamah makanan harus memakai alat/ perlengkapan, atau dengan alas tangan.
- g. Tidak sambil merokok, menggaruk anggota badan (telinga, hidung, mulut atau bagian lainnya).
- h. Tidak batuk atau bersin di hadapan makanan jajanan yang disajikan dan atau tanpa menutup mulut atau hidung.

Peralatan yang digunakan untuk mengolah dan menyajikan makanan harus sesuai dengan peruntukannya dan memenuhi persyaratan hygiene sanitasi, seperti:

- a. Peralatan yang sudah dipakai dicuci dengan air bersih dan dengan sabun.
- b. Lalu dikeringkan dengan alat pengering/lap yang bersih.
- c. Kemudian peralatan yang sudah bersih tersebut disimpan di tempat yang bebas pencemaran.
- d. Dilarang menggunakan kembali peralatan yang dirancang hanya untuk sekali pakai.

Kusmayadi (2008) menurutnya dalam proses pengolahan makanan, harus diperhatikan persyaratan hygiene dan sanitasi terutama menjaga peralatan masak yang digunakan, tempat pengolahan atau disebut dapur serta kebersihan penjamah makanan. Berdasarkan penjabaran dari Siti Fathonah, dapur harus memiliki area yang cukup luas (2005, 21) untuk:

- a. Menjamin keamanan dalam bekerja.
- b. Menyediakan kesenangan dan kenyamanan dalam bekerja.
- c. Mencegah terlalu ramai (*overcrowding*).
- d. Menghindari kesimpangsiuran dalam alur kerja.
- e. Mengurangi berjalan yang tidak perlu.
- f. Menjamin cukupnya meja kerja dan tempat untuk penyimpanan.
- g. Memisahkan makanan olahan dan makanan mentah.

Konstruksi dapur yang disediakan harus memenuhi standar hygiene dan sanitasi, seperti uraian masing-masing bagian dapur:

- a. Bangunan.

Syarat konstruksi bangunan dapur adalah kuat dan anti tikus (*rodentproof*). Lubang-lubang yang ada di dalam dapur dapat menjadi pintu masuk tikus dan harus ditutup dengan kawat kasa.

- b. Lantai dapur.

Syarat lantai dapur:

- 1) Rapat atau kedap air.
- 2) Tahan terhadap air panas, garam, basa, asam dan bahan kimia lainnya.

- 3) Dibuat dari bahan yang mudah dibersihkan, tidak licin, tidak menyerap makanan berlemak dan tidak retak.
- 4) Ruang untuk pencucian dibuat mirig ke arah pembuangan air.
- 5) Pertemuan antara lantai dan dinding membentuk sudut yang melengkung dan tidak menyerap air.

Cara membersihkan lantai dapur:

- 1) Disapu, disikat dengan air panas dan detergen.
- 2) Air dibuang dengan pembersih karet.
- 3) Diberi desinfektan sambal dikeringkan.

c. Dinding.

Dinding dapur dibuat dari bahan yang kuat agar mudah dibersihkan dan didesinfeksi, serta melindungi makanan dari kontaminasi.

d. Langit-langit.

Langit-langit harus bebas dari jarring laba-laba, retak dan tidak mengelupas.

e. Ventilasi.

Ventilasi adalah pemeliharaan kondisi udara yang memberikan kenyamanan dan kesehatan pada tubuh manusia. Tujuan pemberian ventilasi:

- 1) Menjamin peredaran udara dengan baik dan dapur menjadi bersih.
- 2) Menghindari terjadinya kondensasi di ruangan dapur (pertumbuhan jamur dan bakteri)
- 3) Dapat mengeluarkan asap, gas, kelebihan panas dan bau dari ruangan.
- 4) Tidak mencemari makanan yang diproduksi melalui aliran udara yang masuk.

4. Penyimpanan Makanan Jadi

Aturan penyimpanan makanan yang berdasarkan oleh DepKes RI (2004):

- a. Makanan yang dijajakan harus dalam keadaan terbungkus dan atau tertutup.
- b. Pembungkus yang digunakan dan atau tutup makanan jajanan harus dalam keadaan bersih dan tidak mencemari makanan.
- c. Pembungkus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang ditiup.

5. Pengangkutan Makanan

Prosedur pengangkutan makanan berdasarkan pada ketetapan (Depkes 2004) berikut:

- a. Makanan yang diangkut, harus dalam keadaan tertutup atau terbungkus dan dalam wadah yang bersih.
- b. Makanan yang diangkut harus dalam wadah yang terpisah dengan bahan mentah sehingga terlindung dari pencemaran.

6. Penyajian Makanan

Makanan juga harus diperhatikan dari segi penyajiannya. Bersih dan tidak terkontaminasi diharapkan pada sajian, kemudian juga diharapkannya tidak ada barang-barang yang tidak seharusnya berada didalam makanan seperti : staples, kerikil. Penggunaan wadah *food grading* dan tidak memakai secara berulang wadah sekali pakai. Sehingga apabila hal-hal tersebut telah dihindari akan meminimalisir dampak buruk pada konsumen.

Pelaksanaan dari enam prinsip sanitasi juga dipaparkan oleh Soekresno (2001, 57-61) sebagaimana berikut:

- a. Kebersihan peralatan makanan dan minuman.
 - 1) Menempatkan peralatan makan dan minum yang bersih dan sehat, dicuci dan disimpan di tempat yang bersih serta bebas dari debu dan kotoran lainnya.
 - 2) Menyimpan peralatan dengan memilah-milah sesuai jenisnya seperti *silver ware, china ware, glass ware, bar equipment, kitchen equipment* dalam tempat tersendiri dan terpisah.
 - 3) Menyusun piring-piring harus sama ukurannya, yang besar disusun dengan yang besar, dan yang kecil disusun dengan yang kecil tidak boleh dicampur.

- 4) Membersihkan peralatan makan dan minum yang habis dipergunakan untuk dibawa ke area pencucian dan segera dicuci (tidak lebih dari 5 menit)
 - 5) Memeriksa peralatan yang retak atau pecah untuk tidak dipakai kemudian diganti baru.
 - 6) Memilah-milah peralatan yang kotor sesuai dengan jenis barangnya.
 - 7) Membersihkan *gueridon* setiap sebelum dan sesudah dipakai.
- b. Kebersihan cara penyimpanan bahan makanan.
- 1) Menyimpan bahan makanan mentah disesuaikan dengan kebutuhan, jangan terlalu berlebihan.
 - 2) Mengeluarkan bahan mentah untuk diolah, didahulukan dari yang paling lama disimpan dan urutan berikutnya, sehingga rotasi bahan mentah dapat teratur (*FIFO: first in first out*)
 - 3) Buah-buahan dan sayuran disimpan pada kondisi tempat dengan suhu 10°C-20°C
 - 4) Daging dan sejenisnya disimpan pada kondisi tempat dengan suhu di bawah 10°C.
 - 5) Menyimpan susu sebaiknya pada kondisi tempat dengan suhu 10°C.
 - 6) Menyimpan telur pada kondisi tempat dengan suhu 10°C dan dalam keadaan utuh (kulit tidak ada yang retak)
 - 7) Tidak menyimpan dan menggunakan bahan makanan kaleng yang sudah rusak dan kadaluarsa.
 - 8) Menempatkan bahan makanan harus tertata rapi, mudah dilihat, dan mudah dikeluarkan.
- c. Kebersihan dalam pengolahan makanan dan minuman.
- 1) Kebersihan tenaga pengolah/ juru masak makanan dan minuman.
 - a) Harus memakai seragam kerja secara lengkap dan bersih.
 - b) Kuku, rambut dan kumis harus bersih terawat dan tidak panjang.
 - c) Tidak mengidap penyakit menular dan tidak sedang sakit dengan mengadakan medical check up secara rutin 8 bulan sekali.

- 2) Kebersihan tempat pengolahan makanan dan minuman
 - a) Peralatan dapur harus berfungsi normal.
 - b) Blower harus mampu menyedot asap yang ada didapur.
 - c) Tersedia cukup tempat untuk mencuci tangan dengan air mengalir (wastafel), misalnya dipintu masuk/ keluar dapur.
 - d) Tersedia kran air bersih dan bak pencuci bahan makanan di dapur.
 - e) Tersedia tempat pembuangan sampah makanan yang tertutup.
 - f) Cukup penerangan.
 - g) Lantai tidak licin dan selalu bersih.
 - h) Tersedia saluran pembuangan air yang berfungsi dengan baik.
- 3) Kebersihan teknik menjamah makanan.
 - a) Usahakan seminim mungkin menyentuh makanan dengan tangan telanjang, gunakan alat bantu yang bersih dan praktis.
 - b) Jangan mencampur makanan yang matang dengan bahan makanan mentah.
 - c) Letakkan makanan disuatu tempat dengan ketinggian 50 cm di dari lantai.
 - d) Budayakan setiap penjamah makanan selalu mencuci tangan sehabis memegang bahan makanan yang lain.
 - e) Pastikan peralatan yang habis dipakai dari bahan satu ke bahan yang lain terlebih dahulu dicuci bersih.
- d. Kebersihan dalam penyimpanan makanan matang.
 - 1) Meletakkan makanan matang di suatu tempat yang bersih dengan ketinggian 50 cm dari lantai.
 - 2) Menutup makanan matang sebelum disajikan ke tamu dan usahakan sedikit mungkin mengalami persentuhan dengan udara terbuka.
 - 3) Makanan matang panas disimpan pada kondisi panas.
 - 4) Makanan matang dingin disimpan pada kondisi dingin.
- e. Kebersihan proses pemindahan makanan dan minuman.
 - 1) Memindahkan makanan siap hidang dari dapur ke restoran dengan memakai alat bantu *tray*, *trolley*, dsb.

- 2) Membawa *tray* besar berisi makanan disangga dengan satu tangan kiri, di atas bahu kiri.
 - 3) Menutup setiap makanan dengan *plate cover* dari dapur sampai ke meja tamu.
- f. Kebersihan proses penyajian makanan dan minuman.
- 1) Memegang pisau, sendok, dan sejenisnya pada bagian pegangannya dan piring pada bagian bawah dan pinggirnya.
 - 2) Memindahkan makanan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan *service set* tidak dipegang dengan jari.
 - 3) Makanan panas disajikan panas, makanan dingin disajikan dalam keadaan dingin.
 - 4) Gelas tidak dipegang pada bagian bibir, baik pada saat penyajian maupun pada saat clear up.
 - 5) Tidak berbicara ketika akan menyajikan makanan, makanan masih dipegang dan berada di muka kita demi menjaga agar terhindar dari kemungkinan terkena percikan ludah.

Menurut Kusnoputran (1997) usaha sanitasi meliputi ruang lingkup :

1. Keamanan makanan dan minuman yang disediakan.
2. Hygiene perorangan dan praktek-praktek penanganan makanan oleh karyawan yang bersangkutan.
3. Keamanan terhadap penyediaan air.
4. Pengelolaan pembuangan air limbah dan kotoran.
5. Perlindungan makanan terhadap kontaminasi selama dalam proses pengolahan, penyajian/peragaan dan penyimpanan.
6. Pencucian, kebersihan dan penyimpanan alat-alat dan perlengkapan

Menurut buku *Applied Food Service Sanitation* (1985, 11) terdapat tiga kategori generalisasi menjadi:

- a. *Food* (Makanan)

Dalam bukunya Siti Fathonah (2005, 2-5) menyebutkan bahwa WHO telah menetapkan sepuluh aturan dalam penyiapan makanan yang aman yang disebut juga “*Ten Golden Rules for Food Preparation*”, yakni:

1. *Choose foods processed for safety* (pilih makanan yang diolah untuk keamanan).
2. *Cook food thoroughly* (masak makanan dengan teliti).
3. *Eat cooked foods immediately* (makan makanan matang dengan segera)
4. *Store cooked foods carefully* (simpan makanan matang dengan hati-hati)
5. *Reheat cooked food thoroughly* (panaskan kembali makanan matang dengan teliti)
6. *Avoid contact between raw foods and cooked foods* (hindari kontak makanan mentah dan makan matang)
7. *Wash hand repeatedly* (cuci tangan berulang kali)
8. *Keep all kitchen surfaces meticulously clean* (jaga kebersihan seluruh permukaan dapur)
9. *Protect food from insect, rodent and other animals* (lindungi makanan dari serangga, binatang pengerat, dan binatang lain)
10. *Use safe water* (gunakan air yang aman).

b. *People* (Orang)

Wartonah (2010) memberikan pernyataan bahwa *personal hygiene* atau kebersihan diri adalah upaya seseorang dalam memelihara kebersihan dan kesehatan dirinya untuk memperoleh kesejahteraan fisik dan psikologis. Ia juga menyatakan tujuan dari hal ini adalah untuk memelihara kebersihan diri, menciptakan keindahan, serta meningkatkan derajat kesehatan individu sehingga dapat mencegah timbulnya penyakit pada diri sendiri maupun orang lain. Kepmenkes No. 1098 tahun 2003 :juga menyebutkan bahwa penjamah makanan adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai penyajian.

Hal ini juga yang disebutkan oleh Siti Fathonah (2005, 11-17) hygiene perorangan adalah sikap bersih perilaku penjamah/penyelenggara makanan agar makanan tidak tercemar seperti yang diuraikan berikut :

1) Pemeriksaan kesehatan.

Pemeriksaan kesehatan dilakukan bagi pekerja sebelum diterima sebagai karyawan dan kepada seluruh karyawan sebaiknya dilakukan minimal sekali setiap tahun atau setiap 6 bulan sekali. Apabila ada karyawan yang sakit, maka harus diobati terlebih dahulu sebelum dipekerjakan kembali.

2) Pencucian tangan

Tangan yang kotor atau terkontaminasi dapat memindahkan bakteri dan virus pathogen dari tubuh, faeses atau sumber lain ke makanan. Langkah-langkah pencucian tangan yang memadai untuk menjamin kebersihan adalah:

- (a) Membasahi tangan dengan menggunakan air mengalir dan menggunakan sabun.
- (b) Menggosok tangan secara menyeluruh selama sekurang-kurangnya 20 detik.
- (c) Menggunakan sikat kuku untuk membersihkan sekeliling dan bagian bawah kuku.
- (d) Pembilasan dengan air mengalir.

Pencucian tangan harus dilakukan saat:

- (a) Sebelum memulai pekerjaan dan pada waktu menangani makanan.
- (b) Sesudah waktu istirahat.
- (c) Sebelum dan setelah melakukan kegiatan pribadi, misalnya merokok, makan, minum, menggunakan toilet, bersin.
- (d) Setelah menyentuh benda-benda yang dapat menjadi sumber kontaminasi, seperti telepon, uang, baju kotor, bahan makanan, mentah/ segar dan peralatan kantor.
- (e) Setelah mengunyah makanan dan menggunakan tusuk gigi.
- (f) Setelah menyentuh kepala, rambut, hidung, mulut, dan bagian tubuh yang terluka.
- (g) Setelah menangani sampah atau kegiatan pembersihan.

- (h) Setelah menggunakan bahan-bahan pembersih dan atau sanitaser kimia.
 - (i) Sebelum dan sesudah menggunakan sarung tangan kerja.
- 3) Kesehatan rambut.
Pencucian rambut secara teratur. Pada saat bekerja diharuskan menggunakan penutup kepala.
- 4) Kebersihan hidung, mulut, gigi dan telinga.
Hidung, mulut, gigi dan telinga harus dijaga kebersihannya, karena tempat tersebut dapat sebagai sumber kontaminan.
- 5) Kebersihan pakaian.
Pakaian pengolah dan penyaji makanan harus selalu bersih, bila perlu pakaian khusus. Pakaian yang seharusnya digunakan adalah yang berlengan, menutupi bahu dan ketiak pekerja.

Faktor – faktor yang mempengaruhi antara lain :

a. Budaya

Sejumlah mitos yang berkembang di masyarakat menjelaskan bahwa saat individu sakit ia tidak boleh dimandikan karena dapat memperparah penyakitnya.

b. Status sosial – ekonomi

Untuk melakukan *personal hygiene* yang baik dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, seperti kamar mandi, peralatan mandi, serta perlengkapan mandi yang cukup (sabun, sikat gigi, shampoo, pasta gigi, dll). Itu semua tentu membutuhkan biaya. Dengan kata lain, sumber keuangan individu akan berpengaruh pada kemampuannya dalam mempertahankan personal hygiene yang baik.

c. Agama

Agama juga berpengaruh pada keyakinan individu dalam melaksanakan kebiasaan sehari – hari. Agama islam misalnya, umat islam diperintahkan untuk selalu menjaga kebersihan karena kebersihan adalah sebagian dari iman. Hal ini tentu akan mendorong individu untuk meningkatkan pentingnya kebersihan diri bagi kelangsungan hidup.

d. Tingkat pengetahuan atau perkembangan individu

Kedewasaan seseorang akan berpengaruh tertentu pada kualitas diri orang tersebut, salah satunya adalah pengetahuan yang lebih baik. Pengetahuan ini penting dalam meningkatkan status kesehatan individu. Sebagai contoh, agar terhindar dari penyakit kulit, kita harus mandi dengan bersih setiap hari.

e. Status kesehatan

Kondisi sakit atau cedera akan menghambat kemampuan individu dalam melakukan perawatan diri. Hal ini tentunya berpengaruh pada tingkat kesehatan individu. Individu akan semakin lemah yang pada akhirnya jatuh sakit.

f. Kebiasaan

Ini ada kaitannya dengan kebiasaan individu dalam menggunakan *showers*, sabun padat, sabun cair, shampoo, dll.

g. Cacat jasmani atau mental bawaan

Kondisi cacat dan gangguan mental menghambat kemampuan individu untuk melakukan perawatan diri secara mandiri.

c. *Facilities* (Lingkungan)

Prinsip-prinsip hygiene dan sanitasi ini diterapkan agar meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diharapkan kepada konsumen, misalnya keracunan makanan. Keracunan dapat berakibat fatal bagi kesehatan manusia. Seperti definisi keracunan menurut *International Child Health Review Collaboration* adalah penyakit yang disebabkan oleh karena mengkonsumsi makanan yang mengandung bahan berbahaya/toksin atau yang terkontaminasi. Kontaminasi bisa oleh bakteri, virus, parasit, jamur, toksin.

Ruang lingkup sanitasi lingkungan atau kesehatan lingkungan sangat luas menurut Siti Fathonah (2005, 31-32), meliputi:

- 1) Masalah air
- 2) Masalah benda sisa: air limbah, sampah dan tinja.
- 3) Masalah makanan dan minuman.
- 4) Masalah perumahan dan bangunan.
- 5) Masalah pencemaran terhadap udara tanah dan air.
- 6) Masalah pengawasan arthropoda dan rodentia.

7) Masalah kesehatan kerja.

Masalah sanitasi lingkungan sangat luas, sehingga akan dibatasi pada permasalahan yang berkaitan langsung dengan makanan atau boga.

1) Sanitasi tempat penyimpanan bahan makanan

Syarat tempat penyimpanan adalah:

- (a) Memudahkan pemeliharaan dan pembersihan.
- (b) Mencegah masuknya hama.
- (c) Memberikan perlindungan yang efektif terhadap makanan dari pencemaran.
- (d) Mencegah kerusakan makanan (pengaturan suhu dan kelembaban sesuai dengan jenis bahan makanan).

2) Sanitasi alat dapur.

Syarat alat dapur adalah:

- (a) Sesuai dengan jenis produksi.
- (b) Permukaan yang berhubungan langsung dengan makanan halus, tidak berlubang, tidak mengelupas, tidak menyerap air dan tidak berkarat.
- (c) Tidak mencemari makanan dengan mikroorganisme, bahan-bahan logam yang terlepas, minyak pelumas dan bahan bakar.
- (d) Mudah dibersihkan, didesinfeksi dan dipelihara untuk mencegah pencemaran terhadap makanan.
- (e) Bahan tahan lama, tidak beracun dan mudah dipindah atau dilepas.

3) Sampah.

Sampah dapat dibedakan menjadi 6 jenis, yaitu:

- (a) *Garbage*, sisa pengelolaan atau sisa makanan yang mudah membusuk, seperti kotoran dari dapur RT, restoran, hotel.
- (b) *Rubbish*, bahan atau sisa pengelolaan yang tidak mudah membusuk, kayu, kertas, kaleng, kaca, plastic.
- (c) *Ashes*, segala jenis abu, hasil pembakaran kau, batubara.
- (d) *Dead animal*, segala jenis bangkai.
- (e) *Street sweeping*, segala kotoran yang berserakan dijalan.

- (f) *Industrial waste*, benda-benda padat hasil sisa industry, misal kaleng yang tidak dapat dipergunakan.

Pengelolaan sampah meliputi:

- (a) Penyimpanan sampah adalah tempat sampah sementara, sebelum sampah tersebut dikumpulkan untuk kemudian diangkut dan dimusnahkan.
- (b) Pengumpulan sampah. Ada dua macam pengumpulan sampah yaitu *system duet* (disediakan dua tempat sampah yakni sampah basah dan sampah kering) dan *system trio* (disediakan tiga tempat sampah, sampah basah, sampah mudah dibakar dan sampah tidak mudah dibakar)
- (c) Pembuangan/ pemusnahan sampah. sampah diangkut dari rumah sampah tidak melebihi 3x24 jam, sebaiknya setiap hari, dengan alat angkut/ truk yang tertutup. Sampah tersebut dibuang di tempat pembuangan sampah akhir

Air merupakan adalah salah satu kebutuhan pokok bagi kelngsungan hidup manusia. Air yang dapat digunakan dalam pengolahan makanan minimal harus memenuhi syarat air yang dapat diminum. Adapun syarat-syarat air yang dapat diminum adalah:

- 1) Bebas dari bakteri berbahaya serta bebas dari ketidakmurnian kimiawi.
- 2) Bersih dan jernih.
- 3) Tidak berwarna dan tidak berbau.
- 4) Tidak mengandung bahan tersuspensi (penyebab keruh).
- 5) Menarik dan menyenangkan untuk diminum.

Manfaat dari penerapan hygiene dan sanitasi makana dan lingkungan menurut Siti Fathonah (2005, 2) adalah:

- a. Menyediakan makan yang sehat dan aman untuk dikonsumsi.
- b. Mencegah penyakit menular.
- c. Mencegah kecelakaan akibat kerja.

- d. Mencegah timbulnya bau tidak sedap.
- e. Menghindari pencemaran.
- f. Mengurangi jumlah (prosentase) sakit.
- g. Lingkungan menjadi bersih, sehat dan nyaman.

2.1.5 HALAL

Sebagai umat muslim, terdapat beberapa aturan dalam mengkonsumsi makanan dan minuman. Hendaknya memahami akan hal ini dan mematuhi akan larangan makanan tersebut. Seperti kutipan ayat dibawah :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya : “Hai sekalian manusia! Makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan; karena sesungguhnya setan itu adalah musuh yang nyata bagimu.” (QS Al Baqarah: 168)

Umat muslim diharuskan untuk mengkonsumsi makanan yang halal baginya. Halal berasal dari bahasa arab (الحلال) yang artinya membebaskan, memecahkan, membubarkan dan membolehkan. Sedangkan dalam ensiklopedi hukum Islam halal yaitu segala sesuatu yang menyebabkan seseorang tidak dihukum jika menggunakannya, atau sesuatu yang boleh dikerjakan menurut syara’.

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ
فَمَنْ أَضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿١٧٢﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang ketika disembelih)

disebut (nama) selain Allah. Akan tetapi, barang siapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang ia tidak menginginkannya, tidak (pula) melampaui batas, maka sesungguhnya Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang” (QS. Al-Baqoroh {2} : 173).

Dalam ayat ini telah dijelaskan bahwa jenis-jenis makanan yang diharamkan diantaranya adalah:

1. Bangkai, yang termasuk kategori bangkai adalah hewan yang mati dengan tidak disembelih ; termasuk didalamnya hewan yang mati tercekik, dipukul, jatuh, ditanduk dan diterkam oleh hewan buas, kecuali yang sempat kita menyembelihnya, hanya bangkai ikan dan belalang saja yang boleh kita makan.
2. Darah, sering pula diistilahkan dengan darah yang mengalir, maksudnya adalah darah yang keluar pada waktu penyembelihan (mengalir) sedangkan darah yang tersisa setelah penyembelihan yang ada pada daging setelah dibersihkan dibolehkan. Dua macam darah yang dibolehkan yaitu jantung dan limpa.
3. Babi, apapun yang berasal dari babi hukumnya haram baik darahnya, dagingnya, maupun tulangnya.
4. Binatang yang ketika disembelih menyebut selain nama Allah.

Kriteria yang termasuk makanan dan minuman yang halal menurut Islam adalah :

1. Bukan terdiri dari atau mengandung bagian atau benda dari binatang yang dilarang oleh ajaran Islam untuk memakannya atau yang tidak disembelih menurut ajaran Islam.
2. Tidak mengandung sesuatu yang digolongkan sebagai najis menurut ajaran Islam.
3. Dalam proses, menyimpan dan menghidangkan tidak bersentuhan atau berdekatan dengan makanan yang atidak memenuhi persyaratan sebagai mana huruf a, b, c, dan d di atas atau benda yang dihukumkan sebagai najis menurut ajaran Islam.

2.1.6 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia didirikan pada tanggal 20 Oktober 1954 di Bandung, diresmikan oleh Menteri Pendidikan Pengajaran Mr. Muhammad Yamin. Semula bernama Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG), didirikan dengan latar belakang sejarah pertumbuhan bangsa, yang menyadari bahwa upaya mendidik dan mencerdaskan bangsa merupakan bagian penting dalam mengisi kemerdekaan. Beberapa alasan didirikannya PTPG antara lain: Pertama, setelah Indonesia mencapai kemerdekaannya, bangsa Indonesia sangat haus pendidikan. Kedua, perlunya disiapkan guru yang bermutu dan bertaraf universitas untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang akan merintis terwujudnya masyarakat yang sejahtera.

Gedung utama UPI bermula dari puing sebuah villa yang bernama Villa Isola, merupakan gedung bekas peninggalan masa sebelum Perang Dunia II. (Pada masa perjuangan melawan penjajah, gedung ini pernah dijadikan markas para pejuang kemerdekaan). Puing puing itu dibangun kembali dan kemudian menjelma menjadi sebuah gedung bernama Bumi Siliwangi yang megah dengan gaya arsitekturnya yang asli.

Di sinilah untuk pertama kalinya para pemuda mendapat gemblengan pendidikan guru pada tingkat universitas, sebagai realisasi Keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor 35742 tanggal 1 September 1954 tentang pendirian PTPG/Perguruan Tinggi Pendidikan Guru).

Pada mulanya PTPG dipimpin oleh seorang Dekan yang membawahi beberapa jurusan dan atau balai, yakni:

- Ilmu Pendidikan
- Ilmu Pendidikan Jasmani;
- Bahasa dan Kesusastraan Indonesia;
- Bahasa dan Kesusastraan Inggris;

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

- Sejarah Budaya;
- Pasti Alam;
- Ekonomi dan Hukum Negara; dan
- Balai Penelitian Pendidikan.

Sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan No. 40718/S pada waktu itu, yang menyatakan bahwa PTPG dapat berdiri sendiri menjadi perguruan tinggi atau perguruan tinggi dalam universitas, maka seiring dengan berdirinya Universitas Padjadjaran (UNPAD), pada tanggal 25 November 1958 PTPG diintegrasikan menjadi fakultas utama Universitas Padjadjaran dengan nama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP).

Untuk memantapkan sistem pengadaan tenaga guru dan tenaga kependidikan, berbagai kursus yang ada pada waktu itu, yaitu pendidikan guru B I dan B II, diintegrasikan ke dalam FKIP melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 1961. Selanjutnya FKIP berkembang menjadi FKIP A dan FKIP B. Pada saat yang sama, berdiri pula Institut Pendidikan Guru (IPG), yang mengakibatkan adanya dualisme dalam lembaga pendidikan guru. Untuk menghilangkan dualisme tersebut, pada tanggal 1 Mei 1963 dikeluarkan Keputusan Presiden Nomor 1 tahun 1963, yang melebur FKIP dan IPG menjadi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) sebagai satu satunya lembaga pendidikan guru tingkat universitas. FKIP A/FKIP B dan IPG yang ada di Bandung akhirnya menjadi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bandung (IKIP Bandung).

IKIP Bandung saat itu telah memiliki lima fakultas, yaitu Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan Ilmu Sosial, Fakultas Keguruan Sastra dan Seni, Fakultas Keguruan Ilmu Eksakta, dan Fakultas Keguruan Ilmu Teknik. Kebutuhan akan tenaga guru kian mendesak, demikian pula tumbuhnya hasrat untuk meningkatkan dan pemeratakan kemampuan para guru. Hal ini mendorong IKIP Bandung membuka ekstension, antara tahun 1967 1970 IKIP Bandung membuka ekstension di hampir seluruh kabupaten di Jawa Barat.

Peranan IKIP Bandung di tingkat nasional semakin menonjol, setelah pemerintah menetapkan bahwa IKIP Bandung menjadi IKIP Pembina yang disertai tugas membina beberapa IKIP di luar Pulau Jawa, yaitu IKIP Bandung Cabang Banda Aceh, Palembang, Palangkaraya, dan Banjarmasin. Sesuai dengan kebijaksanaan Departemen P dan K, pada awal tahun 1970 an, secara bertahap ekstension tersebut ditutup dan cabang cabang IKIP di daerah menjadi fakultas di lingkungan universitas di daerah masing masing.

Untuk meningkatkan mutu tenaga pengajar, pada tahun 1970 IKIP Bandung membuka program Pos Doktoral melalui pembentukan Lembaga Pendidikan Pos Doktoral (LPPD) PPS yang mengelola Program S2 dan S3. Pada tahun 1976 LPPD diubah namanya menjadi Sekolah Pasca Sarjana, pada tahun 1981 berubah menjadi Fakultas Pasca Sarjana dan tahun 1991 menjadi Program Pascasarjana (PPS).

Penataan program pendidikan tinggi yang dilakukan oleh pemerintah dengan menerapkan multiprogram dan multistrata, ditindaklanjuti IKIP Bandung dengan membuka Program Diploma Kependidikan. Untuk meningkatkan kualifikasi guru SD menjadi lulusan D II, tahun ajaran 1990/ 1991, diselenggarakan Program D II Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Selain diselenggarakan di Kampus Bumi Siliwangi program ini juga diselenggarakan di Unit Pelaksana Program (UPP) pada beberapa sekolah eks SPG yang diintegrasikan ke IKIP. Guna meningkatkan kualifikasi Guru Taman Kanak-kanak atau play group pada tahun 1996/1997 IKIP Bandung membuka Program D II PGTK.

Seiring dengan kebijakan pemerintah di bidang pendidikan tinggi yang memberikan perluasan mandat bagi Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK) yang harus mampu mengikuti tuntutan perubahan serta mengantisipasi segala kemungkinan dimasa datang, IKIP Bandung diubah menjadi Universitas Pendidikan Indonesia melalui Keputusan Presiden RI No. 124 tahun 1999 tertanggal 7 Oktober 1999.

Untuk memperluas jangkauan dalam mendukung pembangunan nasional, UPI harus mampu berdiri sendiri dan berkiprah. Kebulatan tekad ini menumbuhkan keyakinan akan kemampuan yang telah dimilikinya. Tekad ini memberi keyakinan kepada pemerintah bahwa UPI telah dapat berdiri sendiri dan dapat diberikan tanggung jawab yang lebih besar. Dengan kepercayaan ini, melalui Peraturan Pemerintah No. 6 tahun 2004, UPI diberi otonomi dan menjadi Perguruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara (PT BHMN)

Pengembangan dan peningkatan UPI tidak saja berorientasi pada bidang akademik, tetapi juga dalam berbagai bidang, termasuk pemantapan konsep dan rencana pembangunannya. Melalui bantuan Islamic Development Bank (IDB) tengah merancang dan menata pembangunan gedung kampus yang megah, modern dan representatif sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar. Bermodalkan kemampuan yang dimiliki Universitas Pendidikan Indonesia bertekad menjadikan lembaga pendidikan ini terdepan dan menjadi Universitas Pelopor dan Unggul (*a Leading and Outstanding University*).

Jumlah mahasiswa/i UPI aktif tahun 2014/2015 yang berada di kampus utama Siliwangi ini berkisar jumlah 22.474 orang. Dengan total 22.474 mahasiswa/i UPI di kampus ini hanya difasilitasi tiga kantin besar yang daya tampung konsumennya berkisar 50 kursi/kantin. Sedangkan kisaran setiap kantin hanya dapat menampung \pm 400 orang/hari. Tentu saja hal ini membuat kantin membludak disaat jam-jam tertentu seperti pada saat istirahat. Hal ini akan berdampak kepada efisiensi fungsi kantin yang sebenarnya dan juga memiliki dampak buruk bagi hygiene dan sanitasi yang berlaku dalam lingkungan kantin tersebut. Perlunya pemahaman yang lebih mendalam dan diterapkannya bahwa hygiene dan sanitasi merupakan hal penting untuk diketahui para pedagang di lingkungan kampus utama UPI.

2.1.7 KEPUASAN KONSUMEN

Konsumen merupakan aset terbesar dalam suatu usaha, hal ini membuat banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menarik minat konsumennya untuk

membeli produk baik itu dalam bentuk barang ataupun jasa. Seperti halnya beberapa pengertian konsumen menurut para ahli berikut :

1. Philip Kotler menyebutkan pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk di konsumsi pribadi.
2. Aziz Nasution menyatakan konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.

Untuk mendapatkan produk sesuai dengan yang diinginkannya, konsumen memiliki beberapa kriteria tersendiri. Hal ini menciptakan perilaku tersendiri bagi konsumen, seperti beberapa pengertiannya menurut para ahli:

1. Engel, Blackwell dan Miniard perilaku konsumen ialah tindakan-tindakan produk jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut yang terlibat secara langsung dalam memperoleh, mengkonsumsi dan membuang suatu produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut.
2. Mowen Perilaku konsumen merupakan aktivitas seseorang saat mendapatkan, mengkonsumsi dan membuang barang atau jasa.
3. Loudon dan Della Bitta (1993) adalah konsumen adalah proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik individu-individu yang semuanya ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, menggunakan, atau mengabaikan barang-barang dan jasa-jasa
4. James F et al (1994) perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.
5. Ebert dan Griffin (1995) consumer behavior dijelaskan sebagai upaya konsumen untuk membuat keputusan tentang suatu produk yang dibeli dan dikonsumsi.
6. Gerald Zaltman Melanie Wallendorf (1979) perilaku konsumen adalah tindakan - tindakan proses, dan hubungan sosial yang dilakukan individu,

kelompok, dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan, dan sumber - sumber lainnya.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan upaya konsumen untuk menilai, memutuskan, mendapatkan, dan mengkonsumsi suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam membangun suatu usaha karena konsumenlah yang akan menjadikan produk yang dijual perusahaan tersebut laku. Hal ini tentu saja akan berdampak signifikan bagi financial, nama maupun keberlangsungan hidup perusahaan, maka dari itu kepuasan konsumen bukanlah hal yang dapat dikesampingkan. Dapat ditelaah kepuasan konsumen menurut beberapa ahli :

1. Umar (2005:65) menyatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.
2. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) 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.
3. Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan.

Komponen kepuasan konsumen seperti yang diutarakan oleh Giese dan Cote dalam Tjiptono (2011, 292) berdasarkan kepada tiga komponen, yaitu:

1. Respon : Tipe dan intensitas
Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intesitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
2. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

3. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir

Terdapat beberapa elemen Elemen Kepuasan Konsumen, Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen

1. *Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. *Performance*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja actual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4. *Confirmation/disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk, sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.

Terdapat faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen, seperti yang disebutkan Lupiyoadi (2001) lima faktor utama, antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono et al (2008) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*Customer-Centered*) memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”.

2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap atribut itu.

c. *Ghost Shopping*

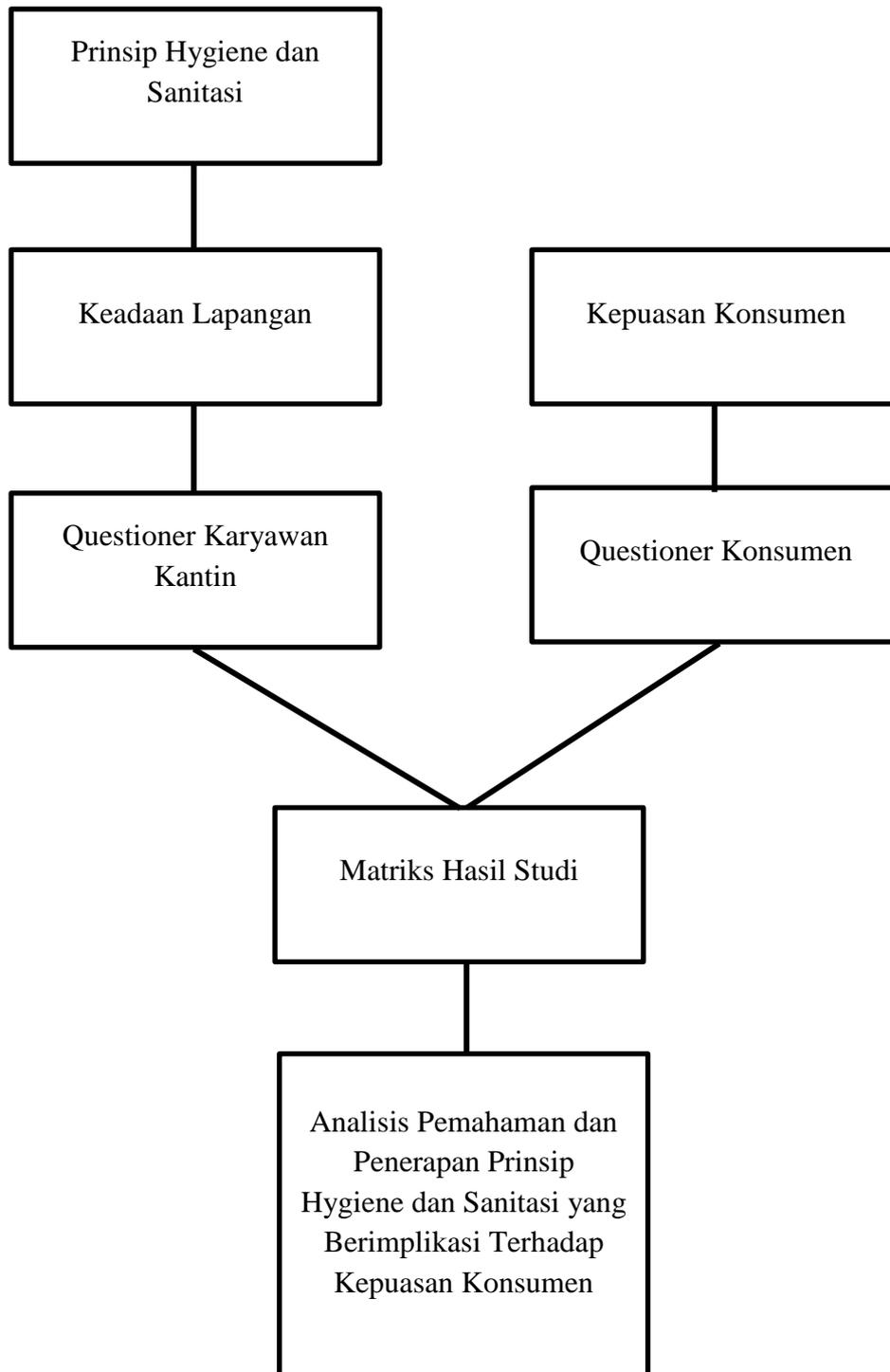
Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

d. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk

mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN



2.3 HIPOTESIS

Berdasarkan kepada kerangka pemikiran, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

1. Adanya pengaruh pemahaman dan penerapan hygiene dan sanitasi terhadap kepuasan konsumen di kantin lingkungan UPI.
2. Tidak adanya pengaruh pemahaman dan penerapan hygiene dan sanitasi terhadap kepuasan konsumen di kantin lingkungan UPI.