

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia telah memasuki era globalisasi, kini arus informasi tidak lagi memiliki sekat dan perbedaan jarak tempuh antar wilayah bukan lagi suatu masalah bagi manusia. Era globalisasi secara nyata telah membuat pertumbuhan industri pariwisata semakin berkembang. Bahkan pada saat terjadinya krisis global, industri pariwisata tetap tumbuh dan berkembang seakan-akan pertumbuhan pariwisata tidak terpengaruh sama sekali.

Industri pariwisata di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami tren pertumbuhan yang positif bahkan melebihi angka pertumbuhan ekonomi nasional. Pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia tahun 2014 mencapai 9,39 persen lebih tinggi dari tahun sebelumnya sedangkan pertumbuhan ekonomi nasional yang hanya mencapai 5,7 persen. Sektor pariwisata menyumbangkan produk domestik bruto mencapai Rp 347 triliun. Bila dibandingkan, angka itu mencapai 23 persen dari total pendapatan negara yang tercantum di Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan 2013, yaitu Rp 1.502 triliun. Sektor pariwisata juga menempati urutan keempat sebagai penyumbang devisa negara tahun 2013 (Tempo.co, diakses Oktober 2014).

Kota Bandung sebagai salah satu daerah tujuan destinasi pariwisata di Indonesia banyak dikunjungi wisatawan baik mancanegara maupun wisatawan nusantara. Banyaknya wisatawan yang mengunjungi kota Bandung dapat dilihat dari statistik kunjungan wisatawan selama lima tahun terakhir berikut ini:

**Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung Periode 2009 - 2013**

No	Keterangan	2009	2010	2011	2012	2013	Satuan
1	Wisatawan Mancanegara	185.076	228.449	225.585	176.855	176.432	Orang
2	Wisatawan Nusantara	4.822.532	4.951.439	6.487.239	5.080.584	5.388.292	Orang

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

Jumlah Wisatawan	5.007.608	5.179.888	6.712.824	5.257.439	5.564.724	Orang
------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2014

Berdasarkan data statistik diatas dapat dilihat besarnya animo kunjungan wisatawan ke kota Bandung walaupun ada penurunan kunjungan wisatawan pada tahun 2012. Sebagai sebuah kota tujuan destinasi pariwisata, kota Bandung memerlukan industri lain sebagai sarana penunjang keberlangsungan aktivitas pariwisata. Salah satu industri yang tidak dapat dipisahkan adalah industri jasa boga atau disebut juga industri katering sebagai penyedia layanan makanan dan minuman bagi wisatawan. Saat ini permintaan akan layanan penyediaan makanan dan minuman di kota Bandung terus meningkat seiring dengan peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke kota Bandung. Data berikut dapat memberikan gambaran banyaknya industri katering yang ada di kota Bandung.

**Tabel 1.2 Daftar Nama Katering di Kota Bandung**

NO	NAMA KATERING	NO	NAMA KATERING
1.	Kantin-Qu	76.	CV. Sarana Usaha
2.	CV. Erya Abadi	77.	Citra Boga Catering
3.	Rasa Nusantara	78.	Peak's Tea
4.	CV. Nurakur	79.	CV. Sumber Rizky
5.	Lili Catering	80.	CV. Puri Lestari
6.	Adinda Catering	81.	CV. Purnama Sari
7.	Asyri	82.	Mutiara Catering
8.	Bumi Sawangguling	83.	Catering Ny. Soewandono
9.	Agung Catering	84.	Magnolia Catering
10.	RA Catering	85.	Izy Catering (CV. Satria Wijaya)
11.	CV. Bina Cipta Sarana	86.	Anggarsari Prasancaya Catering
12.	CV. Melista	87.	Renny's Catering (CV. Renny's)
13.	CV. Zistex	88.	PT. Reska Multi Usaha
14.	CV. Brilliant	89.	CV. Nurakur
15.	CV. Kirab	90.	Rancang Geulis
16.	CV. Geulis Indah	91.	Green Express Catering
17.	CV. Kafi Mandiri	92.	Café Daarul Jannah

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

18.	CV. Tomira Jasa	93.	CV. Barokah Sejahtera
19.	CV. Putera Mahardika	94.	Bayem Sabelas
20.	CV. Wisma Taridi Shakti Utama	95.	Heni Catering
21.	CV. Tunggal Saputra	96.	Deraka Catering
22.	Andini's Catering	97.	D'Za Catering
23.	Catering Raden	98.	DFS
24.	CV. Megatama Akomindo	99.	Aerofood ACS
25.	BMC	100.	Dirga Catering
26.	PT. Protégé	101.	CV. Putra Madani
27.	Fa Bangun	102.	Fitri Jasaboga
28.	Salam Sereh	103.	PT. Griya Nutrisi
29.	CV. Aria	104.	CV. Ummul Quro
30.	CV. Virgo Jasa	105.	CV. Megatama Akomindo
31.	CV. Sabda Agusta Mandiri	106.	CV. Adi Karya Cipta/Dalaros
32.	Rianti Catering	107.	THE Food Opera
33.	Menu Enak Catering	108.	Warung Nasi Bu Siti Katering
34.	Yani Sari Rasa	109.	Tomodachi
35.	Bakul Ngebul	110.	CV. Miranty
36.	Adiwijaya Catering	111.	Ita Catering
37.	CV. Putra Sinar Alam	112.	CV. Pracasta
38.	CV. Usaha Perdana Setia	113.	Destiny Catering
39.	Rose Catering	114.	Amy Catering
40.	TS 90 Catering	115.	Scarlet Catering Service
41.	CV. Mekar Jaya	116.	Aurora Catering
42.	CV. Putri Catering	117.	CV. Dianmarta
43.	CV. Daya Ikhtiar	118.	Citra Boga Catering
44.	CV. Karya Muda Mandiri	119.	CV. Oryza Sativa
45.	CV. Tunggak Semi	120.	AT Catering
46.	Kartini Catering	121.	CV. Home Made Food Indonesia
47.	Cita Rasa Catering	122.	Cahaya Bubur Sehat
48.	CV. Cendana Kita	123.	Indira Catering
49.	CV. Tetra Kumala	124.	PT. Duta Selera Pertiwi
50.	CV. Anugerah	125.	Haruman Catering
51.	CV. Mugi Raos	126.	CV. Mutiara Catering
52.	Mutiara	127.	CV. Tomira Jasa

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

53.	Nurlan Basaria (CV. Semesta Kirana)	128.	CV. Sido Mukti
54.	CV. Wira Bakti	129.	CV. Kreasi Bunda
55.	Herlyn	130.	R&B Catering
56.	WJ. Catering	131.	Pak Chi Met Catering
57.	CV. Pesona Kitri Mandiri	132.	Trans Studio Bandung
58.	CV. Posterindo Gemilang	133.	Tiana Catering
59.	CV. Anugerah Khatulistiwa	134.	Kiara Catering
60.	Vindo Soewardono Catering	135.	Ononk Dimsum & Catering
61.	CV. Surya Abadi	136.	BMC Catering
62.	CV. Tri Putra Pratama	137.	Salsa Catering
63.	Pratama Catering	138.	Citarasa Catering
64.	POH Catering	139.	Berliantika Catering
65.	ABS Catering	140.	Mugi Raos Catering
66.	CV. Tricania	141.	CV. L. Samarra
67.	Neng Catering	142.	CV. Parama Artha Maju
68.	CV. Catellya	143.	Ibu Ating Catering
69.	Cita Rasa Catering	144.	Manasari Pangan Catering
70.	Cipta Larasa	145.	Utami Catering
71.	Refa Catering	146.	Kawan Catering
72.	Pradha Catering	147.	Rekha Catering
73.	CV. Adinda	148.	Trivena Catering
74.	Kafetaria RS Imanuel	149.	Yufeto Catering
75.	CV. Sarana Usaha	150.	

Sumber : Data Diolah dari Dinas Kesehatan Kota Bandung, Oktober 2014

Berdasarkan data diatas saat ini terdapat 149 perusahaan catering yang terdaftar di kota Bandung. Banyaknya jumlah catering atau jasa boga di kota Bandung memaksa para pelaku usaha jasa boga untuk bersaing satu sama lain untuk menjadi yang terbaik dimata konsumen. Penulis berasumsi bahwa untuk menjadi yang terbaik dimata konsumen menjadi suatu keharusan karena dengan banyaknya penyedia layanan catering di kota Bandung konsumen akan semakin selektif memilih catering yang berkualitas dan mempunyai daya jual lebih. *Food borne disease* (penularan penyakit karena pencemaran makanan) adalah salah satu masalah yang timbul seiring dengan berkembangnya industri jasa boga. *Food*

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

*borne disease* dapat terjadi karena disebabkan kurang terperhatikannya manajemen keamanan makanan dan tidak adanya sistem yang menaunginya. Berikut adalah contoh keracunan makanan pada tahun 2013 – 2014 yang berasal dari industri katering yang terjadi di kota Bandung.

**Tabel 1.3 Laporan Keracunan Makanan Katering Kota Bandung 2013**

2013					
No	Hari/Tanggal Kejadian	Bencana/KLB	Nama Penderita	Lokasi	Analisis Situasi
1	25 Juni 2013	Keracunan Makanan	Mahasiswa dan Staf	Kec : Cicendo	Korban : 38 Mahasiswa
			Kampus Akper PPNI	Kel : Pamoyanan	7 Orang staf kampus
			Bandung	RW :	3 Orang diantaranya dirawat
				RT :	Diduga setelah mengkonsumsi snack
					berupa lempeng, risoles, Rainbow cake
					agar-agar
2	28 Juni 2013	Keracunan Makanan	Peserta rapat	Kec : Andir	Korban sebanyak 41 orang
			Kemanag dan Kementan RI	Kel : Kebon Jeruk	dari Kemenag dan Kementan RI
				RW :	Diduga setelah mengkonsumsi
				RT :	makanan/snack yang dipesan oleh
				PKM : Babatan	pihak hotel

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Bandung 2014

**Tabel 1.4 Laporan Keracunan Makanan Katering Kota Bandung 2013 - 2014**

2013					
No	Hari/Tanggal Kejadian	Bencana/KLB	Nama Penderita	Lokasi	Analisis Situasi
3	8 Juli 2013	Keracunan Makanan	Santri Ponpes	Kec : Gede Bage	Korban sebanyak 34 orang santri
			An-Najiat	Kel : Rancanumpang	Ponpes An-Najiat diduga setelah

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

				RW : 02	mengonsumsi hidangan makanan
				RT : 08	dalam acara syukuran pernikahan
				Pusk : Cempaka Arum	
				UPT : Riung Bandung	
2014					
No	Hari/Tanggal Kejadian	Bencana/KLB	Lokasi	Penderita	Analisis Situasi
1	14 Juni 2014	Keracunan Makanan	Rumah Sakit Umum	469 Orang	Makan yang dicurigai : nasi, perkedel
			Jl. Ir. H. Juanda no.100		jagung, ikan tongkol, sayur lodeh tahu
					kacang, kue soes

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Bandung 2014

Saat ini jaminan keamanan makanan bagi katering-katering yang ada di kota Bandung adalah dengan mengikuti setifikasi laik sehat di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Sertifikasi Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga diberikan kepada perusahaan jasa boga yang mendaftar dan melakukan serangkaian pengujian kelayakan. Sertifikasi Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga saat ini menjadi parameter keamanan makanan. Uji Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga yang dilakukan oleh bagian P2P Dinas Kesehatan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 715/Menkes/SK/V/2003 yang mempunyai masa berlaku:

1. Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga Sementara berlaku selama 6 (enam) bulan dan dapat diperpanjang sebanyak-banyaknya 2 (dua) kali.
2. Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga Tetap berlaku selama tiga tahun dan dapat diperbaharui atau menjadi batal bilamana terjadi pergantian pemilik, pindah lokasi/alamat, tutup dan atau menyebabkan

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

terjadinya keracunan makanan/wabah dan jasaboga menjadi tidak laik hygiene sanitasi.

3. Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi harus dipasang di dinding yang mudah dilihat oleh petugas dan masyarakat konsumen.

Sertifikasi laik sehat yang ada pada saat ini ternyata tidak menjamin dan melindungi keamanan makanan bagi konsumen. Terbukti dengan adanya kejadian kasus keracunan makanan yang menimpa salah satu catering berinisial DC (nama disamarkan) di kota Bandung pada bulan Juli 2014 (Dinas Kesehatan Kota Bandung 2014). Diduga sistem yang ada pada Sertifikasi Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga tidak dapat memonitor atau mengawasi keberlangsungan penerapannya dilapangan sehingga terjadi kasus keracunan makanan.

Yufeto Catering adalah salah satu industri catering yang ada di kota Bandung. Yufeto Catering Bandung memiliki beberapa keunggulan dibandingkan catering lain yang sejenisnya. Berikut adalah beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Yufeto Catering Bandung :

1. Yufeto Catering Bandung merupakan salah satu catering yang dapat bertahan hingga saat ini. Terhitung sejak tahun 1972 sampai dengan saat ini 2014 Yufeto Catering bertahan hingga dua generasi.
2. Yufeto Catering memiliki pelanggan tetap harian yaitu Biofarma dan FK Unpad dengan jumlah porsi sekurang-kurangnya 100 *pax* perhari dan maksimal 1500 *pax* perhari.
3. Yufeto Catering mempunyai prestasi Rekor MURI (Museum Rekor-Dunia Indonesia) dengan No. 6331/R.MURI/XII/2013 atas rekor Sajian Makanan Tradisional dari Satu Provinsi dengan Jenis Terbanyak.
4. Salah satu dari lima teratas perusahaan catering di kota Bandung pada mesin pencarian Google dengan kata kunci “Katering Bandung”.
5. Salah satu catering yang berani tidak menggunakan vetsin (*Monosodium Glutamate*) dalam pengolahan masakannya.

*sumber : Hasil observasi penulis dan Yufeto Catering 2014*

Selain mempunyai keunggulan-keunggulan diatas Yufeto Catering mempunyai volume permintaan pengadaan dan penyediaan makanan dan minuman yang banyak setiap bulannya. Berikut data volume penjualan Yufeto Catering pada tahun 2013.

**Tabel 1.5 Data Penjualan Makanan dan Minuman Yufeto Catering Pada Tahun 2013**

No	Bulan	Jumlah Penjualan
1.	Januari	8.235 <i>pax</i>
2.	Februari	6.765 <i>pax</i>
3.	Maret	3.935 <i>pax</i>
4.	April	6.430 <i>pax</i>
5.	Mei	4.755 <i>pax</i>
6.	Juni	7.257 <i>pax</i>
7.	Juli	5.140 <i>pax</i>
8.	Agustus	2.380 <i>pax</i>
9.	September	7.465 <i>pax</i>
10.	Oktober	4.310 <i>pax</i>
11.	November	7.535 <i>pax</i>
12.	Desember	5.255 <i>pax</i>

*Sumber : Yufeto Catering 2014*

Berdasarkan data penjualan diatas dapat terlihat bahwa permintaan makanan dan minuman Yufeto Catering Bandung setiap bulannya tidak pernah kurang dari 2000 *pax* hal ini menunjukkan bahwa tingkat permintaan konsumen pada Yufeto Catering cukup tinggi. Berdasarkan volume penjualan diatas Yufeto Catering merupakan katering dengan golongan A3. Berpedoman kepada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 715/Menkes/SK/V/2003 tentang penetapan golongan yaitu:

1. Golongan A melayani masyarakat umum.
2. Golongan B melayani kebutuhan khusus untuk asrama Jemaah haji, asrama transito atau asrama lainnya, pengeboran lepas pantai/daratan, perusahaan kantor/industri dan angkutan umum dalam negeri dan sarana

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

pelayanan kesehatan.

3. Golongan C yang melayani kebutuhan untuk alat angkutan umum internasional dan pesawat udara.

Untuk golongan A dikelompokkan dalam tiga golongan:

1. Golongan A1 yaitu apabila kapasitas pengolahannya tidak lebih dari 10 porsi per hari dan dapur nya dapur rumah tangga dan tidak memperkerjakan tenaga kerja.
2. Golongan A2 yaitu apabila kapasitas pengolahannya antara 100-500 porsi per hari, dapur rumah tangga dan memperkerjakan tenaga kerja.
3. Golongan A3 yaitu apabila kapasitas pengolahannya lebih dari 500 porsi per hari, dapur khusus dan memperkerjakan tenaga kerja.

Walaupun Yufeto Catering mempunyai kelebihan seperti yang tertera diatas Yufeto Catering tetap memiliki kekurangan yaitu belum mempunyai sistem manajemen keamanan makanan yang baik. Berikut adalah hasil pengamatan penulis mengenai kondisi manajemen keamanan makanan di Yufeto Catering Bandung:

**Tabel 1.6 Hasil Pra Penelitian Kondisi Keamanan Makanan di Yufeto Catering Bandung**

No	Kondisi	Analisis Bahaya		Hasil
		Probability	Severity	
1	Pembelian bahan baku untuk buah dan sayuran kadang dilakukan secara manual di pasar tradisional.	High	Medium	Signifikan
2	Penyimpanan bahan baku mentah dengan bahan setengah jadi atau bahan jadi terdapat dalam satu freezer.	High	High	Signifikan
3	Perbedaan tempat antara <i>preparation</i> (dilakukan di dapur Yufeto Catering) dan <i>finishing</i> masakan (dilakukan di tempat event)	High	Low	Signifikan

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

4	Pencucian <i>kitchen utilities</i> dan <i>cutleries</i> masih manual.	Medium	Medium	Signifikan
5	Sebelum <i>event</i> dimulai terdapat <i>condiment</i> dan masakan yang tidak tertutup pada gerai makanan.	High	High	Signifikan
6.	Peletakan sendok makan pada meja gerai makanan tidak dengan menggunakan alas.	High	Medium	Signifikan
7.	Terdapat alat di sekitaran gerai makanan saat <i>event</i> berlangsung dan menempel pada makanan.	High	High	Signifikan
8.	Belum ada generator pembangkit listrik di <i>kitchen</i> Yufeto Catering.	High	Medium	Signifikan

*Sumber : Hasil Pengamatan 2014*

Berdasarkan data diatas dapat terlihat kekurangan yang dimiliki oleh Yufeto Catering Bandung karena memiliki potensi-potensi bahaya keamanan makanan yang dibiarkan dan dikhawatirkan akan mempengaruhi hasil akhir produksi keamanan makanan. Apabila hasil akhir produksi tidak sesuai dengan harapan dan terdapat kekurangan maka kepuasan konsumen menjadi tolak ukurnya. Seperti yang dikemukakan Juran (Daryanto dan Setyobudi, 2014: 90) tentang pengertian kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

*“Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan dan bebas dari kekurangan”.*

Adanya kekurangan yang dimiliki Yufeto Catering Bandung tersebut dikhawatirkan menyebabkan nilai positif tentang keunggulan-keunggulan perusahaan akan berkurang dimata konsumen sehingga daya saing perusahaan akan berkurang. Terlebih pada tahun 2015 para pelaku bisnis di Indonesia termasuk pelaku usaha jasa boga akan menghadapi *Asean Economic Community* (AEC) dimana tuntutan jaminan mutu akan keamanan makanan akan semakin meningkat. Pasar menjadi sangat bebas masuk ke Indonesia diharapkan Yufeto Catering Bandung mempunyai daya saing dikemudian hari. Adanya AEC 2015 memaksa semua para pelaku usaha jasa boga harus mampu bersaing dengan banyaknya produk industri jasa boga yang masuk ke Indonesia dengan kemampuan

Farhan Muqaffi, 2014

*Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung*

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

manajemen mutu yang baik. Salah satu nilai yang dapat diusahakan dan diraih oleh Yufeto Catering Bandung adalah dengan menerapkan jaminan mutu keamanan makanan yang baik sehingga *safety food* dapat dicapai.

*Safety food* itu sendiri dapat diartikan sebagai kondisi pangan yang aman untuk dikonsumsi. *Safety food* secara garis besar digolongkan menjadi 2 yaitu aman secara rohani dan aman secara jasmani. Aman secara rohani berhubungan dengan kehalalan, dan aman secara jasmani meliputi pangan itu bebas dari bahaya biologi atau mikroorganisme yang membahayakan, bebas cemaran fisik dan bebas cemaran kimia (Mahmudatussa'adah, diakses 2014). *Safety Food* (keamanan pangan) itu sendiri dapat terpenuhi oleh pelaku usaha apabila menerapkan manajemen keamanan makanan berbasis HACCP.

HACCP atau *Hazard Analysis Critical Control Point* adalah suatu sistem pengendalian dan pencegahan bahaya-bahaya kritis yang bisa terjadi dalam proses produksi suatu makanan dengan menganalisis keadaan yang ada dalam alur produksi dan menentukan titik-titik kritis bila diperlukan mulai dari proses awal yaitu pembelian dan penerimaan bahan baku sampai dengan proses tahap akhir sampai dengan menghasilkan makanan yang layak dan aman untuk dikonsumsi oleh konsumen. Dalam Sugiono (2013:36) Sistem HACCP mampu menerima, kemudian mengadopsi, perubahan yang terjadi, misalnya pada kasus adanya peralatan yang lebih canggih, prosedur pengolahan dan pengembangan teknologi yang mutakhir. HACCP merupakan prosedur keamanan makanan yang pada saat ini menjadi hal yang relevan untuk diterapkan di industri jasa boga terutama pada *Catering Industry* dimana keamanan makanan menjadi prioritas yang harus diutamakan. Selanjutnya HACCP juga mempunyai manfaat meningkatkan kepuasan konsumen seperti yang dikemukakan Muhandri, Tjahja et al. (2012: 151):

*“Suatu pelanggan yang puas akan membawa satu teman baru, tetapi pelanggan yang kecewa akan membawa 10 kawan lama”.* Prinsip ini hendaknya dijadikan pedoman dalam upaya untuk terus meningkatkan kepuasan konsumen. Perlu waktu yang lama untuk membuat konsumen

Farhan Muqaffi, 2014

***Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung***

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

*menjadi pelanggan. Dengan penerapan HACCP, maka produk pangan yang dihasilkan oleh perusahaan akan lebih terjamin keamanannya dan mampu mengikat pelanggan supaya tidak lari ke produk perusahaan lain”.*

Adanya manajemen keamanan makanan yang baik di Yufeto Catering Bandung diharapkan akan memperbaiki kekurangan yang dimiliki Yufeto Catering Bandung di mata konsumen sehingga terciptanya kepuasan dan terbebas dari kekurangan-kekurangan yang saat ini dimiliki, menjaga daya saing perusahaan dimasa yang akan datang ditengah banyaknya penyedia layanan catering di kota Bandung juga mempersiapkan perusahaan dalam menyongsong AEC 2015 dan yang terpenting adalah meminimalisir potensi keracunan makanan akibat kurangnya pemahaman akan risiko-risiko yang dapat terjadi di dalam proses pengolahan makanan sampai dengan penyajian makanan kepada konsumen yang mengakibatkan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan konsumen. Mengingat akan pentingnya memahami tuntutan dan keinginan konsumen terhadap jaminan mutu suatu produk juga menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan demikian perlu adanya upaya pencegahan terjadinya bahaya pada makanan yang akan disajikan baik itu bahaya kimia, biologis maupun fisik yang dapat mengkontaminasi makanan yang diproduksi, dalam hal ini penerapan manajemen keamanan makanan berbasis HACCP. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dan memberi judul skripsi "**Analisis Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) yang Berimplikasi terhadap Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang menjadi acuan penulis berdasarkan latar belakang masalah diatas adalah:

1. Bagaimana penerapan prinsip keamanan makanan di Yufeto Catering Bandung saat ini ?

2. Bagaimana kondisi keamanan makanan berbasis *Hazard Analysis Critical Control Point* yang dapat diterapkan di Yufeto Catering Bandung ?
3. Bagaimana manajemen keamanan makanan dapat berimplikasi terhadap kepuasan konsumen di Yufeto Catering Bandung ?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh data dan fakta mengenai pra penerapan manajemen keamanan makanan berbasis *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Yufeto Catering Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip keamanan makanan saat ini yang digunakan oleh Yufeto Catering Bandung.
2. Untuk mengetahui kondisi keamanan makanan berbasis *Hazard Analysis Critical Control Point* seperti apa yang dapat diterapkan di Yufeto Catering Bandung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan berdasarkan manajemen keamanan makanan di Yufeto Catering Bandung.

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara Akademik
  - a. Memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi dalam memperoleh gelar sarjana pariwisata di Universitas Pendidikan Indonesia.
  - b. Memperkaya ilmu dan pengetahuan serta pengalaman bagi penulis.
2. Manfaat keilmuan

- a. Mengetahui kesamaan dan perbedaan antara teori dan kenyataan yang ada dilapangan.
  - b. Mengaplikasikan ilmu yang didapat dengan keadaan di lapangan.
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Sebagai salah masukan terhadap penerapan manajemen keamanan makanan di Yufeto Catering Bandung.
  - b. Sebagai salah satu bukti bahwa penulis telah melakukan penelitian di Yufeto Catering Bandung.