

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini pariwisata di Indonesia semakin berkembang seiring dengan perkembangan ekonomi. Pariwisata menjadi sumber devisa ketiga setelah komoditi minyak dan gas bumi serta kelapa sawit. Indonesia adalah Negara yang memiliki beragam budaya, bahasa, suku bangsa dan makanan khas dari berbagai daerah. Dengan keragaman tersebut, Indonesia dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan mancanegara maupun domestik.

Perkembangan pariwisata di Indonesia merangsang pula tumbuhnya sektor usaha lain seperti usaha di bidang akomodasi, komunikasi, pelayanan makanan dan minuman, transportasi dan hiburan. Pertumbuhan sektor pendukung ini membawa keuntungan dengan membuka peluang kerja yang lebih besar bagi para tenaga kerja di Indonesia yang akan bekerja di bidang akomodasi, komunikasi, pelayanan makanan dan minuman, transportasi dan hiburan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Sebagai Negara yang berkembang, Indonesia memiliki daya tarik wisata yang beragam dan diminati banyak wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik yang datang melalui gerbang tol, bandara, stasiun dan terminal. Berikut adalah rekapitulasi data kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Bandung pada tahun 2010 sampai tahun 2014 yang didapat dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Tahun 2016.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan Yang Datang Ke Kota Bandung
Tahun 2010-2014

KETERANGAN	2010	2011	2012	2013	2014	SATUAN
Jumlah Kendaraan yang masuk via gerbang tol (Pasteur, Pasirkoja, Kopo, M.Toha, Buah Batu)	28.686.824	30.533.812	32.587.386	33.731.385	35.002.815	Kendaraan
1. Jumlah Kunjungan Melalui gerbang tol	65.442.916	69.674.507	73.976.993	76.765.364	79.164.051	Orang
2. Jumlah Pengunjung melalui Bandara, stasiun, terminal	7.990.407	6.388.447	6.524.071	7.073.615	7.038.837	Orang
Jumlah	73.433.323	76.062.954	80.501.064	83.838.979	86.202.888	Orang
Wisatawan yang melalui pintu gerbang kedatangan						
a. Wisman	228. 449	225.585	176.855	176.432	180.143	Orang
b. Wisnus	4.951.439	6.487.239	5.080.584	5.388.292	5.627.421	Orang
Jumlah	5.179.888	6.712.824	5.257.439	5.564.724	5.807.564	Orang
Wisatawan Menginap						
a. Wisman	180.603	194.062	158.848	170.982	176.487	Orang
b. Wisnus	3.024.666	3.882.010	3.354.857	3.726.447	4.242.294	Orang
Jumlah Tamu Menginap	3.205.269	4.076.072	3.513.705	3.897.429	4.418.781	Orang
Jumlah Tamu Tidak Menginap	1.974.619	2.636.752	1.743.734	1.667.295	1.388.783	Orang

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Tahun 2016

Berdasarkan data kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Bandung pada tahun 2010-2014 tersebut dapat dilihat bahwa terdapat kenaikan jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung dari tahun 2010 sampai tahun 2014 jika dilihat dari jumlah kedatangan melalui gerbang tol, bandara, stasiun dan terminal.

Sektor pariwisata memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Kegiatan wisata tentu tidak terlepas dari kebutuhan makan dan minum. Kota Bandung merupakan Kota yang terkenal dengan wisata gastronominya yang beragam. Usaha di bidang gastronomi merupakan salah satu usaha yang menggiurkan bagi para pelaku usaha. Di Bandung sendiri sudah banyak terdapat *restaurant*, *café* atau *bar* dengan berbagai macam suguhan menu makanan dan minuman yang berbeda.

Restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya (Arief, 2005:31). Terdapat banyak restoran yang ada di Kota Bandung. Banyaknya jumlah restoran di Kota Bandung membuat para pelaku usaha jasadoga harus dapat bersaing satu sama lain untuk menjadi yang terbaik di mata konsumen.

Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung merupakan salah satu restoran yang terletak di Kota Bandung, tepatnya di Jl. Dr Setiabudhi No.174 Bandung. Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung banyak diminati oleh berbagai kalangan usia terutama remaja dan keluarga selain tempatnya yang strategis, harganya pun dianggap terjangkau. Inilah yang membuat Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung mempunyai banyak pelanggan.

Pengetahuan mengenai makanan dan minuman selalu berkembang, baik dari segi teknologi maupun segi inovasi. Untuk menghasilkan makanan dan minuman yang enak, para *chef* perlu memperhatikan kualitas bahan yang digunakan, porsi bahan yang akan digunakan, metode memasak yang tepat, pemaduan rasa dari bumbu yang disesuaikan dengan tujuan memasak untuk selera tepat dan beraroma, penyajian hidangan yang menarik dan perpaduan komposisi bahan dan bumbu yang sesuai dan tepat dengan sistem metode pengolahan yang benar.

Perkembangan ilmu mikrobiologi dan gizi berpengaruh besar pada pelaksanaan *service*. Beberapa tahun yang lalu sangat sedikit pengertian dari penyebab keracunan dan kerusakan makanan. Sekarang pengetahuan tentang gizi untuk *food service* sangat penting dan merupakan bagian dari pengetahuan para *chef*. Pelanggan juga sudah sadar akan gizi dan kebutuhan akan makanan sehat. Untuk itu pelanggan dapat memilih dengan baik makanan seperti apa yang layak untuk dikonsumsi dan makanan seperti apa yang perlu dikeluhkan kepada penyaji makanan.

Tabel 1.2
Data Guest Comment Suis Butcher Steak House November 2014-November 2015

Jenis Defect	Jumlah Defect (Porsi)													Total
	Nov-14	Des-14	Jan-15	Feb-15	Mar-15	Apr-15	Mei-15	Jun-15	Jul-15	Agu-15	Sep-15	Okt-15	Nov-15	
Jumlah Pengunjung	4.926	5.982	5.194	5.040	4.955	5.130	5.320	5.170	5.017	4.950	4.450	4.480	4.692	65.306
Lamb Chop Terlalu Banyak Lemak	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Ulat dalam Sayuran	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
Daging Alot	2	2	1	2	2	5	1	1	0	0	0	0	2	18
	Jumlah													24

Sumber: Data Guest Comment Suis Butcher Steak House yang telah diolah Tahun 2016

Dari data diatas menunjukkan bahwa adanya keluhan dari beberapa tamu mengenai makanan yang disajikan di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung. Dalam jangka waktu satu tahun ke belakang ada sekitar masing-masing 3 orang konsumen yang menemukan adanya ulat dalam sayuran dan *lamb chop* yang terlalu banyak lemak dan 18 orang mengeluhkan daging yang alot. Keluhan tersebut jika di presentasikan sekitar 0,027% dari 65.306 orang pengunjung yang makan di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung selama setahun ke belakang.

Hal ini menunjukkan bahwa adanya kelalaian pekerja dalam penanganan bahan makanan yang akan diolah, serta tidak cermat dalam pemilihan bahan makanan dan proses pengolahan bahan makanan. Untuk kasus tersebut, tentu perlu diperhatikan kembali mengenai prinsip higiene sanitasi makanan di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung agar dapat mengurangi keluhan konsumen tersebut.

Penanganan makanan dan prosedur kerja yang kurang tepat dan dapur yang kotor dapat menyebabkan penyakit dan ketidakpuasan pelanggan. Restoran perlu memperhatikan mengenai higiene dan sanitasi makanan dimana hal ini akan sangat berpengaruh pada proses pengolahan makanan. Seperti yang dijelaskan oleh Fathonah (2005:1) “Higiene dan sanitasi makanan merupakan bagian penting dalam proses pengolahan makanan yang harus dilaksanakan dengan baik. Higiene mencakup upaya perawatan kesehatan termasuk ketepatan sikap. Sanitasi merupakan penciptaan atau pemeliharaan kondisi yang mampu mencegah terjadinya kontaminasi makanan atau terjadinya penyakit yang disebabkan oleh makanan”.

Untuk menerapkan suatu sistem yang menjamin higiene sanitasi maka sebuah perusahaan diwajibkan untuk menerapkan standar operasional prosedur dimana menurut Sailendra (2015:37) “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi”.

SOP yang dibuat untuk menangani masalah higiene dan sanitasi adalah *Sanitation Standard Operating Procedures* (SSOP) dimana Menurut Keener (2015:3). “*Sanitation Standard Operating Procedures are the specific, written procedures necessary to ensure sanitary conditions in the food plant. They include written steps for cleaning and sanitizing to prevent product adulteration*”. Dari pengertian mengenai SSOP menurut Keener dapat disimpulkan bahwa SSOP merupakan spesifikasi dari SOP dimana lebih

merujuk kepada prosedur yang dibutuhkan dalam menjamin sanitasi dalam penanganan makanan dan ada langkah yang tertulis untuk proses pembersihan dan sanitasi untuk mencegah adanya pencemaran atau kontaminasi silang bahan makanan.

Selain itu menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 1096 Tahun 2011 BAB III mengenai cara pengolahan makanan yang baik menjelaskan bahwa pengelolaan makanan pada jasaboga harus menerapkan prinsip higiene sanitasi makanan mulai dari pemilihan bahan makanan sampai dengan penyajian makanan. Khusus untuk pengolahan makanan harus memperhatikan kaidah cara pengolahan makanan yang baik. Ada 6 prinsip higiene sanitasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yaitu (1) Pemilihan bahan makanan, (2) Penyimpanan bahan makanan, (3) Pengolahan makanan, (4) Penyimpanan makanan jadi atau masak, (5) Pengangkutan makanan, (6) Penyajian makanan.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa suatu usaha jasaboga perlu memperhatikan prinsip higiene sanitasi dengan cara menerapkan SSOP agar seluruh proses prinsip higiene sanitasi dapat dilaksanakan dan dikontrol dengan baik serta tidak menimbulkan masalah-masalah seperti yang ada di *guest comment* tersebut diatas.

Namun saat ini Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung sendiri belum memiliki SSOP. Dengan demikian, penulis berasumsi bahwa perlu adanya analisis pra penerapan SSOP. Untuk itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung dengan judul: **“ANALISIS PRA PENERAPAN SANITATION STANDARD OPERATING PROCEDURE (SSOP) DI SUIS BUTCHER STEAK HOUSE SETIABUDHI BANDUNG”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis menentukan beberapa identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun identifikasi masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pra Penerapan *Sanitation Standard Operating Procedures*
2. Pemahaman Pegawai mengenai *Sanitation Standard Operating Procedures*
3. Keamanan Air
4. Kebersihan Permukaan yang Kontak dengan Makanan
5. *Cross Contamination*
6. *Personal Hygiene*
7. Pencegahan Adulturasi
8. Pengendalian Kesehatan Karyawan
9. Pembersihan Hama

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keadaan aspek-aspek *Sanitation Standard Operating Procedures* yang ada di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung pada saat ini?
2. Bagaimana pemahaman pegawai Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung mengenai pra penerapan *Sanitation Standard Operating Procedures*?
3. *Sanitation Standard Operating Procedures* seperti apa yang dapat diterapkan di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data, mengolah dan menganalisis serta menginterpretasikannya. Hasil dari penelitian ini akan penulis gunakan untuk bahan penyusunan skripsi sebagai salah satu persyaratan akademik dalam penyelesaian studi S1 di Program Studi Manajemen Industri Katering. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1 Menjelaskan mengenai keadaan aspek-aspek *Sanitation Standard Operating Procedures* yang ada di di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung pada saat ini.
- 2 Menjelaskan mengenai pemahaman karyawan Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung mengenai pra penerapan *Sanitation Standard Operating Procedures*.
- 3 Menjelaskan mengenai *Sanitation Standard Operating Procedures* seperti apa yang dapat diterapkan di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat dua manfaat dalam segi akademik (teoritis) dan praktis. Adapun manfaat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan penelitian secara teoritis
 - a. Mengembangkan ilmu terutama pada pengetahuan sistem penerapan *Sanitation Standard Operating Procedures*.
2. Kegunaan penelitian secara praktis
 - a. Peneliti dapat memahami manfaat penerapan *Sanitation Standard Operating Procedures* sebagai aspek yang penting dalam pemenuhan

syarat keamanan makanan di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung.

- b. Untuk memecahkan masalah dan mengantisipasi potensi bahaya yang mungkin terjadi pada bahan pangan yang berpengaruh terhadap keamanan makanan di Suis Butcher Steak House Setiabudhi Bandung.
- c. Memberikan informasi dan masukan bagi para peneliti berikutnya.