

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata, adalah suatu susunan organisasi, baik pemerintah maupun swasta yang terkait dalam pengembangan, produksi dan pemasaran produk suatu layanan yang memenuhi kebutuhan dari orang yang sedang bepergian.

Pariwisata dapat dilihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomis, maka pariwisata merupakan suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nyata maupun yang tidak nyata atau pariwisata adalah 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 rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Jawa Barat dikenal sebagai provinsi yang memiliki sejumlah daya tarik wisata yang lengkap meliputi wisata pantai, pegunungan, hutan, seni budaya, heritage, kuliner, dan wisata belanja yang berpotensi dan dapat dijadikan sebagai industri pariwisata untuk mendukung bagi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Potensi pariwisata Jawa Barat mencakup alam, seni budaya dan minat khusus, dimana potensi tersebut cukup beragam dan tersebar dikabupaten / kota di Jawa Barat, sehingga dapat ditetapkan 6 jalur wisata unggulan, yaitu :

1. Jalur puncak dan sekitarnya : Kebun Raya, Taman Safari Indonesia, Perkebunan Teh Gunung Mas, Cibodas dan Taman Bunga Nusantara.
2. Jalur Pelabuhan Ratu dan sekitarnya, Lido, Salabintana, Pelabuhan Ratu, Ujung Genteng, Cisolok.
3. Jalur Bandung dan sekitarnya, Ciater, Tangkuban Perahu, Maribaya, Lembang, Kota Bandung, Situ Patenggang, Kawah Putih.

4. Jalur Pangandaran dan sekitarnya, Air Panas Tarogong, Situ Canguang, Kampung Naga, Pangandaran, Green Canyon.
5. Jalur Cirebon dan sekitarnya, Keraton Kesepuhan, Keraton Kecirebonan, Makam Sunan Gunung Jati, Gedung Linggarjati, Air Panas Sangkanhurip.
6. Jalur Purwakata dan sekitarnya, Waduk Cirata, Keramik Plered, Waduk Jatiluhur, Situs Candi Jiwa.

Salah satu Kota yang menjadi tujuan wisata di Provinsi Jawa Barat adalah Bandung, hal tersebut dikarenakan Kota Bandung memiliki banyak obyek wisata seperti obyek wisata alam dan obyek wisata belanja. Disetiap tahunnya pengunjungan yang datang ke kota Bandung melalui jalur Tol mengalami peningkatan. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan ke Kota Bandung yang diperoleh dari Dinas Pariwisata (DISPAR) Kota Bandung :

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung
Tahun 2010 – 2012.

No	Keterangan	2010	2011	2012	2013
1.	Jumlah Kendaraan yang masuk via gerbang tol (Pasteur, Pasir Koja, Kopo, M. toha, Buah Batu)	28.686.824	30.533.812	32.587.386	Kendaraan
2.	a. Jumlah Pengunjung melalui Gerbang Tol	65.442.916	69.674.507	73.976.993	Orang
	b. Jumlah pengunjung melalui bandara, stasiun, terminal	7.990.407	6.388.447	6.524.071	Orang
	Jumlah				
3.	Wisatawan yang melalui pintu gerbang kedatangan.				
	a. Wisman	228.449	225.585	176.855	Orang
	b. Wisnus	4.951.439	6.487.239	5.080.584	Orang
	Jumlah wisatawan	5.179.888	6.172.824	5.257.439	Orang

Veni Kusumaningayu, 2013

UJI PRA PENERAPAN MANAJEMEN KEAMANAN MAKANAN BERBASIS HACCP YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KITCHEN HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG 2
University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |
Perpustakaan.upi.edu

4.	Wisatawan yang menginap				
	a. Wisman	180.603	194.062	158.848	Orang
	b. Wisnus	3.024.666	3.882,.010	3.354.857	Orang
	Jumlah tamu yang menginap	3.205.269	4.076.072	3.513.705	Orang
	Jumlah tamu yang tidak menginap	1.974.739	2.636.752	1.743.734	Orang

Ket: Sudah Disesuaikan dengan Perhitungan BPS

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Maret 2013

Kota Bandung selain memiliki banyak objek wisata juga memiliki faktor pendukung (akomodasi) untuk berlangsungnya kegiatan wisata. Akomodasi tersebut salah satunya adalah hotel berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel no KM 94/HK103/MPPT 1987 pengertian hotel adalah sebagai berikut: “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah”.

Perkembangan industri makanan / jasa boga saat ini meningkat dengan sangat pesat seiring dengan perkembangannya tersebut banyak ditemukan masalah yang berkaitan dengan “*food bornes illness*” atau penyakit yang disebabkan karena makanan. Masalah keamanan makanan sangat penting bagi industri makanan. Tuntutan persyaratan keamanan makanan terus berkembang sesuai dengan permintaan konsumen yang kian meningkat. Pelaku bisnis dalam industri makanan mulai menyadari bahwa produk yang aman hanya dapat diperoleh jika bahan baku yang digunakan bermutu, penanganan dan proses pengolahan sesuai, serta transportasi maupun distribusi yang memadai. Sistem keamanan makanan modern menuntut industri untuk merencanakan sistem pengawasan mutu sejak tahap penerimaan bahan baku hingga produk diterima oleh konsumen.

Veni Kusumaningayu, 2013

UJI PRA PENERAPAN MANAJEMEN KEAMANAN MAKANAN BERBASIS HACCP YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KITCHEN HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG 2
University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |
Perpustakaan.upi.edu

Salah satu hotel yang saat ini menghadapi persaingan bisnis dalam hal keamanan makanan adalah Hotel Grand Royal Panghegar Bandung. Banyaknya jumlah Hotel dan Restoran di Kota Bandung secara otomatis akan berdampak terhadap berkurangnya pendapatan perusahaan. Berikut ini data jumlah kunjungan tamu pakuan café di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung pada tahun 2012 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Tingkat jumlah kunjungan tamu Pakuan Café di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung Tahun 2012

No.	Bulan	Jumlah kunjungan konsumen
1.	Januari	8.575 orang
2.	Februar	6.186 orang
3.	Maret	7.452 orang
4.	April	9.194 orang
5.	Mei	14.881 orang
6.	Juni	13.610 orang
7.	Juli	13.393 orang
8.	Agustus	9.979 orang
9.	September	10.327 orang
10.	Oktober	15.047 orang
11.	November	16.443 orang
12.	Desember	19.991 orang
Total kunjungan konsumen		145.078 orang

Sumber: Data pra penelitian dari Hotel Grand Royal Panghegar Bandung (2013).

Dari data table 1.2. di atas menggambarkan bahwa jumlah kunjungan konsumen Pakuan Café di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung disetiap bulannya berbeda – beda, pada bulan Januari – Juni 2012 mengalami penurunan kunjungan konsumen di awal tahun akan tetapi di bulan Mei sampai Juni mengalami kenaikan jumlah konsumen, Juli – Desember 2012 mengalami kenaikan jumlah konsumen sampai di akhir tahun 2012.

Veni Kusumaningayu, 2013

UJI PRA PENERAPAN MANAJEMEN KEAMANAN MAKANAN BERBASIS HACCP YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KITCHEN HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG 2
University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |
Perpustakaan.upi.edu

Di dalam hotel syarat utama yang harus dipenuhi dalam setiap proses pengendalian pangan untuk menghasilkan panganan yang bermutu dan aman, meliputi empat tahap, yaitu: saat pembelian dan penerimaan bahan pangan, saat penyimpanan, penyiapan dan pengolahan, dan penyajian pangan. Kualitas produk yang akan disajikan kepada tamu harus terjamin dari bentuk, warna, aroma, rasa dan nutrisi yang terkandung didalamnya.

Produk yang dihasilkan harus terjamin mutunya dan aman untuk dikonsumsi. Jaminan mutu dan keamanan makanan merupakan usaha nyata dan terus menerus dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan mutu produk untuk memberikan kepuasan dan mendapatkan kepercayaan konsumen. **ISO – 9000** mendefinisikan mutu sebagai derajat dari serangkaian karakteristik produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan atau harapan yang dinyatakan (Suardi, 2001).

Konsep mutu menurut Juran (Muhandri, Tjahja, et al 2012: 14) menjelaskan arti “ **fitness for use**” sebagai:

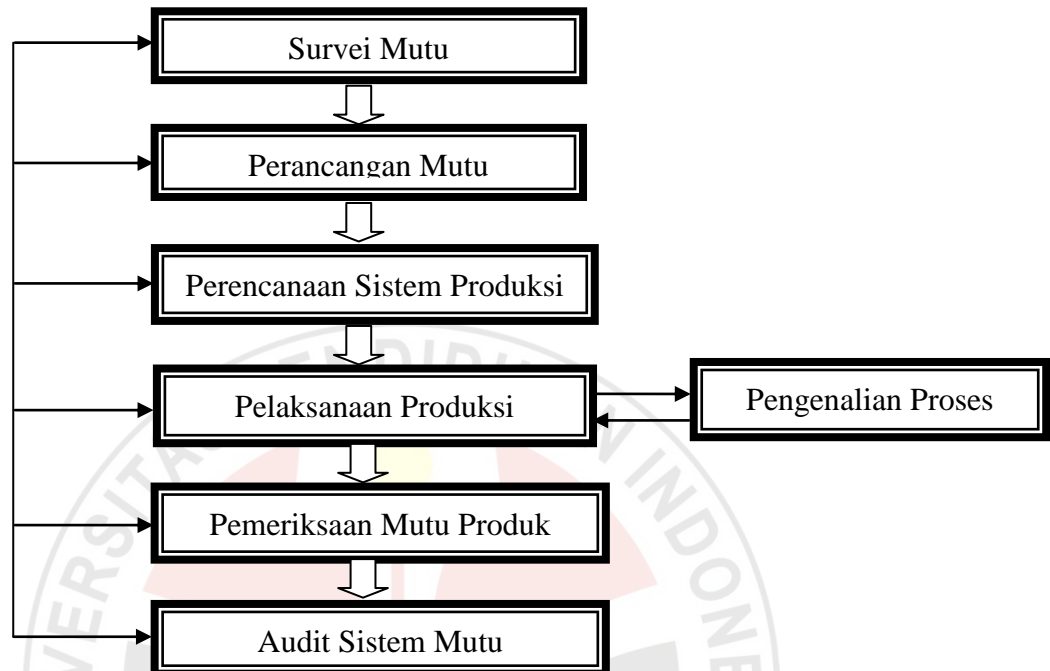
- *Quality of Design* (mutu rancangan)

Quality of design sering disebut sebagai mutu absolut, artinya mutu yang direncanakan atau dirancang. Menaikkan mutu rancangan akan meningkatkan biaya, tetapi dapat meningkatkan harga (nilai jual) menjadi lebih tinggi.

- *Quality of conformance* (mutu kesesuaian)

Mutu kesesuaian merupakan tingkat kesesuaian produk atau jasa terhadap rancangan yang sudah dibuat. Produk atau jasa dapat mempunyai rancangan yang baik akan tetapi dalam pembuatannya ada kemungkinan memiliki ketidaksesuaian (kekurangan).

Industri makanan seperti hotel harus menyusun spesifikasi supaya tujuan untuk memenuhi spesifikasi produk yang diinginkan konsumen dapat dicapai. Tanpa adanya spesifikasi yang jelas, kegiatan pengendalian mutu tidak dapat dilakukan dengan baik. Penyusunan spesifikasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan - kegiatan lain yang merupakan satu - kesatuan tujuan mutu. Untuk lebih menjelaskan hubungan antara spesifikasi konsumen, perancangan spesifikasi, pelaksanaan produksi dan pengendalian proses, dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1. 1

Sistem Manajemen Mutu untuk pencapaian spesifikasi.

Dari gambar 1.1. dapat dilihat bahwa spesifikasi produk akhir, bahan mentah, dan proses dirancang setelah terkumpul data hasil survei mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen, peraturan – peraturan pemerintah, dan atribut – atribut mutu dari bahan mentah.

Usaha yang dilakukan perusahaan untuk memberika jaminan mutu tergantung bagaimana karakteristik perusahaan itu sendiri. Secara umum, saat ini jaminan mutu telah berkembang menjadi suatu sistem, bukan lagi pada pengendalian, pemeriksaan, dan pengujian saja. Sistem yang dianggap layak pada industri pangan adalah tercakupnya (Hazard Analysis Critical Control Point) HACCP ke dalam ISO 22000, artinya perusahaan dapat mengajukan aplikasi sertifikat ISO 9000 dan ISO 22000, sehingga perusahaan tidak perlu mengajukan sertifikat HACCP.

Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) merupakan inti dari penerapan pengendalian mutu terpadu (*Total Quality Management*). Jaminan mutu bertujuan

Veni Kusumaningayu, 2013

UJI PRA PENERAPAN MANAJEMEN KEAMANAN MAKANAN BERBASIS HACCP YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KITCHEN HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG 2

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

untuk menjamin terpenuhinya persyaratan mutu produk seperti keamanan, keterandalan, sifat-sifat fungsional, dan sebagainya.

Menurut Muhandri, Tjahja, et al dalam Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan (2012: 37) menjelaskan hal penting yang harus dipertimbangkan apabila ingin menerapkan Jaminan Mutu, yaitu: Suatu perusahaan harus mampu menjamin bahwa mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan yang diminta/diharapkan konsumen (karakteristik mutu yang sebenarnya). Dan pimpinan perusahaan harus menyadari pentingnya jaminan mutu dan memastikan bahwa semua jajaran di dalam perusahaan akan sepenuhnya berusaha mencapai tujuan mutu secara bersama-sama. Program jaminan mutu yang berjalan efektif diharapkan mampu memuaskan konsumen, sehingga mampu diperoleh kenaikan angka penjualan.

Selain penerapan jaminan mutu peranan audit untuk mewujudkan jaminan mutu suatu perusahaan diperlukan untuk membangun keyakinan bahwa penyelenggaraan fungsi mutu efektif, jaminan mutu tidak akan terwujud jika pelaksanaan berbagai fungsi mutu dalam perusahaan tidak berjalan dengan baik. Hasil audit menunjukkan kinerja mutu suatu perusahaan. Audit bisa dilakukan secara internal (oleh perusahaan sendiri) atau eksternal (oleh pihak luar). Ada tiga bentuk audit yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka melaksanakan program jaminan mutu, yaitu (1) Audit Mutu (*Quality Audit*), (2) Survei Mutu (*Quality Survey*), dan (3) Audit Produk (*Product Audit*).

Menurut Muhandri, Tjahja, et al dalam Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan (2012: 54) ada pula prinsip – prinsip manajemen mutu yang tercantum dalam sistem manajemen mutu ISO 9000: 2000 adalah fokus kepada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pendekatan sistem kepada manajemen, perbaikan kontinu, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, dan hubungan dengan pemasok dengan manfaat bersama.

Selain jaminan mutu, jaminan keamanan pangan juga perlu diantisipasi oleh industri pangan di Indonesia, dengan dibukanya batasan – batasan Negara dalam perdagangan global, maka pembedaan konsumen tersebut tidak relevan

Veni Kusumaningayu, 2013

UJI PRA PENERAPAN MANAJEMEN KEAMANAN MAKANAN BERBASIS HACCP YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KITCHEN HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG 2
University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |
Perpustakaan.upi.edu

lagi. Di dalam UU RI No 7, 1996, tentang pangan, dinyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan makanan yang aman. Keamanan pangan (*food safety*) adalah hal – hal yang membuat produk pangan aman untuk dimakan, bebas dari faktor – faktor yang bisa menyebabkan penyakit, misalnya sumber penyebaran penyakit (*infectious agent*), mengandung bahan kimia beracun dan mengandung benda asing (*foreign objects*). (Dewanti, Ratih, et al, 2011 : 7)

Dalam hal ini, peranan keamanan pangan menjadi sangat penting karena keamanan pangan merupakan persyaratan bagi suatu makanan, keamanan pangan bisa dibedakan dalam dua hal besar, yaitu aman secara rohani dan aman secara teknis. Keamanan pangan secara rohani berhubungan dengan kepercayaan dan agama suatu masyarakat. Di Indonesia sendiri sebagian besar konsumen beragama Islam, faktor kehalalan menjadi suatu persyaratan yang tidak bisa ditawar – tawar. Di industri makanan seperti hotel harus mempunyai sertifikat halal yang di keluarkan oleh MUI sebagai salah satu bukti bahwa produk yang dihasilkan menggunakan bahan baku yang halal. Keamanan pangan secara teknis dicirikan oleh terbebasnya masyarakat dari jenis pangan yang berbahaya bagi kesehatan manusia. Beberapa contoh bahan – bahan berbahaya seperti cemaran kimia, fisik, dan mikrobiologi sebagai berikut :

Tabel 1. 3
Jenis – jenis bahaya

Bahaya Biologi	Bahaya Kimia	Bahaya Fisik
• Virus	• Mikotoksin	• Serpihan gelas
• Bakteri	• Toksin jamur	• Kayu
• Protozoa	• Toksin kerang	• Batu
• Parasit	• Pestisida, Herbisida, Insektisida.	• Logam (potongan paku, biji stapler)
• Prion	• Residu Antibiotik & hormon pertumbuhan	• Serangga atau bagian serangga
	• Pupuk	• Tulang
	• Logam berat	• Plastik
		• Barang personal

Veni Kusumaningayu, 2013

UJI PRA PENERAPAN MANAJEMEN KEAMANAN MAKANAN BERBASIS HACCP YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KITCHEN HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG 2
University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |
Perpustakaan.upi.edu

Menurut Dewanti, Ratih, et al dalam Petunjuk Sederhana Memproduksi Pangan Yang Aman (2011: 18 - 21) Kerugian yang disebabkan karena keracunan makanan bisa sangat fatal jika kita tidak tahu bahayanya, seperti bahaya biologi yang berasal dari benda hidup, umumnya mikroba yang keberadaannya pada bahan pangan menimbulkan masalah kesehatan konsumen. Beberapa mikroba bersifat menguntungkan (misalnya mikroba penghasil asam laktat dalam pembuatan yogurt atau asinan sawi), tetapi beberapa bersifat merugikan jenis mikroba patogen menyebabkan keracunan dengan dua cara utama yaitu :

1. Melalui proses infeksi, yaitu ketika seseorang mengonsumsi makanan yang mengandung bakteri hidup yang menyerang usus.
2. Melalui proses intoksikasi, yaitu ketika racun dihasilkan oleh mikroba pada bahan pangan, kemudian bahan pangan yang mengandung racun tersebut dikonsumsi seseorang.

Mikroba semacam ini dapat menyebabkan diare, sakit perut, muntah, sampai gagal ginjal dan bisa mengakibatkan kematian. Jenis bakteri yang sering menyebabkan terjadinya keracunan yaitu:

1. *Salmonella*
2. *E. coli pathogenic*
3. *Clostridium perfringens*
4. *Staphylococcus aureus*, dan
5. *Clostridium botulinum*.

Bahaya kimia yang berasal dari bahan itu bisa berasal dari proses metabolisme bahan atau hasil bahan metabolisme mikroorganisme yang berada pada bahan pangan tersebut. Bahan kimia yang secara alami diproduksi terdapat pada bahan pangan (*naturally-occurring chemicals*) biasa diproduksi oleh bakteri atau pun kapang dapat menyebabkan diare, sakit perut, muntah, sampai gagal ginjal dan bisa mengakibatkan kematian.

Bahaya fisik bisa berupa bahaya fisik pangan itu sendiri ataupun bahaya fisik lainnya yang bisa mengancam keselamatan konsumen. Contoh bahaya seperti pecahan atau patahan tulang, logam, kaca, batang kayu yang bisa mengakibatkan kecelakaan, bisa menyebabkan seseorang tersedak (*choking*) dan bisa mengakibatkan kematian.

Menurut Depkes RI, (2004) Keracunan makanan adalah timbulnya gejala klinis penyakit atau gangguan kesehatan lainnya akibat mengkontaminasi makanan. Berikut ini data kejadian keracunan makanan di restoran hotel di Negara Indonesia dan Negara luar:

Tabel 1. 4

Data spesifikasi keracunan makanan di restoran hotel di Negara Indonesia dan Negara luar.

No	Negara	Kejadian Keracunan
1.	Amerika Serikat.	Makanan yang terkontaminasi oleh mikroorganisme patogen, 77% makanan yang diolah oleh usaha jasa boga.
2.	Casper Wyoming, Amerika Serikat.	Pengujian pada piring, gelas minum dan garpu stainless steel alat tersebut ada yang dicuci dengan tangan dan ada yang menggunakan mesin cuci piring, menggunakan air keran, natrium hipoklorit dan surfaktan, sama seperti bahan yang digunakan di restoran. Pada banyak kasus, kontaminasi norovirus, Escherichia coli K-12 dan innocua Listeria adalah yang paling sering memicu keracunan makanan. Dalam waktu seminggu terakhir, telah dilaporkan 167 kasus penyakit gastrointestinal akibat keracunan makanan. Hasil investigasi menunjukkan bahwa penyakit ini berasal dari restoran Golden Corral, restoran prasmanan yang baru dibuka 1 bulan sebelum wabah menyebar.

3.	Indonesia.	Kontaminasi E. coli makanan masih cukup tinggi di Indonesia termasuk di Jakarta. Kontaminasi E. coli makanan menurut jenis Tempat Pengelolaan Makanan (TPM) yaitu kontaminasi E. coli makanan Restoran di hotel 33,3%, Restoran di luar hotel 31,3%, Jasaboga 38,2%, Warung 32,9%, Pedagang Kakilima 40,7%, dan Industri Makanan 21,3%. 1. Djaja dkk memperoleh kontaminasi E. coli pada Pedagang kaki lima 22,4%, rumah makan 26,3%, dan jasa boga 11,8%.
4.	Indonesia.	Dilaporkan KLB diare tahun 1995 sebanyak 116.075 kasus dan keracunan makanan 1997 sebanyak 31.919 kasus. Data ini membuktikan bahwa di rumah makan/restoran tidak menutup kemungkinan masih adanya kontaminasi bakteri E. Coli.
5.	New Maxico.	34 orang yang makan di restoran Colonial Park Country mengalami keracunan makanan yang berasal dari salad kacang yang disajikan.
6.	Peoria, Illinois.	28 orang dirawat di rumah sakit, dan 20 pasien dirawat dengan antitoksin. 12 pasien diperlukan dukungan ventilasi dan 1 orang meninggal. Keracunan ini berasal dari bawang mentah segar yang disajikan pada patty sandwich. Sandwich yang disajikan di Skewer Inn Restaurant terletak di dalam Northwoods Mall

7.	Milwaukee, Wisconsin.	Seorang gadis muda meninggal dan 65 orang lainnya sakit dikarenakan terkena mikroorganism E. coli O157: H7 wabah di Milwaukee, Wisconsin. Sumber wabah itu dua restoran Sizzler yang tampaknya membiarkan daging mentah untuk bersentuhan dengan makanan lain.
8.	Oregon.	Ada 19 kasus yang dikonfirmasi, kemungkinan 19 kasus, dan 49 kasus dugaan E. coli O157: H7 di Oregon pada bulan Agustus. Kasus-kasus yang terkait dengan restoran Wendy, dan meskipun daging sapi adalah faktor dicurigai penularan.
9.	Amerika Serikat.	Lebih dari 660 orang yang terinfeksi termasuk empat diantaranya meninggal dunia. Infeksi berasal dari bawang hijau disajikan di restoran Chi-Chi di Pennsylvania dan Virginia Barat.
10	Sydney, Australia.	Kasus keracunan ini terjadi pada 2005 lalu. Monika Samaan dan keluarganya terpaksa harus dirawat di rumah sakit akibat terinfeksi bakteri salmonella yang disinyalir terdapat pada menu "twister" yang disediakan di restoran KFC dekat Sydney. Monika mengalami kerusakan otak dan harus menjalani sisa hidupnya di atas kursi roda.

Dari data tabel 1.4 dapat disimpulkan keracunan makanan yang terjadi dikarenakan penanganan yang kurang baik, baik dari bahan baku yang dipakai atau pun peralatan yang digunakan.

Jika jaminan mutu, keamanan pangan dan kehalalan makanan bisa diterapkan dengan baik didalam Hotel Grand Royal Panghegar Bandung, tidak dipungkiri kepuasan konsumen menjadi nilai ukur keberhasilan penerapan

manajemen keamanan makanan berbasis HACCP, selain kepuasan konsumen hotel bisa menaikkan profit perusahaan untuk pengembangan hotel baru lainnya.

Untuk itu harus adanya suatu metode untuk melakukan analisis resiko terhadap bahaya yang disebabkan oleh makanan dalam proses penyediaannya. Metode tersebut disebut *HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Point)* dan setiap industri makanan wajib memenuhi persyaratan tersebut. Namun pada kenyataannya metode ini hanya sekedar fungsi untuk risk analisis saja. Kebutuhan industri pada umumnya dan industri makanan pada khususnya adalah bagaimana meningkatkan produktivitas dari kinerja perusahaan sehingga dapat meningkatkan profit margin perusahaan dan tentu tidak lepas dari bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan diterapkannya sistem jaminan mutu dan keamanan makanan di dalam pengolahan produk di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung, diharapkan bisa meminimalisir terjadinya keracunan makanan yang diakibatkan oleh ketidaktahuan di dalam tahap penanganan dan proses produksi suatu makanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai **”Uji Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis HACCP Yang Berimplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kitchen Hotel Grand Royal Panghegar Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana penerapan manajemen keamanan makanan di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung ?
2. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip HACCP di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan dari tempat yang telah diaplikasikan prinsip-prinsip HACCP ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk memperoleh data dan fakta mengenai penerapan manajemen keamanan makanan berbasis HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen yang baik terhadap kualitas produk.
2. Untuk mengetahui penerapan prinsip –prinsip keamanan makanan di kitchen Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan dari kitchen Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Optimasi sistem manajemen produksi di kitchen Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.
2. Optimasi pengaplikasi prinsip keamanan makanan.