

PERANAN HYGIENE DAN SANITASI UNTUK MENJAGA KUALITAS MAKANAN DAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA

Yuni Yuliasri¹ dan Atun Yulianto²

1) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl.Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: yuniyuliasri_akparbsi@yahoo.co.id

2) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl.Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: atun.aty@bsi.ac.id

ABSTRACT

At this time the various sectors of the State foreign exchange earners are increasing in one of which is the tourism sector. Authors interested in taking the material on Hygiene and Sanitation Inna Garuda Yogyakarta for its role in Maintaining Quality food and drink at the hotel as part of the hotel services.

This study intends to provide an overview of the F & B depaertemen task in maintaining the cleanliness and hygiene of food served to guests. Method used in preparing this paper is descriptive quantitative research. Data collection was intended to determine how the application of hygiene and sanitation in food processing hygiene, storage of equipment and supplies the correct storage of food materials, and presentation of the food is served to guests. From the results of a study and discussion suggests that the role of hygiene and sanitation of food to maintain the quality of food in the kitchen coffee shop is necessary for food produced can be presented perfectly. Perhaps the trainees held periodically for employees, especially kitchen staff about the role of hygiene and sanitation to further improve the quality of the product produced by the food and beverage department. By properly processing in accordance with the standard operating procedure is right it will produce good quality food and decent served to guests

Keyword : Hygiene and sanitation, quality food, service guests

I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa Negara terbesar disamping sektor migas. Hal ini menjadikan sektor pariwisata sebagai unsur yang dikembangkan pemerintah dalam menyokong pembangunan nasional. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah Indonesia melalui Departemen Pariwisata dan Budaya berusaha untuk meningkatkan pembangunan dan pengembangan sektor pariwisata untuk menghasilkan dan meningkatkan devisa Negara, memperluas lapangan kerja dan memasarkan produk nasional.

Sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas akan memberikan hasil yang diharapkan dalam mengembangkan pariwisata beserta hasil-hasilnya. Diantaranya adalah hotel beserta fasilitasnya yang tersedia untuk melayani wisatawan yang melakukan perjalanan untuk berwisata. Layanan hotel yang baik selain kamar adalah restaurant, dimana pengolahan makanan yang diproduksi bagian kitchen menjadi daya tarik tersendiri

bagi tamu dalam menikmati menu yang disajikan.

Mengembangkan sektor pariwisata melalui dunia perhotelan tidak akan berhasil tanpa didukung oleh sumber daya manusia perhotelan yang berkualitas. Salah satu kendala yang sering dihadapi pada dunia perhotelan adalah mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi yang baik dibidangnya (profesional). Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan jumlah SDM sektor pariwisata adalah dengan mendirikan berbagai sekolah-sekolah kepariwisataan mulai jenjang SMU/k sampai S2 baik negeri maupun swasta didalam negeri. Namun hal itupun tak lepas dari kendala yaitu sepiunya minat lulusan SMU/SMK untuk melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi dibidang pariwisata yang semakin menurun lima tahun terakhir dikarenakan tingginya biaya pendidikan yang harus dikeluarkan.

Sementara itu hotel merupakan industri pariwisata yang dapat dikatakan sebagai

industri yang paling tahan terhadap guncangan krisis ekonomi (Mangkuwerdoyo, 2000:63). Akhir-akhir ini jumlah permintaan SDM pariwisata naik cukup tajam. Keadaan ini disebabkan oleh semakin bertambahnya jumlah hotel baru yang dibangun diseluruh wilayah Indonesia. Situasi politik dalam negeri yang belum stabil tidak menjadi hambatan bagi pengelola bisnis perhotelan untuk meningkatkan jumlah hunian. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan adanya kerjasama antara dunia perhotelan dan biro perjalanan wisata dalam berpromosi baik didalam maupun diluar negeri.

Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi bagi wisatawan harus dapat menyediakan fasilitas yang memadai untuk kepentingan dan kepuasan tamu. Diperlukan adanya kerja sama yang baik antar departemen dalam satu hotel untuk meningkatkan pelayanan tamu. F & B Produk merupakan departemen yang menyediakan makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu sehingga hygiene and sanitasi harus diperhatikan untuk menjaga kesehatan bagi para tamu. Main kitchen sebagai bagian dari F & B Produk pada hotel memiliki peranan yang sangat penting dalam menyediakan makanan mulai dari bahan mentah menjadi makanan siap saji. Untuk menjaga kesehatan para tamu maka main kitchen harus selalu menjaga kebersihan dan kesehatan di lingkungan kitchen mulai dari kebersihan peralatan, bahan makanan, maupun para pengolah makanan itu sendiri sebelum memulai memproduksi bahan makanan tersebut.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Pengklasifikasian sebuah hotel dapat ditinjau dari berbagai faktor, antara lain faktor tingkatan atau bintang dari hotel, faktor tujuan pemakaian, faktor lokasi hotel, faktor daya jual dan perencanaan penggunaan (*hotel plan usage*), faktor jumlah kamarnya, faktor ukuran hotel dan faktor lamanya tamu menginap. Hotel merupakan satu jenis akomodasi paling banyak digunakan orang yang melakukan perjalanan baik tugas kantor, bisnis, seminar, rapat, wisata dan lain sebagainya.

Pengertian hotel sesuai SK Menteri Perhubungan No.PM.10/Pw.301/Phb.77 dalam Arief (2005:10), adalah “suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk

memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum”. Jadi pengertian hotel secara umum dapat dikatakan sebagai suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan berikut makan dan minunya dengan membayar sejumlah uang tertentu.

2.2. Food and Beverage Department

Bagian makanan dan minuman (*food & beverage*) merupakan satu bagian dalam hotel yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman disamping kegiatan kompleks lainnya seperti pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu makan dan minum, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, pengolahan, penyajian serta penghitungan harga produk (Sulastiyono, 2011:189).

Peranan *food & beverage department* ini sangat penting bagi sebuah hotel, karena adanya fasilitas-fasilitas restoran yang pengelolaannya berada di bawah tanggung jawab departemen ini. Bagian ini akan memudahkan para tamu untuk memenuhi kebutuhan makan dan minumannya. Pada akhirnya tentu hasil penjualan makanan dan minuman ini akan menguntungkan pihak hotel apalagi bila departemen ini ditangani secara profesional baik mengenai pelayanan maupun product makanan dan minumannya. Dengan memperhatikan hygiene dan sanitasinya produk yang dihasilkan maka citra baik hotelpun dapat terjaga di mata konsumen.

2.3. Hygiene dan Sanitasi

2.3.1 Pengertian Hygiene

Diantara banyak aspek, dalam dunia perhotelan pariwisata, sanitasi dan hygiene merupakan aspek mutlak yang harus dikuasai karena berbagai alasan. Pertama, adanya sikap kritis konsumen yang makin meningkat. Kedua, pada umumnya owner atau manajemen menuntut hal yang serupa pada karyawannya. Ketiga karyawan pun membutuhkan tingkat kesehatan dan keselamatan kerja.

Selama ini, nampaknya pengertian hygiene dan sanitasi masih sering dibaurkan begitu saja. Mungkin dikarenakan sangat dekatnya kaitan dua istilah tersebut dalam praktik sehari-hari. Karenanya perlu kita bedakan keduanya agar jelas dimana

perbedaan dan pemakaiannya. Menurut Ensiklopedi Indonesia (1982) dalam Purnawijayanti (2001 : 41), istilah hygiene adalah “ilmu yang berhubungan dengan masalah kesehatan dan berbagai usaha untuk mempertahankan atau untuk memperbaiki kesehatan”. Arti pentingnya hygiene adalah untuk menjaga kesehatan makanan mulai pengolahan sampai penyajiannya. Sehingga konsumen tetap terjaga kesehatannya dari penyebaran penyakit melalui makanan dan minuman yang diolah.

Karena merupakan suatu ilmu, maka hygiene berdiri sebagai suatu ilmu sejajar dengan ilmu-ilmu yang relevan dengan hidup sehat yang lain seperti ilmu gizi dan dengan sendirinya mendapat porsi khusus untuk dipelajari, di lembaga pendidikan dasar, menengah dan tinggi seperti tingkat perguruan tinggi. Dengan tercapainya kondisi higienis tersebut, diharapkan akan tercapai kenyamanan hidup, keamanan pada waktu makan, kesehatan alat makan, dan bebasnya manusia dari bahaya-bahaya keracunan makanan. Kondisi ini harus dipertahankan secara terus-menerus, dikontrol, dievaluasi, dan dibuat sedemikian rupa sehingga tetap pada tingkat kualitas tertentu.

2.3.2. Pengertian Sanitasi

Pengertian sanitasi menurut Labensky dkk (1994) dalam Purnawijayanti (2001:2), adalah suatu penciptaan atau pemeliharaan kondisi yang mampu mencegah terjadinya kontaminasi makanan atau terjadinya penyakit yang disebabkan oleh makanan. Jadi sanitasi lebih mengarah kepada usaha kongkret dalam mewujudkan kondisi higienis dan usaha ini dinyatakan dengan gerakan dilapangan berupa pembersihan, penataan, sterilisasi, penyemprotan hama dan sejenisnya.

Jika hygiene merupakan tujuan, maka sanitasi merupakan tindakan nyata untuk mencapai tujuan tersebut. Agar sanitasi dapat berjalan lancar, diperlukan berbagai sistem untuk pelaksanaannya. Baik hygiene maupun sanitasi sudah tentu harus ditanamkan pada karyawan agar dilaksanakan secara konsisten sehingga mutu produk dan service hotel atau restoran tetap dalam kelas akseptable

khususnya bagi para konsumen yang sangat peka terhadap masalah-masalah tersebut.

2.3.3. Sasaran Hygiene

Sasaran hygiene yang harus benar-benar tercapai sebagai berikut (Sihite, 2000) :

1. Hygiene personal

Yang penting adalah agar pelaksanaan menyiapkan diri sebaik mungkin agar higienis, baik badan maupun pakaian kerjanya. Misalnya:

- a) Kuku jari potong pendek sehingga bersih dan tidak hitam
- b) Rambut dipotong rapi, tidak gondrong dan tidak jatuh kemakanan
- c) Memakai topi pelindung agar rambut tidak jatuh
- d) Memakai scarf untuk keringat di leher
- e) Memakai baju rangkap dan apron untuk keselamatan kerja
- f) Memakai safety shoes untuk kaki
- g) Kebersihan pribadi sangat penting bagi setiap food handle sebab kebanggaan dalam penampilan dari seseorang akan meningkatkan standar kebersihan dan kesehatan fisik seseorang. Orang yang sakit-sakitan atau tidak bias bersih seharusnya tidak menjadi food handler
- h) Mandi setiap hari setidaknya dua kali sehari. Bakteri dipindahkan dari pakaian terus ke makanan.

2. Peralatan

Menyangkut peralatan kitchen baik itu preparation, processing, holding, maupun serving, serta kereta-kereta milik kitchen

3. Hygiene Ruangan, menyangkut ruangan dimana di dalamnya terdapat berbagai benda:

- a) *Floor*, lantai yang harus licin serta kering dan bersih
- b) *Plafond*, yang bersih sehingga tidak menyebabkan penyakit karena debu.
- c) Dinding porselen yang bersih dan sering dicuci

- d) Tempat sampah dalam jumlah yang memadai antara sampah yang basah dan kering harus dipisahkan.
- e) Instalasi listrik, air, gas, dan alat-alat yang selalu dirawat kebersihannya.
- f) Sirkulasi udara yang cukup sehingga ruangan tidak panas
- g) Langit-langit (*ceiling*) pada langit-langit biasanya terdapat cerobong asap yang berfungsi sebagai penghisap asap dan udara kotor dari dapur

4. Hygiene Makanan

Berkaitan dengan system pembuatan dan penyimpanan sehingga makanan bersih dan sehat. Berbagai tindakan dapat diambil seperti:

- a) Menyingkirkan makanan yang basi
- b) Menyimpan makanan dengan stainless container bertutup
- c) Menyimpan secara terpisah makanan tersebut agar tidak dikontaminasi oleh bahan lain
- d) Menyimpan pada suhu yang tepat sesuai prosedur penyimpanan
- e) Memasak makanan secara tepat dan tidak terlalu lama jaraknya dengan saat disantap oleh tamu
- f) Penyortiran bahan pada waktu preparation, penyiangan, dan mise en place
- g) Tidak membiarkan makanan diluar tempat penyimpanannya sehingga dapat dicemari bakteri atau mikroorganisme lain atau hewan-hewan berpenyakit.

2.3.4. Hygiene Makanan Dan Sanitasi Makanan

Kitchen merupakan tempat dimana para juru masak melakukan kegiatan menyimpan, mengolah dan menyajikan makanan serta minuman. Setiap tamu yang menikmati makanan berharap untuk mendapatkan makanan dan minuman yang sehat. Untuk mewujudkan semua itu menjadi tanggung jawab semua karyawan yang terlibat didalamnya. Persyaratan kesehatan makanan dan minuman yang disajikan harus memenuhi tiga aspek yaitu: sehat, aman dan hygiene. Makanan dan minuman yang hygiene

merupakan makanan dan minuman yang terhindar dari pencemaran yang berasal dari faktor-faktor lingkungan mulai dari pencemaran bahan, penyimpanan, pengeluaran dari gudang, penyiapan, pengolahan, penyajian, sampai tahap proses pembersihan bekas makanan dan minuman

Hygiene makanan menurut Sihite (2000:51) adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha kebersihan/kesehatan dan keutuhan makanan itu sendiri (*whole some enness of the job*). Sedangkan sanitasi makanan adalah suatu usaha pencegahan untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu kesehatan, mulai dari makanan itu sebelum diproduksi, selama dalam proses pengolahan, pengangkutan, penyimpanan, sampai kepada penyajian/pendistribusian sehingga makanan dan minuman tersebut siap dikonsumsi kepada konsumen (Sihite, 2000:91).

Disamping istilah hygiene (*food hygiene*) juga dikenal sanitasi atau kebersihan makanan (*food sanitation*). Kedua bidang ini menyangkut masalah yang berbeda walaupun saling berkaitan. Sanitasi makanan berhubungan dengan kebersihan makanan kebersihan didalam pengolahan, kebersihan area, kebersihan juru masak, kebersihan bahan makanan.

Syarat-syarat sanitasi makanan adalah:

1. Bahan makanan bersih, segar dan sehat
2. Proses pembuatan yang benar dan baik
3. Bahan dan campuran bahan yang sesuai dan benar
4. Pembuatan hidangan makanan yang sesuai dengan standar processing
5. Dapur yang bersih dan terawatt
6. Peralatan yang bersih dan *sanitair*
7. Tenaga penjamah yang bersih

Prinsip sanitasi makanan (*the principle of food sanitation*)

1. Kebersihan bahan makanan/bahan baku
2. Cara penyimpanan peralatan dan perlengkapan
3. Cara pengolahan makanan

4. Cara pengangkutan makanan
5. Cara penyimpanan makanan (Sihite, 2000:97).

Kualitas makanan adalah sesuatu yang ada hubungan secara langsung dengan nilai-nilai mutu makanan antara lain:

1. Tidak busuk
2. Tidak beracun
3. Tidak berbau
4. Mempunyai nilai gizi
5. Tidak mengandung kuman penyakit
6. Tidak membahayakan kesehatan (Sihite, 2000:85)

2.4. Kualitas Makanan

Makanan yang berkualitas baik menurut Suprpti (2002:7) adalah makanan yang bermanfaat bagi kesehatan dan mengandung unsur-unsur gizi serta kalori yang dibutuhkan dalam kehidupan manusia, yaitu sebagai berikut :

1. Unsur kalori (karbohidrat, lemak dan protein)
2. Unsur gizi (karbohidrat, lemak, protein, vitamin dan mineral)

Dalam menunjang kegiatan perhotelan pada departemen F & B dibutuhkan standar hygiene dan sanitasi yang baik untuk pemilihan bahan dan pengolahan makanan. Seperti dikemukakan Bartono (2000), persyaratan bahan makanan dan makanan jadi adalah sebagai berikut :

1. Bahan Makanan
 - a) Bahan makanan dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak membusuk
 - b) Bahan makanan berasal dari sumber resmi yang terawasi
 - c) Bahan makanan kemasan, bahan tambahan makanan dan bahan penolong memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Makanan Jadi
 - a) Makanan jadi dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak busuk, makanan dalam kaleng harus tidak boleh menunjukkan adanya pembungaan, cekung dan kebocoran

- b) Jumlah kandungan logam berat dan residu persistisida dan pencemaran lainnya tidak boleh melebihi ambang batas yang diperkenankan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c) Buah-buahan dicuci bersih dengan air yang memenuhi persyaratan. Khusus untuk sayuran yang dimakan mentah dicuci dengan air yang mengandung larutan kalium permanganate 0,02% atau dimasukkan dalam air mendidih untuk beberapa detik

Dalam pengolahan makanan terdapat berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya pencemaran makanan, antara lain (Bartono, 2000) :

1. Penjamah Makanan

Yaitu termasuk penjamah makanan adalah semua orang yang berhubungan dengan bahan atau makanan, dimulai semenjak bahan masih berada pada sumbernya sampai pada para tamu. Penjamah makanan termasuk:

- a) Petani menghasilkan tanaman hortikultura dan nelayan penangkap ikan dan hasil laut lainnya
 - b) Pemotong dan pemasak bahan-bahan makanan
 - c) Penerima dan penyimpan bahan makanan di gudang
 - d) Pengolah makanan, juru masak dan pembantu dalam pengolahan makanan
 - e) Pramusaji yang menyajikan makanan di restoran
- #### 2. Area dan Lingkungan dimana makanan tersebut diolah dan disajikan, meliputi:
- a) Area dapur dan fisik bangunan
 - b) Perlengkapan dan peralatan dapur
 - c) Area limbah
 - d) Area Restoran
 - e) Peralatan
 - f) Linen
 - g) Bahan dan makanan itu sendiri

2.5. Faktor Kepuasan Tamu Hotel

Tamu restoran sebuah hotel akan mengatakan bahwa mereka berharap restoran yang memuaskan adalah restoran yang mempunyai menu yang baik. Namun yang namanya baik masih perlu digali lebih jauh karena pengertian yang multidimensi, intinya dengan cara ini hotel harus mampu menggali atribut harapan konsumen sedemikian rupa sehingga hotel akan tahu persis yang menjadi faktor kepuasan pelanggan (Irawan, 2009 :32-33). *Food and beverage Department* sebagai bagian yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman dengan sentuhan keramahan serta suasana yang nyaman diharapkan dapat memenuhi segala keinginan dan kebutuhan tamu sehingga tamu puas dan akan datang kembali.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam menyusun tulisan ini adalah metode diskriptif kualitatif dan untuk memperoleh data serta informasi yang dapat mendukung tulisan ini agar sesuai dengan kebutuhan, maka penulis menggali data melalui :

1. Observasi (*Observation*)
Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung obyek penelitian
2. Wawancara (*Interview*)
Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya Jawab secara bebas untuk memperoleh data yang lengkap
3. Dokumentasi (*Documentation*)
Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat dari semua dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang nantinya memperkuat dalam penulisan laporan.
4. Kepustakaan
Pengumpulan data dengan cara menyewaa dan membaca buku yang baik ada dari perpustakaan ataupun dari media yang lainnya.

IV. PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Inna Garuda

Pada masa kependudukan Belanda di Indonesia, Pemerintah penjajah ini

membangun sebuah hotel di sebuah lokasi yang strategis yaitu di tengah kota Yogyakarta, Malioboro. Hotel yang berbentuk cottage ini dibangun pada tahun 1908 dan merupakan hotel termewah dan terbesar di Yogyakarta dengan nama "*Grand Hotel De Djokja*". Hotel tersebut dioperasikan pada tahun 1911 dan hanya menampung tamu-tamu Gubernur Belanda saja. Tahun 1938 hotel tersebut diubah bentuknya yaitu terdiri dari dua buah sayap. Sayap utara dan sayap selatan serta bangunan utama di tengah.

Tahun 1942 Jepang masuk menguasai Indonesia, tidak terkecuali Yogyakarta dimana "*Grand Hotel De Djokja*" berada. Jepang merubah nama hotel tersebut menjadi "*Hotel Asahi*". Dengan pengorbanan yang teramat berat dan titik darah penghabisan pada tanggal 17 Agustus 1945 para pejuang Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya. "Hotel Asahi" diambil alih oleh bangsa Indonesia dan sesuai dengan keadaan serta semangat pada masa itu hotel tersebut berganti nama menjadi "Hotel Merdeka".

Tahun 1946 karena keadaan politik serta untuk mengamankan Republik, kota Yogyakarta menjadi ibu Kota Republik Indonesia untuk sementara waktu. Kembali kota Yogyakarta mengukir sejarah. Pada tahun 1950 "Hotel Merdeka" berganti nama menjadi "Hotel Garuda" oleh pemerintah Indonesia. Tahun 1975 pengelolaan hotel oleh pemerintah diserahkan kepada PT.NATOUR, kemudian pada tahun 1982 PT.NATOUR merenovasi "Natour Garuda" dan ditingkatkan dari hotel berbintang satu menjadi hotel berbintang empat. Pelaksanaan renovasi menelan biaya 9 milyar rupiah dan selesai pada akhir tahun 1984.

Guna mempertahankan citra sebagai hotel yang penuh sejarah, maka bentuk sayap utara dan sayap selatan tetap dipertahankan, tetapi bangunan yang ditengah dijadikan bertingkat tujuh. "Natour Garuda" yang berstatus BUMN melaksanakan *Trial opening* awal tahun 1985 dan memiliki 120 kamar. Upacara Agung *Grand Opening Ceremony* dilaksanakan pada tanggal 6 juni 1985 (hari sabtu pahing, merupakan hari baik, hari kelahiran Sri Sultan Hamengku Buwono IX), dan diresmikan oleh beliau yang pada saat itu menjabat sebagai Gubernur DIY. Pada tahun 1987 secara resmi "Natour Garuda" dikukuhkan oleh pemerintah melalui

Depparpostel sebagai hotel berkategori bintang empat.

Bersamaan dengan berkembangnya kepariwisataan yang semakin pesat di Indonesia pada umumnya dan di kota Yogyakarta khususnya, PT.NATOUR melaksanakan perluasan “Natour Garuda” dengan menambah sebanyak 120 kamar menjadi 240 kamar siap jual. Yang terdiri dari 1 President Suite, 8 Executive, 25 Junior Suite, 199 kamar standard perluasan “Natour Garuda” ini diresmikan pada tanggal 29 juni 1991 oleh Sri Paduka Paku Alam VIII-Gubernur DIY saat itu. Merupakan kebanggaan tersendiri bahwa di dalam sejarahnya “Natour Garuda” diresmikan oleh dua Raja yang sekaligus menjabat sebagai Gubernur DIY.

Sejak bulan Desember 1945 sampai maret 1964 “Hotel Merdeka (Natour Garuda) kamar 911 dan 912 digunakan sebagai kantor MBO (Markas Besar Oemoem) tentara

keamanan rakyat pimpinan panglima besar Jend.Sudirman. untuk mengenang peristiwa sejarah tersebut maka diresmikan “Prasasti Panglima Besar Jend.Sudirman” pada tanggal 30 Desember 1996, di Natour Garuda oleh pimpinan pusat Paguyuban WEHRKREISE Yogyakarta (Daerah perlawanan III). Ketua umum bapak Jend.Soesilo Sudarman.

Pada tahun 1993 PT.NATOUR bergabung dengan PT.Hotel Indonesia Internasional dan menjadi PT.HIII – Natour. Pada 19 maret 2001 secara legalitas PT.Natour bergabung/merger dengan PT. hotel Indonesia Internasional menjadi PT. Hotel Indonesia Natour dengan nama Inna sebagai nama bisnis korporat sekaligus nama komersial. Mulai saat itu, seluruh hotel dan catering dibawah naungan Inna Group menggunakan Inna sebagai nama pengikat (*united name*). dengan kantor yang berpusat di Hotel Internasional Graha Inna, Jl. Warung Buncit Raya Jakarta yang memiliki 15 anak cabang yaitu:

Tabel 1. Hotel Dibawah Naungan PT. HIN

No	Nama Hotel	Lokasi	Jumlah Kamar
1	Inna Kuta Bali	Bali	145
2	Inna Sindhu Beach	Bali	60
3	Inna Bali	Bali	74
4	Inna Darma Deli	Medan	180
5	Inna Muara	Padang	90
6	Inna Parapat	Parapat/Danau Toba	97
7	Inna Dibya Puri	Semarang	43
8	Inna Simpang	Surabaya	121
9	Inna Tretes	Tretes, Jatim	74
10	Inna Garuda	Yogyakarta	233
11	Inna Adi Sucipto Restaurant & Catering	Yogyakarta	Catering
12	Inna Juanda Restaurant & Catering	Sidoarjo	Catering
13	Inna Putri Bali	Bali	393
14	Inna Grand Bali Beach	Bali	623
15	Inna Samudra Beach	Pelabuhan Ratu	---

Sumber : Inna Garuda Manajemen

4.2. Fasilitas Hotel Inna Garuda

Sebagai salah satu hotel berbintang empat dan sekaligus sebagai hotel convention and business di Yogyakarta hotel Inna Garuda memiliki fasilitas yang cukup menunjang bagi para businessman atau kantor-kantor pemerintahan maupun swasta yang ingin meeting. Mengenai fasilitas-fasilitas yang berada di hotel Inna Garuda dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Fasilitas kamar

Hotel Inna Garuda memiliki jumlah 233 kamar yang terdiri dari 1 President suite, 8 executive suite, 25 junior suite dan 199 kamar standar

b. Fasilitas Penunjang

a) Banquet and convention

- 1) Borobudur ballroom menampung 600 orang
- 2) Mendut meeting room menampung 300 orang
- 3) Prambanan meeting room menampung 200 orang
- 4) Kalasan meeting room menampung 200 orang
- 5) Nakula meeting room menampung 100 orang
- 6) Arjuna meeting room menampung 80 orang
- 7) Bima meeting room menampung 50 orang

- 8) Yudhistira meeting room menampung 32 orang
- 9) Brunei meeting room menampung 60 orang
- 10) Indonesia meeting room menampung 60 orang
- 11) Malaysia meeting room menampung 60 orang
- 12) Thailand meeting room menampung 60 orang
- 13) Philipine meeting room menampung 60 orang
- 14) Singapore meeting room menampung 60 orang
- b) De Djokja Karaoke
Adalah tempat hiburan karaoke yang dilengkapi dengan ruang VIP dengan interior yang menawan serta dilengkapi dengan berbagai koleksi lagu yang lengkap. De Djogja karaoke dimulai pukul 20.00 WIB sampai dengan 02.00 WIB
- c) Mataram Bar
Tempat mewah yang terletak di samping coffee shop, merupakan tempat yang khusus melayani makanan kecil dan aneka minuman non alcohol maupun juice
- d) Malioboro Choffee Shop
Restoran ini terletak di samping lobby hotel yang menyediakan berbagai menu makanan jepang, oriental, Indonesia, western dan digunakan sebagai tempat breakfast, lunch maupun dinner dan juga siap melayani tamu selama 24 jam
- e) Garuda Indonesia Airline Office
Jika ada tamu yang ingin berpergian dengan menggunakan jasa penerbangan, tidak perlu mencari tiket kea gen perjalanan, hanya turun ke lantai dasar untuk mendapatkan tiket penerbangan sesuai dengan tujuan yang di inginkan oleh tamu
- f) Mulia money change
Di hotel Inna Garuda juga menyediakan tempat untuk menukar mata uang asing berbagai negara
- g) Shopping arcades
Menyediakan berbagai souvenir khas jogja dan juga menyediakan berbagai kebutuhan tamu lainnya.

Inna Garuda Hotel

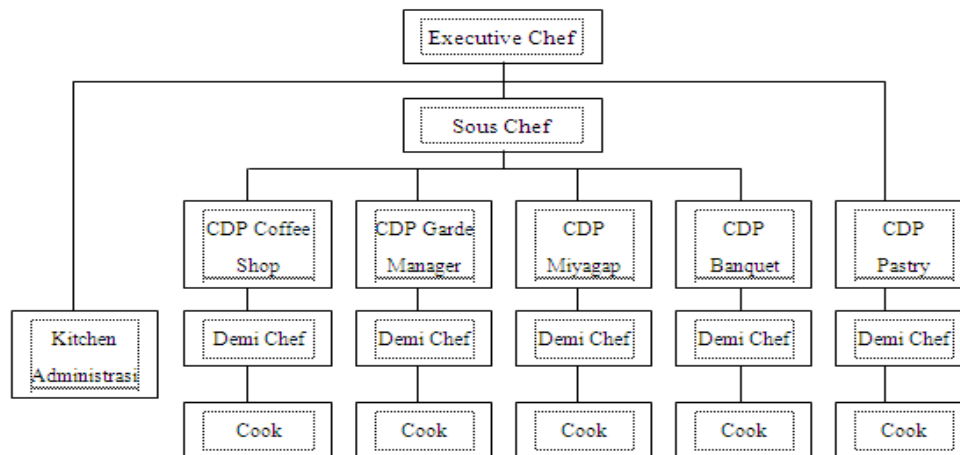
Struktur organisasi memerlukan susunan dan jabatan dari masing-masing bagian. Hal ini semata-mata menunjukkan tingkat jabatan dari seseorang atau pegawai tetapi berguna untuk mendelegasikan suatu pekerjaan dan tanggung jawab dalam ruang lingkup kerja seseorang serta membatasi tugas dan wewenang dari setiap bagian yang ada di food production. Maka untuk suatu bagan organisasi yang jelas. Demikian pula dengan food production, untuk lebih melancarkan setiap pekerjaan baik administrasi maupun operasional, telah disusun suatu struktur organisasi dari manajemen ataupun bagian-bagian lainnya yang secara langsung berhubungan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari

Struktur organisasi diperlukan untuk menunjukkan wewenang seseorang dan juga mengetahui tanggung jawab dan kepada siapa harus bertanggung jawab, dan untuk mengetahui hubungan masing-masing orang dan bagian struktur organisasi adalah pola formal tentang bagaimana orang dengan pekerjaan dan dikelompokkan sering digambarkan dengan suatu organisasi. Tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian struktur organisasi food production di atas secara umum adalah sebagai berikut:

1. Executive Chef
Fungsi executive chef di hotel sebagai cook. Adapun tugas executive chef adalah sebagai berikut:
 - a) Menyusun dan membuat menu
 - b) Bertanggung jawaab atas seluruh administrasi dan operasional di dapur secara keseluruhan dan bertanggung jawab langsung kepada food and beverage manager
 - c) Bertanggung jawab atas kelancaran dan ketepatan pelaksanaan food production
 - d) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional dan termasuk kelancaran “food order”
 - e) Melakukan analisa dan evaluasi pemakaian bahan dan mengendalikan biaya operasional food coast
 - f) Mempersiapkan bahan rencana kerja atau “work plan”
 - g) Mempertimbangkan promosi pegawainya dan menilai pekerjaannya

4.3. Struktur Organisasi Food Production

- h) Mendidik karyawan dan trainee
 - i) Memperhatikan mutu makanan dan portion control, sanitasi
2. Sous Chef
- Sous chef bertugas sebagai pembantu executive chef, pengawasan dan kelancaran pekerjaan section dibebankan kepada sous chef
- a) Mengawasi chef de partie dan bagian-bagiannya
 - b) Mengawasi outlet-outlet kitchen yang ada
 - c) Mengawasi pelaksanaan sanitasi dan preparation
 - d) Mengawasi portioning di butcher
 - e) Sous chef menerima pendelegasian wewenang dari atasannya
 - f) Mengenai hal-hal penting dan menggantikan tugas-tugas chef
3. Chef De Partie
- Chef de partie bertugas mengawasi kelancaran kerja pada satu section yang menjadi tanggung jawabnya dan juga mengorganisir atau membagi pekerjaan pada bawahannya
- a) Memeriksa produk yang ada dipersediaan, apakah harus ditambah, dibuat baru, dikurangi atau dibuang
 - b) Memberikan briefing untuk hari ini
 - c) Membuat request untuk keperluan sectionnya
 - d) Memimpin produksi breakfast
 - e) Member konfirmasi menu pada makanan
 - f) Tugas post-operation, yaitu membuat laporan, memeriksa order dan membuat evaluasi hari ini.
4. Demi Chef
- Demi chef sama dengan cook supervisor yang secara langsung mengawasi pekerjaan teknis dan memimpin pelaksanaan produksi
- a) Memeriksa kualitas bahan matang dan mentah
 - b) Mengawasi pekerjaan masak hari ini
 - c) Membuat laporan seperluanya pada atasan langsung
 - d) Membantu CDP dalam menyelesaikan job listnya
5. Cook
- Pekerjaan persiapan dan memasak makanan dibebankan kepada cook yang merupakan pelaksanaan pokok di kitchen
- a) Menerima penugasan untuk hari ini
 - b) Melaksanakan pekerjaan preparation
 - c) Mengambil barang dari store sesuai permintaan section
 - d) Memasak yang diperlukan hari ini
 - e) Memasak di depan tamu dan show off
 - f) Mengawasi sisa buffet yang masih berguna
6. Cook Helper
- Cook helper sering disebut dengan assistant cook dapat melakukan tugas cook dan jika ada cooknya, tugasnya membantu persiapan memasak.
- a) Mempersiapkan peralatan memasak
 - b) Membantu pengambilan barang
 - c) Memeriksa barang yang diambil di store
 - d) Membantu penyiapan bahan-bahan
 - e) Membantu penyiangan bumbu-bumbu masakan
 - f) Membersihkan alat masak dan lemari-lemari bahan-bahan makanan
 - g) Membantu persiapan buffet
 - h) Melakukan tugas-tugas yang diperintahkan



Gambar 1. Struktur Organisasi F & B Produk Inna Garuda Hotel

Food and beverage di hotel Inna Garuda Yogyakarta memiliki beberapa bagian, yaitu:

1. *Coffee shop*

Adalah fasilitas hote/tempat untuk menjual berbagai makanan dan minuman dimana tamu yang datang dilayani, kemudian membayar sejumlah uang tertentu

2. *Bar*

Adalah fasilitas yang berupa ruangan/tempat yang menyediakan sarana hiburan, menjual berbagai minuman dan beberapa makanan ringan yang mana tamu yang datang dilayani, kemudian membayar sejumlah uang

3. *Banquet*

Fasilitas hotel yang berupa ruangan/tempat yang disewakan kepada perorangan atau perusahaan untuk menyelenggarakan pertemuan (*meeting*), seminar, *exhibition*, *workshop*, *wedding*, wisuda dan lain-lain. Yang biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas lain seperti alat-alat *meeting* dan perlengkapan lainnya serta makanan dan minuman, kemudian pihak penyelenggara membayar sejumlah uang yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak

4. *Steward*

Bagian dari food and beverage yang menyediakan, merawat menyimpan dan membersihkan peralatan yang akan digunakan oleh kitchen, restoran dan bar untuk menunjang operasional kerja

5. *Kitchen*

Adalah merupakan bagian dari food and beverage yang bertugas mengelola makanan dari bahan mentah dan yang nantinya akan diproses menjadi makanan yang siap untuk di hidangkan kepada tamu. Sebuah kitchen di hotel harus mempunyai ruang khusus yang bersih dan nyaman. Hal ini bertujuan agar operasional kitchen berjalan lancar serta area kitchen bebas dari penyakit. Kitchen di hotel Inna Garuda Yogyakarta terbagi atas beberapa bagian, yaitu:

1) *Coffee shop*

Adalah bagian yang memproduksi makanan panas atau makanan pokok yang dipesan oleh tamu hotel, menyiapkan dan membuat makanan untuk breakfast

2) *Banquet*

Adalah bagian yang menyiapkan lunch dan dinner apabila ada *event order* bagi kepuasan tamu

3) Butcher

Yaitu suatu bagian yang memanfaatkan bahan *meat*/daging, *chicken*/ayam dan *fish*/ikan, *seafood*/jenis-jenis hewan laut dan kelebihan porsi potongan menjadi makanan bervariasi. Bagian ini bertugas mengecek, menyiapkan dan membuat persediaan yang berhubungan dengan butcher

4) Pantry

Yaitu bagian kitchen yang menyiapkan makanan buffet yang fresh atau kurang dari satu jam dari makan. Bertugas untuk memproduksi makanan dingin dan menyiapkan makanan pembuka untuk tamu hotel.

5) Pastry

Yaitu bagian yang membuat variasi makanan kecil untuk coffee break. Bagian ini memproduksi macam-macam bread untuk *breakfast* dan membuat makanan untuk *event order* serta *cake*, pudding atau roti apabila ada pesanan dari tamu hotel ataupun dari luar.

2. Standard operating procedure:

- a) Mencuci tangan dan berihkan kuku dengan sabun dan air bersih juga apabila dari toilet dan dari manapun
- b) Luka harus ditutup dan dibalut apabila anda punya luka terbuka anda jangan menyentuh bahan makanan
- c) Istirahat dirumah apabila anda sakit
- d) Menggunakan uniform anda secara lengkap
- e) Menjaga kebersihan tempat kerja anda
- f) Tidak diperkenankan menggunakan peralatan dan perlengkapan kerja yang kotor
- g) Tidak diperkenankan merokok dan bersin didekat bahan makanan juga peralatan makanan
- h) Mandi yang bersih setiap hari, rambut bersih dan tersisir rapi dan gunakan penutup kepala
- i) Mengindari memegang muka, mata, rambut dan telinga
- j) Tidak diperkenankan duduk dimeja kerja
- k) Menggunakan penjepit untuk mengambil makanan
- l) Membersihkan segera peralatan dan bahan makanan jangan menunggu sampai kerja selesai apabila sudah tidak digunakan lagi
- m) Untuk mengangkat yang berat pergunakan kereta dorong/trolley

4.4. Standard Operating Procedure Safety and Hygiene Regulations in Preparing

Dalam bidang perhotelan persaingan dalam kualitas makanan yang mencakup kebersihan sebagai jaminan kesehatan seringkali faktor hygiene dan sanitasi dianggap sepele atau bahkan dilupakan. Sebelum makanan dihidangkan di setiap hotel, dibuat *hygiene regulations in standard operating procedure safety and preparing* agar hasil yang dicapai bisa maksimal. Adapun standard operating procedure yang ada di hotel Inna Garuda adalah untuk menjaga keselamatan dan kebersihan dalam menyiapkan makanan mentah dan makanan jadi, meliputi :

1. Alat kerja meliputi sink / water, soap, towel, tong dan trolley

4.5. Hygiene dan Sanitasi Kebersihan Tenaga Pengolahan Makanan

Mengelola fasilitas hotel khususnya pada F & B produk yang ditawarkan secara professional haruslah sesuai dengan standar SOP yang berlaku. Kondisi ini perlu diwujudkan untuk menjamin kebersihan dan kesehatan makanan yang ditawarkan kepada tamu. Peran F & B produk dalam menjaga hygiene dan sanitasi tidak saja terpaku pada pengolahan makanan dan minuman saja namun Inna Garuda hotel juga menerapkan kebersihan dan kesehatan pada tenaga pengolah produk/juru masak yang meliputi beberapa hal yaitu :

1. Pakaian harus bersih dan rapi
2. Mandi secara teratur sebelum memulai kerja

3. Tangan harus bersih, dicuci, tidak memakai perhiasan, kuku harus pendek dan bersih, tangan yang terluka harus di balut sebelum mulai bekerja
4. Rambut, kumis harus rapi, bersih, terawat dan tidak panjang
5. Hidung, jangan meraba hidung selama bekerja, jangan bersin didekat makanan atau cucilah tangan setelah meraba hidung
6. Mulut, jagalah mulut dan gigi agar tetap bersih biasakan menyikat gigi setelah makan secara teratur, jangan merokok selama bekerja di dapur, jangan batuk dan berludah di dekat makanan, jangan mencicipi makanan dengan jari tangan.
7. Kaki, menggunakan sepatu yang sesuai dengan ukuran kaki, kaos kaki harus diganti setiap hari, kuku jari kaki harus dipotong pendek.
8. Kesegaran jasmani, karyawan dapur harus menjaga kesegaran jasmani dengan jalan:
 - a) Minum air putih
 - b) Istirahat dan tidur yang cukup dan teratur
 - c) Dapur harus memiliki sirkulasi yang baik, bersih dan segar
 - d) Berolah raga secara teratur
 - e) Hindari rasa cemas

4.6. Prosedur Kebersihan Pada Waktu Pengolahan Makanan

Kebersihan pada waktu pengolahan produk makanan di hotel Inna Garuda Yogyakarta sering kali terabaikan, ehingga menurunkan kebersihan bahan makanan yang akan diolah. Itu berpengaruh pada rasa makanan yang disajikan kepada tamu yang membuat tamu menjadi complaint. Prosedur kebersihan pada waktu pengolahan makanan adalah:

1. Daging dan sayuran di pisah pada pengolahan
2. Bahan makanan dan bahan jadi tidak boleh dicampur
3. Setelah pengolahan daging, unggas, ikan ataupun telur peralatan dapur segera dicuci dan di desinfeksi
4. Tempat penyimpanan bahan mentah dan tempat pengolahan tidak terkontaminasi dengan kuman-kuman yang ada pada bahan makanan
5. Cuci tangan dengan sabun dan desinfektan
6. Jangan menggunakan peralatan yang terbuat dari kayu (kecuali tempat

memotong daging)

7. Tempat pemotongan daging harus dibersihkan secara teratur
8. Gunakan selalu sarung tangan dan celemek yang terbuat dari karet atau plastic pada saat bekerja dengan bahan yang mudah terbakar
9. Gunakan selalu sendok atau piring kecil untuk mencicipi makanan

4.7. Hygiene dan Sanitasi Penyimpanan Peralatan dan Perlengkapan

Peralatan kitchen termasuk peralatan dengan harga yang relatif mahal. Agar peralatan ini dapat berfungsi optimal maka peralatan ini perlu dipelihara atau dirawat sebaik-baiknya dan dipergunakan sewajarnya sesuai dengan kapasitas alat tersebut. Maka dalam penyimpanan peralatan dan perlengkapan harus mengikuti standar prosedur yang benar agar peralatan yang disimpan tetap dalam kondisi baik dan bisa digunakan lagi sebagai mana semestinya, meliputi :

1. Menempatkan peralatan makanan dan minuman yang bersih dan sehat dicuci dan disimpan di tempat yang bersih serta bebas dari debu maupun kotoran lainnya.
2. Menyimpan peralatan dengan memilih-milih sesuai jenisnya 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. Memeriksa peralatan yang retak atau pecah untuk tidak dipakai kemudian diganti
5. Peralatan harus dalam keadaan bersih sebelum digunakan dan disimpan
6. Cara pencucian peralatan harus memenuhi ketentuan
Pencuci peralatan harus menggunakan sabun/detergen air dingin, air panas, dan chemical lainnya yang diperlukan agar peralatan bisa tetap bersih
7. Pengeringan peralatan harus memenuhi ketentuan
Peralatan yang sudah desinfeksi harus ditiriskna pada rak-rak anti karat sampai kering sendiri dengan bantuan sinar matahari atau sinar buatan/mesin dan tidak boleh dilap dengan kain.
8. Penyimpanan peralatan harus memenuhi ketentuan

- a) Semua peralatan yang kontak dengan makanan harus disimpan dalam keadaan kering dan bersih
- b) Cangkir, mangkuk, gelas dan sejenisnya cara penyimpanannya harus dibalik
- c) Rak-rak penyimpanan peralatan dibuat anti karat, rat dan tidak aus/rusak
- d) Laci-laci penyimpanan peralatan terpelihara kebersihannya
- e) Ruang penyimpanan peralatan tidak lembab, terlindungi dari sumber pengotoran/kontaminasi dan binatang perusak

4.8. Hygiene dan Sanitasi Penyimpanan Bahan Makanan

Dalam meningkatkan kualitas makanan di food and beverage department hotel Inna Garuda Yogyakarta kebersihan pada waktu penyimpanan sangatlah penting. Prosedur penyimpanan bahan makanan yang baik dan benar pada hotel Inna Garuda, antara lain :

1. Tempat penyimpanan bahan makanan harus terpelihara dan dalam keadaan bersih
2. Penempatannya terpisah dengan makanan jadi. Namun dalam operasionalnya seorang cook lupa, terburu-buru karena kesibukan seseorang dalam menghandle order menempatkan tidak sesuai dengan tempatnya.
3. Penyimpanan bahan makanan diperlukan untuk setiap makanan jenis bahan makanan:
 - a) Dalam suhu yang sesuai
 - b) Ketebalan makanan padat tidak lebih dari 10 cm
 - c) Kelembaban penyimpanan dalam ruangan 80 %
4. Bila bahan makanan disimpan di gudang, cara penyimpanan tidak menempel pada lantai, dinding atau langit-langit
5. Bahan makanan disimpan dalam aturan sejenis, disusun dalam rak-rak sedemikian rupa sehingga tidak mengakibatkan rusaknya bahan makanan
6. Pemeriksaan temperature suhu yang teratur. Hal ini sering terjadi kesalahan atau kelalaian dalam pengaturan suhu, sehingga mempengaruhi ketahanan makanan tersebut dalam penyimpanannya

4.9. Hygiene dan Sanitasi Dalam Penyajian Makanan

Berbagai macam bentuk, rasa, warna dan aroma hidangan dihasilkan para juru masak dari berbagai cara memasak makanan sebagai proses pengolahan makanan yang disajikan. Penyajian makanan yang telah diolah juru masak harus dengan hati-hati agar makanan yang disajikan oleh waitress yang diambil dari dapur tiba sampai ke tamu tetap terlihat menarik, tetap bersih dan sehat. Standar operasional prosedur penyajian makanan pada Hotel Inna Garuda antara lain :

1. Cara penyajian makanan harus terhindar dari pencemaran
2. Peralatan yang digunakan untuk menyajikan harus terjaga kebersihannya
3. Makanan jadi siap disajikan harus diwadahi dan dijamah dengan peralatan yang bersih
4. Makanan jadi yang disajikan dalam keadaan hangat ditempatkan pada fasilitas penghantar makanan
5. Penyajian dilakukan dengan perilaku yang sehat dan pakaian bersih
6. Penyajian makanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a) Di tempat yang bersih
 - b) Meja di mana makanan disajikan harus tertutup kain putih atau tutup plastic berwarna menarik kecuali bila meja dibuat dari formica, taplak tidak mutlak ada
 - c) Tempat-tempat bumbu/merica, garam, cuka, tomato sauce, kecap, sambal, dan lain-lain perlu dijaga kebersihannya terutama mulut-mulutnya
 - d) Asbak tempat abu rokok yang tersedia di atas meja makan setiap saat dibersihkan
 - e) Peralatan makan dan minum yang telah dipakai paling lambat 5 menit sudah harus di cuci

4.10. Peranan Hygiene dan sanitasi Makanan Untuk Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Tamu Hotel Inna Garuda

Secara moral tidak seorang pun menghendaki dirinya menderita sakit. Hotel sebagai usaha yang bergerak dalam bidang akomodasi, makanan dan minuman tidak dapat terlepas dari keharusan untuk menjaga dan memperbaiki kesehatan, baik yang menyangkut masalah lingkungan, makanan dan minuman serta karyawan atau tamu yang

menggunakan jasa ini. Maka bahwa secara bisnis masalah kesehatan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup sebuah hotel.

Peranan hygiene dan sanitasi sangatlah penting di dalam menjaga kualitas makanan dengan tujuan akhir untuk mencapai kepuasan tamu. Hal-hal yang harus diperhatikan untuk menjaga kualitas makanan di Hotel Inna Garuda adalah:

1. Bahan makanan bersih, segar dan sehat
2. Proses pembuatan yang benar dan baik
3. Bahan dan campuran bahan yang sesuai dan benar
4. Pembuatan hidangan makanan yang sesuai dengan standard processing
5. Dapur yang bersih dan terawat
6. Peralatan yang bersih dan sanitair
7. Tenaga penjamah yang bersih

Peranan hygiene dan sanitasi dalam menjaga kualitas makanan di hotel Inna Garuda adalah:

1. Untuk menjamin kesehatan dan kebersihan makanan dari penyakit serta kebersihan lingkungan hotel
2. Untuk menjamin kepuasan tamu dalam memenuhi kebutuhannya dan juga agar para karyawan merasa bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga tamu merasa terpenuhi kebutuhannya.
3. Image suatu hotel yang ditentukan dan dipengaruhi oleh kualitas makanannya yang terhindar dari penyakit dengan menerapkan hygiene dan sanitasi yang benar
4. Untuk menjaga terjadinya complaint tamu.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. *Hygiene* dan Sanitasi sangat penting bagi perkembangan sebuah hotel khususnya dalam memberikan keamanan dan kenyamanan serta kesehatan tamu dari berbagai hal yang tidak diinginkan melalui kesehatan dan kebersihan makanan dan minuman yang disajikan pada tamu.
2. Penerapan *standar operating procedure safety and hygiene regulations in preparating* terkadang masih diabaikan oleh pegawai sehingga diperlukan kontrol atau pengawasan yang ketat agar prosedur standar yang telah ditetapkan dapat terus berjalan demi tercapainya visi-misi hotel.

3. Penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam kebersihan pengolahan makanan sudah mengikuti syarat-syarat yang ditetapkan oleh dinas kesehatan sehingga penerapannya sudah sesuai dengan prosedur standar kesehatan yang diharuskan.
4. Penyimpanan bahan makanan sudah mengikuti aturan yang ditetapkan dalam SOP hotel Inna Garuda sehingga bahan makanan dapat ditempatkan sesuai dengan jenisnya dan tidak tercampur.
5. Dalam melaksanakan tugasnya juru masak berpedoman pada prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini akan berdampak positif bagi mutu pelayanan yang akan diberikan kepada tamu dan mampu mengangkat citra hotel melalui kualitas makanan dan minuman yang disajikan untuk kepuasan tamu.

4.2. Saran

1. Adanya *trainee* secara berkala bagi karyawan (*staff kitchen*) tentang *hygiene* dan sanitasi untuk lebih meningkatkan kualitas *product* yang dihasilkan di *food and beverage department*
2. Manajemen perlu memberikan bimbingan kepada mahasiswa/siswa baru yang sedang training di hotel tentang *hygiene* dan sanitasi baik secara perorangan maupun kelompok.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abd. Rachmad, 2005, *Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Bartono. 2000. *Pengantar Pengolahan Makanan*. Jakarta : PT. Pertja
- Irawan D, Handi, 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT Elek media Komputindo
- Manguwerdoyo, Sudiarto, 2000, *Perkembangan Pengelolaan Industri Akuomodasi & Restoran*, Jakarta : Lembaga penerbit fak. Ekonomi UI
- Sihite, Richard. 2000. *Sanitation and Hygiene (Sanitasi dan Hygiene)*. Surabaya: SIC

Sulastiyono, Agus, 2011, Manajemen
Penyelenggaraan Hotel, Bandung :
ALFABETA

Suprpti, Lies M, 2002, Teknologi Pengolahan
Pangan : Bandeng Asap, Yogyakarta :
Penerbit Kanisius

