

Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang

T. Prasetyo Hadi Atmoko
AKPAR Yogyakarta
Email : prasplg@gmail.com

ABSTRACT - A very important factors in service are convenience and hygiene guarantee which mean food hygiene and sanitation. The problem formulation in this research is how to improve hygiene and sanitation as an effort to maintain the food quality and customer satisfaction at Dhamar Restaurant Palembang? While the purpose is to acknowledge how to increase hygiene and sanitation as an effort to maintain the food quality and customer satisfaction at Dhamar Restaurant Palembang. The theoretical benefits of this research is to add knowledge in food hygiene and sanitation fields, while the practical benefits are implicated in maintaining quality and customer satisfaction, especially concerning food hygiene and sanitation. The result of this study at Dhamar Restaurant Palembang is to improve hygiene and sanitation to employees, kitchen appliances, and also furnace place so that every products being produced a clean, healthy and has quality. Medical tests for the employees by health authorities in order to the employees are actually in good health therefore the meals spared from the diseases. Showing the expired time in every single foodstuff being served so customers can calculate the time limit of the food. To prevent the health problem for the workers because of cooking activities by having regard to kitchen feasibility standard. Creating a secure atmosphere, comfortable for personnel who involve in food processing. Undertaking cooking place, kitchen equipment always well-preserved. Creating a working situation which are beautifully and healthy. Portions are presented in accordance with the recommendation of health department therefore it complies with a balanced dose of nutritional value. Food quality is matters to note because it acts as a key to business success of food presentation as attractive as possible concerning color, appearance, portion, well-cooked level, taste and flavor. The principle of keeping food quality in Dhamar Restaurant Palembang include in foodstuff selection, foodstuff storage, well-cooked storage, healthy food serving, clean and tidy. The Dhamar customers always feel satisfied, it proved to remain loyal, buy new product offered, recommended food products, are willing to pay more, and provide feedback or suggestions to Dhamar Restaurant Palembang.

Keywords: sanitation hygiene, food quality, customer satisfaction

Abstrak - Faktor yang sangat penting dalam pelayanan adalah kenyamanan dan jaminan kebersihan yaitu higiene dan sanitasi makanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana peningkatan higiene dan sanitasi sebagai upaya menjaga kualitas makanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang? Sedangkan tujuannya yaitu untuk mengetahui bagaimana peningkatan higiene dan sanitasi sebagai upaya menjaga kualitas makanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menambah ilmu di bidang higiene dan sanitasi makanan, sedangkan manfaat praktisnya dapat diterapkan dalam menjaga kualitas dan kepuasan pelanggan khususnya mengenai higiene dan sanitasi makanan. Hasil dari penelitian ini Rumah Makan Dhamar Palembang meningkatkan higiene dan sanitasi pada karyawan, peralatan dapur serta area dapur agar setiap produk yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas. Adanya tes kesehatan bagi karyawan oleh dinas kesehatan supaya karyawan benar-benar dalam keadaan sehat sehingga makanan terhindar dari penyakit. Menampilkan *expired time* disetiap makanan yang disajikan sehingga pembeli dapat memperhitungkan batas waktu makanan. Mencegah timbulnya masalah gangguan kesehatan pada karyawan karena aktivitas dapur dengan memperhatikan standar kelayakan dapur. Menciptakan suasana aman, nyaman bagi personel yang terlibat dalam pengolahan makanan. Mengupayakan area dapur, peralatan dapur senantiasa terpelihara kesehatannya. Menciptakan suasana kerja yang asri dan sehat. Porsi yang disajikan sesuai dengan anjuran dari dinas kesehatan sehingga sesuai dengan takaran nilai gizi yang seimbang. Kualitas makanan penting untuk diketahui karena berperan sebagai kunci keberhasilan usaha makanan dengan penyajian yang semenarik mungkin mengenai warna, penampilan, porsi, tingkat kematangan, rasa dan aroma. Prinsip menjaga kualitas makanan di Rumah Makan Dhamar Palembang meliputi pemilihan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, penyimpanan makanan masak, penyajian/penjaja Makanan sehat, bersih dan rapi. Pelanggan di Rumah Makan Dhamar selalu merasa puas, hal itu terbukti dengan tetap loyal, membeli produk baru yang ditawarkan, merekomendasikan produk makanan, bersedia membayar lebih, dan memberi masukan atau saran kepada Rumah Makan Dhamar Palembang.

Kata Kunci : Higiene sanitasi, kualitas makanan, kepuasan pelanggan.

1.1. Pendahuluan

Faktor yang sangat penting dalam pelayanan bisnis rumah makan adalah kenyamanan dan jaminan kebersihan untuk kesehatan demi kelangsungan hidupnya yaitu “higiene dan sanitasi” (kesehatan dan kebersihan). Dalam mengelola seluruh fasilitas yang ditawarkan secara profesional haruslah sesuai dengan aturan kesehatan yang berlaku, sehingga pengguna jasa mendapatkan kenikmatannya sendiri dengan jaminan kesehatan dan kebersihan. Dalam bisnis rumah makan dan catering, persaingan mencakup kualitas atau mutu pelayanan yang meliputi kebersihan sebagai jaminan kesehatan. Kualitas pada makanan adalah sesuatu yang sangat relatif dan beragam antara orang yang satu dengan yang lain. Penyeragaman kualitas rasa terhadap makanan sangatlah sulit untuk ditentukan secara pasti sebagai akibat persepsi yang berbeda-beda antara orang yang satu dengan yang lain. Rasa pada kamus Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai kemampuan tanggapan indera manusia terhadap rangsangan syaraf (manis, pahit, asam, kecut). Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2002). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis.

Rumah makan Dhamar adalah Rumah Makan yang menyediakan aneka makanan rumahan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada lima driver utama pelanggan yaitu kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan. Dengan mengutamakan hygiene dan sanitasi serta pelayanan yang baik maka pembeli akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan perusahaan yaitu mencapai laba yang maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli atau konsumen. Berdasarkan uraian diatas, untuk menjaga kualitas makanan dan kepuasan pelanggan perlu peningkatan hygiene dan sanitasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana Peningkatan Higiene dan Sanitasi sebagai upaya menjaga kualitas makanan dan kepuasan pelanggan di Rumah makan Dhamar Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana peningkatan hygiene dan sanitasi sebagai upaya menjaga kualitas makanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menambah ilmu di bidang hygiene dan sanitasi. Sedangkan manfaat praktisnya dapat diterapkan dalam menjaga kualitas dan kepuasan pelanggan khususnya mengenai hygiene dan sanitasi makanan.

2.1. Tinjauan Teoretis

2.1.1. Pengertian Higiene dan Sanitasi

Higiene adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan subyeknya seperti kebersihan piring, membuang bagian makanan yang rusak untuk melindungi keutuhan makanan secara keseluruhan (Depkes RI, 2004). Menurut Widyati (2002), hygiene adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitikberatkan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Sedangkan sanitasi adalah penciptaan atau pemeliharaan kondisi yang mampu mencegah terjadinya kontaminasi makanan atau terjadinya penyakit yang disebabkan oleh makanan. Sanitasi merupakan usaha kongkret dalam mewujudkan kondisi higienis.

Higiene dan sanitasi tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain karena erat kaitannya. Misalnya Higiene sudah baik karena mau mencuci tangan, tetapi sanitasinya tidak mendukung karena tidak cukup tersedianya air bersih, maka mencuci tangan tidak sempurna (Depkes RI, 2004).

2.1.2. Higiene Sanitasi Makanan dan Minuman

Sanitasi makanan adalah salah satu usaha pencegahan yang menitikberatkan kegiatan dan tindakan yang perlu untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu atau merusak kesehatan, mulai dari sebelum makanan diproduksi, selama dalam proses pengolahan, penyimpanan, pengangkutan, sampai pada saat dimana makanan dan minuman tersebut siap untuk dikonsumsi kepada masyarakat atau konsumen (Depkes RI, 2004). Menurut Kusnopranto (2005) sanitasi makanan ini bertujuan untuk :

1. Menjamin keamanan dan kemurnian makanan.
2. Mencegah konsumen dari penyakit.

3. Mencegah penjualan makanan yang akan merugikan pembeli.
4. Mengurangi kerusakan/pemborosan makanan.

Menurut Chandra (2007), didalam upaya sanitasi makanan, terdapat beberapa tahapan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Keamanan dan kebersihan produk makanan yang diproduksi.
2. Kebersihan individu dalam pengolahan makanan.
3. Keamanan terhadap penyediaan air.
4. Pengelolaan pembuangan air limbah dan kotoran.
5. Perlindungan makanan terhadap kontaminasi selama proses pengolahan, penyajian dan penyimpanan.
6. Pencucian dan membersihkan peralatan dan perlengkapan.

2.1.3. Kualitas Makanan

Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa, tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas. Menurut Kotler (2012) kualitas produk adalah karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya mempunyai tujuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut Margareta dan Edwin (2012), kualitas makanan merupakan peranan penting dalam memutuskan pembelian, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran.

Menurut Margaretha dan Edwin (2012:1) secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi *food quality* adalah sebagai berikut :

1. Warna
Warna dari bahan-bahan makanan harus dikombinasikan sedemikian rupa supaya tidak terlihat pucat atau warnanya tidak serasi. Kombinasi warna sangat membantu dalam selera makan konsumen.
2. Penampilan
Ungkapan *look good to eat* bukanlah suatu ungkapan yang berlebihan. Makanan harus baik dilihat saat berada di piring, dimana hal tersebut adalah suatu faktor yang penting. Kesegaran dan kebersihan dari makanan yang disajikan adalah contoh penting yang akan

mempengaruhi penampilan makanan baik atau tidak untuk dinikmati.

3. Porsi
Dalam setiap menyajikan makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut *standart portion size*.
4. Bentuk
Bentuk makanan memainkan peranan penting dalam daya tarik mata. Bentuk makanan yang menarik bisa diperoleh lewat cara pemotongan bahan makanan yang bervariasi, misalnya wortel yang dipotong dengan bentuk *dice* atau biasa disebut dengan potongan dadu digabungkan dengan selada yang dipotong *chiffonade* yang merupakan potongan yang tidak beraturan pada sayuran.
5. *Temperature*
Konsumen menyukai variasi *temperature* yang didapatkan dari makanan satu dengan lainnya. *Temperature* juga bisa mempengaruhi rasa, misalnya rasa manis pada sebuah makanan akan lebih terasa saat makanan tersebut masih hangat, sementara rasa asin pada sup akan kurang terasa pada saat sup masih panas.
6. Tekstur
Ada banyak tekstur makanan antara lain halus atau tidak, cair atau padat, keras atau lembut, kering atau lembab. Tingkat tipis dan halus serta bentuk makanan dapat dirasakan lewat tekanan dan gerakan dari reseptor di mulut.
7. Aroma
Aroma adalah reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat mencium makanan tersebut.
8. Tingkat kematangan
Tingkat kematangan makanan akan mempengaruhi tekstur makanan. Misalnya wortel yang direbus cukup akan menjadi lunak daripada wortel yang direbus lebih cepat. Untuk makanan tertentu seperti *steak* setiap orang memiliki selera sendiri-sendiri tentang tingkat kematangan *steak*.
9. Rasa
Titik perasa dari lidah adalah kemampuan mendeteksi dasar yaitu manis, asam, asin, pahit. Dalam makanan tertentu empat rasa ini digabungkan sehingga menjadi satu rasa yang unik dan menarik untuk dinikmati.

2.1.4. Pengolahan Makanan

Pada proses atau cara pengolahan makanan ada tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Tempat pengolahan makanan
Tempat pengolahan makanan adalah suatu tempat dimana makanan diolah, tempat pengolahan ini sering disebut dengan dapur. Dapur mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses pengolahan makanan, karena itu kebersihan dapur dan lingkungan sekitarnya harus selalu terjaga dan diperhatikan. Dapur yang memenuhi syarat-syarat kesehatan antara lain (Azwar, 1996) :
 - a. Selalu dalam keadaan bersih.
 - b. Mempunyai cukup persediaan air bersih untuk mencuci.
 - c. Mempunyai saluran pembuangan air kotor.
 - d. Mempunyai bak pencuci tangan dan alat-alat yang dipergunakan.
 - e. Mempunyai tempat sampah.
 - f. Alat-alat dapur selalu dalam keadaan bersih.
 - g. Mempunyai ventilasi yang cukup guna memasukkan udara segar serta mengeluarkan asap serta mengeluarkan bau makanan yang kurang sedap.
 - h. Mempunyai tempat penyimpanan bahan makanan yang baik, artinya tidak sampai tercemar oleh debu, tidak menjadi sarang serangga atau tikus.
 - i. Tidak meletakkan zat-zat yang berbahaya (misalnya insektisida) berdekatan dengan bumbu dapur.
 - j. Mempunyai alat pencegah kebakaran.
2. Tenaga pengolah makanan/ penjamah makanan
Penjamah makanan adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai penyajian (Depkes RI, 2004). Dalam proses pengolahan makanan, peran dari penjamah makanan sangatlah besar perannya. Penjamah makanan ini berpeluang untuk menularkan penyakit. Beberapa infeksi yang ditularkan melalui penjamah makanan, antara lain *Staphylococcus aureus* ditularkan melalui hidung dan tenggorokan, *Clostridium perfringens*, *Streptococcus*, *Salmonella* dapat ditularkan melalui kulit. Oleh sebab itu penjamah makanan harus selalu dalam

keadaan sehat dan terampil (Azwar, 2007). Syarat yang ditetapkan pada penjamah makanan sangat banyak, sekurang-kurangnya adalah :

- a. Tidak sedang menderita penyakit infeksi apapun (kulit, paru-paru, saluran pencernaan, dan lain sebagainya).
- b. Bukan *carrier* dari suatu penyakit infeksi.
- c. Mengetahui tentang higiene, misalnya selalu membersihkan badan dan pakaian sebelum menyentuh bahan makanan, menggunakan sabun serta air hangat dalam membersihkan benda-benda yang berhubungan dengan makanan, mencuci tangan segera setelah keluar dari kamar kecil, tidak meludah, tidak bersin, tidak batuk atau merokok ketika mengolah makanan, menggunakan tutup mulut, hidung dan tutup kepala dan lain sebagainya.
- d. Sebaiknya, terhadap orang yang langsung dan erat hubungannya dengan bahan makanan, seperti tukang masak misalnya, dilakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala.

Pengolahan makanan meliputi:

- a. Tujuan pengolahan bahan makanan adalah agar terciptanya makanan yang memenuhi syarat kesehatan, mempunyai cita rasa yang sesuai serta mempunyai bentuk yang merangsang selera. Cara pengolahan makanan yang baik adalah tidak terjadinya kerusakan-kerusakan makanan sebagai akibat cara pengolahan makanan yang salah dan mengikuti kaidah atau prinsip-prinsip higiene dan sanitasi yang baik atau disebut GMP (*Good Manufacturing Practice*).
- b. Makanan yang berasal dari tempat pengolahan makanan memerlukan pengangkutan makanan untuk disimpan dan disajikan. Pengangkutan makanan perlu mendapat perhatian agar tidak terjadi kontaminasi baik dari serangga, debu maupun bakteri. Wadah yang dipergunakan harus utuh, kuat, dan tidak berkarat atau bocor. Pengangkutan untuk waktu yang lama harus diatur suhunya dalam keadaan panas 60°C atau tetap dingin 40°C.
- c. Penyaji sopan serta selalu senantiasa menjaga kesehatan dan kebersihan pakaiannya, tangan penyaji tidak boleh kontak langsung dengan makanan yang disajikan.

Menurut Depkes RI (2004) Untuk meningkatkan mutu makanan, perlengkapan/sarana disarankan juga memenuhi syarat kesehatan, antara lain:

1. Mudah dibersihkan.
2. Harus terlindungi dari debu dan pencemar.
3. Tersedia tempat untuk :
 - a. Air bersih.
 - b. Penyimpanan bahan makanan.
 - c. Penyimpanan makanan jadi/siap.
 - d. Penyimpanan peralatan.
 - e. Tempat cuci (alat, tangan, bahan makanan).

Lokasi penjualan juga harus memenuhi syarat kesehatan, antara lain :

1. Lokasi usaha harus jauh atau minimal 500m dari sumber pencemar.
2. Lokasi usaha terhindar dari serangga.
3. Lokasi usaha dilengkapi tempat pembuangan sampah yang tertutup.
4. Lokasi usaha dilengkapi fasilitas sanitasi air bersih, tempat penampungan sampah, saluran pembuangan air limbah, dan sebagainya.

2.1.5. Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2008 : 3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Sedangkan menurut Rangkuti (2003), Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actualnya yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kelekatan atau preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler, 2002 : 42).

3.1. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sugiyono (2008: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penulis memakai 4 jenis

teknik pengambilan data untuk memperoleh informasi, yaitu :

1. Pengamatan (*Observation*)
Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Sedangkan menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2008 : 145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang sedang penulis teliti. Pengamatan yang penulis lakukan tertuju kepada hal yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dan pelanggan Rumah Makan Dhamar.
2. Wawancara (*Interview*)
Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan langsung oleh yang diwawancarai. Wawancara adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam bentuknya bisa terstruktur dan individual. Jadi dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Untuk pengumpulan data dalam laporan ini penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik Rumah Makan Dhamar, karyawan dan pelanggan.
3. Dokumentasi (*Documentation*)
Studi dokumentasi ialah teknik pengumpulan data yang mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.
4. Studi Pustaka
Penulis memperoleh data dengan berbagai macam literature yang terdapat di perpustakaan. Tujuannya untuk memperoleh data penjelasan yang lebih tepat dan akurat yang akan digunakan sebagai penunjang penelitian khususnya sebagai dasar dari landasan teori yang

dapat dipertanggungjawabkan sumbernya.

4.1. Pembahasan

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang diperlukan setiap saat dan harus ditangani dan dikelola dengan baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Pengelolaan yang baik dan benar pada dasarnya adalah mengelola makanan berdasarkan kaidah-kaidah dari prinsip hygiene dan sanitasi makanan.

4.1.1. Higiene dan sanitasi dapur di Rumah Makan Dhamar

Higiene dan sanitasi dapur di Rumah Makan Dhamar adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan hygiene dan sanitasi pada karyawan, peralatan dapur, serta area dapur agar setiap produk yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas.
2. Adanya tes kesehatan bagi karyawan oleh dinas kesehatan supaya karyawan benar-benar dalam keadaan sehat sehingga makanan terhindar dari penyakit.
3. Menampilkan *expired time* di setiap makanan yang disajikan sehingga pembeli dapat memperhitungkan batas waktu makanan dapat dimakan.
4. Mencegah timbulnya masalah gangguan kesehatan pada karyawan dengan adanya aktivitas dapur dengan memperhatikan standar kelayakan dapur.
5. Menciptakan suasana aman, nyaman bagi personel yang terlibat dalam pengolahan makanan.
6. Mengupayakan area dapur, peralatan dapur senantiasa terpelihara kesehatannya.
7. Menciptakan suasana kerja yang asri dan sehat.
8. Pesanan makanan dalam bentuk box, porsi yang disajikan sesuai dengan anjuran dari dinas kesehatan sehingga sesuai dengan takaran nilai gizi yang seimbang.

Beberapa manfaat dapat kita rasakan apabila kita menjaga sanitasi di lingkungan kita, yaitu mencegah penyakit menular, mencegah kecelakaan, mencegah timbulnya bau tidak sedap, menghindari pencemaran, mengurangi jumlah (prosentase sakit). Lingkungan menjadi bersih, sehat dan nyaman.

Keracunan makanan dapat dicegah dengan cara sebagai berikut :

1. Menjaga standar kesehatan diri yang tinggi.
2. Memperhatikan ketahanan tubuh.

3. Menjaga dengan baik kebersihan lingkungan kerja.
4. Menyimpan makanan dan bahan makanan secara sempurna pada temperature yang benar.
5. Menjaga peralatan dalam kondisi yang baik dan bersih.
6. Memasak kembali makanan dengan sempurna.
7. Dinginkan makanan dengan cepat sebelum disimpan ke dalam *refrigerator*.
8. Melindungi makanan dari kotoran serangga.
9. Menjaga cara-cara pencucian yang telah ditentukan.
10. Memberikan pengetahuan kepada karyawan akan pencegahan keracunan makanan.
11. Mempunyai karyawan yang dapat menerapkan prosedur-prosedur bagaimana pencegahan keracunan makanan serta bagaimana kerja yang aman.

4.1.2. Kualitas Makanan

Kualitas makanan penting untuk diketahui karena berperan sebagai kunci keberhasilan usaha makanan.

1. Warna
Warna menu yang disajikan dibuat semenarik mungkin dengan kombinasi sayuran agar tidak terlihat pucat dan harus serasi, karena mengkombinasi warna dapat mempercantik hidangan dan dapat menarik selera makan konsumen.
2. Penampilan
Saat makanan berada di piring dan siap disajikan setidaknya harus baik dilihat, dimana hal tersebut adalah faktor penting. Kebersihan dan kerapian dalam penyajian juga penting dalam hal penyajian makanan.
3. Porsi
Rumah Makan Dhamar mempunyai porsi sendiri dalam penyajian makanan, yaitu sesuai anjuran dari dinas kesehatan, karena dalam penyajian makanan standar porsi sangat diperlukan supaya nilai gizinya seimbang.
4. Tingkat kematangan
Tingkat kematangan dari suatu makanan sangat mempengaruhi tekstur dari makanan. Menu makanan yang disajikan di Rumah Makan Dhamar mempunyai tingkat kematangan yang cukup.
5. Rasa
Rasa sangat mempengaruhi lidah yang mendeteksi rasa manis, asam, atau asin. Rasa asin, asam atau asin dalam makanan di Rumah Makan Dhamar

adalah standar sehingga dapat diterima oleh lidah orang Jawa, Sumatra dan daerah lainnya.

6. Aroma

Aroma adalah yang mempengaruhi selera konsumen untuk makan. Dilihat dari aromanya makanan yang disajikan sangat menarik. Konsumen biasanya akan mencium bau makanan yang disajikan.

Prinsip menjaga kualitas makanan di Rumah Makan dhamar yaitu :

1. Pemilihan Bahan Makanan

Bahan makanan yang akan diolah terutama yang mengandung protein hewani seperti daging, susu, ikan/udang, dan telur harus dalam keadaan baik dan segar. Demikian pula bahan sayur harus dalam keadaan segar dan tidak rusak, begitu juga dengan bahan makanan lainnya keadaannya tidak boleh berubah bentuk, warna atau rasa. Salah satu upaya mendapatkan bahan makanan yang baik adalah dengan menghindari penggunaan bahan makanan yang berasal dari sumber yang tidak jelas (liar) karena kurangdapat dipertanggungjawabkan secra kualitasnya.

2. Penyimpanan Bahan Makanan

Penyimpanan bahan makanan bertujuan untuk mencegah bahan makanan agar tidak cepat rusak. Salah satu contoh tempat penyimpanan makanan yang baik adalah lemari es atau *freezer*. *Freezer* sangat membantu di dalam penyimpanan bahan makanan jika dibandingkan dengan tempat penyimpanan lain seperti lemari makan atau laci-laci penyimpanan makanan. *Freezer* tidak mengubah penampilan, cita rasa dan tidak pula merusak nutrisi bahan makanan yang disimpan selama batas waktu penyimpanan. Makanan yang cepat membusuk seperti daging, ikan, susu, dan telur disimpan pada tempat khusus sesuai suhu yang ditetapkan dan diusahakan adanya sirkulasi udara/ventilasi, untuk bahan lainnya pada tempat yang tidak terjangkau tikus, serangga, dan binatang pengganggu lainnya. Sedangkan untuk rempah-rempah dan kacang-kacangan disimpan di tempat yang kering dan dalam wadah yang telah diatur kelembabannya agar tidak mudah tumbuh spora.

3. Penyimpanan Makanan Masak

Kualitas makanan yang diolah sangat dipengaruhi oleh suhu. Namun demikian didalam perkembangan bakteri tersebut masih pula ditentukan oleh jenis makanan

yang cocok sebagai media pertumbuhannya. Untuk itu perlu diperhatikan teknik penyimpanan makanan yang baik, ditujukan untuk mencegah pertumbuhan dan perkembangan bakteri patogen, mengawetkan makanan dan mengurangi pembusukan.

Penyimpanan makanan jadi yaitu :

- a. Terlindung dari debu, bahan kimia yang berbahaya, serangga dan hewan.
- b. Makanan cepat busuk disimpan dalam suhu panas 65,5°C atau disimpan dalam suhu dingin 4°C atau kurang.
- c. Makanan cepat busuk untuk penggunaan dalam waktu lama (>6 jam) disimpan dalam suhu -50°C sampai -10°C.

4. Penyaji Makanan

Penyajian makanan merupakan rangkaian akhir dari perjalanan makanan. Saat penyajian makanan yang perlu diperhatikan adalah agar makanan tersebut terhindar dari pencemaran, peralatan yang digunakan dalam kondisi baik dan bersih, petugas yang menyajikan sehat, bersih dan rapi.

4.1.3. Syarat kesehatan Dapur Rumah Makan Dhamar

Dapur Rumah Makan Dhamar Secara Nyata Sudah Memenuhi Syarat Kesehatan Sebagai Berikut :

1. Selalu dalam keadaan bersih.
2. Mempunyai cukup persediaan air bersih untuk mencuci bahan makanan.
3. Mempunyai tempat sampah.
4. Alat-alat dapur selalu dalam keadaan bersih.
5. Mempunyai ventilasi yang cukup guna memasukkan udara segar serta mengeluarkan asap dan bau yang kurang sedap.
6. Mempunyai tempat penyimpanan yang baik, tidak tercemar oleh bibit penyakit, serangan serangga dan tikus.
7. Tidak meletakkan zat-zat yang berbahaya (insektisida) berdekatan dengan bumbu dapur atau bahan makanan.

Karakteristik Bangunan Dapur Rumah Makan Dhamar, yaitu :

1. Lantai

- a. Fisik lantai keras, kedap air, lantai mudah dibersihkan.
- b. Luas dapur 30% - 40% dari luas ruang makan.
- c. Lantai selalu dalam keadaan bersih dan terpelihara dengan baik.

2. Dinding
 - a. Permukaan dinding rata.
 - b. Dinding tidak mengalami kelembaban.
3. Atap dan Langit-langit
 - a. Atap dapur rapat dan tidak bocor.
 - b. Langit-langit mudah dibersihkan.
4. Penerangan/ pencahayaan
 - a. Pada tempat kerja seperti memasak dan mempersiapkan makanan mempunyai penerangan yang terang.
 - b. Penerangan tidak menyilaukan penglihatan, agar mudah dalam bekerja.
5. Ventilasi
 - a. Ventilasi sering dibersihkan.
 - b. Ventilasi berfungsi secara efektif terhadap pertukaran udara di ruangan.
6. Pembuangan Asap (*Kitchen Hood*)
 - a. Dapur dilengkapi dengan pengepul asap dan dilengkapi dengan cerobong.
 - b. Pengeluaran asap dari cerobong lancar tidak mengganggu masyarakat.
 - c. Pipa yang digunakan memiliki daya tahan lama dan tidak mudah berkarat.
7. Saluran Air limbah
 - a. Saluran air tidak tersumbat oleh sampah dapur.
 - b. Pembuangan air limbah tidak mengganggu masyarakat.

4.1.4. Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun rumah makan akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang selalu merasa puas, hal itu terbukti dengan :

1. Tetap Loyal

2. Membeli produk baru yang ditawarkan.
3. Merekomendasikan produk makanan.
4. Bersedia membayar lebih.
5. Memberi masukan.

5.1. Penutup

5.1.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan di Atas adalah:

1. Rumah Makan Dhamar Palembang meningkatkan higiene dan sanitasi pada karyawan, peralatan dapur serta area dapur agar setiap produk yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas. Peningkatan higiene dan sanitasi tersebut meliputi adanya tes kesehatan bagi karyawan oleh dinas kesehatan supaya karyawan benar-benar dalam keadaan sehat sehingga makanan terhindar dari penyakit, menampilkan *expired time* disetiap makanan yang disajikan sehingga pembeli dapat memperhitungkan batas waktu makanan, mencegah timbulnya masalah gangguan kesehatan pada karyawan karena aktivitas dapur dengan memperhatikan standar kelayakan dapur, menciptakan suasana aman, nyaman bagi personel yang terlibat dalam pengolahan makanan, mengupayakan area dapur, peralatan dapur senantiasa terpelihara kesehatannya, menciptakan suasana kerja yang asri dan sehat, porsi yang disajikan sesuai dengan anjuran dari dinas kesehatan sehingga sesuai dengan takaran nilai gizi yang seimbang.
2. Kualitas makanan penting untuk diketahui karena berperan sebagai kunci keberhasilan usaha makanan dengan penyajian yang semenarik mungkin mengenai warna, penampilan, porsi, tingkat kematangan, rasa dan aroma. Prinsip menjaga kualitas makanan di Rumah Makan Dhamar Palembang meliputi pemilihan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, penyimpanan makanan masak, penyaji makanan sehat, bersih dan rapi.
3. Dapur Rumah Makan Dhamar sudah Memenuhi syarat kesehatan yaitu: Selalu dalam keadaan bersih, mempunyai cukup persediaan air bersih untuk mencuci bahan makanan, mempunyai tempat sampah, alat-alat dapur selalu dalam keadaan bersih, mempunyai ventilasi yang cukup guna memasukkan udara segar serta mengeluarkan asap dan bau yang kurang sedap, mempunyai tempat penyimpanan yang baik, tidak tercemar oleh bibit penyakit, serangan serangga

dan tikus, serta tidak meletakkan zat-zat yang berbahaya (insektisida) berdekatan dengan bumbu dapur atau bahan makanan.

4. Pelanggan di Rumah Makan Dhamar selalu merasa puas, hal itu terbukti dengan tetap loyal, membeli produk baru yang ditawarkan, merekomendasikan produk makanan, bersedia membayar lebih, dan memberi masukan atau saran kepada Rumah Makan Dhamar Palembang.

5.1.2. Saran

Saran bagi Peningkatan Higiene dan Sanitasi di Rumah Makan Dhamar Palembang adalah :

1. Cek kesehatan bagi karyawan hendaknya dilakukan secara rutin 6 bulan sekali.
2. Mengadakan pelatihan kepada karyawan khususnya mengenai higiene dan sanitasi.

Daftar Pustaka

- [1] Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- [2] Chandra, Budiman. 2007. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran.
- [3] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Higiene Sanitasi makanan dan Minuman*. Jakarta: Depkes RI.
- [4] Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elex media Komputindo Kelompok Gramedia.
- [5] Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Satu*. Jakarta : Prenhalindo.
- [6] Kusnoputrando. 2005. *Kesehatan Lingkungan*. Jakarta : Departemen Kesehatan.
- [7] Margareta dan Edwin. 2012. *Analisis Pengaruh Food Quality and brand image terhadap kepuasan pembeli roti kecil*. Jurnal Manajemen Pemasaran.
- [8] Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- [9] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [10] Wijayanti. 2009. *Strategi meningkatkan Loyalitas Melalui kepuasan Pelanggan*. Universitas Diponegoro.