

Penerapan Hygiene dan Sanitasi pada Departemen *Food & Beverage Service* di Hotel The Sira, A Luxury Collection Resort & Spa, Lombok

Syahlil Ramdan Nugroho^{1*}, Siti Anggriana²

^{1,2}Universitas Mataram

*e-mail: syahlilramdan2005@gmail.com¹, sitianggriana@staff.unram.co.id²

Riwayat Artikel

Diterima: 30 April 2026
Direvisi: 15 Mei 2026
Diterbitkan: 07 Juni 2026

Kata kunci: food & beverage service, hygiene, hotel, sanitasi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan hygiene dan sanitasi serta kendala yang dihadapi pada departemen food & beverage service di hotel The Sira, a Luxury Collection Resort & Spa, Lombok. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan praktik kerja lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan hygiene dan sanitasi telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP), meliputi personal hygiene karyawan, kebersihan peralatan, sanitasi area pelayanan, serta pengawasan keamanan makanan dan minuman. Hotel juga melakukan briefing dan pengawasan rutin untuk menjaga standar kebersihan. Namun demikian, masih ditemukan ketidakkonsistenan karyawan dalam menerapkan personal hygiene pada jam operasional yang padat, potensi kontaminasi pada area tertentu, serta perlunya peningkatan pengawasan secara berkelanjutan. Penerapan hygiene dan sanitasi yang baik berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan, keamanan pangan, dan kepuasan tamu.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata. Sebagai daerah tujuan wisata unggulan di Indonesia, Lombok mengalami peningkatan kunjungan wisatawan yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan pelayanan hotel yang berkualitas. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menunjang kepuasan tamu adalah *food & beverage service*. Departemen ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sehingga kualitas pelayanan yang diberikan harus selalu terjaga.

Dalam operasional *food & beverage service*, penerapan *hygiene* dan sanitasi menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keamanan makanan dan minuman yang dikonsumsi tamu. World Health Organization (WHO, 2022) menyatakan bahwa keamanan pangan (*food safety*) merupakan aspek penting dalam perlindungan kesehatan masyarakat global yang harus diterapkan secara konsisten di seluruh sektor

pengolahan makanan, termasuk industri perhotelan. Menurut Putranto (2019), sanitasi merupakan upaya yang dilakukan untuk menjaga kebersihan lingkungan guna mencegah terjadinya kontaminasi yang dapat membahayakan kesehatan. Sementara itu, Kurniawan dan Sidiq (2016) menjelaskan bahwa personal *hygiene* merupakan perilaku menjaga kebersihan diri yang harus diterapkan oleh setiap karyawan untuk menjamin keamanan dan kualitas pelayanan. Dalam operasionalnya, penerapan *hygiene* dan sanitasi menjadi faktor utama untuk mencegah risiko kontaminasi makanan serta menjaga kesehatan konsumen (Depkes RI, 2004; Yeleliere et al., 2017).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *hygiene* dan sanitasi di industri perhotelan masih menghadapi berbagai permasalahan pada aspek implementasi operasional. Darmawan et al. (2021) menemukan bahwa penerapan personal *hygiene* di Hotel Villa Lumbung belum sepenuhnya optimal, terutama terkait kebersihan seragam, sepatu, serta kepatuhan staf dalam penggunaan peralatan sanitasi. Penelitian Nurhaliza (2022) juga menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakkonsistenan pramusaji dalam penggunaan alat pelindung diri serta perlunya pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap standar *hygiene* dan sanitasi. Sementara itu, penelitian Pratiwi pada konteks internasional di Sheraton Taoyuan Hotel (2026) menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat pada aspek *hygiene* dan sanitasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta minat tamu untuk melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai *hygiene* dan sanitasi di departemen *food & beverage service* umumnya masih berfokus pada aspek kepatuhan personal *hygiene*, pelatihan karyawan, serta penerapan SOP secara umum. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan, yaitu belum banyak mengkaji secara komprehensif hubungan antara standar operasional prosedur (SOP), kondisi kerja aktual, serta faktor-faktor operasional yang memengaruhi konsistensi penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu juga masih bersifat parsial, karena lebih fokus pada satu aspek tertentu seperti personal *hygiene* atau fasilitas sanitasi, serta belum banyak mengeksplorasi kendala operasional secara mendalam seperti beban kerja tinggi, kelelahan karyawan, variasi disiplin kerja, serta efektivitas pengawasan di lapangan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki posisi untuk mengisi gap dengan mengkaji tidak hanya penerapan *hygiene* dan sanitasi pada departemen *food & beverage service*, tetapi juga menganalisis berbagai kendala operasional yang memengaruhi konsistensi implementasinya dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Sehingga Hotel The Sira, A Luxury Collection Resort & Spa, Lombok merupakan salah satu resort mewah bertaraf internasional yang menerapkan standar pelayanan dan kebersihan yang tinggi. Namun, kajian akademik yang secara spesifik membahas bagaimana implementasi *hygiene* dan sanitasi pada departemen *food & beverage service* dalam konteks operasional nyata di hotel tersebut masih sangat terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *hygiene* dan sanitasi serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya pada departemen *food & beverage service* di Hotel The Sira, A Luxury Collection Resort & Spa, Lombok. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian implementasi *hygiene* dan sanitasi di industri perhotelan, serta kontribusi praktis bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas pengawasan, konsistensi kerja karyawan, dan kualitas pelayanan *food & beverage service*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui observasi dan wawancara (Sugiyono, 2018). Informan dalam penelitian ini adalah Supervisor *Food & Beverage Service* yaitu Bapak Rea Mayar Immanuel Nursewan yang memiliki pemahaman dan mengenai penerapan *hygiene* dan sanitasi di lingkungan kerja, serta beliau merupakan salah satu orang yang memiliki otoritas dalam membuat kebijakan tersebut. Selain supervisor, adapun informan kedua yaitu waiter yang bekerja lebih dari satu tahun yang telah memiliki pengalaman dan kemampuan dalam menjalankan SOP *hygiene* dan sanitasi di di Hotel The Sira, A Luxury Collection Resort & Spa, Lombok. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati penerapan *hygiene* dan sanitasi selama operasional berlangsung, sedangkan wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur, pengawasan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode untuk memastikan kesesuaian data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2017) yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan praktik kerja lapangan pada departemen *food & beverage service* di Hotel The Sira, penerapan *standard hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja di *Food and Beverage Service* Department Hotel The Sira menunjukkan bahwa SOP telah dijalankan dengan cukup baik. Penerapan standar ini meliputi personal *hygiene*, sanitasi peralatan, pengelolaan lingkungan kerja, dan pengendalian risiko kecelakaan kerja (Pratiwi et al., 2023; Tumbol & Purnantara, 2024).

Secara teoritis, *hygiene* dan sanitasi dalam industri perhotelan tidak hanya berfungsi sebagai prosedur operasional, tetapi juga sebagai bagian dari sistem pengendalian risiko kontaminasi makanan (*food safety control system*). International Organization for Standardization (ISO, 2018) menyatakan bahwa sistem manajemen keamanan pangan (Food Safety Management System) bertujuan untuk mengendalikan

risiko keamanan pangan melalui pendekatan sistematis yang mencakup seluruh rantai penyediaan makanan. Menurut Walker et al. (2016), efektivitas *hygiene* sangat ditentukan oleh kombinasi antara standar prosedur, fasilitas pendukung, dan perilaku kerja karyawan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel The Sira telah menyediakan fasilitas pendukung seperti *hand sanitizer*, tempat cuci tangan, serta cairan sanitasi di area operasional. Selain itu, supervisor juga melakukan *briefing* harian dan pemeriksaan *grooming* sebelum operasional dimulai untuk memastikan standar kebersihan karyawan terpenuhi.

Penerapan sanitasi juga dilakukan secara menyeluruh pada area restoran, *foodpass*, bar, serta peralatan makanan dan minuman. *Steward* bertanggung jawab atas pencucian dan penyimpanan peralatan sesuai standar kebersihan hotel. Dalam konteks pelayanan, *waiter* dan *waitress* juga memastikan *table setting* dalam kondisi bersih sebelum digunakan tamu. Penerapan *hygiene* dan sanitasi terbukti meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga keamanan makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu (Faradila et al., 2025; Zakiah et al., 2023). Namun, masih ditemukan kendala seperti ketidakkonsistenan karyawan dalam menerapkan SOP saat beban kerja tinggi (Kurniawan & Sidiq, 2016).

Jika dianalisis lebih lanjut, penerapan ini menunjukkan bahwa sistem *hygiene* dan sanitasi di Hotel The Sira sudah berjalan dengan baik secara struktural dan prosedural. Namun, implementasi di lapangan masih sangat dipengaruhi oleh kondisi operasional, terutama pada saat jam sibuk, yang menunjukkan bahwa konsistensi penerapan masih menjadi tantangan dalam praktik nyata.

3.2 Kendala dalam Penerapan Hygiene dan Sanitasi

Meskipun penerapan *hygiene* dan sanitasi telah berjalan sesuai SOP, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya di lapangan. Kendala pertama adalah tingginya aktivitas operasional pada jam sibuk (*breakfast, lunch, dan dinner*). Pada kondisi ini, fokus karyawan lebih diarahkan pada kecepatan pelayanan sehingga beberapa prosedur sanitasi tidak dapat dilakukan secara optimal. Secara teoritis, kondisi ini menggambarkan adanya tekanan kerja (*workload pressure*) yang dapat mempengaruhi kepatuhan terhadap standar kerja.

Kendala kedua adalah ketidakkonsistenan personal *hygiene* karyawan. Meskipun SOP telah dipahami, dalam kondisi operasional yang padat masih ditemukan karyawan yang kurang disiplin dalam mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer*. Hal ini menunjukkan bahwa masalah utama bukan pada pengetahuan, tetapi pada konsistensi perilaku kerja. Temuan ini sejalan dengan Darmawan et al. (2021) dan Nurhaliza (2022) yang menyatakan bahwa implementasi *hygiene* sering kali tidak konsisten karena dipengaruhi oleh beban kerja dan pengawasan yang tidak terus-menerus.

Kendala ketiga adalah faktor kelelahan kerja. Aktivitas operasional yang berlangsung dalam waktu panjang menyebabkan sebagian karyawan mengalami kelelahan fisik, sehingga berdampak pada menurunnya ketelitian dalam menjaga

kebersihan area kerja maupun peralatan. Secara teoritis, kondisi ini dapat mempengaruhi kualitas kinerja dan kepatuhan terhadap SOP.

Kendala keempat adalah penyesuaian karyawan baru terhadap standar hotel internasional. Karyawan baru membutuhkan waktu untuk memahami prosedur kerja, standar grooming, serta budaya kerja hygiene yang diterapkan di hotel. Hal ini menunjukkan pentingnya pelatihan dan pendampingan berkelanjutan agar standar dapat diterapkan secara konsisten.

Kendala terakhir adalah keterbatasan pengawasan pada saat operasional padat. Supervisor harus mengawasi banyak aktivitas secara bersamaan sehingga kontrol terhadap seluruh area kerja tidak selalu optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengawasan masih bersifat manual dan belum sepenuhnya adaptif terhadap kondisi operasional yang dinamis.

Secara keseluruhan, kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun SOP hygiene dan sanitasi sudah diterapkan dengan baik di Hotel The Sira, tantangan utama terletak pada aspek implementasi di lapangan, terutama terkait konsistensi perilaku karyawan, beban kerja, dan efektivitas pengawasan.

Tabel dan Gambar



Gambar 1. Sanitasi Area Kerja



Gambar 2. Breafing Hygiene dan sanitasi

Tabel 1. Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi pada Departemen *Food & Beverage Service*

No	Aspek	Hasil Temuan
1	Personal hygiene	Dilaksanakan sesuai SOP
2	<i>Hygiene</i> makanan dan minuman	Dilaksanakan dengan baik
3	Sanitasi area kerja	Dilakukan secara rutin
4	Sanitasi peralatan	Sesuai standar hotel
5	Pengelolaan Sampah	Berjala dengan baik
6	Pengendalian hama	Dilaksanakan secara berkala

Tabel 2. Kendala Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi

No	Kendala	Dampak
1	Ketidakkonsistenan personal hygiene	Dilaksanakan sesuai SOP
2	Tingginya aktivitas operasional	Dilaksanakan dengan baik
3	Kelelahan kerja	Dilakukan secara rutin
4	Penyesuaian karyawan baru	Dilaksanakan sesuai SOP
5	Pengawasan belum optimal	Sesuai standar hotel

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *hygiene* dan sanitasi pada departemen *food & beverage service* di Hotel The Sira telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, mencakup personal *hygiene* karyawan, *hygiene* makanan dan minuman, sanitasi area operasional, sanitasi peralatan. Implementasi yang baik ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, keamanan pangan, kebersihan lingkungan kerja, serta memperkuat kepercayaan dan kenyamanan tamu terhadap layanan hotel. Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai implementasi *hygiene* dan sanitasi pada operasional *food & beverage service* di industri perhotelan, khususnya dalam mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya di tingkat operasional. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan SOP, tetapi juga dipengaruhi oleh konsistensi perilaku karyawan, beban kerja, serta efektivitas pengawasan manajemen. Penerapan standar *hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja merupakan faktor penting dalam mendukung kualitas layanan food and beverage service serta meningkatkan kepercayaan tamu hotel (Rodríguez & Sánchez-Pérez, 2023; Pratiwi et al., 2023).

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen hotel untuk memperkuat sistem pengawasan operasional melalui peningkatan pelatihan berkelanjutan, penguatan disiplin kerja, serta optimalisasi peran supervisor dalam memastikan kepatuhan terhadap standar *hygiene* dan sanitasi. Selain itu, penerapan standar ini tidak hanya berdampak pada kebersihan dan keamanan pangan, tetapi juga pada peningkatan reputasi hotel secara keseluruhan (Walker et al., 2003; Yeleliere et al., 2017). Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti ketidakkonsistenan sebagian karyawan dalam penerapan personal *hygiene* pada saat operasional padat, tingginya aktivitas pelayanan yang mempercepat penurunan kebersihan area kerja, serta faktor kelelahan kerja yang memengaruhi kedisiplinan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan budaya kerja bersih dan peningkatan manajemen beban kerja agar penerapan *hygiene* dan sanitasi dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan sesuai standar industri perhotelan internasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Mataram dan Hotel The Sira, a Luxury Collection Resort & Spa, Lombok atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Codex Alimentarius Commission. (2020). General principles of food hygiene: CXC 1-1969 (Rev. 2020) including HACCP system and guidelines for its application. FAO/WHO.
- Faradila, N., Hira, T., & Maharani, D. (2025). Penerapan *hygiene* dan sanitasi kitchen di Hotel X Samarinda (hotel berbintang 4). *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v4i2.7709>
- Food and Agriculture Organization (FAO). (2021). Assuring food safety and quality: Guidelines for strengthening national food control systems. FAO.

- International Organization for Standardization. (2018). ISO 22000:2018 Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain. ISO.
- Kurniawan, A., & Sidiq, S. S. (2016). Penerapan personal hygiene pada karyawan food and beverage service Hotel Aryaduta Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3(2), 1–12.
- Pratiwi, N., Legowo, J. T., & Anandita, A. (2023). Penerapan standard hygiene sanitasi dan keselamatan kerja food and beverage service department Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan. *Mabha Jurnal*, 4(2), 112–119. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i2.67>
- Putranto, T. S. (2019). Penerapan hygiene dan sanitasi dalam penyimpanan bahan baku makanan di Hotel X Jakarta. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accommodation Industry, Entertainment Services*, 1(2). <https://doi.org/10.30813/fame.v1i2.1422>
- Rodríguez, D., & Veronica, S.-P. (2023). Hygienic management in hotel facilities, food safety, and service quality. *Journal of Advances Education*, 1(2), 26–33. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14602168>
- Tumbol, R. S. L., & Purnantara, I. M. H. (2024). Implementasi hygiene sanitasi terhadap pengolahan bahan makanan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(1), 185–191. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.702>
- Walker, E., Pritchard, C., & Forsythe, S. (2003). Food handlers' hygiene knowledge in small food businesses. *Food Control*, 14(5), 339–343. [https://doi.org/10.1016/S0956-7135\(02\)00101-9](https://doi.org/10.1016/S0956-7135(02)00101-9)
- World Health Organization (WHO). (2022). Food safety: Key facts and global strategy for food safety. <https://www.who.int>
- Yeleliere, E., Cobbina, S. J., & Abubakari, Z. I. (2017). Review of microbial food contamination and food hygiene in selected capital cities of Ghana. *Cogent Food & Agriculture*, 3(1). <https://doi.org/10.1080/23311932.2017.1395102>
- Zakiah, S., Maulida, R. G., & Yulianti, S. (2023). Penerapan hygiene dan sanitasi dalam meningkatkan kualitas produk di Departemen Pastry Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. *JiIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 9030–9039. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i11.2897>