

KEPUASAN TAMU HOTEL SAVALI DALAM PENYAJIAN MAKANAN MELALUI PENERAPAN SOP PERSONAL HYGINIE STAFF

Joni Edwar Dasrita

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Jl. By Pass Aur Kuning No.1, Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat

Korespondensi penulis: joni_edwar@yahoo.co.id

Abstract. *The study was based on pre-research through observation and with the kitchen staff at Hotel Savali Padang, the authors found that there were less awake personal hygiene staff problems such as long nails, not wearing blankets while working and clothes that were damaged while serving guests while presenting food, contaminated food. So this affected the satisfaction of guests at Hotel Savaili Padang. This type of research included in the quantitative study of causal relationship forms using purposive sampling techniques with a population of 588,08 people and a sample study of 72 respondents, data collection techniques by spreading the questionnaire directly. Analysis of data using double linear regression with the help of SPSS 17. Then obtained results of personal hygiene research included in the highly awake category with a percentage of 94.7% with a sig value $0.014 < 0,05$, food presentation included in a good category with 36.2% with a seg value $0.000 < 0.05$. acquired R square value of 85% and 15% influenced by other factors.*

Keywords: *Personal Hygiene, Food Presentation, Guest Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi dari pra- penelitian melalui pengamatan dan dengan staf dapur di Hotel Savali Padang, penulis menemukan ada masalah kurang terjaga personal hygiene staff kitchen seperti kuku yang panjang, tidak memakai apron saat bekerja dan pakaian yang terkena noda saat melayani tamu saat menyajikan makanan, makanan yang terkontaminasi. Sehingga hal ini mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Savaili Padang. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif bentuk hubungan kausal dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan populasi sebanyak 588,08 orang dan sampel penelitian sebanyak 72 responden, teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Analisis data menggunakan regresi linear ganda dengan bantuan SPSS 17. Kemudian diperoleh hasil penelitian kebersihan pribadi termasuk ke dalam kategori sangat terjaga dengan persentase 94,7% yang berarti SOP *Personal hygiene* berjalan dengan baik sesuai dengan standar Hotel Savali nilai sig $0.014 < 0,05$, presentasi makanan termasuk dalam kategori baik dengan persen 36,2% dengan nilai seg $0.000 < 0.05$. diperoleh nilai R square sebesar 85% dan 15% dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci: *Personal Hygiene, Penyajian Makanan, Kepuasan Tamu*

LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh individu atau sekumpulan orang dengan tujuan berwisata ke suatu tempat yang menghasilkan pengalaman, di dukung dengan fasilitas yang ada di tempat wisata. Menurut pasal 1 ayat 3 UU No. 10 tahun (2009) “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Keberadaan sektor pariwisata pada saat ini merupakan salah satu aset terbesar bagi suatu negara. Salah satunya yaitu pariwisata yang ada di Indonesia. Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor andalan sebagai sumber devisa negara. Menurut Sulastiyono (2016) “Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan, karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia”.

Di Indonesia banyak hotel yang disediakan untuk para wisatawan, salah satunya berada di Provinsi Sumatera Barat. berbagai macam hotel dari yang berbintang sampai non bintang, khususnya di kota Padang. Salah satu hotel yang ada di kota Padang adalah hotel Savali. Savali Hotel Padang merupakan boutique hotel yang berlokasi di jalan Hayam Wuruk No.31, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Savali hotel merupakan hotel bintang tiga (***) dengan boutique yang bersifat hommy dengan desain interiornya menyajikan keindahan budaya budhadan terkenal dengan slogannya “*Second Home For Everyone*”

Savali Hotel Padang memiliki lima department, salah satunya *Food and Beverage department*. Berikut ini adalah jumlah karyawan *Food and Beverage* di Savali Hotel Padang sesuai masing-masing jabatan tahun 2022:

Tabel 1.1

Daftar karyawan *food and beverage*

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Supervisor	1 orang
2.	Cook	1 orang
3.	Cook	1 orang

Sumber: HRD Savali Hotel Padang

Food and Beverage department di Savali Hotel Padang terbagi menjadi dua yaitu *service* dan *product*. Namun *food and beverage service* di Savali hotel Padang ditiadakan dikarenakan adanya pengurangan karyawan pada *service section*. Hal ini membuat *food and*

beverage department mempunyai fungsi ganda yaitu setelah memasak makanan di dapur kemudian harus melayani tamu di *restaurant*. sehingga pada saat menyantapnya tamu merasa puas dengan makanan dan minuman yang disajikan. Tempat kerja *Food and Beverage product* adalah dapur. Kesehatan dan kebersihan dapur merupakan kunci keberhasilan dari seluruh tugas dalam melaksanakan bidang *foodproduction and preparation*. Oleh sebab itu pentingnya menerapkan *personal hygiene* pada kebersihan dan kesehatan diri sendiri.

Menurut Rejeki dan Hantoro (2020) “*Personal hygiene* (kebersihan diri) merupakan kebersihan diri sendiri yang dilakukan untuk mempertahankan kesehatan, baik secara fisik maupun psikologis”. Kemudian menurut Tarwotodan Wartonah (2011) “*Personal hygiene* adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang baik kesejahteraan fisik dan psikis”.

Namun pada saat penulis melakukan observasi pertama di Savali Hotel Padang, penulis menemukan permasalahan yang terjadi pada *personal hygiene* dari karyawan *food and beverage produk*. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1. *Personal Hygiene* Karyawan F&B Produk Sumber:
Dokumentasi Penulis 2022

Penulis melihat banyak kekurangan dalam penerapan *personal hygiene* dalam melakukan pekerjaan mengolah makanan seperti kuku tangan panjang, pakaian terkena noda, tidak memakai *apron* dan tidak memakai topi *chef* saat memasak, tidak memakai *safety shoes*, berkumis dan berjenggot (Gambar 1). Dengan belum diterapkannya *personal hygiene* di Savali Hotel, maka hal ini dapat mempengaruhi penyajian makanan yang akan di sajikan kepada tamu. Sehingga perlu dilakukannya evaluasi terhadap *personal hygiene* dengan berpedoman kepada SOP yang telah ada.

KAJIAN TEORITIS

Menurut Rejeki dan Hantoro (2020) “*Personal hygiene* (kebersihan diri) adalah perawatan diri sendiri yang dilakukan untuk mempertahankan kebersihan dan kesehatan diri baik secara fisik ataupun psikologis”. “*Personal hygiene* adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan, baik fisik maupun psikisnya” (Lim et al., 2014). Kemudian menurut Qadarin dan Setiyoko (2016) “*Personal Hygiene* adalah faktor yang sangat penting karena diri kita merupakan penghantar vektor penyakit dan dalam makanan merupakan penyebab penyakit. *Personal hygiene* atau *hygiene* perseorangan sebagai pengertian upaya dari seseorang untuk memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan diri sendiri (Yulianto et al., 2020).

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa *personal hygiene* adalah kebersihan diri sendiri mulai dari ujung rambut sampai ujung kaki baik yang terlihat oleh mata maupun secara psikologis dan merupakan masalah serius yang harus diperhatikan bagi setiap orang yang bekerja dibidang perhotelan.

Menurut Sugiyono (2019:99) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan”. Berdasarkan teori dan latarbelakang permasalahan yang telah ditemukan sebelumnya, maka dapat dibuat hipotesis terhadap permasalahan tersebut sebagai berikut:

Ha : Terdapat penerapan sop *personal hygiene staff kitchen* dalam penyajian makanan di Hotel Savali Padang. *Personal Hygiene* (X1) Penyajian Makanan (X2) Kepuasan Tamu (Y)

Ho : Tidak terdapat penerapan sop *personal hygiene staff kitchen* dalam penyajian makanan di Hotel Savali Padang. *Personal Hygiene* (X1) Penyajian Makanan (X2) Kepuasan Tamu (Y)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan dipecahkan dan tujuan penelitian yang ingin di capai, jenis penelitian ini digolongkan pada penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode survei.

Settingan Tindakan

Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Oktober 2022 s/d Januari 2023, yang menjadi objek penelitian ini adalah Savali Hotel Padang dan yang manjadivariabel dalam penelitian ini adalah SOP *Personal Hygiene* (X1) Penyajian Makanan (X2) Kepuasan Tamu (Y). Hal yang dilakukan dalam settingan tindakan ini yaitu mempersiapkan SOP *Personal Hygiene*, Mensosialisasikan SOP kepada seluruh staff dan melakukan pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dibahas dan dipaparkan data dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap tamu Hotel Savali Padang, yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 72 responden dengan 35 pernyataan yang terbagai kedalam 16 indikator dang menggunakan data sekunder yang diperoleh dari hotel, selanjutnya dilakukan pemberian skor untuk setiap jawaban responden menurut *skala likert*. Data analisis dengan menggunakan SPSS versi 17. Hasil penelitian tersebut meliputi: (a) Deskripsi data variabel bebas dan variabel terikat yaitu personal hygiene dan penyajian makanan terhadapkepuasan tamu, (b) Pengujian persyaratan analisis yang meliputi Uji normalitas, Uji heterokedastisitas, Uji multikolinearitas, (c) Pembahasan. Hasil penelitian dapat di paparkan sebagai berikut:

Data *Personal Hygiene* diperoleh menggunakan kuesioner dengan 16 butir pernyataan selanjutnya disebarkan kepada 72 responden. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian pada variabel *personal hygiene* didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4 Deskripsi Data Variabel *Personal Hygiene*

Statistics		
VAR00041		
N	Valid	72
	Missing	0
Mean		59.8611
Median		60.0000
Mode		60.00
Std. Deviation		9.84572
Variance		96.938
Range		64.00
Minimum		16.00
Maximum		80.00
Sum		4310.00

Berdasarkan data diatas dapat dilihat data mengenai indikator personal hygiene diperoleh nilai mean sebesar 59.86, median 60.00, mode sebesar 60.00, standar deviasi sebesar 9.84, variance sebesar 96.93, range sebesar 64.00, minimum sebesar 16.00 dan maximum sebesar 80.00.

Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS versi 17.00. Pengujian normalitas penyebaran data personal hygiene, penyajian makanan dan kepuasan tamu dilakukan dengan menggunakan uji kolmogrov- smirnov. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi data adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.02023802
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.945
Asymp. Sig. (2-tailed)		.334

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Pengolahan Data Primer 2023

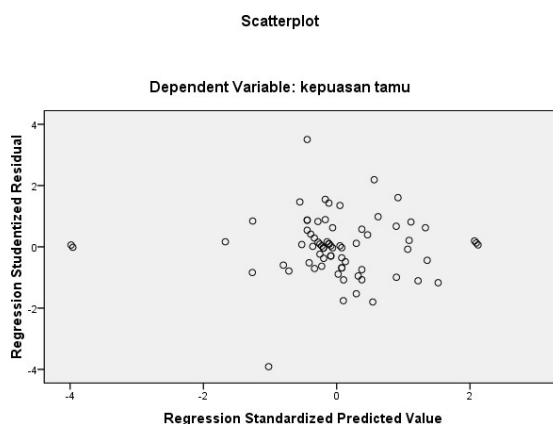
Tabel di atas menyatakan bahwa hasil uji normalitas nilai signifikan $0.334 > 0,05$ maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

2 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan SPSS versi 17.00. Model regresi yang puas adalah model regresi yang homokedastis atau tidak terjadi

heterokedastisitas. Data dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas jika nilai sig > 0,05. Hasil analisis uji heterokedastisitas dapat dilihat di bawah ini:

Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Hasil Pengolahan Data Primer 2023

Pada gambar yang dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas, serta titik-titik tersebut tersebar di atas maupun di bawah angka nol. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam regresi penelitian ini.

3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar independen. Pada model regresi yang puas seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Hasil analisis uji multikoleniaritas dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients a. Dependent variable: kepuasan tamu B	Standardized Coefficients Beta	Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
			t	Sig.	Tolerance	VIF
1	-.144		-.064	.949		
(Constant)	2.245					
personal hygiene	.193	.077	2.510	.014	.230	4.354
penyajian makanan	.987	.137	7.209	.000	.230	4.354

Hasil

Pengolahan Data Primer 2023

Berdasarkan hasil uji coba multikoleniaritas diperoleh nilai tolerance $0.230 > 0.10$ maka artinya tidak terjadi multikoleniaritas antar variabel dan diperoleh nilai vif $4.354 < 10.00$ maka artinya tidak terjadi multikoleniaritas antar variabel independen dalam model regresi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dibuat pembahasan tentang *Personal Hygiene* dan Penyajian Makanan dalam Kepuasan Tamu penjelasannya adalah sebagai berikut:

Personal Hygiene

Berdasarkan hasil penelitian di jelaskan bahwa variabel personal hygiene secara keseluruhan diperoleh kategori sangat tidak terjaga menunjukkan sebanyak 0%, kategori tidak terjaga menunjukkan sebanyak 5,3%, kategori cukup menunjukkan 0%, kategori terjaga menunjukkan 0% dan kategori sangat terjaga menunjukkan 94,7%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel personal hygiene berada pada klasifikasi skor $\geq 45,00$ menunjukkan kategori sangat terjaga dengan persentase 94,7%. Berdasarkan hal tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa personal hygiene sangat terjaga di Hotel Savali Padang.

Penerapan SOP *Personal Hygiene* dan Penyajian Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Savali Padang.

Pada penelitian ini SOP *personal hygiene* sangat dibutuhkan dalam melakukan penyajian makanan dan untuk meningkat kepuasan tamu. Sehingga setelah dilakukannya rangkaian berupa mempersiapkan SOP *personal hygiene*, melakukan sosialisasi kepada seluruh staff dan melakukan pelatihan. Maka di dapatkan hasil bahwa *personal hygiene* sangat terjaga dengan persentase 94,7% dari penilaian yang dilakukan oleh tamu , sehingga dapat di ambil kesimpulan bahwa SOP *personal hygiene* telah di terapkan dengan baik di Hotel Savali Padang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan rata-rata ketegori variabel yang diberikan responden untuk variabel *personal hygiene* terjaga dengan rata rata 94,7% dan SOP *personal hygiene* diterapkan dengan baik di Hotel Savali Padang sesuai dengan standar yang di tetapkan, sehingga penyajian makanan mendapatkan penilaian yang baik dan tamu mendapatkan kepuasan yang cukup di Hotel Savali Padang.

Saran

Pihak Hotel Savali Padang

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, bahwa personal hygiene dan penyajian makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga diharapkan pihak hotel dapat mempertahankan dan meningkatkan personal hygiene serta memperhatikan penyajian makanan dengan baik sehingga menghasilkan kepuasan yang tinggi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan personal hygiene dapat ditingkatkan melalui selalu menjaga kebersihan diri mulai dari kepala sampai kaki. Sedangkan untuk penyajian makanan dengan selalu memperhatikan kepraktisan makanan, keseimbangan kesatuan titik fokus pada makanan, makanan harus diperhatikan bagaimana cara memotongnya, memenuhi gizi yang pas, makanan harus di garnish dengan baik dan memperhatikan warna serta tata letak makanan tersebut. Sehingga dengan hal tersebut bisa meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Savali Padang.

Bagi Program Studi Perhotelan

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi materi dalam pembelajaran kepada mahasiswa/i dalam menambah ilmu pengetahuan dan menambah informasi mengenai personal hygiene,

Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan peneliti lainnya dapat lebih memperdalam kajian mengenai personal hygiene, penyajian makanan dan kepuasan tamu dengan menggunakan teknik yang berbeda. Sehingga penelitian ini bisa terus dikembangkan meskipun dengan teknik yang berbeda- beda.

DAFTAR REFERENSI

- Arika, S., Qadarin, I., Setioko, M. D., Diploma, P., Universitas, K., & Malang, M. (2016). *Peranan Personal Hygiene Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Restaurant Hotel Kartika Wijaya Batu*. 2(01), 22–28.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Atmoko, T. P. H. (2017). *Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang*. 8(1), 1–9.
- Choi, E. J., & Kim, S. . (2013). The study of the impact of perceived quality and value of social enterprises on customer satisfaction and re-purchase intention. *International Journal of Smart Home*, 239–252.

- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat.
- Kasmir. (2017). *Customer services excellent : teori dan praktik*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kemenparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.
- Kristanti, L. A., & Sebtalezy, C. Y. (2019). *Kapasitas Orang Tua Terhadap Personal Hygiene Anak Autis*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Lim, R., Sidabutar, R., Barus, L. S., Kep, M., An, S. K., Lidwina, N., Listianingsih, T., Kep, S., & Kep, M. (2014). *Hubungan pengetahuan dengan sikap keluarga dalam melaksanakan*.
- Novianti, G. (2020). Kreativitas Cook Dalam Teknik Food Plating Di Restoran Hotel Alpha Pekanbaru Oleh. *JOM FISIP*, 7, 1–15.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756/2814>
- Rehamn and Sultana, 2009. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia. In (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Rejeki, S., & Hantoro, G. D. (2020). *Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Rekayasa Sains.
- Silalahi, V., & Putri, R. M. (2017). *Personal Hygiene Pada Anak Sd Negeri Merjosari 3 Verarica*. 2(2), 15–23.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen pemasaran : suatu strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan*. Deepublish.
- Tarwoto, & Wartonah. (2011). *Kebutuhan dasar manusia dan proses keperawatan*. Salemba Medika.
- Triyani, I. (2020). *Hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu Di Anggrek Restaurant Grand Arkenso*. 6(2).
- Widya Sela Lestaria, A. Y. (2019). Terhadap Keputusan Pembelian Pada Steak. *Manajemen, Jurnal Ekonomi*, 5(November), 94–101.
- Wijaya, W. (2017). Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2002, 581–594.
- Yulianto, Hadi, W., & Nurcahyo, R. J. (2020). *Hygiene, Sanitasi dan K3*. Graha Ilmu.

