

ANALISIS PENERAPAN *HOSPITALITY, HYGINE* DAN SANITASI PADA USAHAKULINER DIKAWASAN WISATA SETU BABAKAN DI JAGAKARSA JAKARTA SELATAN

Oleh:

Wiriadi Sutrisno, Siswi Wulandari, Nur Sodik

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Universitas Indraprasta PGRI

Email:

wiriadisutrisno@gmail.com

ABSTRACT

The success key to culinary business is not only depend on quality products, but also on other significant factors such as hospitality, hygiene and sanitation are said as HHS in running the culinary business getting success. However, those three factors, don't put on serious attention, especially for the Business Actor Micro (PUM), who worked in the food as well as culinary business, even for the beginners as well as the experienced one, especially in tourist areas Setu Babakan, South Jakarta. Therefore, suppose HHS practices in operations will not be optimalize, in the long term, these conditions would have a negative impact to culinary business as well as the tourism business overall in Setu Babakan. PUM in Setu Babakan, 's done the business just on conventionally based. They run all processing steps, start from raw materials handler to the serving to the customer, just ignoring the HHS factors. Processed foods that will be served directly to customers, is still done by gloveless. Similarly, where all kitchen workers are not using an apron, which limits to groceries vulnerable infestation microbiology and more than those, there is no hospitality in serving as well as ingreating to the customers.

This study aims to find out how to PUM be aware that HHS is very important in business they are doing and how to form suitable training for the PUM (Training Need Assesment/TNA), so they can run the culinary business by applying HHS firmly as well.

Keywords: *Culinary, Hospitality, Hygiene, Sanitation, Culinary and TNA.*

ABSTRAK

Kunci kesuksesan bisnis kuliner tidak hanya terfokus pada produk yang berkualitas saja, tetapi juga pada faktor hospitality, hygiene dan sanitasi (keramah tamahan, kesehatan dan kebersihan) yang disingkat HHS dalam menjalankan usaha kuliner. Namun, ketiga faktor terakhir, kurang mendapatkan perhatian yang serius khususnya bagi Pelaku Usaha Mikro (PUM), yang bekerja di bisnis makanan, baik pada kelompok pemula maupun yang sudah berpengalaman, khususnya di kawasan wisata Setu Babakan, Jakarta Selatan. Karenanya, praktik HHS dalam kegiatan operasional menjadi tidak maksimal. Dalam jangka

panjang, kondisi ini akan berdampak negatif bagi PUM Makanan, maupun bisnis pariwisata di Setu Babakan secara keseluruhan.

PUM di Setu Babakan, menjalankan usaha kuliner, masih berjalan secara konvensional. Masih terlihat proses pengolahan dari fase pengolahan bahan mentah sampai dengan penyajian kepada pelanggan, mengabaikan faktor HHS. Olahan makanan yang akan disajikan langsung kepada pelanggan, masih dilakukan dengan tapak tangan telanjang tanpa dilapisi sarung tangan pelastik (*glove*). Demikian pula pada fase pengolahan, dimana pekerja tidak menggunakan *celemek*, yang membatasi pakaian utama dengan bahan makanan yang rentan dihindangi mikrobiologi dan sikap pelayanan yang jarang memperlihatkan keramah tamahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara bagaimana agar PUM bisa menyadari bahwa HHS sangat penting dalam bisnis yang mereka lakukan dan bentuk pelatihan yang bagaimana, yang cocok buat para PUM (*Training Need Assesment/TNA*), agar mereka dapat melakukan usahanya dengan menerapkan HHS secara baik dan prima.

Kata Kunci: *Kuliner, Hospitality, Hygine, Sanitasi, Kuliner dan TNA.*

A. PENDAHULUAN

Kuliner adalah salah satu bisnis yang mendukung berkembangnya suatu industri wisata, selain bisnis transport, akomodasi, sarana dan prasarana yang ada dilingkungan lokasi pariwisata. Khususnya di Daerah Tempat Wisata (DTW) Lembaga Pengelola Perkampungan Budaya Betawi (LP2B) Setu Babakan (selanjutnya disebut *Setu Babakan*) yang berdomisili di Jakarta Selatan, kehadiran bisnis kuliner juga sangat menentukan perkembangan bisnis pariwisata di wilayah yang sama. Profil bisnis kuliner di Setu Babakan, dari sisi pelaku bisnis, rata-rata tergolong pada kelompok MIKRO, dimana layanan yang bercirikan *Hospitality, Hygine* dan *Sanitasi* (HHS) belum terlihat. Kelompok ini masih mengolah bisnis kuliner secara apa adanya yang hanya terfokus pada “ada yang mau berbelanja, barang ada, harga cocok, barang laku terjual dan ada pembayaran tunai”.

Berdasarkan pengamatan peneliti, profil pelaku kuliner di Setu Babakan belum memperhatikan bagaimana menampilkan keramah tamahan, kenyamanan dan kebersihan. Terlihat suasana yang sangat “*semrawut*” (*crowded*) dan tidak seharusnya pada bisnis kuliner. Penyaji hidangan dipinggir Setu relatif mengabaikan aspek higienitas dan sanitasi. Hiruk pikuk dan kemacetan lalu lintas, memperlihatkan tidak ada kenyamanan dan kebersihan pada proses bisnis kuliner yang seharusnya. Studi empiris menunjukkan ada tiga penyebab terhambatnya para pelaku kelompok Mikro tidak termotivasi untuk melakukan kegiatan yang sudah disebutkan di atas, yaitu: 1) Pelatihan *Hospitality, Hygine* dan *Sanitasi* (HHS) tidak pernah dilakukan, sehingga mereka minim pengetahuan tentang bagaimana cara menyajikan hidangan yang memiliki standar HHS 2) Pelatihan pelayanan prima secara intensif sehingga menghasilkan kompetensi dibidang pelayanan prima, sehingga pelanggan merasa puas atas hidangan kuliner yang disajikan. 3) Pelatihan pelayanan yang berkualitas secara khusus, sehingga

para pelaku kuliner menguasai dan faham secara benar perlunya *Sanitasi* pada setiap tahap pekerjaan dari fase awal, mengolah bahan mentah sampai pada tahap penyajian dihadapan pelanggan.

Dari uraian diatas, terlihat beberapa permasalahan yang menonjol dilingkungan pelaku kuliner UMKM adalah sebagai berikut: Bagaimana cara memberikan pelayanan yang nyaman kepada pelanggan oleh pelaku bisnis kuliner kelompok Mikro dan menjaga sanitasi pada saat mengolah bisnis kuliner oleh Pelaku bisnis kuliner kelompok Mikro. Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Memberikan pengetahuan kepada pelaku kuliner Mikro, bahwa HHS mutlak diperlukan agar pelanggan merasa puas, nyaman dan datang kembali dengan membawa teman bermain, teman sekolah, teman bisnis dan sanak keluarga lainnya. 2) Memberikan pengetahuan tentang pentingnya sanitasi, agar kuliner yang dihidangkan selain menarik, bersih dan lezat juga bebas dari bakteri pathogen. Jadi tidak ada pelanggan yang perotes (*complaint*), karena merasa sakit perut setelah menikmati hidangan kuliner yang disajikan. 3) Memberikan bimbingan dan arahan bagaimana caranya mengembangkan usaha kuliner agar mampu memberikan pelayanan yang prima, sehingga pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan. 4) Memberikan pengetahuan tentang kebersihan lingkungan dapur, tempat makan dan hidangan serta tempat usaha, bahkan kebersihan diri (busana dan hati), agar pelanggan merasa nyaman, menikmati kuliner ditempat usaha kita.

B. KAJIAN PUSTAKA

Dalam kajian pustaka ini, dibahas beberapa pengertian dasar yang menjadi bahasan dari kajian ini, yakni, *culinar, hospitality, hygiene, sanitation* dan *Training Need Assesment* (TNA). Kemudian masing-masing pengertian tersebut dikaitkan satu sama lain, sehingga dapat lebih menjelaskan apa yang menjadi dasar penelitian ini.

1. Keramahtamahan (*Hospitality*)

Hospitality atau hospitalitas adalah terjemahan dari kata benda Latin *hospitium* (atau kata sifatnya *hospitalis*), yang berasal dari *hospes*, yang artinya “tamu” atau “tuan rumah”. Selanjutnya dalam kondisi berkomunikasi, hospitalitas adalah keramahtamahan, sebuah perwujudan dari ungkapan rasa kehangatan dalam menerima orang lain, rasa hormat, serta persahabatan dan persaudaraan kepada orang lain, terutama kepada tetamu yang datang, Brotherton and Wood (2000) dalam Purnawijayant (2001). Ini sesuai dengan pendapat Jaucourt, Louis, (2009) yang mengatakan bahwa *hospitality* adalah “*the relationship between a guest and a host, wherein the host receives the guest with goodwill, including the reception and entertainment of guests, visitors, or strangers*”, di mana tuan rumah menerima tamunya dengan kebaikan penuh, baik dalam mempersilahkan masuk dan melayani para tamu maupun orang asing lainnya yang berkunjung.

Brotherton and Wood (2000) dalam Purnawijayant (2001), juga menawarkan sebuah definisi *hospitality*, yang menyentuh ke hal-hal yang lebih humanis, yakni “*a contemporaneous human exchange, which is voluntarily entered into, and designed to enhance the mutual well being of the parties*

concerned through the provision of accommodation, and/or food, and/or drink". Dari perspektif ini, dapat diketahui bahwa pelanggan tidak membeli jasa pengantaran, melainkan pengalaman dan kenangan. Pelanggan tidak membeli makanan dan minuman, melainkan membeli pengalaman saat menikmati makanan.

Dalam dunia usaha, khususnya industri jasa, maka *hospitality* adalah sikap keramah tamahan dalam artian merujuk pada hubungan antara guest/tamu dan host/pelayanan dan juga merujuk pada aktivitas/kegiatan keramah-tamahan yaitu: penerimaan tamu dan pelayanan untuk para tamu dengan kebebasan dan kenyamanan. *Hospitality* dalam bisnis kuliner, adalah suatu tampilan yang penuh keramah tamahan, baik sejak saat pelanggan datang, mulai duduk memesan makanan, saat menikmati hidangan, sampai dengan melakukan pembayaran. Dengan demikian *hospitality* merupakan paket pelayanan yang lengkap dari lingkungan usaha kuliner, yang mencakup orang (pelayanan), produk (makanan yang dihidang), lingkungan dalam (tata ruang) dan lingkungan luar (parkir dan kebersihan lingkungan luar).

2. Kesehatan Makanan (*Hygiene*)

Di dalam buku yang berjudul "*The Theory of Cattering*" dalam Adi, Saiful. (2010), dikatakan bahwa *hygiene is the study of healt and the prefentation of the deases* yang berarti adalah ilmu kesehatan dan pencegahan timbulnya penyakit. *Hygiene* lebih banyak membicarakan masalah bakteri sebagai penyebab timbulnya penyakit. *Hygiene* mengandung arti segala hal yang berhubungan dengan kesehatan, baik itu dalam hal pemeliharaan kesehatan, pencegahan terhadap suatu penyakit dan penularannya. Suatu contoh adalah pentingnya personal *hygiene* seperti selalu menjaga kebersihan pribadi, menggunakan pakaian yang selalu bersih, selalu mencuci tangan dan sebagainya.

Upaya higiene dan sanitasi makanan pada dasarnya meliputi orang yang menangani makanan, tempat penyelenggaraan makanan, peralatan pengolahan makanan, penyimpanan makanan dan penyajian makanan (Purnomo, 2009 dalam Afriyenti, 2002). Sedang Menurut Poter. Perry (2005) dalam Tarwoto dan Wartonah (2006), personal hygiene adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. Dengan demikian, kurangnya akan menggambarkan dimana seseorang tidak mampu melakukan perawatan kebersihan untuk dirinya.

Selanjutnya Susilo dan Siswati (2006), menjelaskan bahwa dalam menangani makanan maka kebersihan perseorangan atau personal hygiene sangat penting. Kebersihan perseorangan bagi penjamah makanan merupakan kunci keamanan dan kesehatan makanan. Selanjutnya dijelaskan ada ruang lingkup *hygiene*, yang sangat mempengaruhi kualitas makanan yang disajikan kepada para pelanggan, yakni:

a. *Hygiene Perorangan*

Pengertian, mencakup semua segi kebersihan dan pribadi karyawan (penjamah makanan). Menjaga hygiene perorangan berarti menjaga

kebiasaan hidup bersih dan menjaga kebiasaan hidup bersih dan menjaga kebersihan seluruh anggota tubuh.

b. *Hygiene Lingkungan*

Kebersihan area, lingkungan, bangunan serta peralatan di dapur adalah sangat menunjang untuk menghasilkan makanan yang baik dan bersih dan juga aman dimakan. Telah kita ketahui bahwa seorang dapat menjadi sakit/keracunan makanan yang disebabkan oleh kelengahan kita dalam menjaga kebersihan alat-alat maupun lingkungan tempat pengolahan makanan itu sendiri. Untuk menghindari berkembangbiaknya bakteri yang dapat merusak dan membahayakan makanan, salah satu cara mengatasinya adalah menjaga kebersihan dapur dan alat-alatnya semaksimal mungkin. Hal ini dapat dimungkinkan dengan membuat jadwal secara teratur.

c. *Hygiene Makanan*

Pengertian tentang kebersihan (dari bakteri) bahan makanan yang dipergunakan dalam pengolahan makanan sebagian besar berupa bahan makanan nabati yang berasal dari tumbuh-tumbuhan, misal; sayur, buah dan lain-lain. Serta bahan makanan hewani yang berasal dari binatang, misal; daging, unggas, ikan dan lain-lain.

3. Sanitasi (*Sanitation*)

Atmodjo dan Fauziah (2007), mengatakan bahwa sanitasi adalah usaha kesehatan yang menitik beratkan pada pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi derajat kesehatan dengan menurunkan bibit penyakit yang terdapat dalam lingkungan manusia. Selanjutnya Chandra (2007) menjelaskan bahwa sanitasi mengandung arti segala hal yang berhubungan dengan keadaan lingkungan untuk mencegah terjadinya penularan penyakit atau pencemaran makanan (*cross contamination*). Suatu contoh adalah menjaga kebersihan alat-alat yang digunakan untuk mengolah maupun menyajikan makanan, menyimpan bahan makanan dengan tepat, selalu memelihara kebersihan tempat kita mengolah makanan. Menurut Atmodjo dan Fauziah (2007), sanitasi usaha kesehatan yang menitik-beratkan pada pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi derajat kesehatan dengan menurunkan bibit penyakit yang terdapat dalam lingkungan manusia.

Masalah sanitasi makanan sangat penting, terutama ditempat-tempat umum yang erat kaitannya dengan pelayanan untuk orang banyak. Dalam dunia kuliner, bukan hanya masalah kebersihan yang diutamakan tetapi juga menyangkut hal-hal sebagai berikut:

- a) Mencegah terjadinya pencemaran makanan apakah itu karena bakteri, benda asing, atau bahan kimia.
- b) Menyimpan setiap makanan dengan tepat untuk mencegah berkembangbiakan bakteri dengan cepat.
- c) Memasak makanan dengan tepat untuk membunuh bakteri, virus, parasit, yang terdapat dalam bahan makanan.

- d) Membuang makanan yang telah kedaluwarsa atau yang telah terkontaminasi bakteri dan virus

4. Pelaku Usaha Mikro (PUM)

Pelaku Usaha Mikro yang dibahas dalam penelitian ini adalah setiap individu maupun kelompok yang menjalankan usahanya dalam skala Mikro. Usaha dimaksud ditandai dengan pengendalian yang dilakukan dalam skala kecil (mikro). Semua komponen usaha ini dalam bentuk yang kecil, baik tepat usaha, personel maupun dana.

Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM):

Pengertian UMKM

- a) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- b) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
- c) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Tabel 1
Kriteria UMKM

No.	URAIAN	KRITERIA	
		ASSET	OMZET
1	Usaha Mikro	Maks. 50 Juta	Maks. 300 Juta
2	Usaha Kecil	> 50 Juta - 500 Juta	> 300 Juta - 2,5 Miliar
3	Usaha Menengah	> 500 Juta - 10 Miliar	> 2,5 Miliar - 50 Miliar

Sumber: Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2008

5. Pelatihan Yang Diperlukan (*Trained Need Assesment*)/ TNA

Brown, Judith (2002), menjelaskan bahwa *Needs Assessment* (TNA) atau analisis kebutuhan pelatihan adalah suatu langkah yang dilakukan sebelum

melakukan pelatihan dan merupakan bagian terpadu dalam merancang pelatihan untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang materi, alokasi waktu tiap materi, dan strategi pembelajaran yang sebaiknya diterapkan dalam penyelenggaraan pelatihan agar pelatihan bermanfaat bagi peserta pelatihan. Dari analisis ini akan diketahui pelatihan apa saja yang relevan bagi suatu organisasi pada saat ini dan juga di masa yang akan datang. Organisasi tidak dapat menentukan pelatihan begitu saja tanpa menganalisis dahulu kebutuhan dan tujuan apa yang ingin dicapai. Penilaian kebutuhan merupakan *road map* untuk mencapai tujuan organisasi.

Kebutuhan menurut Briggs dalam AKD LAN (2005) dalam Sukarto.(2011) adalah ketimpangan atau gap antara apa yang seharusnya dengan apa yang senyatanya. Selanjutnya Gilley dan Egglan dalam AKD LAN, (2005) dalam Sukarto. (2011), menyatakan bahwa kebutuhan adalah kesenjangan antara seperangkat kondisi yang ada pada saat sekarang ini dengan seperangkat kondisi yang diharapkan. Kebutuhan pelatihan dapat diketahui sekiranya terjadi ketimpangan antara kondisi (pengetahuan, keahlian dan perilaku) yang senyatanya ada dengan tujuan yang diharapkan tercipta pada suatu organisasi. Kebutuhan pendidikan (*education needs*) atau kebutuhan pelatihan (*training needs*) adalah kesenjangan yang dapat diukur antara hasil yang ada sekarang dan hasil yang diinginkan atau dipersyaratkan. Tidak semua kesenjangan atau kebutuhan mempunyai tingkat kepentingan yang sama untuk segera dipenuhi. Maka antara kebutuhan yang dipilih dengan kepentingan untuk dipenuhi kadang terjadi masalah atau *selected gap*.

C. METODOLOGI

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah perlakuan *hospitality*, Hygiene dan Sanitasi pada PUM di Setu Babakan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam empat tahapan menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Suprayogo dan Tobroni (2001, h. 192) dalam Fany *at al* (2013) :1). Pengumpulan data, adalah proses mengumpulkan data digunakan untuk mendukung hasil penelitian. 2). Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. 3) Penyajian data adalah kegiatan penyajian sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif yang dibantu dengan metrik, grafik, jaringan, tabel, dan bagan yang bertujuan untuk mempertajam pemahaman peneliti terhadap informasi yang diperoleh. 4) Penarikan kesimpulan adalah mencari arti, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validasinya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pentingnya *Hospitality*, *Hygiene* dan *Sanitasi* Makanan

Hospitality penting karena ketika konsumen mendapatkan pelayanan ramah di restoran, cenderung akan menyampaikannya ke calon pelanggan lain dari mulut

ke mulut. Salah satu upaya untuk menghasilkan makanan yang berkualitas baik adalah dengan memperhatikan *hospitality*, *hygiene* dan sanitasi makanan. Ini merupakan salah satu upaya pencegahan untuk mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi pertumbuhan kuman pada makanan dan minuman. Selain itu, agar diperoleh layanan gizi yang berkualitas, petugas juga dituntut mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam bidang kuliner, diestetika, penyajian makanan serta *hygiene* personal dan penggunaan alat pelindung diri.

Inggris atau Amerika dengan US Public Health Society (USPHS) dalam Sonnenwirth, A.C.(2003), menerapkan standar yang sangat tinggi dalam hal kesehatan makanan (*food safety*). Bagi yang melanggar akan dikenakan denda, penutupan usaha, sampai dipenjara. Sehingga *higiene* dan *sanitasi* untuk menghasilkan makanan yang sehat sangat penting dipahami dan dipraktekkan dalam dunia kuliner terutama bagi orang-orang yang ada hubungannya dalam pengolahan dan penyajian makanan, seperti tukang masak (*cook*), pramusaji (*waiter* dan *waitres*), tukang cuci (*dish washer*). Hal ini dapat mencegah terjadinya penularan penyakit, keracunan makanan (*food poisoning*) yang disebabkan oleh bakteri, virus dan sebagainya. Mereka dapat hidup dimanapun baik dalam makanan maupun minuman kita. Dalam suhu tertentu (*danger zone*) yaitu antara 4°C sampai 60°C bakteri dapat berkembang biak dengan sangat cepat. Proses pendinginan makanan(dalam *Refrigerator* atau *Freezer*) hanya dapat mencegah perkembangan bakteri. Namun dengan proses memasak yang tepat kita dapat membunuh bakteri yang ada dalam bahan makanan yang akan kita olah. Dalam menangani makanan maka kebersihan perseorangan atau personal *hygiene* sangat penting. Kebersihan perseorangan bagi penjamah makanan merupakan kunci keamanan dan kesehatan makanan.

Semua tenaga kerja harus ditanamkan tanggung jawab untuk menghindarkan tercemarnya makanan dengan cara menjaga kebersihan diri sendiri dari kebiasaan yang tidak baik, seperti memegang rambut dan hidung di tempat pengolahan, merokok di tempat pengolahan, bersin di tempat pengolahan, hendaklah mengenakan perhiasan seperlunya, mencuci tangan dengan sabun setiap akan memegang makanan (Ekawatiningsih, 2008).

2. Implementasi *Hospitality*, *Hygiene*, dan *Sanitasi*

Adapun cara yang dilakukan untuk menghasilkan produk kuliner yang memiliki standar HHS adalah sebagai berikut:

- a) Tempat pemrosesan olahan makanan (dapur) harus bersih, dibedakan dapu bersih dan dapur kotor. Dapur bersih, khusus tempat mengolah bahan baku yang sedang dibersihkan dengan memperhatikan *hygiene* dan sanitasi. Dan dapur kotor adalah tempat mengolah bahan baku, misalnya memotong, menyangi, mengupas dan lain sebagainya. Sehingga bakteri yang ada pada limbah kotoran bahan baku tidak hinggap pada bahan baku yang sudah siap olah.
- b) Tempat pencucian piring terpisah dengan dapur, dengan menyediakan tiga bak, yakni bak untuk meletakkan bekas pakai, dengan memisahkan kotoran yang melekat sebelumnya, bak untuk alat yang

sudah dibersihkan dengan alat pencuci yang bersabun dan bak untuk tempat pembilasan dengan air bersih. Bibit ikan sebanyak dengan ukuran satu jari di lepaskan kedlam kolam. Pada tahap ini sebagai upaya menjada hygiene dan sanitasi.

- c) Ketika mengolah/memasak, dikerjakan dengan menggunakan celemek pada saat memasak, sehingga ada batas antara pakaian yang melekat dibadan dengan objek masakan, sehingga kuman dan bakteri yang ada di pakaian tidak terbawa angin masuk kecuali atau tempat pengolahan makanan. Ini juga merupakan tindakan sanitasi.
- d) Pada saat menata makanan di piring atau mangkuk sesuai dengan pesanan pelanggan, petugas harus memakai celemek kusus untuk menata makanan jadi dan menggunakan penutup rambut (disarankan penutup rambut khusus untuk kuliner) dan jika kurang sehat, wajib menggunakan masker. Tindakan sanitasi sebagai berikut:
 - 1) Fase hidang (*servicing*), petugas harus menggunakan baju bersih (meskipun pada usaha skala mikro), jangan menggunakan *T Shirt*. *Servicing* dilakukan dengan tersenyum disertai dengan sapaan yang ramah. Bertanya, mempersilahkan dan sapaan lainnya harus dilakukan dengan senyum, *eye contact* dan menggunakan tangan kanan. Ini adalah tindakan *hospitality*.
 - 2) Demikian pula untuk fase selanjutnya, jika berkomunikasi dengan, jangan lupa senyum, *eye contact* dan bersapa ramah dengan nada rendah. Baik pada saat membersihkan meja (*clear up*), maupun pada saat mengajukan *bill* (tagihan) kepada pelanggan. Ini adalah sikap *hospitality*.
 - 3) Setiap petugas harus peduli akan kebersihan, baik didalam lingkungan usaha maupun diluar usaha. Untuk membersihkan hal-hal yang kecil, setiap personal yang terlibat pada usaha (*share holder*), wajib melakukannya langsung tanpa menanti petugas *cleaning service* datang. Ini tindakan sanitasi.

3. Solusi Penyelesaian Permasalahan Penerapan *Hospitality, Hygiene, dan Sanitasi*

- a. Pengelolaan Usaha dan Para pelaku kuliner Mikro diberikan pelatihan manajemen sederhana, tentang tata letak dapur (posisi kotor dan bersih, peralatan yang berat dan berbahaya), sehingga tidak mengganggu gerak dan lalu lintas sewaktu melakukan kegiatan usaha kuliner.
- b. Memberikan pelatihan bagaimana cara menangani makanan (*food handler*), agar tidak jatuh, terhindar dari benturan, terkontaminasi dengan makanan yang sudah tidak baik dan terbebas dari bakteri pathogen yang bias menyebabkan penyakit.

- c. Memberikan pelatihan pelayanan prima dan berkualitas sehingga pelanggan merasa puas dengan sajian kuliner yang diberikan tetapi kenyamanan pelayanan yang diberikan.
- d. *Uji coba*. Setelah para pelaku kuliner Mikro dibekali pelatihan HHS, diharapkan mereka dapat menerapkan pengetahuan yang sudah diterima, sehingga pelanggan merasa puas, dan melakukan kunjungan ulang dengan membawa sanak, karabat dan teman bisnis lainnya.
- e. *Monitoring Dan Evaluasi (Monev)*. Dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan program. Kegiatan ini untuk memonitor dan sekaligus melakukan evaluasi terhadap respons para peserta. Jika dinilai respon para peserta tinggi maka akan diberikan pembinaan berkelanjutan (*continuous improvement*). Sebaliknya jika respon peserta terhadap program rendah, maka perlu diadakan kajian lebih lanjut dalam menentukan lokasi, program dan peserta (*kaizen*). Evaluasi tidak hanya terbatas pada peran peserta saja, akan tetapi juga terhadap produk yang dihasilkan (mempunyai nilai jual atau tidak).

E. SIMPULAN

Faktor HHS sangat penting artinya, karena keberhasilan dalam penerapan HHS, akan dapat mendukung keberhasilan Lembaga Pengelola Perkampungan Setu Babakan, yakni dengan bertambahnya salah satu unggulan Lembaga Pengelola Perkampungan Setu Babakan (disamping wisata budaya, wisata air) yaitu wisata kuliner yang sudah menerapkan standar HHS. Para pengunjung merasa aman dan nyaman dan tidak takut terkena penyakit yang diakibatkan makan makanan yang dijual di sekitar Lembaga Pengelola Perkampungan Setu Babakan. Dan ini bisa menjadi promosi yang efektif, melalui penyampaian dari mulut kemulut (WOM) para wisatawan yang pernah berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Saiful. (2010) **Modul *Introduction to Catering***, Bandung: STPB.
- Afriyenti, 2002, **Higiene dan Sanitasi Penyelenggaraan Makanan Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Jiwa Pekanbaru dan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, Pekanbaru** 2000-2002. Skripsi FP Institut Pertanian Bogor.
- Atmodjo, dan Fauziah. 2007. **Manajemen *Stewarding***. PT ANDI, Yogyakarta
- Brown, Judith (2002). ***Training Needs Assessment :A must for developing an ineffective training program. Public Personnel Management***. Vol. 31. No 4.569-578
- Chandra, Budiman Dr., 2007, **Pengantar Kesehatan Lingkungan**, EGC, Jakarta
- Ekawatiningsih, Prihastuti dkk. 2008. **Restoran. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan**. Departemen Pendidikan Nasional
- Feni Dwi *et al*, 2013, **Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) melalui Fasilitas Pihak Eksternal Dan Potensi Internal (Studi Kasus pada Kelompok Usaha “Emping Jagung” di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing, Kota Malang) Jurnal Administrasi Publik(JAP)**, Vol. 1, No. 6, Hal. 1286-1295
- Jaucourt, Louis, 2009, *chevalier de. "Hospitality."* **The Encyclopedia of Diderot & d'Alembert Collaborative Translation Project. Translated by Sophie Bourgault**. Ann Arbor: Michigan Publishing, University of Michigan Library, 2013.
- Purnawijayanti, Hasinta A., 2001, **Sanitasi, Hygiene, dan Keselamatan Kerja Dalam Pengolahan Makanan**, Kanisius, Yogyakarta.
- Sonnenwirth, A. C. (2003) *Data on Eterobacteriaceae from “Differentiation of Enterobacteriaceae by Biochemical Tests”*.USPHS Center for Disease Control, Atlanta, USA
- Sukarto, 2011, *.Training Need Assessment (TNA) (Tes Sebelum Pelatihan)*, Social Education 2103946.
- Susilo, Joko dan Siswati Sri dkk. 2006, **Nutrisia**. Diterbitkan Oleh Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Yogyakarta.
- Tarwoto dan Wartonah. 2006, **Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan**, Jakarta:
- Salemba Medika.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Woods and Brothern, 2000. ***Managing Hospitality Human Resources***. Michigan: Educational Institute. AHLA