

Persepsi dan Praktik Hygiene dan Sanitasi dalam Dunia Kerja Hospitality: Implikasi terhadap Kualitas Layanan dan Pendidikan Vokasional

Hamsiati, Hilda Apriani, Muh. Arif

Politeknik Pariwisata Makassar
hamsiati@poltekparmakassar.ac.id

Article History

accepted 1/10/2025

approved 1/11/2025

published 10/11/2025

Abstract

Cleanliness is the face of business that reflects the obligation of the hotel and restaurant sector in ensuring customer satisfaction. The implementation of hygiene and sanitation is a fundamental aspect of hospitality services in the hotel and restaurant sectors. This study aims to describe how hygiene and sanitation paradigms are applied in star-rated hotels and restaurants in Makassar City. A qualitative descriptive method was used through observation, in-depth interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that hygiene and sanitation practices are part of the management system, yet challenges persist in terms of consistency, internal supervision, and human resource awareness. This study recommends continuous training, standardized SOP development, and cross-sector collaboration to support safe, healthy, and competitive hospitality services.

Keywords: *hygiene, sanitation, hospitality, hotel, restaurant*

Abstrak

Kebersihan adalah wajah bisnis yang mencerminkan kewajiban sektor hotel dan restoran dalam menjamin kepuasan pelanggan. Penerapan hygiene dan sanitasi menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan layanan hospitality di sektor hotel dan restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana paradigma hygiene dan sanitasi diterapkan secara aktual dalam operasional hotel dan restoran berbintang di Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan hygiene dan sanitasi telah menjadi bagian dari sistem manajemen, namun masih terdapat tantangan dalam aspek konsistensi pelaksanaan, pengawasan internal, dan kesadaran sumber daya manusia. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pelatihan berkelanjutan, penyusunan SOP yang terstandar, dan kolaborasi lintas sektor untuk mendukung layanan hospitality yang aman, sehat, dan berdaya saing tinggi.

Kata kunci: *hygiene, sanitasi, hospitality, hotel, restoran*

Social, Humanities, and Education Studies (SHEs): Conference Series
<https://jurnal.uns.ac.id/shes>

p-ISSN 2620-9284
e-ISSN 2620-9292



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Perhatian terhadap aspek higiene dan sanitasi dalam industri hospitality meningkat secara signifikan seiring berkembangnya dinamika pariwisata global. Hotel dan restoran tidak lagi dipahami semata sebagai penyedia jasa akomodasi dan kuliner, melainkan sebagai entitas pelayanan yang merepresentasikan standar keselamatan publik dan kenyamanan sosial (Sujood et al., 2024). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan ditentukan bukan hanya oleh faktor estetika fisik, tetapi juga oleh integritas prosedur kebersihan yang dijalankan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketidakpatuhan terhadap standar higiene berdampak langsung terhadap persepsi negatif pelanggan dan bahkan dapat menurunkan kepercayaan terhadap destinasi secara keseluruhan (Hakim et al., 2021; Yu et al., 2021). Maka dari itu, hygiene dan sanitasi harus ditempatkan sebagai prasyarat utama dalam tata kelola hospitality modern.

Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai salah satu wilayah dengan pertumbuhan sektor pariwisata yang konsisten, menghadapi tantangan dalam menjamin konsistensi standar kebersihan pada hotel dan restoran yang terus bertambah jumlahnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS Sulsel, 2024), kunjungan wisatawan domestik menunjukkan tren peningkatan sebesar 32,8% hingga pertengahan tahun 2024, yang berdampak langsung terhadap tingginya permintaan jasa hospitality. Namun, peningkatan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan mutu pengelolaan lingkungan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa banyak pelaku usaha belum memahami bahwa higiene bukan hanya kewajiban administratif, tetapi bagian dari strategi layanan jangka panjang yang mempengaruhi citra usaha.

Masih terdapat kesenjangan serius antara regulasi pemerintah dan implementasi aktual standar higiene dan sanitasi di lapangan (Noor & Fatmiasih, 2017). Kendala yang umum terjadi meliputi terbatasnya tenaga terlatih, lemahnya pengawasan internal, serta belum terintegrasinya materi kebersihan dan sanitasi dalam kurikulum pendidikan vokasional secara substansial (Sentosa, 2022; Suryadi et al., 2018). Banyak institusi pendidikan vokasi pariwisata hanya menyentuh aspek teknis prosedural, tanpa membentuk kesadaran etik dan tanggung jawab profesional mahasiswa sebagai calon pelaku industri. Sementara itu, dari sisi industri, kepatuhan terhadap standar higiene sering kali hanya didorong oleh ketakutan terhadap sanksi, bukan oleh kesadaran akan pentingnya perlindungan kesehatan tamu dan karyawan (Noor & Fatmiasih, 2017).

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis secara kritis paradigma higiene dan sanitasi dalam konteks industri hospitality, dengan titik tekan pada keterkaitannya dengan pendidikan vokasional kepariwisataan. Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengurai hubungan antara pembelajaran di institusi pendidikan pariwisata dengan implementasi standar kebersihan di hotel dan restoran. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif berbasis data lapangan dan literatur kebijakan, penelitian ini berupaya menilai sejauh mana kesadaran terhadap pentingnya higiene telah melekat dalam kultur pelayanan hospitality lokal. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih holistik mengenai peran pendidikan dalam membentuk praktik higienis yang berkelanjutan di lapangan (Aprivia & Yulianti, 2021; Gavrilă-Ardelean et al., 2020).

Temuan awal menunjukkan bahwa di sejumlah hotel dan restoran, standar higiene masih bersifat administratif-formalistik, belum menjadi bagian dari budaya kerja yang melekat secara intrinsik. Misalnya, penggunaan seragam dapur dan penutup kepala pada staf dapur masih kerap diabaikan, begitu pula kebersihan toilet pelanggan yang

kurang konsisten dijaga (Ale et al., 2023). Padahal, literatur menyebutkan bahwa kinerja pelayanan yang higienis memiliki korelasi langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (Hartanto, 2019; Upe & Usman, 2022). Di sisi lain, aspek personal hygiene tenaga kerja belum sepenuhnya menjadi perhatian dalam proses pendidikan dan pelatihan, padahal bagian ini menjadi komponen penting dalam interaksi langsung dengan tamu (Ale et al., 2023).

Dengan menjadikan pendidikan vokasi sebagai dasar pembentukan etos kerja yang higienis, diharapkan tercipta sumber daya manusia di bidang hospitality yang mampu beradaptasi dengan perubahan serta tangguh menghadapi berbagai tantangan, termasuk situasi krisis seperti pandemi. Sinergi yang erat antara institusi pendidikan, sektor industri, dan pihak regulator menjadi hal yang mutlak diperlukan untuk membangun lingkungan kerja dan pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan internasional. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat kualitas layanan, tetapi juga menjamin keamanan dan kenyamanan bagi semua pemangku kepentingan di industri hospitality. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana paradigma hygiene dan sanitasi diterapkan secara aktual dalam operasional hotel dan restoran berbintang di Kota Makassar.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan kondisi higienitas dan sanitasi dalam industri hospitality, khususnya pada hotel dan restoran. Metode deskriptif dipilih karena sesuai untuk menganalisis fenomena yang terjadi tanpa berusaha membuat generalisasi yang luas. (Lexy J, 2019) bahwa pendekatan ini berfokus pada pemaparan hasil temuan secara sistematis dan mendetail. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive subjective, dokumentasi, serta studi kepustakaan untuk memperkuat landasan teori dan data pendukung penelitian. Informan utama terdiri dari 4 manajer room service dan 6 manajer food and beverage department, sedangkan informan penunjang meliputi 9 staf housekeeping, 6 chef, dan 20 tamu hotel serta restoran yang menjadi objek penelitian. Selain itu, mahasiswa Politeknik Pariwisata Makassar dari jurusan Tata Hidang yang telah mengikuti mata kuliah Hygiene dan Sanitasi juga dilibatkan sebagai informan untuk memperkaya perspektif akademis dalam penelitian ini.

Penelitian dilakukan pada periode Maret hingga Juni 2025 di Kota Makassar sebagai wilayah studi. Pengumpulan data yang beragam tersebut kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yang meliputi proses reduksi data, penyajian data secara sistematis, serta verifikasi atau penarikan kesimpulan secara kritis (Lim 2025; McMahon and Winch 2018). Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting dan relevan, sehingga memudahkan penyajian hasil penelitian yang komprehensif dan mudah dipahami. Proses analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antara praktik hygiene dan sanitasi dengan tingkat pelayanan hospitality di hotel dan restoran. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan akurat mengenai implementasi hygiene dan sanitasi serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam konteks pelayanan di industri perhotelan dan restoran di Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penerapan hygiene dan sanitasi merupakan aspek krusial dalam industri hospitality, terutama pada hotel dan restoran yang bertujuan memberikan pelayanan prima sekaligus menjamin kesehatan dan kenyamanan tamu. Hygiene berfokus pada praktik kebersihan personal, lingkungan, serta peralatan, sedangkan sanitasi mencakup pengelolaan lingkungan dan fasilitas secara sistematis untuk mencegah risiko kontaminasi dan penyakit. Dalam konteks hotel berbintang, penerapan standar hygiene dan sanitasi yang ketat tidak hanya menjadi syarat regulasi, tetapi juga menjadi cerminan kualitas layanan dan profesionalisme operasional. Selain memenuhi kebutuhan tamu yang semakin sadar akan kesehatan, penerapan ini juga berkontribusi pada citra positif hotel dan restoran, serta keberlanjutan usaha di tengah persaingan industri yang semakin ketat. Oleh karena itu, hasil wawancara dan temuan berikut akan memaparkan bagaimana praktik hygiene dan sanitasi dijalankan secara nyata di lapangan, meliputi aspek personal, lingkungan, dapur, serta kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang berlaku, khususnya di hotel dan restoran di Kota Makassar.

Berikut ini disajikan tabel yang menggambarkan deskripsi informan beserta karakteristik dan tema-tema utama yang menjadi fokus dalam wawancara penelitian. Informan dipilih secara purposive untuk memastikan data yang diperoleh relevan dengan tujuan studi, yang berfokus pada penerapan hygiene dan sanitasi dalam hospitality hotel dan restoran. Karakteristik informan mencerminkan peran dan pengalaman mereka di bidangnya masing-masing, mulai dari manajer, staf operasional, chef, hingga tamu dan mahasiswa yang memiliki latar belakang akademis terkait. Tema wawancara disusun untuk menggali aspek-aspek kritis dalam praktik kebersihan dan pengelolaan sanitasi yang menjadi indikator kualitas layanan dan kepuasan tamu. Tabel ini memberikan gambaran sistematis tentang keberagaman sumber data yang mendukung validitas dan kekayaan temuan penelitian.

Tabel 1. Deskripsi Informan, Karakteristik, dan Tema Wawancara dalam Penelitian Penerapan Hygiene dan Sanitasi di Hospitality Hotel dan Restoran

No	Kategori Informan	Karakteristik Informan	Tema yang Ditanyakan
1	Manajer Room Service	4 orang, berpengalaman minimal 3 tahun di bidang room service hotel berbintang di Makassar	Penerapan hygiene dan sanitasi di area kamar tamu, pelatihan staf, pengawasan kebersihan kamar, kepatuhan standar hygiene
2	Manajer Food and Beverage	6 orang, berpengalaman minimal 3 tahun mengelola departemen makanan dan minuman di hotel berbintang	Penerapan hygiene dan sanitasi di dapur dan restoran, pengelolaan bahan makanan, pengawasan kebersihan peralatan, standar keamanan pangan
3	Staf Housekeeping	9 orang, staf operasional housekeeping dengan tugas membersihkan kamar dan area umum hotel	Praktik kebersihan pribadi, teknik pembersihan kamar, penggunaan bahan pembersih dan desinfektan, kendala dalam penerapan hygiene

4	Chef	2 orang, chef di dapur hotel/restoran dengan pengalaman minimal 2 tahun	Kebersihan peralatan memasak, prosedur sanitasi dapur, penyimpanan bahan makanan, pencegahan kontaminasi silang
5	Tamu Hotel dan Restoran	20 orang, tamu lokal dan mancanegara yang pernah menggunakan layanan hotel dan restoran	Persepsi terhadap kebersihan kamar, kualitas makanan dan minuman, kenyamanan lingkungan, kepuasan terkait hygiene dan sanitasi
6	Mahasiswa Poltekpar Makassar (Jurusan Tata Hidang)	6 orang, mahasiswa yang telah mengikuti mata kuliah Hygiene dan Sanitasi	Pengetahuan teori hygiene dan sanitasi, praktik lapangan yang diamati, pandangan terhadap penerapan hygiene di hotel/restoran

Penerapan Hygiene dalam Hospitality Hotel dan Restoran

Penerapan hygiene personal menjadi perhatian utama dalam operasional hotel dan restoran, terutama dalam menjaga citra profesional dan kenyamanan tamu. Seorang manajer room service menyampaikan, *“Kami selalu menekankan pentingnya kebersihan pribadi. Semua staf wajib pakai seragam yang bersih, rapi, serta rutin cuci tangan dan memakai hairnet di area dapur”* (Inf.RS-02, wawancara 11 April 2025). Hal serupa disampaikan oleh salah satu chef yang menambahkan, *“Personal hygiene adalah syarat utama untuk bisa masuk dapur, kalau rambut gondrong atau kuku panjang, langsung disuruh pulang”* (Inf.CF-01, wawancara 18 April 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa hotel berbintang di Makassar telah mengintegrasikan aspek kebersihan individu sebagai standar mutlak dalam SOP pelayanan. Praktik ini tidak hanya sekadar prosedur administratif, tetapi juga menjadi simbol keseriusan manajemen dalam menjaga kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan.

Sementara itu, hygiene lingkungan menjadi indikator visual pertama yang dirasakan tamu saat memasuki area hotel dan restoran. Salah satu staf housekeeping menyebutkan, *“Kami melakukan general cleaning dua kali seminggu dan touch-up harian di area publik seperti lobby, lift, dan toilet umum”* (Inf.HK-04, wawancara 20 April 2025). Dari sisi pengunjung, seorang tamu mengungkapkan, *“Saya sangat menghargai hotel yang konsisten menjaga kebersihan ruang publik. Kadang hal kecil seperti bau karpet atau kaca berdebu bisa merusak pengalaman menginap”* (Inf.TM-02, wawancara 25 April 2025). Penelusuran ini memperlihatkan bahwa kesadaran terhadap pentingnya hygiene lingkungan tidak hanya tumbuh di kalangan staf, tetapi juga menjadi ekspektasi dasar bagi tamu. Hotel-hotel besar tampaknya telah memiliki standar kebersihan area publik yang terukur, namun tetap membutuhkan pengawasan intensif agar kualitas tetap terjaga konsisten sepanjang waktu.

Di sisi lain, hygiene di dapur dan restoran menjadi dimensi paling krusial karena berhubungan langsung dengan kesehatan konsumen. Seorang manajer food and beverage menyampaikan, *“Semua bahan makanan masuk melalui prosedur pengecekan bahan baku, mulai dari tanggal kedaluwarsa hingga suhu penyimpanan. Kami juga pakai alat sterilisasi untuk mencuci peralatan”* (Inf.FB-01, wawancara 30 April 2025). Seorang chef menambahkan, *“Kami punya jadwal sanitasi berkala, tapi jujur, saat tamu ramai, seringkali waktu jadi kendala dan ada yang terlewat”* (Inf.CF-03, wawancara 5 Mei 2025). Penuturan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah dibangun dengan baik, tantangan terbesar ada pada konsistensi pelaksanaan, terutama ketika terjadi

lonjakan pengunjung. Hygiene di dapur tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan SOP, tetapi juga oleh disiplin tenaga kerja dan pengawasan harian.

Terkait kepatuhan terhadap standar dan regulasi, sebagian besar manajer mengaku telah mengikuti ketentuan dari Dinas Kesehatan maupun lembaga sertifikasi lainnya. Salah satu manajer room service menyebutkan, *“Kami memiliki Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi dari Dinkes, dan audit internal dilakukan setiap tiga bulan”* (Inf.RS-04, wawancara 13 Mei 2025). Namun, ada juga pernyataan yang mengindikasikan masih terdapat kesenjangan pelaksanaan. *“Beberapa unit restoran yang tidak dikelola langsung oleh hotel kadang belum semua patuh 100%, terutama dalam hal pengelolaan limbah dan pengecekan kualitas air”* (Inf.FB-05, wawancara 20 Mei 2025). Hal ini menegaskan bahwa kepatuhan regulatif di sektor hospitality tidak bersifat seragam. Kedisiplinan dalam memenuhi standar hygiene perlu ditingkatkan terutama di unit-unit yang berada di bawah manajemen pihak ketiga.

Dalam konteks pelatihan dan pengawasan, mayoritas informan menyampaikan bahwa hotel dan restoran memiliki agenda pelatihan rutin. Seorang staf housekeeping menyatakan, *“Kami mengikuti pelatihan hygiene setiap enam bulan. Tapi kadang pelatihan hanya jadi formalitas, tidak semua staf menerapkannya”* (Inf.HK-05, wawancara 2 Juni 2025). Seorang mahasiswa Poltekpar Makassar yang sedang magang menambahkan, *“Saya sempat ikut sesi pelatihan, tapi pengawasan harian jauh lebih menentukan. Ada yang paham teori, tapi di lapangan mereka abai”* (Inf.MHS-03, wawancara 6 Juni 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan sebagai instrumen peningkatan kapasitas tidak cukup jika tidak dibarengi pengawasan ketat dari manajemen. Hotel dan restoran perlu menciptakan sistem reward dan punishment yang berimbang agar standar hygiene benar-benar diterapkan dalam praktik sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil temuan ini menunjukkan bahwa penerapan hygiene dalam hospitality hotel dan restoran di Makassar telah mengalami kemajuan signifikan, baik dari segi sistem maupun kesadaran pelaku industri. Namun, terdapat celah pada aspek konsistensi pelaksanaan, integrasi antar unit layanan, dan evaluasi yang berkelanjutan. Penerapan hygiene tidak hanya dilihat sebagai kewajiban teknis, melainkan bagian dari strategi untuk membangun citra, kenyamanan, dan kepuasan tamu secara menyeluruh.

Penerapan Sanitasi dalam Hospitality Hotel dan Restoran

Sanitasi lingkungan menjadi fondasi utama dalam menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi tamu hotel maupun pengunjung restoran. Seorang manajer housekeeping menjelaskan, *“Kami membersihkan area publik minimal dua kali sehari, terutama lobi, lift, dan ruang pertemuan. Untuk area luar seperti taman dan parkir, kami bekerja sama dengan petugas kebersihan eksternal”* (Inf.HK-01, wawancara 3 April 2025). Hal senada diungkapkan oleh manajer food and beverage, *“Lingkungan restoran harus selalu bebas bau dan bebas lalat. Bahkan drainase dapur dicek setiap minggu agar tidak mampet”* (Inf.FB-03, wawancara 14 April 2025). Dari kutipan tersebut terlihat bahwa sanitasi lingkungan tidak hanya menjadi tanggung jawab housekeeping, tetapi merupakan kolaborasi antarunit. Hotel berbintang di Makassar berupaya menjaga kondisi lingkungan fisik yang mendukung operasional, namun tetap ada tantangan dalam hal pengelolaan limbah padat dan cair, terutama saat musim penghujan yang rentan memicu genangan air dan pencemaran visual.

Di sisi lain, sanitasi kamar tamu merupakan indikator utama standar kenyamanan dan kepercayaan tamu terhadap kebersihan hotel. Seorang staf housekeeping

menyebutkan, “Setiap kali tamu check-out, kamar langsung dibersihkan menyeluruh, termasuk penyemprotan disinfektan, penggantian sprei, dan pengecekan saluran air kamar mandi” (Inf.HK-06, wawancara 12 Mei 2025). Seorang tamu hotel yang diwawancarai menyampaikan pengalamannya, “Saya cukup puas karena kamar terasa segar dan bersih, bahkan ada aroma khas setelah dibersihkan. Tapi kadang saya temukan tisu bekas atau rambut di kamar mandi, itu mengganggu” (Inf.TM-05, wawancara 16 Mei 2025). Hal ini memperlihatkan bahwa prosedur sanitasi kamar telah dirancang secara sistematis, namun pelaksanaan teknisnya masih bergantung pada ketelitian petugas. Sanitasi kamar bukan sekadar pembersihan fisik, tetapi juga menciptakan persepsi psikologis bahwa ruang tersebut steril dan layak huni.

Sanitasi di dapur dan restoran menjadi fokus utama karena berkaitan langsung dengan kesehatan konsumen. Seorang chef menyatakan, “Kami wajib menggunakan cutting board berbeda untuk daging dan sayuran. Setelah shift berakhir, semua peralatan harus direndam air panas dan dikeringkan” (Inf.CF-02, wawancara 25 April 2025). Seorang mahasiswa magang dari Poltekpar menambahkan, “Saya pernah lihat staf yang tergesa-gesa mencuci peralatan hanya dengan air mengalir tanpa sabun karena restoran sedang penuh tamu” (Inf.MHS-05, wawancara 2 Mei 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa sistem sanitasi sudah diformulasikan dalam SOP, namun tekanan operasional sering kali memicu penyimpangan. Hal ini mengindikasikan bahwa kendala utama dalam sanitasi dapur adalah manajemen waktu dan kedisiplinan personel, bukan kurangnya fasilitas atau instruksi.

Sanitasi kolam renang dan fasilitas rekreasi menjadi perhatian tersendiri, terutama di hotel berbintang yang menawarkan layanan leisure. Salah satu manajer room service menyampaikan, “Kadar klorin dalam air kolam dicek setiap hari pukul 06.00 pagi sebelum tamu menggunakannya. Kami juga bersihkan lantai kolam dengan sikat mesin dua kali seminggu” (Inf.RS-01, wawancara 8 Mei 2025). Seorang tamu yang rutin menggunakan fasilitas spa hotel mengeluhkan, “Salah satu hal yang saya perhatikan adalah kadang lantai ruang sauna lembab dan licin. Itu bisa membahayakan” (Inf.TM-07, wawancara 18 Mei 2025). Pengamatan ini menunjukkan bahwa meskipun hotel sudah menjalankan langkah sanitasi teknis, faktor kelembaban dan sirkulasi udara di area rekreasi masih menjadi tantangan yang harus ditangani secara khusus. Selain itu, fasilitas rekreasi sering kali digunakan oleh banyak tamu sekaligus, sehingga diperlukan frekuensi pembersihan lebih tinggi dibanding area privat.

Adapun pada aspek sanitasi toilet umum dan pengelolaan air bersih, para informan menyampaikan pendekatan yang beragam. Salah satu staf housekeeping menjelaskan, “Toilet di area umum seperti lobi dan restoran dibersihkan minimal empat kali sehari, tergantung tingkat hunian. Sabun, tisu, dan pengering tangan dicek setiap jam oleh petugas kontrol” (Inf.HK-03, wawancara 22 Mei 2025). Dari sisi teknis pengelolaan air, seorang manajer food and beverage menyampaikan, “Kami pakai filter air tambahan di dapur dan minuman. Selain itu, kualitas air baku juga dicek oleh laboratorium pihak ketiga setiap tiga bulan” (Inf.FB-04, wawancara 30 Mei 2025). Dari penuturan ini, terlihat bahwa sebagian besar hotel di Makassar telah menggunakan sistem sanitasi yang terintegrasi dengan pengawasan kualitas air, tetapi tetap tergantung pada pemeliharaan rutin dan pemantauan berkala. Kelalaian kecil seperti air keruh, bau tidak sedap dari saluran, atau ketiadaan tisu di toilet umum dapat menciptakan persepsi buruk di mata tamu.

Berdasarkan hasil temuan ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan sanitasi di sektor hospitality hotel dan restoran telah berjalan dalam sistem yang cukup tertata.

Namun, kualitas pelaksanaan sangat bergantung pada kedisiplinan petugas, kondisi fisik bangunan, dan intensitas kunjungan tamu. Hotel berbintang di Makassar menunjukkan komitmen terhadap sanitasi sebagai bagian dari pelayanan utama, tetapi masih terdapat ruang untuk meningkatkan konsistensi, pelatihan teknis, dan pengawasan berkala demi menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Hygiene dan Sanitasi dalam Hospitality Hotel dan Restoran

Penerapan paradigma hygiene dan sanitasi dalam hospitality hotel dan restoran tidak hanya dipandang sebagai kewajiban prosedural, melainkan telah menjadi bagian dari nilai dan budaya kerja yang terintegrasi dalam pelayanan. Seorang manajer food and beverage menjelaskan, “Kami tidak hanya membersihkan dapur, tetapi juga membangun kesadaran staf tentang pentingnya menjaga kebersihan karena itu menyangkut kepercayaan tamu. Kalau tamu lihat dapur kotor, mereka langsung ragu sama semua makanan yang kami sajikan” (Inf.FB-02, wawancara 15 April 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan bukan hanya praktik fisik, tetapi juga berkaitan dengan citra dan kredibilitas unit pelayanan. Dalam paradigma hygiene dan sanitasi, aspek visual dan persepsi tamu memiliki bobot yang sama besar dengan penerapan teknis di lapangan.

Lebih lanjut, seorang chef menyampaikan, “Kami sudah terbiasa dengan standar hygiene, mulai dari pakaian kerja, cuci tangan, sampai pemisahan bahan mentah dan matang. Tapi tidak cukup hanya tahu, yang susah itu membiasakan agar semua staf disiplin setiap saat” (Inf.CF-04, wawancara 21 April 2025). Pernyataan ini menekankan bahwa paradigma hygiene tidak berhenti pada pelatihan awal, melainkan membutuhkan pembiasaan dan pengawasan terus-menerus agar tidak berubah menjadi rutinitas yang diabaikan. Dalam konteks dapur dan restoran, disiplin individu memainkan peran sentral dalam mempertahankan standar yang sudah ditetapkan.

Sementara itu, dari sisi sanitasi lingkungan, seorang manajer room service menyatakan, “Kami punya jadwal penyemprotan desinfektan dan fogging bulanan. Tapi untuk kamar, itu tergantung situasi. Kalau tamu lama tinggal, kami cek sanitasi kamar mandi lebih sering” (Inf.RS-03, wawancara 8 Mei 2025). Hal ini menunjukkan bahwa paradigma sanitasi juga bersifat adaptif terhadap kondisi hunian dan kebutuhan operasional. Sanitasi bukanlah aktivitas tetap yang kaku, melainkan bagian dari sistem manajemen risiko yang memperhitungkan faktor-faktor seperti lama tinggal, jumlah tamu, dan area risiko tinggi.

Dari sisi tamu, seorang pengunjung hotel menyampaikan pengalamannya, “Saya memilih hotel bukan hanya karena fasilitas, tapi juga karena reputasinya soal kebersihan. Ada hotel bagus secara desain, tapi toiletnya jorok. Itu saya langsung coret dari daftar” (Inf.TM-03, wawancara 28 Mei 2025). Kutipan ini menggarisbawahi bahwa paradigma hygiene dan sanitasi sangat memengaruhi keputusan tamu, bahkan dapat menentukan loyalitas atau ketidakpercayaan terhadap suatu merek atau unit usaha hospitality. Dengan demikian, nilai kebersihan tidak hanya berdampak pada kesehatan, tetapi juga menjadi faktor kompetitif dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Seorang mahasiswa dari jurusan Tata Hidang Poltekpar Makassar yang sedang magang mengungkapkan, “Dari kampus kami belajar pentingnya hygiene dan sanitasi, tapi saat terjun langsung, saya lihat tidak semua staf patuh. Kadang karena sibuk atau merasa sudah biasa. Tapi justru di situlah letak bahayanya” (Inf.MHS-01, wawancara 12 Juni 2025). Temuan ini menjadi cerminan bahwa transfer nilai akademik ke praktik lapangan masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal konsistensi penerapan.

Perbedaan antara pengetahuan teoretik dan realitas kerja menunjukkan perlunya sistem pelatihan berkelanjutan dan monitoring yang intensif.

Secara umum, hasil wawancara memperlihatkan bahwa paradigma hygiene dan sanitasi dalam hospitality hotel dan restoran telah dipahami dan diterapkan secara formal oleh pelaku industri. Namun, keberhasilan penerapan paradigma ini sangat ditentukan oleh kesadaran individu, budaya organisasi, dan dukungan manajerial. Kebijakan yang tertulis tidak akan efektif jika tidak ditunjang dengan internalisasi nilai kebersihan sebagai bagian dari kualitas layanan. Dengan begitu, hygiene dan sanitasi bukan hanya prosedur teknis, tetapi menjadi bagian tak terpisahkan dari citra profesionalisme, kenyamanan tamu, dan keberlangsungan bisnis dalam industri hospitality.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan dengan tegas bahwa praktik hygiene dan sanitasi merupakan elemen krusial yang secara signifikan memengaruhi kepuasan tamu di sektor hospitality. Penelitian (Sembiring et al., 2021) menemukan bahwa peningkatan praktik hygiene pada fasilitas utama seperti area publik, kamar tamu, restoran, dan pusat kebugaran memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan selama pandemi COVID-19. Studi (Bunda Mulia, 2020) di Santika Depok Hotel menemukan bahwa kebersihan personal dari petugas (housekeeping) secara signifikan memengaruhi niat tamu untuk kembali menginap. Kedua temuan ini memperkuat bahwa kebersihan bukan hanya ranah teknis, tetapi bagian dari strategi layanan yang memberikan pengalaman keseluruhan kepada tamu.

Penerapan hygiene tidak konsisten karena faktor budaya organisasi dan kedisiplinan staf. Meski pelatihan telah dilaksanakan, tanpa pengawasan internal yang disiplin, efektivitasnya menurun. Hal ini sejalan dengan konsep *servicescape*, yang menyatakan bahwa lingkungan fisik termasuk kebersihan berfungsi sebagai “stimulus” yang membentuk persepsi tamu terhadap kualitas layanan (Asghar Ali et al., 2021). Hal serupa diuraikan (I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya, 2015), yang menyebut bahwa *ambient conditions* seperti kualitas udara dan kebersihan memiliki dampak positif yang nyata terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks hotel Bintang pesona di Denpasar, Bali. Ini menegaskan bahwa hygiene harus dikelola lebih dari sekadar prosedur, tetapi sebagai bagian dari citra dan atmosfer layanan.

Dari perspektif teori kualitas layanan, hygiene adalah *basic factor* yang menyebabkan ketidakpuasan, sedangkan kehadirannya sulit mendongkrak kepuasan secara signifikan (Hamsiati et al., 2024; Kaugi et al., 2023). Namun, dalam konteks pandemi, (Yu et al., 2021) menunjukkan bahwa perbaikan hygiene di fasilitas kontak langsung, seperti restoran dan pusat kebugaran, justru bisa menjadi pembeda penting dalam persepsi tamu. Dengan kata lain, dalam kondisi krisis kesehatan, hygiene menjadi *value-added factor* yang mampu menciptakan rasa aman dan meningkatkan loyalitas tamu.

Temuan ini menuntut bahwa hotel dan restoran perlu bergerak dari penyediaan fasilitas hygiene pasif menuju strategi pelayanan aktif yang responsif terhadap pengalaman tamu. Pelibatan lembaga pendidikan vokasi seperti Politeknik Pariwisata dalam pelatihan teknis dan budaya hygiene dapat memperkuat internalisasi nilai bersih dalam layanan. Selain itu, adopsi SOP hygiene berbasis *agresi* dan sistem audit internal *realtime* diperlukan untuk memastikan konsistensi operasional, bukan hanya dalam kondisi normal, tetapi juga krisis seperti pandemi (Yu et al., 2021).

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan dan desain metodologis. Fokusnya hanya pada hotel dan restoran berbintang di Makassar, sehingga generalisasi ke sektor UMKM di daerah lain menjadi terbatas. Selain itu, karena bersifat deskriptif kualitatif, studi ini belum mengukur secara kuantitatif seberapa besar efektivitas hygiene terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, studi lanjutan disarankan menggabungkan survei kuantitatif dengan audit lapangan berbasis skoring serta analisis statistik untuk memperkuat validitas temuan.

Secara keseluruhan, hygiene dan sanitasi tidak lagi bisa dilihat sebagai kewajiban administratif semata, melainkan fondasi utama dalam membangun kepercayaan tamu dan reputasi profesional. Rekomendasi strategis meliputi pelatihan berkelanjutan berbasis on-site coaching, penggunaan checklist digital untuk inspeksi harian, serta pengembangan budaya feedback loop antara staf dan manajemen. Dengan pendekatan seperti ini, sektor hospitality di Makassar diharapkan mampu beradaptasi dengan harapan pelanggan yang semakin tinggi terhadap aspek kesehatan dan kebersihan, sekaligus menjaga daya saing industri pariwisata yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan hygiene dan sanitasi dalam sektor hospitality, khususnya hotel dan restoran berbintang di Makassar, memiliki peran penting dalam menjamin kualitas layanan dan kepuasan tamu. Praktik hygiene yang mencakup kebersihan personal, dapur, lingkungan, serta kepatuhan terhadap regulasi, telah diterapkan dengan variasi efektivitas di lapangan. Demikian pula, aspek sanitasi lingkungan, kamar, kolam renang, serta pengelolaan air bersih menunjukkan bahwa masih dibutuhkan penguatan dalam sistem pengawasan dan pelatihan berkelanjutan. Implikasinya, hygiene dan sanitasi tidak dapat dipandang sebagai aspek teknis semata, melainkan bagian dari strategi layanan yang menentukan citra dan keberlangsungan bisnis hospitality. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya kolaborasi antara manajemen hotel, institusi pendidikan vokasi, dan pemerintah daerah dalam membentuk budaya hygiene dan sanitasi yang berkelanjutan. Kajian lanjutan perlu diarahkan pada pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh langsung hygiene dan sanitasi terhadap loyalitas tamu dan efisiensi operasional, serta eksplorasi inovasi teknologi sanitasi ramah lingkungan di sektor pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ale, S., Aryal, S., & Pudasaini, A. (2023). Hospitality Business' Attention to Food Safety and Hygiene. *International Journal of Atharva*, 1(1). <https://doi.org/10.3126/ija.v1i1.58847>
- Aprivia, S. A., & Yulianti, A. E. (2021). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Perilaku Dengan Penerapan Personal Hygiene Penjamah Makanan Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Lingkungan (JKL)*, 11(2). <https://doi.org/10.33992/jkl.v11i2.1455>
- Asghar Ali, M., Ting, D. H., Salim, L., & Ahmad-Ur-Rehman, M. (2021). Influence of servicescape on behavioural intentions through mediation and moderation effects: A study on Malaysia's full-service restaurants. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1924923>
- Bunda Mulia, U. (2020). IMPACT OF HYGIENE AND SANITATION ON REVISIT INTENTION AT SANTIKA DEPOK HOTEL Sofiani. In *Journal of Business and Entrepreneurship* (Vol. 8, Issue 1).
- Gavrila-Ardelean, M., Bran, L. R., & Gavrila-Ardelean, L. (2020). The Role of Hygiene Education for Specialists in the Context of the Covid-19 Pandemic. *Revista*

- Romaneasca Pentru Educatie Multidimensională, 12(2Sup1).
<https://doi.org/10.18662/rrem/12.2sup1/286>
- Hakim, M. P., Zanetta, L. D. A., & da Cunha, D. T. (2021). Should I stay, or should I go? Consumers' perceived risk and intention to visit restaurants during the COVID-19 pandemic in Brazil. *Food Research International*, 141. <https://doi.org/10.1016/j.foodres.2021.110152>
- Hamsiati, Andi Hasbi, Muhammad Arif, & Nining Silvia Suni. (2024). The Role of Sanitation, Hygiene, and Safety Education in Enhancing Economic Efficiency in the Food Service Industry. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 5(4), 631–643. <https://doi.org/10.62794/je3s.v5i4.4530>
- Hartanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1).
- I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E- Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4(No.4).
- Kaugi, R. W., Kariuki, J. G., Odongo, A. O., Koech, M. J., & Njoroge, H. C. (2023). Impact of food hygiene and safety training on knowledge, attitude, and practices of food hygiene and safety practices among food handlers in boarding schools of Embu County, Kenya. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 10(12). <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20233760>
- Lexy J, M. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Bandung, Remaja Rosdakarya*.
- Lim, Weng Marc. 2025. "What Is Qualitative Research? An Overview and Guidelines." *Australasian Marketing Journal* 33(2):199–229. doi: 10.1177/14413582241264619.
- McMahon, Shannon A., and Peter J. Winch. 2018. "Systematic Debriefing after Qualitative Encounters: An Essential Analysis Step in Applied Qualitative Research." *BMJ Global Health* 3(5):e000837. doi: 10.1136/bmjgh-2018-000837.
- Noor, M., & Fatmiasih, D. R. (2017). Implementasi Kebijakan Hygiene Sanitasi Pengelolaan Makanan dan Minuman pada Fasilitas Umum di Kota Palangka Raya. *Pencerah Publik*, 4(2). <https://doi.org/10.33084/pencerah.v4i2.823>
- Sembiring, V. A., Prabandari, W. D., & Taviprawati, E. (2021). The Effect of Personal Hygiene on Customer Satisfaction at Aston Bellevue Hotel Jakarta During the Covid-19 Pandemic. *Proceedings of the Palembang Tourism Forum 2021 (PTF 2021)*, 200. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211223.005>
- Sentosa, I. G. V. D. J. (2022). Penerapan hygiene dan sanitasi di dapur ocean grill restaurant the setai hotel miami, florida. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11). <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.207>
- Sujood, Ali, R., Irfan, S., & Hamid, S. (2024). Emerging themes in food tourism: a systematic literature review and research agenda. In *British Food Journal* (Vol. 126, Issue 1). <https://doi.org/10.1108/BFJ-11-2022-0939>
- Suryadi, I., Rachmawati, S., Wardani, T. L., & Fajariani, R. (2018). PENERAPAN HYGIENE DAN SANITASI HOTEL GRAHA TIMOHO YOGYAKARTA. *Prosiding Sains Nasional Dan Teknologi*, 1(1). <https://doi.org/10.36499/psnst.v1i1.2299>
- Upe, J. A., & Usman, A. (2022). PENGARUH GREEN MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA STARBUCKS COFFEE DI KOTA MAKASSAR. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 9(1). <https://doi.org/10.30998/jabe.v9i1.14165>
- Yu, J., Seo, J., & Hyun, S. S. (2021). Perceived hygiene attributes in the hotel industry: customer retention amid the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102768>