

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Industri makanan dan minuman adalah salah satu dari bisnis pariwisata, dimana saat ini mengalami pertumbuhan yang cukup cepat dalam beberapa selang waktu terakhir (Pradini Gagih & Pratami Frita, 2022). Perkembangan ini seiring dengan meningkatnya jumlah permintaan konsumen akan pengalaman kuliner yang berkesan, unik, dan inovatif (Parantika Asep et al., 2020). Meningkatnya bisnis kuliner membuat para empunya bisnis berkompetitif untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi konsumen. Pelayanan tersebut bisa dirasakan dengan memberikan pelayanan dengan sikap yang positif, rasa kenyamanan yang baik, serta kualitas produk yang dihasilkan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Salah satu industri kuliner yang saat ini sedang berkembang pesat, yaitu *Coffee Shop* (Kusumaningrum Putri Anisa et al., 2023). *Coffee Shop* merupakan tempat yang juga bisa berupa bangunan yang dioperasikan untuk komersial, menyediakan layanan yang baik untuk pelanggan dalam bentuk penyajian makanan dan minuman. *Coffee shop* pada umumnya identik dengan varian minuman kopi, tetapi saat ini juga menonjolkan keahlian dalam pengolahan makanan dan minuman *non coffee* yang kreatif untuk memenuhi selera pelanggan maupun permintaan konsumen yang semakin beragam. Dalam hal pengolahan kuliner terkait dengan *food and beverage departemnt* atau F&B D, dimana bertanggung jawab untuk melayani semua kebutuhan kuliner dan lainnya. *Coffee shop* dalam melakukan penyajian makanan dan minuman terkait pada pangan yang merupakan salah satu unsur penting bagi kebutuhan utama manusia selain, pendidikan serta kesehatan. Pangan dalam hal ini jika tidak di olah dengan baik akan menimbulkan suatu masalah. Maka dari itu, keamanan pangan sangat penting dan dibutuhkannya untuk mencegah pangan dari zat zat berbahaya yang dapat menimbulkan efek negatif bagi kehidupan manusia (Septian Chaerina Putri & Wulandari Arminsih Ririn, 2020). Keamanan dan kesehatan pangan memiliki peran krusial dalam

pertumbuhan dan peningkatan kesehatan masyarakat. Prioritas utama adalah menyediakan makanan dan minuman yang bergizi serta aman untuk dikonsumsi oleh tamu. Namun, isu keamanan pangan di Indonesia belum mendapat perhatian utama. Menurut (Irawan Windu Djoko, 2016) berdasarkan BPOM RI pada tahun 2019, terdapat 20 juta kasus keracunan pangan setiap tahun di Indonesia. Terdapat 90% dari banyaknya penyakit di tubuh manusia yang berkaitan dengan konsumsi makanan yang terkontaminasi dengan faktor mikrobiologis, seperti bakteri, parasit, protozoa, dan virus. Kontaminasi mikrobiologis tersebut dapat mengakibatkan penyakit seperti tifus, disentri, hepatitis A, atau keracunan makanan. Untuk mengurangi risiko tersebut, diperlukan penerapan standar keamanan pangan, terkait dengan prinsip hygiene dan sanitasi yang merupakan salah satu metode untuk menjamin keamanan dan kebersihan produk sehingga aman untuk dikonsumsi. Menurut (Kemenkes, 2021), tahapan penyelenggaraan makanan harus disesuaikan dengan prinsip pengolahan makanan, yang terdapat pada 6 tahap, berkaitan dengan pemilihan bahan makanan, penyimpanan, persiapan dan mengelola makanan, proses penyimpanan bahan jadi, pengantaran makanan, dan penyajian makanan. Semua langkah tersebut perlu dipastikan mematuhi Prinsip Kebersihan dan Sanitasi. Jika salah satu tidak memenuhi standar, risiko kontaminasi makanan akan meningkat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 tentang pangan, tindakan kebersihan dilakukan supaya makanan dapat dikonsumsi dengan aman (Fattah, 2019). Dalam mengendalikan risiko negatif pada pangan, setiap individu yang terlibat dalam rantai pangan diwajibkan untuk mengelola risiko bahaya yang mungkin berasal dari bahan baku makanan, peralatan, sarana, proses produksi, maupun diri sendiri. Salah satu upaya untuk mengendalikan risiko adalah dengan menyediakan sistem informasi yang mendukung aktivitas operasional perusahaan dalam hal ini *coffee shop* atau pelaku usaha wajib untuk memberi berita yang tepat, sesuai kebutuhan (Chairunnisya Tara et al., 2022). Lalu, kecukupan sistem kontrol intern perusahaan wajib dipastikan guna mencapai tujuan dan mengontrol benarkah kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang telah

ditetapkan. Oleh karena itu, agar terjaminnya sistem pengendalian internal yang memadai, perusahaan dapat memanfaatkan alat kendali dan panduan dalam menjalankan aktivitas operasional, yaitu Standar Prosedur Operasional (SOP). *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. implementasi SOP dilakukan dengan baik, perusahaan akan mencapai tingkat efisiensi yang tinggi dalam pelaksanaan operasionalnya, memenuhi kepuasan pelanggan, dan menjaga reputasi serta kualitas perusahaan (Mantolas Christina et al., 2022). Ini akan berkontribusi pada ketahanan perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama dalam sektor penjualan barang dagang. Setiap perusahaan memerlukan pedoman *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk mengarahkan aktivitas karyawan dalam menjalankan berbagai kegiatan. *Standard Operating Procedure* bertujuan untuk menjaga keamanan pangan dapat terjamin dan setiap individu yang terlibat dalam proses produksi, penyimpanan, pengangkutan, dan peredaran diharuskan memenuhi persyaratan sanitasi dan menjamin keamanan pangan demi keselamatan manusia. Oleh karena itu, penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Hygiene dan Sanitasi yang baik dapat mengurangi risiko bahaya pada setiap tahapan pengolahan makanan. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk kebersihan dan sanitasi, mulai dari penerimaan bahan makanan di *restaurant* atau *coffee* hingga penyimpanan dan proses pengolahan makanan, menjadi fokus utama bagi pihak *coffee shop* maupun hotel (Damayanti Devina et al., 2023). Hal ini sangat penting karena jika tidak implementasikan dengan baik dari SOP kebersihan dan sanitasi dapat mengakibatkan masalah, seperti kelalaian dalam penerimaan bahan makanan dan pengolahan yang dapat memiliki konsekuensi yang serius. Dalam pengolahan makanan identik dengan bagian *kitchen* yang merupakan suatu tempat khusus yang berfungsi untuk menyimpan, menyipakan bahan baku mentah maupun setengah jadi untuk di olah atau di masak, sehingga makanan tersebut siap untuk disajikan sesuai dengan standar kesehatan dan penampilan yang menarik. Kemudian, *kitchen* bukan hanya sebagai tempat untuk mengolah makan dan minuman tetapi juga sebagai tempat untuk menyimpan peralatan,

bahan masakan yang beragam, serta para pekerja yang bekerja di bagian *kitchen*. Maka dari itu, SOP Hygiene dan Sanitasi sangat berpengaruh dan menjadi kunci terhadap prosedur dalam pengolahan hidangan makanan yang telah dibuat.

Contoh perusahaan yang telah menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada bisnis, yaitu Interaksi Space. Coffee shop Interaksi Space merupakan bisnis yang bergerak dibidang makanan dan minuman, dengan menjual menu utamanya minuman berbahan dasar kopi. Usaha ini berdiri sejak november 2022 dan masih beroperasi samapi dengan saat ini. Pada penerapannya, masih terdapat beberapa perihal yang tidak sesuai pada SOP perusahaan. contohnya adalah ada karyawan yang kurang serius dalam menjalankan tugasnya, Selain itu, masih terdapat karyawan yang belum mengetahui cara melakukan produksi makanan dan minuman dengan benar sehingga terjadi keterlambatan dari penyajian makanan sampai ke tangan konsumen, tetapi ada juga masalah yang didapatkan disaat waktu waktu tertentu dimana karyawan tersebut kurang memperhatikan akan hal hal seperti kebersihan, keamanan dan kenyamanan tempat mereka bekerja.

Berdasarkan pemaparan informasi yang dipaparkan sebelumnya, motivasi penulis untuk meneliti secara ilmiah bersama mengetahui sejauh mana penerapan yang dilakukan oleh *coffee shop* Interaksi Space terhadap prinsip *Standard Operating Procedure* (SOP) Hyigine dan sanitasi pada proses pengolahan makanan dan minuman sudah sesuai dengan prinsip (SOP) Hygiene dan Sanitasi . Maka dari itu, peneliti mengkaji dalam suatu penelitian dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) HYGIENE DAN SANITASI PADA PENGOLAHAN MAKANAN DAN MINUMAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING COFFEE INTERAKSI SPACE”**

## **A. Rumusan Masalah**

1. Apa yang menjadi masalah dalam penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada pengolahan makanan di *Cafe Interaksi Space* ?
2. Bagaimana upaya *Cafe Interaksi Space* dalam meningkatkan daya saing melalui penerapan SOP hygiene sanitasi pada pengolahan makanan
3. Mengapa penerapan SOP menjadi masalah penting dalam pengolahan makanan

## **B. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap Hygiene dan sanitasi dalam pengelolaan makanan di *Cafe Interaksi Space*.
2. Untuk mengetahui masalah yang ada pada penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di *Cafe Interaksi Space*
3. Untuk menganalisa dan membangun perancangan yang baik terhadap penerapan *Standard Operating Procedure* di *Cafe Interaksi Space* guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan daya saing

## **C. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan kegunaan bagi peneliti, bagi *Coffee Interaksi Space*, dan bagi para penelitian berikutnya, sebagai berikut :

### 1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam menerapkan dan mengembangkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga mendapatkan pengetahuan secara langsung tentang masalah yang dihadapi oleh pelaku bisnis.

### 2. Bagi *Coffee Interaksi Space*

Sebagai bahan kajian dalam mengambil keputusan terkait dengan penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* Hygiene dan Sanitasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk bagi *Coffee Interaksi Space*.

### 3. Bagi akademisi

Jawaban pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban yang edukatif pada penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* Hyigine dan Sanitasi pada perusahaan maupun pelaku bisnis.