

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata di seluruh dunia sedang mengalami pertumbuhan global. Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Pasal 1 Ayat 6 adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam penyelenggaraan pariwisata. Dampak dari globalisasi telah meningkatkan permintaan untuk kegiatan pariwisata di kalangan masyarakat, terutama karena kini terbuka peluang untuk berwisata ke luar negeri.

Industri pariwisata di seluruh dunia sedang mengalami perkembangan dengan upaya menarik minat pelanggan untuk mengunjungi negara-negara tertentu, termasuk Indonesia yang telah menjadi salah satu tujuan pariwisata dunia. Indonesia memiliki potensi kunjungan pelanggan yang besar karena kaya akan beragam daya tarik wisata, seperti pantai-pantai yang indah, pegunungan yang menakjubkan, kekayaan budaya yang beraneka ragam, dan banyak lagi. Oleh karena itu, diperlukan upaya dalam mengembangkan industri perhotelan yang berkualitas untuk mendukung potensi pelanggan yang akan datang ke Indonesia.

Perkembangan hotel dan restoran memiliki keterkaitan yang erat dan menjadi bagian penting dalam perkembangan industri pariwisata. Restoran merupakan elemen kunci dalam industri pariwisata, yang berfungsi sebagai tempat bisnis yang menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan. Selain memerlukan akomodasi untuk menginap, tamu hotel juga membutuhkan restoran sebagai tempat untuk menikmati hidangan selama menginap.

Setiap hotel memiliki konsep yang berbeda-beda terhadap restorannya, sehingga restoran-restoran tersebut menawarkan variasi dalam penampilan dan layanannya. Jenis-jenis restoran pun bermacam-macam, mulai dari restoran cepat saji, kafetaria, restoran keluarga, hingga restoran mewah dengan pelayanan *fine dining*. Restoran tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman bagi para wisatawan, tetapi juga memberikan pelayanan yang ramah dan berkelas. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh kelas hotel dan konsep atau tipe restoran yang ada. Kesuksesan restoran dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada pelanggan sangat bergantung pada kualitas yang diberikan ( Saniantara, Pebri, et al, 2023).

Mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh suatu restoran dapat dilakukan dengan melihat sejauh mana pelanggan puas saat menikmati hidangan atau minuman di tempat tersebut. Usaha akan dilakukan oleh restoran untuk memastikan pengalaman terbaik bagi pelanggan, hal ini mencerminkan komitmen mereka terhadap standar layanan yang superior dan berkualitas tinggi.

Oleh karena itu, hotel perlu memberikan pelayanan jasa yang terbaik dan memuaskan kepada tamu-tamu yang datang atau menginap, terutama dalam aspek layanan di restoran. Kualitas pelayanan menjadi penilaian dari pelanggan tentang sejauh mana tingkat pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa, termasuk layanan restoran, merupakan elemen krusial dan menentukan untuk menjaga pertumbuhan dan kelangsungan perusahaan di tengah persaingan yang ketat.

Fraser Residence adalah salah satu pilihan akomodasi yang diminati oleh para tamu, karena keuntungan lokasinya yang sangat strategis di pusat kota, khususnya di Kota Jakarta. Fraser Residence Sudirman Jakarta merupakan

apartemen berbintang lima yang menawarkan layanan berkualitas tinggi. Penginapan ini banyak dikunjungi oleh tamu-tamu dari berbagai negara, terutama warga negara China, Jepang, Korea, dan Jerman.

Fraser Residence Sudirman telah meraih banyak penghargaan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Salah satu penghargaan yang diterima adalah sebagai *Indonesia's Leading Serviced Apartments*. Hal ini menunjukkan bahwa penginapan ini diakui atas pelayanan yang unggul dan kualitas yang tinggi, membuatnya menjadi pilihan utama bagi para tamu yang mencari pengalaman menginap yang istimewa.

Para tamu yang menginap di hotel tentunya memerlukan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lain yang terkait dengan restoran. Pelayanan yang berkualitas tinggi juga menjadi faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang ramah, responsif, dan berkualitas dari penyedia layanan. Mereka ingin merasa dihargai, didengar, dan dipenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Jika pengelola restoran tidak memberikan kualitas pelayanan sesuai harapan pelanggan, itu dapat menyebabkan ketidakpuasan, ketidakpercayaan, dan bahkan kehilangan pelanggan.

Sebaliknya, apabila sebuah organisasi atau penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang tinggi dalam kualitasnya, pelanggan akan merasa puas, bahagia, dan mungkin akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keakuratan, fleksibilitas, penyelesaian masalah, dan komunikasi yang efektif (Parasuraman dan Zeithaml dan Berry, 1988) dalam (Solichin & Halimatusa'diah, 2019).

Selain itu, *personal hygiene* sangat berperan penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Ini sejalan dengan penelitian dari Isro'in dan Andarmoyo(2012) dalam Rambe (2021) yang menjelaskan bahwa *personal*

*hygiene* mempengaruhi kepuasan pelanggan karena *personal hygiene* mengenai mencuci tangan, kebersihan kuku, kebersihan kulit dan kebersihan pakaian. Sebab sebagai seorang penyaji makanan implementasi terhadap kebersihan diri harus diterapkan berupa mencuci tangan sebelum menyajikan makanan maupun setelah menyajikan makanan, memperhatikan kebersihan kuku, kebersihan kulit serta kebersihan pakaian sehingga pelanggan yang secara langsung berinteraksi dengan penyaji makanan merasa aman dan nyaman terhadap makanan yang mereka konsumsi.

Ketika menyajikan makanan kepada pelanggan, pramusaji harus menjaga kebersihan diri dan pakaian serta memastikan bahwa peralatan yang digunakan dalam kondisi baik dan bersih. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kontaminasi makanan akibat debu, serangga, atau bakteri yang dapat mengganggu kualitas dan kebersihan hidangan.

Sejumlah insiden keracunan makanan disebabkan oleh mikroorganisme seperti *Staphylococcus aureus*, *E. coli*, *Vibrio cholera* dan *Salmonella*. Bakteri *E. coli* adalah jenis bakteri yang berasal dari tinja hewan dan manusia. Di sisi lain, sumber bakteri *Staphylococcus aureus* dapat datang dari tangan, hidung, mulut, dan tenggorokan individu yang mengurus makanan.

Penerapan kebersihan diri dikenal dengan istilah *personal hygiene* pada setiap karyawan yang berada di *restaurant* perlu dilakukan. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan makanan yang akan dikonsumsi pelanggan hotel Fraser Residence Sudirman khususnya yang memanfaatkan jasa restoran. Berdasarkan regulasi nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia, mengenai higienitas dan sanitasi dalam layanan jasa boga, diatur bahwa pengelolaan makanan oleh penyedia layanan tersebut wajib mematuhi standar kebersihan dan sanitasi. Proses ini harus dilakukan dengan mengikuti prinsip-prinsip pengolahan makanan yang benar.

Para penyaji dan pengolah makanan diwajibkan memiliki pengetahuan tentang *personal hygiene*, karena *personal hygiene* yang baik memiliki dampak langsung pada keamanan makanan yang disajikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang *hygiene* sanitasi jasa boga bahwa *personal hygiene* yang baik adalah tidak merokok, tidak makan atau mengunyah saat mengolah makanan, tidak memakai perhiasan, kecuali cincin kawin yang tidak berhias (polos), tidak menggunakan peralatan dan fasilitas yang bukan untuk keperluannya, Selalu mencuci tangan sebelum bekerja, setelah bekerja dan setelah keluar dari toilet/jamban, Selalu memakai pakaian kerja dan pakaian pelindung dengan benar, Selalu memakai pakaian kerja yang bersih yang tidak dipakai di luar tempat jasadoga, tidak banyak berbicara dan selalu menutup mulut pada saat batuk atau, bersin dengan menjauhi makanan atau keluar dari ruangan, tidak menyisir rambut di dekat makanan yang akan dan telah diolah.

Penerapan pelayanan dan *personal hygiene* oleh pramusaji dengan benar ditujukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan restoran dalam menyantap hidangan. Penerapan pelayanan dan *personal hygiene* yang benar memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing pelanggan tentunya berbeda-beda. Sehingga perlu dilakukan analisis yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan dan *personal hygiene* yang benar dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan khususnya yang mengunjungi Incanto Restaurant.

Sebagai salah satu bagian terpenting dalam menunjang industri hotel dan restoran. *Personal hygiene* dan kualitas pelayanan merupakan bagian yang harus menjadi prioritas di setiap restoran khususnya di Incanto Restaurant. Namun pada penerapannya di Incanto Restaurant ditemukan beberapa permasalahan yaitu adanya keluhan dari pelanggan mengenai rambut yang ditemukan di makanan serta kondisi kulit penyaji makanan yang mengalami gangguan atau iritasi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan terhadap

pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang dilakukan selama studi lapangan diketahui permasalahan yang membuat penulis ingin mengangkat tema memilih penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh Personal Hygiene dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *personal hygiene* mempengaruhi kepuasn pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta?
3. Apakah *personal hygiene* dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta?

## **B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *personal hygiene* di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara *personal hygiene* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Incanto Restauarant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Peneliti dapat menambah ilmu dan pengalaman dalam menyusun penelitian skripsi ini dengan mengetahui *peronal hygiene* yang diterapkan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.
- b. Mengetahui apakah *personal hygiene* di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta diterapkan secara baik atau tidak.

- c. Untuk mengetahui manfaat dari penerapan *personal hygiene* di incanto restaurant fraser residence Sudirman Jakarta.
- d. Memberikan solusi kepada masalah yang terjadi pada penerapan *personal hygiene* di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.
- e. Memberikan informasi atau masukan bagi peneliti selanjutnya.



