

SKRIPSI

ANALISIS PENGELOLAAN HYGIENE DAN SANITASI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN TAMU PADA HOTEL SATRIA WISATA KOTA PAREPARE



2025

**ANALISIS PENGELOLAAN *HYGIENE* DAN SANITASI DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN TAMU PADA HOTEL
SATRIA WISATA KOTA PAREPARE**



OLEH

**ELMI AMALIA ADJI
NIM: 2120203893202013**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

**ANALISIS PENGELOLAAN *HYGIENE* DAN SANITASI DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN TAMU PADA HOTEL
SATRIA WISATA KOTA PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Pariwisata Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**ELMI AMALIA ADJI
NIM: 2120203893202013**

Kepada

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi

: Analisis Pengelolaan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam
Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel
Satria Wisata Kota Parepare

Nama Mahasiswa
NIM

: ELMI AMALIA ADJI

: 2120203893202013

Program Studi

: Pariwisata Syariah

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pemimpin

: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam

Nomor : B-5377/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024

Disetujui Oleh :

: Suryadi Kadir,M.M. 

: 2019117401

Pembimbing Skripsi

NIP

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP : 19710308 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	
Judul Skripsi	: Analisis Pengelolaan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare
Nama Mahasiswa	: Elmi Amalia Adji
NIM	: 2120203893202013
Program Studi	: Pariwisata Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pemimpin	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
	Nomor : B-5377/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024
Tanggal Kelulusan	: 03 Juli 2025
Disetujui Oleh :	
Suryadi Kadir, M.M.	(Ketua) 
Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.	(Anggota) 
Mustika Syarifuddin, M.Sn.	(Anggota) 
Mengetahui:	
Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  Prof. Dr. Muzolikh Muhammadun, M.A.  NIP. 19710208 200112 2 002	

KATA PENGANTAR

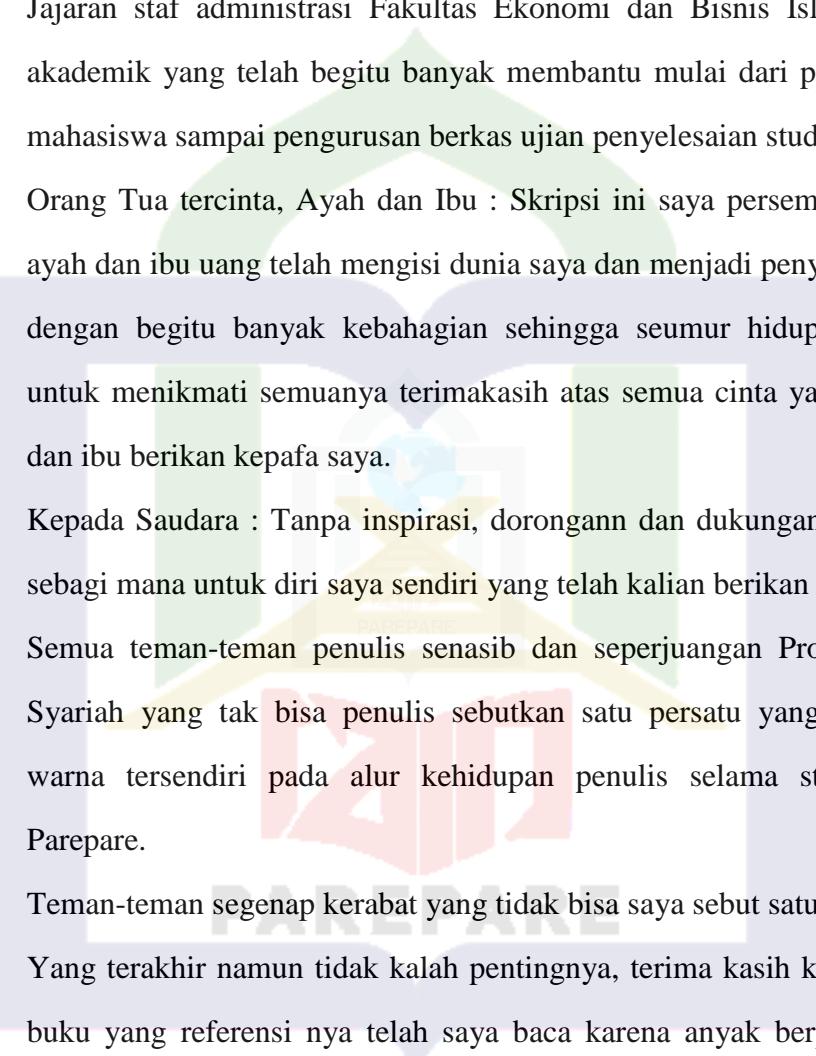
الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلٰةُ وَالسَّلَامُ عَلٰى أَشْرَفِ الْأَئِمَّيَاءِ وَالْمُرْسَلِيَّنَ وَعَلٰى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt berkat hidayah, taufik dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi dengan judul “Analisis Pengelolaan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare”. Salam dan Salawat penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad saw sebagai pemberi petunjuk jalan yang lurus. Penulis menghantarkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayah H.Andi Djiddang dan Ibu Hj.Munarti adji, dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan Bapak Suryadi Kadir,M.M. selaku pembimbing atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih:

Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdiannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- 
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
 5. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
 6. Orang Tua tercinta, Ayah dan Ibu : Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu uang telah mengisi dunia saya dan menjadi penyemangat saya dengan begitu banyak kebahagian sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya terimakasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya.
 7. Kepada Saudara : Tanpa inspirasi, dorongan dan dukungan serta nasihat sebagi mana untuk diri saya sendiri yang telah kalian berikan kepada saya.
 8. Semua teman-teman penulis senasib dan seperjuangan Prodi Pariwisata Syariah yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberikan warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.
 15. Teman-teman segenap kerabat yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
 16. Yang terakhir namun tidak kalah pentingnya, terima kasih kepada Penulis buku yang referensi nya telah saya baca karena anyak berperan penting dalam penelitian saya

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt berkenan menilai segala kebajian sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ELMI AMALIA ADJI
NIM : 2120203893202013
Tempat/Tanggal Lahir : 31 Januari 2002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Pengelolaan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam
Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria
Wisata Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.



ABSTRAK

Elmi Amalia Adji, Analisis Pengelolaan Hygiene dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare (Dibimbing oleh Suryadi Kadir)

Analisis pengelolaan hygiene dan sanitasi di Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa penerapan kebersihan yang konsisten dan menyeluruh memiliki dampak langsung terhadap meningkatnya kepercayaan tamu. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare dan mengetahui Pengelolaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengolahan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun narasumber yaitu 3 orang pihak Hotel dan 3 orang tamu hotel. Analisis data yang digunakan ialah data reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan komitmen tinggi dalam pengelolaan hygiene dan sanitasi sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepercayaan tamu. Pengelolaan hygiene diterapkan secara konsisten melalui prosedur ketat seperti sanitasi kamar sebelum digunakan, penyediaan hand sanitizer, serta komunikasi aktif dengan tamu, yang menciptakan rasa aman dan nyaman selama menginap. Sementara itu, pengelolaan sanitasi dilakukan secara menyeluruh di seluruh area hotel, termasuk dapur dan fasilitas umum, dengan penerapan SOP pembersihan harian, penggunaan bahan pembersih yang aman, sistem penyimpanan makanan yang higienis, serta pemisahan antara bahan mentah dan matang. Semua praktik tersebut mencerminkan profesionalisme dan tanggung jawab pihak hotel dalam menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan, yang secara langsung berdampak positif terhadap kepercayaan dan kepuasan tamu.

Kata kunci : *Pengelolaan Hygiene dan Sanitasi, Kepercayaan, Hotel*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR IS	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar belakang	1
B.Rumusan Masalah.....	6
C.Tujuan penelitian	6
D.Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A.Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Tinjauan Konseptual	19
D. Kerangka pikir	23
E. Bagan Kerangka Pikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A.Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B.Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
C.Fokus Penelitian	26
D.Sumber Data	26

E. Uji Keabsahan Data	28
F. Uji Keabsahan Data	29
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Pengamatan Kebersihan Area Hotel	32
4.2	Standar Kebersihan Hotel Satria Wisata Kota Parepare	34



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	24



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran
1	Pedoman Penelitian
2	Surat Izin Penelitian
3	Surat Melaksanakan Penelitian
4	Surat Keterangan Selesai Meneliti
5	Dokumentasi
6	Biografi Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ڙ	ڙal	ڙ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ڙ	Zai	z	zet

س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	ˁ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	Fathah	a	a
ـ	Kasrah	i	i
ـ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يُـ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وُـ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُلَيْلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيْ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ىَ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وَ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قال qāla
- رَمَىٰ ramā
- قَلَّ qīlā
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رُوضَةُ الْأَطْفَالُ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَورَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبَرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ﷺ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلْمَنْ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَلُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- الْتَّوْءُ an-nau'u
- إِنْ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرِاً هَا وَ مُرْسَاً هَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- **الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ** Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/

Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

- **الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ** Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- **اللّٰهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ** Allaāhu gafūrun rahīm

- **اللّٰهُ الْأَمُورُ جَمِيعًا** Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

A. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

swt. = *subḥānahu wata`ālā*

saw. = *Shallallahu `Alaihi wa Sallam'*

a.s. = *alaihis salam*

H = *Hijriah*

M = *Masehi*

SM = *Sebelum Masehi*

1. = Lahir Tahun

w.	=	Wafat tahun
QS.../...:4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam Bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al, : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan untuk karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahannya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam Bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu daerah. Melalui pengembangan pariwisata, tidak hanya pertumbuhan ekonomi yang dapat ditingkatkan, tetapi juga kesejahteraan masyarakat lokal dan pelestarian lingkungan. Sektor pariwisata salah satu sektor yang menjanjikan untuk dikembangkan karena sangat terkait dengan peningkatan perolehan devisa suatu Negara, membuka lapangan pekerjaan baru dan meningkatkan pembangunan suatu daerah atau wilayah. Secara luas parawisata dipandang sebagai suatu kegiatan yang multidimensi dari rangkaian suatu proses pembangunan. Pembangunan pada sektor pariwisata menyangkut mengenai aspek sosial, budaya, politik dan ekonomi. Didalam undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, mengatakan bahwa penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pedapatan nasional demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.¹

Hotel merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa dengan fokus kegiatannya adalah untuk melayani tamu hotel melalui pelayanan yang berkualitas. Hotel diharuskan memiliki bentuk pelayanan yang terbaik untuk ditawarkan kepada tamu hotelnya agar tamu hotelnya memilih jasanya. Untuk memberikan pelayanan terbaik, setiap hotel berusaha menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif guna menarik lebih banyak tamu. Persaingan antar hotel dalam menyediakan layanan berkualitas dengan harga terjangkau dapat dilihat dari kemudahan tamu mendapatkan informasi

¹Kartika Dewi, Wilma Fauzzia, and Ramdani Setiyariski, ‘Konsep “Sharia Tourism” Melalui Strategi Digital Marketing Dan Konten Kreatif Yang Berkelanjutan’, JKP: Jurnal Kajian Pariwisata, 05.2 (2023), 150–58

tentang hotel tersebut.²

Hotel Satria Wisata adalah hotel bintang satu yang terletak di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Dikenal karena pemandangannya yang indah dan fasilitas yang lengkap, hotel ini menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pebisnis yang berkunjung ke kota ini. Hotel ini beralamat di Jl. Abubakar Lambogo No. 83, Kelurahan Bukit Indah, Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91131, Indonesia. Lokasinya yang berada di atas bukit memberikan pemandangan langsung ke Teluk Parepare, menjadikannya tempat yang ideal untuk menikmati keindahan alam sambil bersantai. Pada tahun 2020, Hotel Satria Wisata terpilih menjadi lokasi khusus (lokus) dalam program Kota Sehat Kawasan Pariwisata Sehat oleh Dinas Kesehatan Kota Parepare. Hotel diharuskan memiliki bentuk pelayanan yang terbaik untuk ditawarkan kepada tamu hotelnya agar tamu hotelnya memilih jasanya. Untuk memberikan pelayanan terbaik, setiap hotel berusaha menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif guna menarik lebih banyak tamu.

Dalam industri perhotelan, penerapan *hygiene* dan sanitasi yang baik merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengunjung. Kebersihan yang terjaga tidak hanya memastikan kesehatan tamu, tetapi juga membentuk citra positif hotel secara keseluruhan. Pada suatu pelayanan terutama dalam bisnis pariwisata seperti pelayanan akomodasi, restoran, transportasi, hotel dan sebagainya, pengujung tidak hanya mencari pelayanan yang ramah citarasa, serta pemandangan yang indah tetapi juga kepastia akan jaminan kebersihan dan Kesehatan demi kelangsung hidupnya yaitu “*hygiene* dan sanitasi”. *Hygiene* erat hubungannya

²Susepti, Amalia, Djamhur Hamid, and Andriani Kusumawati. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. Diss. Brawijaya University, 2017.

dengan perorangan, makanan, dan minuman. Dalam sejarah Yunani, *hygiene* berasal dari nama Dewi yaitu *Hygca* (Dewi pencegahan penyakit). Sedangkan sanitasi merupakan suatu usaha mencengah penyakit melalui usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Sanitasi adalah usaha untuk mencengah penyakit melalui kegiatan usaha-usaha kesehatan lingkungan hidup. Sanitasi lebih mengarah kepada usaha-usaha nyata dalam mewujudkan kondisi *hygiene* yang dapat dilakukan dengan pembersihan, penataan, sterilisasi, dan sejenisnya. Sanitasi ditujukan untuk lingkungannya sedangkan *hygiene* ditujukan untuk orangnya. Jika *hygiene* merupakan tujuan, maka sanitasi merupakan tindakan nyata untuk mencapai tujuan tersebut. Sehingga *hygiene* dan sanitasi harus dilakukan secara Bersama-sama dan ditanamkan pada karyawan agar dilaksanakan secara konsisten untuk menjamin mutu produk dan pelayanan hotel tetap maksimal.³

Namun yang terpenting, kepuasan pengunjung terhadap kebersihan fasilitas dan lingkungan yang menjamin mereka akan merasa nyaman selama menginap. Adanya lingkungan yang bersih meliputi kebersihan area hotel, penyediaan makanan dan minuman oleh staf (care) hotel dan pihak hotel itu sendiri terutama pada area makan dan dapur. Penerapan kebersihan dan kebersihan sangatlah penting, karena dengan adanya kebersihan dan kebersihan pada suatu hotel dapat memberikan dampak tersendiri terhadap citra dan reputasi hotel itu sendiri serta pengaruh besar terhadap alam. Seperti yang tertera pada Surah Al-A'raf ayat 56 :

إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْنَاحِهَا وَأَدْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا

Artinya: Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima)

³Agustina, A. R. I. K. "Manajemen *Hygiene*, Sanitasi Dan Keselamatan, Kerja." *Institut Pertanian Bogor*. Bogor (2020).

dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik. (QS : Al-A'raf ayat 56)⁴

Kondisi sanitasi yang buruk dapat menimbulkan berbagai penyakit. Secara global, masalah perpipaan merupakan masalah di seluruh dunia. Kurangnya akses terhadap fasilitas sanitasi erat kaitannya dengan penularan berbagai penyakit menular seperti kolera, diare, disentri, hepatitis, demam tifoid, dan polio. Sanitasi yang tidak memadai diperkirakan menyebabkan 280.000 kematian akibat diare setiap tahunnya dan merupakan faktor utama berjangkitnya beberapa penyakit tropis seperti cacing parasit, *schistosomiasis*, dan *trachoma*. Sanitasi yang buruk juga berkontribusi terhadap malnutrisi.

Permasalahan sanitasi di negara berkembang ditandai dengan minimnya perhatian dan prioritas yang diberikan pada sektor sanitasi oleh pemerintah atau instansi terkait, minimnya ketersediaan air bersih dan fasilitas sanitasi, minimnya ketersediaan ruang, minimnya hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain praktik *hygiene* yang buruk. dan peralatan sanitasi yang tidak memadai. Tempat umum seperti sekolah, rumah sakit, puskesmas, masjid, tempat rekreasi dan restoran.

Pengendalian kebersihan tempat umum adalah upaya untuk mencegah dan memantau kerugian yang ditimbulkan oleh tempat umum yang berpotensi menimbulkan penularan, kontaminasi, dan gangguan kesehatan lainnya. Tempat atau fasilitas pelayanan umum yang diperlukan untuk menyelenggarakan kesehatan lingkungan antara lain:

Intensitas kunjungan tergolong tinggi baik dari segi jumlah maupun durasinya. Tempat umum antara lain terminal, hotel, angkutan umum, pasar tradisional atau

⁴ <https://tafsirweb.com/2510-surat-al-araf-ayat-56.html>

supermarket/toko, bioskop, salon, pangkas rambut, panti pijat, taman hiburan, tempat pertemuan, pesantren, tempat ibadah, tempat wisata dan lain sebagainya.

Hygiene dan manajemen *hygiene* mempunyai keterkaitan dan keterkaitan yang sangat erat. Sekalipun seseorang memiliki kebersihan yang baik, namun jika kebersihannya tidak dijaga, risiko terkena penyakit dan dampak lainnya tetap tinggi. Hal ini merupakan contoh yang diberikan oleh Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2004. Banyak orang mencuci tangan sebelum dan sesudah makan, namun mereka tidak mencuci tangan dengan benar karena tidak tersedia cukup air. Hasil karya menjadi tidak sempurna. Tujuan *hygiene* dan sanitasi adalah untuk mencegah berkembangnya penyakit, keracunan, dan gangguan kesehatan lainnya akibat interaksi faktor lingkungan manusia.⁵

Hal ini mencakup banyak hal, seperti kebersihan dan standar kesehatan (personal *hygiene*) penjamah makanan. Pengelolah makanan terlibat langsung dalam proses produksi makanan untuk tamu anda. Makanan dapat terkontaminasi oleh alat pengelolaan makanan itu sendiri apabila tidak memenuhi standar kesehatan yang ada.

Hotel Satria Wisata selain kebersihan diri, kebersihan area kerja dan peralatan kerja juga penting di area hotel. Ini penting dan harus diperhatikan. Pasalnya, jika peralatan dan area kerja tidak dijaga kebersihannya, bakteri akan cepat tumbuh dan berkembang serta mengkontaminasi produk, terutama makanan. Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi sebenarnya mencakup banyak hal seperti kebersihan dan standar kesehatan para penjamah makanan (personal *Hygienitas*), hal ini perlu diperhatikan karena para penjamah makanan terlibat langsung dalam proses pembuatan produk

⁵ Dini Rahmadhani and Sri Sumarmi, ‘Gambaran Penerapan Prinsip Higiene Sanitasi Makanan Di PT Aerofood Indonesia , Tangerang , Banten The Description of Food Sanitation and Higiene At PT Aerofood Indonesia , Tangerang , Banten’, 2017,h.291–99

makanan untuk tamu.⁶ Adapun Hasil Observasi Data awal jumlah tamu Hotel Satria Wisata dari tahun 2021- 2024 berjumlah 22.012.800 Pengunjung dan Tahun 2025 tahun ini dalam bulan januari dan februari terakhir berjumlah 23.256 Pengunjung Hotel Satria Wisata Syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat dua rumusan masalah dan masing-masing rumusan masalah dianalisis berdasarkan dua rumusan masalah yang dimaksud sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare?
2. Bagaimana Pengelolaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare
2. Untuk mengetahui Pengelolaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare
3. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

4. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan khususnya Prodi Pariwisata Syariah. Serta menambah referensi penelitian - penelitian yang mengkaji hal

⁶ Penerapan Higiene, dan Sanitasi, and di Restoran, ‘Penerapan Higiene Dan Sanitasi DiRestoran the View Rooftop Grand La Villais Seminyak’,h. 44-229.

serupa.

5. Secara Praktis

a. Bagi Institut Agama Islam Negeri Parepare

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi bacaan sehingga dapat digunakan sebagai sasaran dalam meningkatkan dan menambah wawasan.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat memicu dan lebih memperhatikan lingkungan sekitar hotel-hotel yang ada di kota ini yang sangat berpengaruh bagi keselamatan lingkungan dan kesehatan masyarakat Kota Parepare.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan, memberikan sumbangan pemikiran serta menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melaksanakan kajian dan penelitian selanjutnya.

d. Bagi Peneliti

Selain dari penelitian ini digunakan untuk mendapatkan atau memperoleh gelar sarjana, penelitian ini juga dapat menambah ilmu, pengetahuan, dan wawasan serta pengalaman bagi peneliti yang terjun langsung di lapangan sebagai bekal untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relawan

Penelitian-penelitian terdahulu dapat menjadi rujukan dan penunjang bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan perbandingan terhadap satu atau lebih variabel yang serupa dengan penelitian yang dilakukan. Hal ini merupakan upaya penting untuk memastikan bahwa penelitian ini tidak dijiplak. Beberapa makalah akademis tercantum di bawah ini, termasuk:

Emmita Devi Hariati, 2013 dengan judul Pentingnya Menjaga *Hygiene* dan Sanitasi di lingkungan *The Sahid Rich Hotel* Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan agar para tamu yang menginap di hotel tersebut dapat terjamin kesehatannya dan apa bila tamu membutuhkan hotel tamu akan kembali menginap di hotel tersebut, hal ini dilakukan tidak hanya untuk para tamu saja akan tetapi bagi karyawan hotel pun diwajibkan untuk selalu menjaga kesehatan diri sendiri. Para karyawan *The Sahid Rich Hotel* diwajibkan untuk selalu menjaga kebersihan diri mau pun kebersihan lingkungan hotel.⁷ Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *hygiene* dan sanitasi, dan perbedaannya adalah lokasi dan tidak membahas tentang sisi syariahnya.

Verena Widya Pertiwi dan Rian Andriani, 2016 dengan judul Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi di *Pastry Hotel Hilton* Bandung. Hasil Penelitian yang dilakukan yaitu Standar personal hygiene di Hotel Hilton Bandung Standar Prosedur di Hotel Hilton Bandung sudah dilakukan dengan baik, namun ada beberapa hal yang membuat proses penerapan standar personal *hygiene* itu tidak terlaksana dengan baik, seperti

⁷ Program Studi Perhotelan, ‘Pentingnya Menjaga Higiene Dan Sanitasi Di Lingkungan TheSahid Rich Hotel Yogyakarta’, 4.2 (2013), h.31–37.

staff tidak menggunakan sarung tangan saat melakukan beberapa proses produksi, tidak menggunakan masker saat dalam keadaan sakit dan terkadang lupa untuk mencuci tangan dengan menggunakan sabun. Hal tersebut mungkin dapat menyebabkan kontaminasi produk di *pastry* Hotel Hilton Bandung. Standar kebersihan peralatan dan area di *pastry* Hotel Hilton Bandung sebagian besar sudah terlaksana dengan baik namun ada beberapa hal yang perlu di perhatikan lagi seperti prosedur pembersihan area yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku, prosedur pencucian peralatan pun terkadang tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku karena kerap kali terdapat sisa-sisa makanan yang tertinggal di gelas ataupun piring yang biasa digunakan untuk penyajian produk *pastry*. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *hygiene* dan sanitasi dan perbedaannya adalah lokasi dan tidak membahas tentang sisi syariahnya.⁸

Nur ilmi, 2023 dengan judul Penerapan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam Pengolahan Makanan di Hotel Satria Wisata Parepare Dalam Perspektif Syariah Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hotel Satria Wisata sudah menerapkan standar operasional *hygiene* dengan lumayan baik, menggunakan seragam khusus chef saat memasak dan apabila ditinjau dari sisi syariahnya karyawan disana berpakaian sopan serta tertutup seperti perempuan disana telah menggunakan hijab dan laki-laki menggunakan celana panjang. Penjamah makanan di Hotel Satria Wisata Parepare selalu mencuci tangan, mencuci bahan makanan yang akan diolah serta memilih bahan makanan yang berkualitas untuk dikonsumsi dan jika di lihat dari sisi syariahnya mereka menggunakan bahan yang halal untuk di makan dan tidak menyediakan minuman yang beralkohol. Kebersihan dapur selalu mereka perhatikan dengan membuang sampah, membersihkan lantai, membersihkan

⁸Verena Widya Pertiwi and Rian Andriani, 'Penerapan Higiene Dan Sanitasi', 2016,h. 62–76.

kompor, mencuci semua peralatan yang telah digunakan dan menyimpan kembali ke tempat semula. Semua itu berhubungan dengan prinsip syariah yang mengharuskan menjaga kebersihan, disiplin, teliti serta teratur dalam bekerja.

B. Tinjauan Teoritis

1) *Hygiene*

Etimologi dari kata *Hygiene* berasal dari bahasa Yunani yang berarti ilmu tentang cara menjaga dan memelihara kesehatan. Dalam sejarah Yunani, istilah ini diambil dari nama dewi yang dikenal sebagai *Hygea*, yang merupakan dewi pelindung dari penyakit. *Hygiene* dapat dipahami sebagai usaha pribadi untuk mempertahankan kesehatan tubuh dengan menekankan pentingnya kebersihan sebagai langkah pencegahan penyakit.

Hygiene adalah tindakan kesehatan yang dilakukan dengan menjaga kebersihan, seperti mencuci tangan menggunakan air bersih dan sabun untuk memastikan tangan tetap bersih, mencuci peralatan makan untuk menjaga kebersihan piring, dan membuang bagian makanan yang sudah tidak layak untuk menjaga keseluruhan kualitas makanan. *Hygiene* dipandang sebagai upaya untuk mencegah penyakit dengan fokus pada kesehatan individu maupun lingkungan di sekitarnya.

Kebersihan dapat diartikan sebagai kondisi bebas dari kotoran, atau situasi yang dianggap, menurut akal dan pengetahuan manusia, tidak memiliki noda atau kotoran. *Hygiene* berkaitan erat dengan keamanan pangan, di dalam prinsip *hygiene* tidak hanya membahayakan kesehatan fisik dan kimia namun mencakup bahan kotoran lain meskipun tidak secara langsung membahayakan kesehatan seperti, bahan membusuk dan debu⁹.

⁹ Indira Prameswardani, Elly Lasmanawati, Ade Juwaedah, „Pengetahuan Sanitasi Hygiene Karyawan F&B Product dan F&B Service di Isola Resort Bandung”, Media Pendidikan, Gizi dan Kuliner, Vol. 8, No.1, (2019)

Islam menjadikan kebersihan sebagai akidah dengan sistem yang kokoh bagi seorang muslim, bukan semata-mata takut kepada penyakit, akan tetapi sebagaimana telah kita ketahui bahwa mencegah lebih baik dari pada mengobati. Ajaran Islam untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan dibuktikan dengan adanya perhatian Rasulullah Saw pada lingkungan sekitarnya, misalnya kebersihan jalan, beliau memberikan ancaman kepada siapa saja yang membuang sesuatu yang membahayakan dan membuang kotoran di jalan.

A) Jenis jenis *Hygiene* :

1) *Hygiene* Perorangan

Hygiene perorangan mencakup semua segi kebersihan dari pribadi karyawan. Menjaga *hygiene* perorangan berarti menjaga kebiasaan hidup bersih dan menjaga kebersihan seluruh anggota tubuh. Adapun tujuan personal *hygiene* adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan derajat kesehatan seseorang.
2. Memelihara kebersihan diri sendiri.
3. Mengatasi kekurangan dalam kebersihan pribadi.
4. Melakukan langkah-langkah untuk mencegah munculnya penyakit.
5. Meningkatkan rasa percaya diri individu.
6. Menciptakan kesan estetika.

Upaya untuk menjaga kebersihan pribadi adalah sebagai berikut: Sumber kontaminasi yang ada pada tubuh kita yang perlu kita pahami adalah: hidung, mulut, telinga, isi perut, dan kulit. Kebersihan sumber kontaminasi di bagian-bagian tubuh ini harus benar-benar dijaga agar tidak menambah risiko pencemaran. Kontaminasi yang timbul dari perilaku biasanya muncul akibat gaya hidup atau kebiasaan seseorang dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya.

Setiap organisasi menyediakan seragam bagi karyawan mereka, dan setiap bagian pekerjaan memiliki uniform untuk menunjukkan identitas dari profesi masing-masing. Tujuan penyediaan seragam yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam industri pariwisata adalah untuk memberikan kenyamanan, keselarasan, dan keamanan saat melaksanakan tugas, serta untuk membedakan spesifikasi tiap bagian dalam pekerjaan.¹⁰

2) *Hygiene* Makanan

Bahan-bahan yang digunakan dalam pengelolaan makanan umumnya terdiri dari bahan nabati yang berasal dari tanaman seperti sayuran dan buah-buahan. Sementara itu, bahan hewani berasal dari hewan seperti daging, ayam, ikan, dan lainnya.

3) Sanitasi

Sanitasi berasal dari bahasa Latin yang berarti sehat. Dalam konteks ilmu terapan, istilah ini merujuk pada upaya untuk menciptakan dan menjaga kondisi yang bersih dan sehat. Kebersihan adalah tindakan kesehatan yang bertujuan untuk mempertahankan serta melindungi kebersihan lingkungan dari berbagai sumbernya. Contohnya termasuk penyediaan air bersih untuk mencuci tangan dan penempatan tempat sampah untuk menampung sampah agar tidak dibuang sembarangan.¹¹

B) jenis jenis Sanitasi :

1) Sanitasi Peralatan

Alat yang bersentuhan langsung dengan makanan atau minuman perlu mendapatkan perhatian khusus untuk memastikan kualitas dan keamanan

¹⁰ Yulianto, et, " Hygiene, Sanitasi, dan K3", (Yogyakarta: Graha Ilmu 2020), h. 8-9.

¹¹ Ir. Tuti Sumiati, M.M,"Sanitasi, Hygiene, dan Keselamatan Kerja Bidang Makanan 1", (kementerian pendidikan dan kebudayaan 2013)

produk yang dihasilkan. Kebersihan peralatan mencakup pemilihan bahan pembersih serta bahan sanitasi, pemilihan alat pembersih, dan metode untuk membersihkan peralatan tersebut.

2) Sanitasi Air

Air merupakan elemen vital yang memengaruhi kualitas makanan atau minuman, sebab air digunakan sebagai bahan dasar saat memasak, mencuci bahan makanan, membersihkan peralatan makanan dan minuman, dan seterusnya. Ketersediaan air bersih sangat penting sebagai salah satu faktor yang mendukung proses kebersihan peralatan dan area pengolahan makanan.

3) Sanitasi Ruang dan Perabot

Persiapan bahan pembersih dan sanitasi, metode membersihkan serta mensterilkan ruang dan perabotan, serta pengaturan jadwal pembersihan.

4) Pengelolaan Sampah mengenai cara-cara pengelolaan limbah di area dapur dan sekitarnya.

Sanitasi makanan adalah suatu upaya pencegahan yang berfokus pada tindakan yang diperlukan untuk memastikan makanan dan minuman bebas dari berbagai risiko yang bisa membahayakan kesehatan, dimulai dari sebelum produksi, selama proses pengolahan, penyimpanan, pengangkutan, penjualan, sampai saat konsumsi oleh masyarakat. Peran sanitasi di hotel sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu.

Berikut adalah beberapa manfaat sanitasi di hotel:

1. Manfaat dari segi kesehatan

- a. Melindungi tamu dan karyawan hotel dari dampak negatif lingkungan yang dapat merusak kesehatan fisik maupun mental.
- b. Mencegah penyebaran penyakit terkait pekerjaan.

- c. Menghindari terjadinya kecelakaan.
2. Manfaat Dari Segi Operasional Bisnis Hotel

Kondisi hotel yang bersih dapat sangat menguntungkan untuk promosi penjualan yang secara tidak langsung dapat menambah jumlah tamu.

C. Tinjauan Konseptual

1. Hygiene

Kebersihan pangan mengacu pada kondisi dan tindakan yang diperlukan untuk menjamin keamanan pangan mulai dari produksi hingga konsumsi. Makanan dapat terkontaminasi kapan saja selama penyembelihan atau panen, memprosesan, penyimpanan, distribusi, transportasi, atau persiapan. Kebersihan pangan mengacu pada kondisi dan tindakan yang diperlukan selama produksi, pengolahan, penyimpanan, distribusi dan penyiapan makanan untuk memastikan bahwa makanan tersebut aman, sehat dan layak untuk dikonsumsi manusia. Kurangnya kebersihan makanan dapat menyebabkan penyakit bawaan yang disebabkan oleh makanan yang tidak bersih. Dengan semakin banyaknya orang yang makan di luar, keracunan makanan terjadi karena persiapan yang tidak *hygienis* dan kurangnya pengetahuan tentang kebersihan diri.¹²

Hygiene merupakan usaha kesehatan yang mempelajari bagaimana kondisi lingkungan memengaruhi kesehatan manusia, upaya mencegah penyakit karena faktor lingkungan, dan membuat kondisi lingkungan sedemikian rupa sehingga menjaga kesehatannya. Ini adalah beberapa hal yang mempengaruhi kebersihan makanan: bagaimana barang atau bahan disimpan dan di mana mereka disimpan. Bahan makanan harus dikelompokkan menurut jenis bahan dan suhunya untuk

¹² Sahil Kamboj and others, 'Food Safety and Higiene : A Review Food Safety and Higiene : A Review', March, 2020,h.26-59.

mempermudah penyimpanan bahan baku sesuai dengan standar pengelolaan dan membuatnya mudah digunakan. Gudang adalah tempat yang sangat penting dan harus dijaga kebersihan.¹³

Menurut Brownell *Hygiene* cara orang menjaga dan melindungi diri dan kesejahteraan mereka. Dari sebagian pengertian kebersihan dari para ahli di atas yang disampaikan dalam buku tersebut, cenderung diasumsikan bahwa kebersihan adalah cara kita menjaga, mengamankan, dan lebih mengembangkan kesejahteraan, tubuh dan jiwa agar kita bisa hidup kokoh agar tidak mudah terpengaruh oleh kondisi medis apapun.¹⁴

Penyimpanan yang baik harus memenuhi persyaratan yang ada sesuai dengan ketentuan penyimpanan suatu barang atau bahan dan juga ketentuan dari tempat penyimpanan tersebut. Bahan makanan harus dikelompokan berdasarkan jenis bahan dan suhu penyimpanannya, hal itu dilakukan guna mempermudah proses penyimpanan bahan baku sesuai dengan standar pengelolaannya dan memberi kemudahan dalam pelaksanaannya gudang merupakan tempat yang sangat penting dan harus diperhatikan kebersihannya.

Penyimpanan dengan pengelompokan bahan makanan terdapat beberapa prosedur penyimpanan bahan makanan yang perlu di perhatikan antara lain: Membuat catatan penyimpanan barang, menjaga keamanannya dan melakukan pengeluaran secara tepat. Penyimpanan makanan memiliki prosedur yang ditentukan karena proses pembuatan makanan di restoran atau hotel terkadang tidak untuk langsung dikonsumsi. Adapun makanan tersebut bisa jadi disiapkan untuk

¹³ Besse Angreni Sulastri'Analisis higiene dan sanitasi Hotel Syariah Atiqa Pinrang Dalam Prinsip Syariah'2023,h.8

¹⁴ Atmaja, AA Gde Bayu, and Fatrisia Yulianie. "Analisis Penerapan Hygiene dan Sanitasi di Dapur Resort and SPA." *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis* 2.10 (2023): 2301-2307.

malam bahkan keesokan harinya, tentunya hal ini memerlukan perhatian lebih. Setelah makanan melalui tahapan *processing*, makanan tersebut akan melalui tahap penyimpanan sebelum makanan tersebut disajikan.¹⁵

a) Standar Kebersihan Peralatan dan Area Kerja Dapur

Menjaga kebersihan peralatan dapur sangat penting untuk mencegah pertumbuhan bakteri yang dapat mencemari makanan. Berikut adalah standar proses pembersihan peralatan dapur:

1. Alat masak yang terbuat dari besi, seperti wajan, sebaiknya dibersihkan dengan air sabun, garam halus, atau sabut gosok. Untuk peralatan besi yang dilapisi enamel, gunakan air sabun, serbuk vim, dan sabut halus. Sementara itu, peralatan besi berlapis teflon cukup dibersihkan menggunakan air sabun dan busa halus. Agar bau dan sisa lemak hilang, sirami dengan air panas, lalu lap hingga kering.
2. Untuk peralatan yang terbuat dari timah, disarankan untuk menggunakan vim atau abu gosok halus dengan sabut saat mencucinya, kemudian bilas dan siram hingga bersih.
3. dengan air panas dan dikeringkan.
4. Alat yang terbuat dari aluminium harus dibersihkan dengan air sabun, serbuk gosok halus atau produk pembersih seperti Vim. Setelah dibersihkan, bilas hingga bersih dan keringkan dengan baik.
5. Peralatan dari *stainless steel* sangat dianjurkan untuk digunakan. Proses pembersihannya dilakukan dengan air sabun menggunakan busa atau spons, kemudian dibilas hingga bersih dan dikeringkan atau dilap.

¹⁵ Sahil Kamboj and others, 'Food Safety and Hygiene : A Review Food Safety and Hygiene : A Review', March, 2020,h.26-59

6. Untuk peralatan dari kayu, bersihkan dengan air sabun dan serbuk gosok, lalu bilas dan keringkan dengan baik agar terhindar dari jamur.
7. Peralatan yang berbahan plastik dapat dibersihkan menggunakan sabun biasa atau sabun cair; setelah itu, dibilas hingga bersih.
8. Alat yang terbuat dari kaca sebaiknya dibersihkan dengan air sabun atau spons, lalu dibilas dan dikeringkan dengan hati-hati.
9. Penting untuk menerapkan standar keamanan dalam pengelolaan produk makanan dan minuman.
10. Tempat mencuci alat dan bahan makanan harus terbuat dari material yang kuat, aman, tidak berkarat, dan mudah dibersihkan.
11. Pastikan juga untuk membersihkan barang-barang yang digunakan oleh tamu, seperti tempat tidur, bantal, dan handuk, secara *hygienis*.¹⁶
12. Dilarang melakukan tindakan seperti meludah atau membuang ingus di area pengolahan.
13. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menjaga kebersihan di area *bakery* dan *pastry* meliputi: langit-langit, lantai, dinding porselin, saluran pembuangan air, tempat pendinginan es krim, oven, lemari kayu, lemari es, meja stainless untuk persiapan, dan tempat sampah. Dengan perhatian dan upaya yang tepat, kebersihan dan keamanan dalam pengelolaan makanan akan terjaga dengan baik.¹⁷

¹⁶*Hygiene*, Sanitasi, and Restoran Penerapan *Hygiene*, D A N Sanitasi, and D I Restoran, 'Penerapan *Hygiene* Dan Sanitasi Di Restoran the View Rooftop Grand La Villais Seminyak',h.43-98.

¹⁷ Arbianto Prasietio, Rencana Pembangunan Sanitasi berbasis Lingkungan di Desa Dadisari Kabupaten Tanggamus, (2020),h. 3-8.

2. Sanitasi

Sanitasi merupakan salah satu komponen penting dalam kesehatan lingkungan, yang mencakup tindakan sadar untuk mempromosikan perilaku hidup bersih. Tujuannya untuk mencegah kontak langsung manusia dengan kotoran dan limbah berbahaya, sehingga dapat menjaga dan meningkatkan kesehatan, serta memperpanjang harapan hidup. Kesehatan dan sanitasi memiliki hubungan yang sangat erat. Fasilitas sanitasi yang tidak memadai dapat mempengaruhi penyebaran penyakit, seperti diare dan kolera, melalui berbagai jalur penularan. Jalur-jalur ini termasuk kontaminasi dari tinja ke sistem pencernaan manusia melalui air, tanah, lalat, tangan, dan makanan. Sayangnya, perilaku Buang Air Besar sembarangan (BAB) masih lazim terjadi di berbagai daerah di Indonesia. Di beberapa lokasi, masyarakat membuang limbah di sungai, yang mengakibatkan pencemaran air. Hal ini berbahaya, terutama karena mereka sering melakukan aktivitas di sungai, sehingga meningkatkan risiko terkena penyakit.

Menurut Wijono, disinfeksi gerakan yang menyatukan (usaha bersama) pekerja kesejahteraan ekologis dengan pekerja kesejahteraan lainnya. Dari beberapa pengertian di atas, cenderung dapat dimaklumi bahwa sterilisasi adalah suatu usaha yang menyaring beberapa unsur dalam iklim atau kesejahteraan ekologi yang sebenarnya yang mempengaruhi kesehatan manusia, atmosfir.

Air dan sanitasi dua hal yang saling terkait. Setiap sumber air minum atau air bersih akan selalu diiringi dengan adanya air limbah. Oleh karena itu, air bersih dan sistem sanitasi yang baik sangat penting untuk mendukung kesehatan manusia. Peningkatan kualitas air dapat dilakukan dengan mengurangi polusi dan mengelola

limbah dengan bijak.¹⁸ Selain mengurangi pembuangan bahan kimia berbahaya, penting untuk membatasi hingga separuh proporsi air limbah yang tidak ditangani, serta meningkatkan upaya guna ulang dan daur ulang secara aman di seluruh dunia. Di Indonesia, air sungai merupakan sumber utama air bersih bagi sebagian besar penduduk. Namun, pencemaran air sungai di negara ini lebih banyak disebabkan oleh limbah rumah tangga daripada limbah industri. Hal ini memperkuat hubungan erat antara kualitas air dan sanitasi, di mana kualitas air sangat bergantung pada tingkat sanitasi yang ada. Apabila kondisi sanitasi buruk, maka kualitas air pun akan terpengaruh.

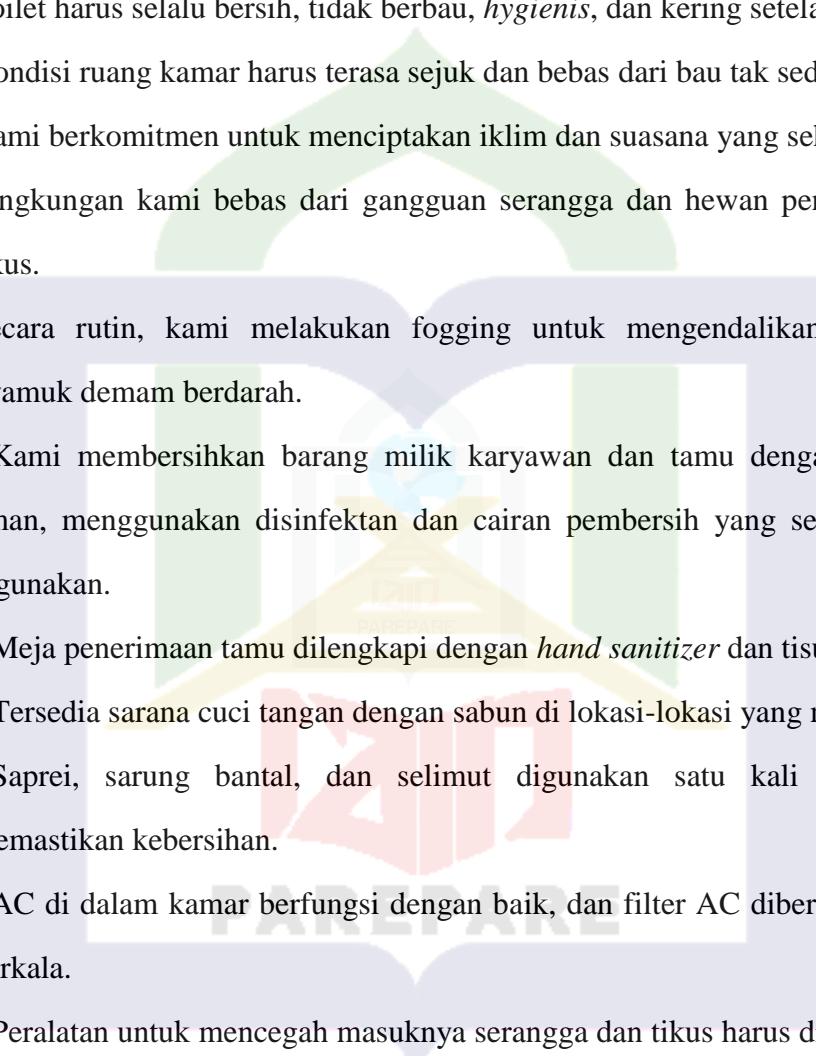
Sumber daya air adalah anugerah yang dapat mendukung kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Sayangnya, saat ini terdapat kecenderungan penurunan ketersediaan sumber daya air, sementara kebutuhan akan air terus meningkat. Oleh karena itu, penting untuk mengatur dan mengelolah sumber daya air dengan memperhatikan keseimbangan antara fungsi sosial, lingkungan hidup, dan ekonomi. Pengelolaan ini harus diarahkan untuk menciptakan sinergi dan keterpaduan yang harmonis di antara berbagai wilayah, sektor, dan generasi. Dalam penyediaan air bersih, tanggung jawab utama terletak pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).¹⁹

Beberapa indikator sanitasi yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Pengolahan sampah dan limbah cair hotel harus dilakukan dengan tuntas dan bersih.

¹⁸Dini Rahmawati, Rina Dwi Handayani, and Willma Fauzzia, ‘*Hygiene Dan Sanitasi Lingkungan Di Obyek Wisata Kampung Tulip*’, 1.1 (2018),h. 87–94.

¹⁹Air Dan Sanitasi:Dimana Posisi Indonesia’, 2015, h.157–79.

- 
2. Lingkungan hotel harus dijaga agar terlihat asri dan nyaman.
 3. Kualitas air bersih dan sehat harus dipastikan.
 4. Upaya pencegahan penularan penyakit menjadi prioritas.
 5. Toilet harus selalu bersih, tidak berbau, *hygienis*, dan kering setelah digunakan.
 6. Kondisi ruang kamar harus terasa sejuk dan bebas dari bau tak sedap.
 7. Kami berkomitmen untuk menciptakan iklim dan suasana yang sehat.
 8. Lingkungan kami bebas dari gangguan serangga dan hewan penggerat seperti tikus.
 9. Secara rutin, kami melakukan fogging untuk mengendalikan penyebaran nyamuk demam berdarah.
 10. Kami membersihkan barang milik karyawan dan tamu dengan cara yang aman, menggunakan disinfektan dan cairan pembersih yang sesuai sebelum digunakan.
 11. Meja penerimaan tamu dilengkapi dengan *hand sanitizer* dan tisu.
 12. Tersedia sarana cuci tangan dengan sabun di lokasi-lokasi yang memerlukan.
 13. Sprei, sarung bantal, dan selimut digunakan satu kali pakai untuk memastikan kebersihan.
 14. AC di dalam kamar berfungsi dengan baik, dan filter AC dibersihkan secara berkala.
 15. Peralatan untuk mencegah masuknya serangga dan tikus harus ditutup dengan baik, terutama tempat penyimpanan air bersih, agar dapat menghindari masuknya serangga, tikus, dan nyamuk.
 16. Peralatan dan perlengkapan banquet, seperti meja, kursi, dan mikrofon, dibersihkan dengan disinfektan yang aman sebelum dan sesudah digunakan.
 17. Proses penyimpanan bahan makanan, peralatan masak, dan alat pembersih

ruangan dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan.

18. Kami secara konsisten menjaga kejernihan air di kolam renang, mengendalikan pertumbuhan lumut, dan menggunakan alat penyaring air.
19. Ruang *convention hall* atau *conference room* dibersihkan segera setelah digunakan.
20. Lingkungan luar, termasuk lahan parkir dan kebun, juga dibersihkan secara berkala.²⁰

3. Meningkatkan Kepercayaan Tamu/Konsumen

Theory of Reasoned Action (TRA) Menjelaskan tentang perilaku yang berubah berdasarkan hasil dari niat perilaku, dan niat perilaku dipengaruhi oleh norma sosial dan sikap individu terhadap perilaku. Norma subjektif mendeskripsikan kepercayaan individu mengenai perilaku yang normal dan dapat diterima dalam masyarakat, sedangkan untuk sikap individu terhadap perilaku berdasarkan kepercayaan individu atas perilaku tersebut.

Menurut Lee & Kotler, *Theory of reason action* yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein, menyatakan bahwa prediksi terbaik mengenai perilaku seseorang adalah berdasarkan minat orang tersebut. Minat perilaku didasari oleh 2 faktor utama, yaitu: kepercayaan individu atas hasil dari perilaku yang dilakukan dan persepsi individu atas pandangan orang-orang terdekat individu terhadap perilaku yang dilakukan. Mowen dan Minor, menyatakan Kepercayaan pelanggan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya.

²⁰ Kementerian Pariwisata dan ekonomi kreatif, 'Panduan peleksanaan kebersihan, keseharian, keselamatan dan kelestarian lingkungan di hotel (2019) h.6-42.

Menurut Mudalifah Muhammadun bahwa perilaku konsumen didalam dunia usaha baik dalam konsumsi jasa atau usaha-usaha lainnya sangat mementingkan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau konsumen. Dengan pelayanan yang baik, akan menghasilkan kepuasan dan kenyamanan bagi konsumen dan sudah tentu konsumen/pelanggan akan meningkat lebih banyak lagi dari sebelumnya.²¹ Oleh karena itu strategi pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama bagi pihak Hotel. Perusahaan-perusahaan sering kali memiliki perspektif yang berbeda mengenai layanan pelanggan. Banyak studi yang menunjukkan bahwa beragam pandangan muncul mengenai defenisi layanan pelanggan dalam konteks jasa:

- 1) Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- 2) Ketetapan waktu dan reliabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- 3) Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa-jasa perusahaan tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- 4) Penyampaian produk dan jasa yang dipesan pelanggan secara tepat waktu dan akurat dengan tindak lanjut dan tanggapan keterangan yang akurat, termasuk pengiriman tagihan secara tepat waktu.

Day dalam tse dan wilton menyatakan, bahwa kepuasan dan ketidakpuasan

²¹ Muhammadun, M. *Analisis Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk Farmasi Halal di Kota Parepare*. [PDF]. Universitas Muhammadiyah Makassar. Diakses dari <https://unismuh.ac.id>

pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskorasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan pakar pemasaran Kotler menandaskan, bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Muhammad Iqbal dalam kajian startegi pemasaran bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.²²

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir berfungsi sebagai konsep definisi yang saling terhubung dan mencerminkan pandangan sistematis tentang suatu fenomena. Kerangka pemikiran ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang Kerangka Pikir atau batasan-batasan tentang teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan. Dengan konteks penelitian diatas, Maka penelitian menggambarkan kerangka pikir penelitian dengan judul “Analisis Pengelolaan *Hygiene* Dan Sanitasi Hotel Satria Wisata Kota Parepare.

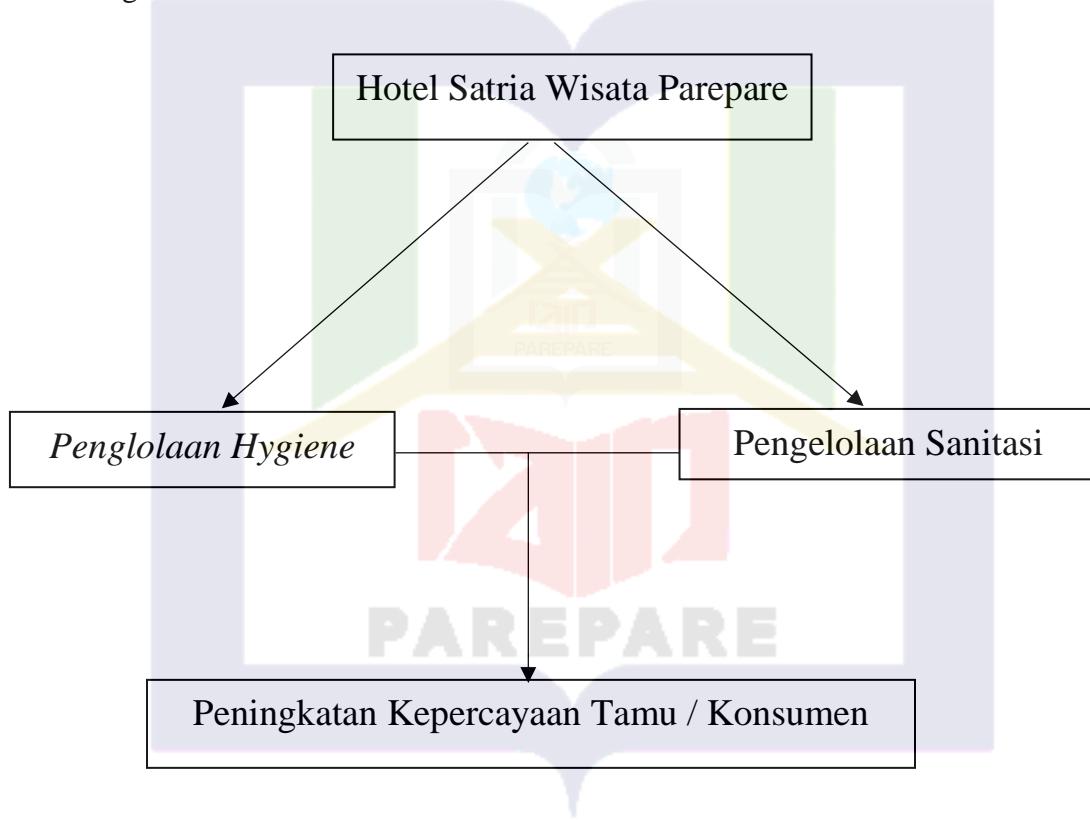
Hotel Satria Wisata Parepare menjadi fokus dalam penelitian ini yang membahas tentang *hygiene* dan sanitasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis cara pengelolaan *Hygiene* dan Sanitasi di Hotel Satria Wisata Parepare. Kebersihan adalah bagian penting dari sistem peradaban dalam Islam, yang juga berfungsi sebagai ibadah. Selain itu, kesehatan merupakan unsur utama yang mendukung

²²Iqbal, M. *Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Dividen di CV Maraja & MICE Kota Makassar dalam Perspektif Manajemen Keuangan Syariah*. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. 2022)

aktivitas sehari-hari, baik dalam belajar, bekerja, maupun menjalankan ibadah.

E. Bagan Kerangka Pikir

Adapun Hotel Satria Wisata Kota Parepare sebagai objek penelitian ini yang membahas tentang *hygiene* dan sanitasi, Agar diketahui bagaimana pihak hotel mengelolah kebersihan dan kesehatan Hotel Satria Wisata Kota Parepare yang dimana kebersihan salah satu sistem perdaban dan ibadah dalam islam dan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang utama dalam melaksanakan berbagai hal.



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami kondisi suatu konteks dengan memberikan deskripsi yang rinci dan mendalam tentang realitas yang terjadi di lapangan. Metode ini berfokus pada penggambaran situasi dalam setting alami, sehingga dapat menangkap gambaran yang akurat mengenai apa yang sesungguhnya terjadi. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan manusia dan sosial. Peneliti berusaha menginterpretasikan bagaimana subjek memberi makna pada lingkungan di sekitar mereka, serta bagaimana makna tersebut memengaruhi perilaku mereka.²³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Hotel Satria Wisata yang terletak di Jl. Abu Bakar Lambogo No 83. Kecamatan Soreang, Kota Parepare yang merupakan salah satu hotel yang ada di Kota ini. Dan lokasi penelitian ini mudah dijangkau oleh peneliti sehingga dapat memperoleh informasi mengenai fokus yang akan diteliti.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dimulai setelah penulis menyelesaikan seminar proposal yang diterima dan mendapatkan izin untuk melakukan penelitian hingga dimana

²³Muhammad Rijal Fadli, ‘Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif’,21.1 (2021),h.33-54

data yang dalam penelitian ini, penulis melaksanakan kegiatan penelitian sampai data dianggap cukup, setelah menyelesaikan seminar proposal yang diterima dan mendapatkan izin untuk melakukan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam mencari jawaban melalui proses penelitian. Penetapan fokus ini memberikan arah yang jelas, sehingga memudahkan saat pengumpulan data. Penelitian ini difokuskan pada aspek *Hygiene* dan Sanitasi dari perspektif manajemen pariwisata, dengan objek studi yang diteliti adalah Hotel Satria Wisata Kota Parepare.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti lain dan dimanfaatkan untuk mendukung penelitian ini. Data sekunder yang dipertimbangkan berkaitan langsung dengan fokus penelitian, seperti hasil penelitian sebelumnya, informasi tentang profil, laporan, fenomena, atau kejadian yang dipublikasikan oleh individu atau institusi lain.²⁴

²⁴ Drs Riyadi Santosa and others, 'Metodologi Penelitian Linguistik / Pragmatik', 2001,hal.21–32

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam melaksanakan penelitian, diperlukan sebagai metode untuk proses pengumpulan data. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif yang menuntut peneliti untuk mengumpulkan data berdasarkan fakta yang ditemui di lapangan.

Berikut adalah langkah-langkah dalam metode pengumpulan data yang digunakan:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penyampaian serangkaian pertanyaan kepada narasumber yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dan terbuka. Penting untuk memperhatikan beberapa aspek dalam pelaksanaan wawancara, antara lain:

- a). Subjek atau responden yang menjadi fokus penelitian.
- b). Pernyataan informen harus benar dan dapat dipercaya
- c). Informen harus dimengerti dengan topik yang dibicarakan oleh peneliti ²⁵

2. Observasi

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung, di mana peneliti mengamati secara langsung gejala-gejala yang menjadi fokus penelitian dari objek yang diteliti. Metode observasi akan tergantung pada konteks, kebutuhan, dan tujuan penelitian. Observasi kualitatif bersifat naturalistik, diterapkan dalam situasi yang terjadi secara alami dan mengikuti alur kehidupan yang diamati.

Observasi kualitatif diterapkan dalam konteks suatu kejadian natural, mengikuti alur alami kehidupan. Observasi kualitatif bersifat naturalistik. Observasi kualitatif diterapkan dalam konteks suatu kejadian natural, mengikuti

²⁵ Syafrida Hafni Sahir “Metodologi Penelitian”,h.28-29

alur alami kehidupan amatan.²⁶

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti sebagai sumber data relevan dengan penelitian ini adalah penelitian lapangan. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan pengumpulan data secara langsung dilapangan. Selain itu, peneliti juga akan mengandalkan berbagai sumber lain, seperti buku, peraturan, laporan kegiatan, foto, dan data yang berkaitan dengan topik penelitian. Studi dokumentasi ini berfungsi sebagai pelengkap bagi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

F. Uji Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan dalam data yang telah dikumpulkan, penting untuk melakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan ini akan membantu memastikan keakuratan informasi yang digunakan dalam penelitian. Keabsahan data ditentukan berdasarkan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) melalui teknik triangulasi.

- Pendekatan triangulasi, teknik digunakan untuk memverifikasi kredibilitas data dengan cara memeriksa informasi dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Peneliti melakukan wawancara dan kemudian melakukan pemeriksaan melalui observasi serta dokumentasi.
- Triangulasi sumber, diterapkan untuk mengumpulkan data dari beragam sumber dengan teknik yang serupa. Pendekatan ini bertujuan untuk menggabungkan dan mendeskripsikan data dari berbagai sumber, serta mengidentifikasi pandangan yang sejalan, berbeda, dan yang lebih spesifik di antara ketiga sumber tersebut. Keabsahan data berfungsi sebagai standar untuk

²⁶ Hasyim Hasanah, ‘Teknik-Teknik Observasi’, h. 21-46

menentukan kebenaran informasi hasil penelitian yang lebih mengutamakan substantif data dan informasi, ketimbang hanya mengandalkan jumlah responden. Pada prinsipnya, pengujian keabsahan data dalam sebuah penelitian terfokus pada validasi dan reliabilitas.²⁷

G. Teknik Analisis Data

Proses analisis data meliputi beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Setelah mengumpulkan data, peneliti melakukan langkah antisipatif sebelum melakukan reduksi. Setelah tahap reduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk ringkasan, diagram, dan hubungan antar kategori. Akhirnya, peneliti menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi atas hasil yang diperoleh.

Pada tahap awal, penelitian didukung oleh bukti yang valid dan konsisten.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah paling krusial dalam proses penelitian. Sebenarnya, tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa pemahaman yang baik mengenai teknik pengumpulan data, hasil penelitian tidak akan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap pertama dalam analisis data yang bertujuan untuk memperjelas, memperpendek, dan mengorganisir data. Proses ini penting agar peneliti dapat menarik kesimpulan yang akurat dari data yang dikumpulkan.

3. Penyajian Data

Penyajian data terdiri dari serangkaian informasi yang dirancang untuk

²⁷Wahyudin Darmalaksana, ‘Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan’, *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 2020, h.1-6

memudahkan penarikan kesimpulan. Penyajian yang sistematis dan logis memungkinkan makna dari setiap peristiwa dapat dipahami dengan baik.

4. Penarikan Kesimpulan

Sejak awal pengumpulan data, peneliti harus mampu memahami makna dan konteks dari informasi yang diperoleh. Dengan mencatat aturan-aturan sebab-akibat dan berbagai proporsi, penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan bertanggung jawab.²⁸



²⁸ Wahyudin, 'Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan', *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 6.1 (2017)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini mendeskripsikan terakhir dengan pengelolaan *hygiene* dalam meningkatkan kepercayaan tamu pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare melalui beberapa tahapan penelitian diantaranya yaitu tahapan observasi dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terkait dengan tingkat Hygiene dan satinasi yang ada di hotel satria wisata Kota Parepare. Adapun tahapan selanjutnya yaitu tahapan wawancara dimana pada penelitian ini dilakukan wawancara kepada beberapa narasumber yaitu manager hotel, *Keeper* dan *Staff General Hotel Satria Wisata Kota Parepare*. Berikut dideskripsikan terkait dengan pengelolaan *hygiene* dalam meningkatkan kepercayaan tamu pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

1. Pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare

a. Penerapan Standar Kebersihan Area Hotel

Kebersihan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi citra dan kepercayaan tamu terhadap sebuah hotel. Dalam industri perhotelan penerapan standar kebersihan yang baik tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab terhadap kesehatan tamu, tetapi juga bagian dari strategi pelayanan yang profesional. Hotel Satria Wisata Kota Parepare memahami pentingnya hal ini dan secara konsisten menerapkan sistem pengelolaan hygiene yang menyeluruh di seluruh area hotel.

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa standar kebersihan hotel meliputi hal hal berikut:

Tabel 4.1 Pengamatan Kebersihan Area Hotel

Aspek Pengamatan	Hasil Pengamatan
Fokus Kebersihan	Kebersihan menjadi prioritas utama dalam menjaga citra dan kepercayaan tamu terhadap hotel.
Standar yang Digunakan	SOP internal hotel mengacu pada pedoman Kementerian Kesehatan dan standar industri perhotelan.
Area yang Dibersihkan	Kamar tamu, loby, koridor, restoran, lift, area publik, dan fasilitas umum lainnya.
Frekuensi Pembersihan	Kamar dan area umum dibersihkan minimal 2 kali sehari. Area publik seperti lift dan koridor dibersihkan setiap 2–3 jam sekali.
Metode dan Bahan Pembersih	Menggunakan cairan disinfektan pada permukaan yang sering disentuh. - Penggunaan bahan pembersih aman dan ramah lingkungan.
Tindakan Housekeeping	Mengganti sprei, membersihkan kamar mandi, menyemprot disinfektan, mengecek ventilasi, menyusun ulang kamar sesuai standar kebersihan harian.
Inspeksi dan Pengawasan	Dilakukan inspeksi mendadak secara berkala oleh manajemen hotel untuk memastikan standar diterapkan dengan baik.
Komunikasi dengan Tamu	Tamu diberi informasi bahwa kamar telah disanitasi sebelum digunakan. Disediakan hand sanitizer di meja resepsionist dan area publik.
Tanggapan terhadap Keluhan Tamu	Staf hotel sigap menangani keluhan dan langsung berkoordinasi dengan housekeeping jika ditemukan

Sumber : Data Sekunder, Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare, 2025

	area yang kurang bersih.
Efek terhadap Kepercayaan Tamu	Banyak ulasan positif dari tamu di platform online menyebut kebersihan sebagai keunggulan Hotel Satria Wisata.
Ketersediaan Fasilitas Sanitasi	Hand sanitizer, tisu, dan tempat cuci tangan disediakan di area publik serta kelengkapan sanitasi di setiap kamar seperti sabun, sampo, tisu wajah dan tisu toilet.

Sumber : Data Sekunder, Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare, 2025

Hasil penelitian ini mendeskripsikan bagaimana manajemen hotel satra wisata dalam penerapan standar kebersihan dilakukan mulai dari ruang publik seperti lobi, koridor, restoran, hingga ke area privat seperti kamar tamu dan dapur. Setiap bagian memiliki prosedur pembersihan yang disesuaikan dengan karakteristik area tersebut. Penggunaan bahan pembersih yang aman, frekuensi pembersihan yang terjadwal, dan pelatihan staf menjadi bagian penting dalam mendukung terciptanya lingkungan hotel yang bersih, sehat, dan nyaman.

Pertanyaan terakit dengan bagaimana penerapan standar kebersihan dalam Hotel ini khususnya yang berkaitan dengan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel bahwa:

Penerapan standar kebersihan di Hotel Satria Wisata menjadi salah satu prioritas utama kami, Kami menggunakan SOP pembersihan yang disesuaikan dengan pedoman Kementerian Kesehatan dan juga standar perhotelan. Setiap kamar, lobi, dan fasilitas umum dibersihkan minimal dua kali sehari. Kami juga rutin melakukan inspeksi mendadak untuk memastikan tidak ada area yang terabaikan. Yang paling penting, kami ingin tamu merasa aman, bersih, dan nyaman. Banyak tamu yang memberikan ulasan positif di aplikasi

pemesanan karena mereka melihat sendiri bahwa kami konsisten menjaga kebersihan.²⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Hotel Satria Wisata, dapat disimpulkan bahwa penerapan standar kebersihan merupakan aspek utama dalam upaya meningkatkan kepercayaan tamu terhadap layanan hotel. Dalam penjelasannya, manajer menyampaikan bahwa hotel telah mengadopsi Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan yang mengacu pada pedoman Kementerian Kesehatan dan standar industri perhotelan. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen institusi terhadap pentingnya hygiene, baik dari segi kesehatan maupun kualitas pelayanan.

Penerapan SOP tersebut dijalankan secara konsisten di seluruh area hotel, mulai dari kamar tamu, area lobi, hingga fasilitas umum dengan frekuensi pembersihan minimal dua kali sehari. Selain rutinitas harian tersebut, pihak manajemen juga melaksanakan inspeksi mendadak secara berkala guna memastikan tidak ada area yang luput dari perhatian. Strategi ini merupakan bentuk pengawasan langsung yang efektif untuk menjaga standar kebersihan tetap tinggi. Berikut dideskripsikan standar Kebersihan Hotel Satria Wisata Kota Parepare

Tabel 4.2 standar Kebersihan Hotel Satria Wisata Kota Parepare

Area	Standar Kebersihan	Frekuensi	Tanggung Jawab
Kamar Tamu	Penggantian linen (sprei, sarung bantal) Pembersihan lantai dan kamar mandi Penyemprotan disinfektan Ventilasi dicek secara rutin	Setiap hari	Housekeeping
Kamar Mandi	Dibersihkan dengan cairan disinfektan Pengecekan dan pengisian ulang sabun dan tisu	Setiap hari	Housekeeping

²⁹ Sumber : Data Sekunder, Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare, 2025

	Pembersihan kaca dan lantai		
Lobi&Resep sionis	Penyemprotan disinfektan di meja, kursi, dan pegangan pintu Penyediaan hand sanitizer Pengelapan permukaan kaca dan lantai	Setiap 2–3 jam sekali	Cleaning Service
Koridor & Lift	Pembersihan pegangan tangan dan tombol lift dengan disinfektan Penyapuan dan pengepelan lantai	Setiap 2–3 jam sekali	Cleaning Service
Ruang Makan/Rest oran	Pembersihan meja dan kursi sebelum dan sesudah digunakan Penyemprotan disinfektan pada peralatan makan - Pembersihan lantai	Setelah setiap waktu makan	Staf Restoran
Dapur	Pemisahan bahan makanan mentah dan matang Pembersihan alat masak sesuai jenis bahan (besi, aluminium, stainless) Penataan bahan sesuai FIFO	Selalu setelah digunakan	Tim Dapur
Area Penyimpana n	Suhu chiller dan freezer dijaga stabil Labelisasi tanggal kadaluarsa Wadah tertutup rapat Rak kering bersih dan bebas serangga	Pengecekan harian	Tim Dapur / Gudang
Toilet Umum	Penyediaan sabun cuci tangan dan tisu Pembersihan closet, lantai, dan wastafel Pengisian ulang kebutuhan toilet	Setiap 3–4 jam sekali	Cleaning Service
Alat Kebersihan	Disimpan di ruang terpisah dari dapur dan area tamu Kode warna untuk alat berdasarkan area penggunaan	Pengecekan mingguan	Supervisor Housekeeping
Inspeksi Kebersihan	Dilakukan mendadak oleh manajemen Evaluasi kelengkapan checklist kebersihan	Minimal 2x seminggu	Manajemen Hotel

Sumber : Data Sekunder, Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare, 2025

Standar pengelolaan kebersihan di Hotel Satria Wisata Kota Parepare diterapkan secara menyeluruh dan sistematis di seluruh area hotel untuk memastikan

keenyamanan dan kepercayaan tamu. Setiap area memiliki prosedur kebersihan yang spesifik, seperti pembersihan harian kamar tamu yang mencakup penggantian linen, penyemprotan disinfektan, serta pengecekan ventilasi. Area publik seperti lobi, koridor, dan lift dibersihkan secara berkala setiap 2–3 jam, dengan penyediaan hand sanitizer di titik strategis. Hotel menerapkan pemisahan bahan mentah dan matang, sistem penyimpanan FIFO, serta pembersihan alat masak sesuai jenis bahannya. Alat kebersihan disimpan di ruang terpisah dan diberi kode warna untuk mencegah kontaminasi silang.

Kutipan wawancara menjelaskan bahwa tujuan utama dari penerapan kebersihan yang ketat ini adalah agar tamu merasa aman, bersih, dan nyaman selama berada di lingkungan hotel. Kepercayaan tamu terhadap kualitas hotel pun terbukti meningkat, sebagaimana tercermin dari ulasan positif yang diberikan tamu melalui platform pemesanan online yang banyak menyoroti kebersihan sebagai salah satu keunggulan Hotel Satria Wisata.

Hasil wawancara juga dijelaskan oleh Staff hotel bahwa:

Saat tamu datang, kami selalu menyambut dengan ramah dan memberi informasi tentang protokol kebersihan yang kami terapkan. Misalnya, kami jelaskan bahwa kamar sudah disanitasi sebelum digunakan, dan kami menyediakan hand sanitizer di meja resepsionis serta area umum.

Kami juga terbuka terhadap masukan tamu. Kalau ada yang merasa kurang bersih di area tertentu, kami langsung koordinasi dengan housekeeping untuk ditindaklanjuti. Tamu merasa dihargai, dan mereka jadi lebih percaya pada layanan kami karena kami responsif terhadap kebersihan.³⁰

Hasil wawancara dengan salah satu staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa implementasi hygiene tidak hanya dilakukan secara teknis melalui pembersihan rutin tetapi juga diperkuat melalui komunikasi langsung dengan

³⁰ Ramli Muhammad, *Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 2 Juni 2025

tamu. Staf hotel menjelaskan bahwa saat tamu datang, mereka diberi penjelasan mengenai protokol kebersihan yang telah diterapkan seperti informasi bahwa kamar sudah disanitasi sebelum digunakan. Selain itu, fasilitas seperti hand sanitizer tersedia di meja resepsionis dan area publik sebagai bentuk nyata dari komitmen hotel dalam menjaga kebersihan.

Pentingnya interaksi personal dan respons cepat terhadap keluhan juga menjadi poin kuat dalam wawancara ini. Staf menekankan bahwa hotel bersikap terbuka terhadap masukan tamu terutama jika ada area yang dirasa kurang bersih. Dalam situasi seperti ini, staf segera berkoordinasi dengan tim housekeeping untuk menangani keluhan secara langsung dan cepat. Tindakan cepat dan tanggap ini menciptakan rasa dihargai pada tamu sekaligus memperkuat kepercayaan mereka terhadap profesionalisme layanan hotel.

Begitu juga dijelaskan oleh Housekeeper bahwa:

Setiap hari kami membersihkan kamar sesuai dengan checklist yang sudah ditentukan. Mulai dari mengganti sprei, membersihkan kamar mandi, menyemprotkan disinfektan di permukaan yang sering disentuh, sampai mengecek ventilasi. Untuk area umum seperti koridor, lift, dan lobi, kami bersihkan secara berkala, biasanya setiap 2-3 jam sekali.³¹

Hasil wawancara dengan Housekeeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare, diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan standar kebersihan dilakukan secara terstruktur dan disiplin berdasarkan *checklist* kerja harian yang telah ditentukan oleh manajemen. Kegiatan kebersihan di kamar tamu mencakup penggantian sprei, pembersihan kamar mandi serta penyemprotan disinfektan pada permukaan yang sering disentuh seperti gagang pintu, saklar lampu, dan remote TV. Tak hanya itu,

³¹ Irsan, *Room Keeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 2 Juni 2025

housekeeper juga memastikan sirkulasi udara tetap baik dengan melakukan pengecekan dan pembersihan ventilasi kamar secara rutin.

Housekeeping berperan sentral dalam menjaga citra kebersihan hotel karena mereka yang berada di garis depan dalam memastikan setiap ruang tetap bersih, aman, dan nyaman bagi tamu. Standar yang diterapkan tidak hanya mematuhi SOP internal, tetapi juga menjadi bentuk nyata dari komitmen hotel dalam mewujudkan lingkungan yang higienis yang pada akhirnya meningkatkan rasa percaya tamu terhadap kualitas layanan hotel.

b. Kepatuhan Staf terhadap Prosedur Hygiene

Penerapan prosedur hygiene di Hotel Satria Wisata tidak hanya bergantung pada adanya aturan dan standar operasional, tetapi juga sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan staf terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Pertanyaan terkait dengan bagaimana kepatuhan staff dalam menciptakan pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan manager hotel bahwa:

Kepatuhan staf terhadap prosedur hygiene kami pantau secara berkala. Setiap staf dibekali pelatihan dasar kebersihan dan standar operasional yang wajib diterapkan setiap hari. Kami juga memiliki supervisor yang bertugas memastikan setiap prosedur dilaksanakan dengan benar. Misalnya, penggunaan alat pelindung diri seperti masker dan sarung tangan di dapur atau saat membersihkan kamar.³²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Hotel Satria Wisata Kota Parepare dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan staf terhadap prosedur hygiene merupakan salah satu fokus utama manajemen dalam menjaga kualitas layanan dan membangun kepercayaan tamu. Manajer menyampaikan bahwa pemantauan dilakukan secara berkala tidak hanya secara administratif tetapi juga melalui

³² Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 2 Juni 2025

pengawasan langsung oleh supervisor yang ditugaskan khusus untuk memastikan penerapan standar kebersihan. Setiap staf dibekali pelatihan dasar kebersihan dan pemahaman terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) yang menjadi pedoman kerja harian mereka.

Prosedur, pelatihan, dan pengawasan yang jelas staf hotel dapat bekerja secara disiplin dan terarah dalam menjaga kebersihan berkontribusi besar terhadap tingkat kepercayaan tamu karena mereka merasa yakin bahwa hotel memiliki sistem yang profesional dan bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan selama mereka menginap.

Hasil wawancara juga dijelaskan oleh Staff hotel bahwa:

Ya, kami wajib patuh pada prosedur hygiene seperti mencuci tangan secara berkala, memakai hand sanitizer, dan menjaga kebersihan meja kerja. Setiap shift juga kami bersihkan area resepsionis, telepon, dan komputer dengan disinfektan.

Tamu sering melihat langsung bagaimana kami menjaga kebersihan dan itu jadi kesan pertama yang penting. Beberapa tamu bahkan menyampaikan terima kasih karena merasa aman saat check-in.³³

Hasil wawancara dengan staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur hygiene telah menjadi bagian dari rutinitas kerja harian. Staf menyampaikan bahwa mereka secara konsisten mencuci tangan, menggunakan hand sanitizer dan menjaga kebersihan area kerja, khususnya di area resepsionis yang menjadi titik awal interaksi dengan tamu. Pembersihan secara berkala dilakukan pada peralatan yang sering disentuh seperti meja, telepon, dan komputer, menggunakan disinfektan setiap pergantian shift. Kepatuhan ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan internal, tetapi juga memberikan kesan positif bagi tamu. Banyak tamu yang merasa aman saat check-in karena dapat melihat

³³ Ramlil Muhammad, *Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 2 Juni 2025

langsung bagaimana staf menjaga kebersihan, bahkan beberapa di antaranya menyampaikan rasa terima kasih atas perhatian hotel terhadap aspek hygiene.

Begini juga dijelaskan oleh Housekeeper bahwa:

Kami semua sudah terbiasa mengikuti prosedur hygiene, seperti menggunakan sarung tangan, masker, dan apron saat membersihkan kamar. Alat kebersihan kami juga dibedakan sesuai area, jadi tidak boleh satu alat dipakai di beberapa tempat.

Kami tahu bahwa kebersihan jadi perhatian utama tamu, jadi kami sangat hati-hati. Kalau ada yang kurang bersih atau terlewat, biasanya supervisor langsung tegur dan kami perbaiki. Kepatuhan ini bukan cuma aturan, tapi juga bagian dari tanggung jawab kami untuk jaga nama baik hotel.³⁴

Hasil wawancara dengan housekeeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare menegaskan bahwa kepatuhan terhadap prosedur hygiene telah menjadi budaya kerja yang melekat dalam keseharian staf. Mereka terbiasa menggunakan alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker dan apron saat membersihkan kamar, guna memastikan kebersihan dan mencegah kontaminasi silang. Bahkan alat kebersihan dibedakan berdasarkan area penggunaan sehingga tidak digunakan secara bergantian di tempat yang berbeda, yang bisa menimbulkan risiko penyebaran kotoran atau kuman. Staf housekeeping menyadari bahwa tamu sangat memperhatikan aspek kebersihan sehingga mereka bekerja dengan penuh kehati-hatian. Jika ditemukan kekurangan supervisor akan langsung memberikan teguran dan staf segera melakukan perbaikan.

c. Pengawasan pada aktivitas yang menyebabkan Non Hygienis

Pengawasan terhadap aktivitas yang berpotensi menimbulkan kondisi non-hygienis merupakan bagian penting dalam sistem pengelolaan hygiene di Hotel Satria Wisata Kota Parepare. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dan

³⁴ Irsan, *Room Keeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 2 Juni 2025

staf, hotel telah menerapkan langkah-langkah pengawasan yang ketat dan sistematis untuk mencegah praktik yang dapat membahayakan kebersihan dan kenyamanan lingkungan hotel, khususnya di area dapur dan pengolahan makanan. Bagaimana staf hotel memastikan tidak ada perilaku tidak hygienis seperti meludah atau membuang ingus di area pengolahan makanan, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Kami menerapkan aturan ketat di area dapur, termasuk larangan keras terhadap perilaku tidak higienis seperti meludah atau membuang ingus sembarangan. Setiap staf dapur sudah diberi tahu sejak pelatihan awal bahwa tindakan tersebut merupakan pelanggaran berat. Kami pasang juga signage di beberapa titik sebagai pengingat, dan setiap supervisor memiliki tanggung jawab untuk mengawasi langsung aktivitas di dapur. Jika ada staf yang melanggar, sanksi tegas akan diberikan, mulai dari peringatan tertulis hingga pemutusan kerja jika berulang. Sejauh ini, alhamdulillah belum pernah ada kasus seperti itu karena kami terus membina kesadaran staf tentang pentingnya kebersihan.³⁵

Hasil wawancara dengan manajer Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa pihak manajemen menerapkan pengawasan yang sangat ketat terhadap perilaku tidak higienis di area dapur seperti meludah atau membuang ingus sembarangan. Sejak awal pelatihan, setiap staf dapur telah dibekali pemahaman bahwa tindakan semacam itu merupakan pelanggaran berat yang tidak dapat ditoleransi. Selain pembinaan, hotel juga memasang signage atau tanda peringatan di beberapa titik strategis sebagai pengingat agar staf selalu menjaga perilaku higienis saat bekerja. Untuk memastikan aturan benar-benar dipatuhi supervisor dapur diberikan tanggung jawab langsung untuk mengawasi aktivitas staf secara rutin. Bagaimana prosedur kebersihan diterapkan di area bakery dan pastry, seperti

³⁵ Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 2 Juni 2025

oven, meja stainless, dan tempat pendingin, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Di area bakery dan pastry, kami punya jadwal pembersihan khusus. Oven dibersihkan setiap selesai digunakan, baik bagian dalam maupun pegangan luarnya. Meja stainless dibersihkan dengan disinfektan food-grade sebelum dan sesudah digunakan. Untuk chiller atau tempat pendingin, kami lakukan pembersihan rutin setiap minggu dan cek suhu harian untuk memastikan penyimpanan tetap aman.³⁶

Hasil wawancara dengan staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa prosedur kebersihan di area bakery dan pastry dijalankan dengan disiplin dan terjadwal. Setiap peralatan utama seperti oven, meja stainless, dan tempat pendingin memiliki protokol pembersihan yang berbeda sesuai fungsinya. Oven dibersihkan secara menyeluruh setiap kali selesai digunakan, mencakup bagian dalam serta bagian luarnya seperti pegangan, guna mencegah penumpukan sisa bahan makanan atau lemak yang dapat menjadi sumber kontaminasi. Meja stainless yang digunakan untuk pengolahan adonan dibersihkan dengan disinfektan food-grade sebelum dan sesudah pemakaian untuk menjaga kebersihan permukaan kerja. Sementara itu, untuk chiller atau tempat pendingin, staf melakukan pembersihan rutin setiap minggu serta melakukan pencatatan suhu harian guna memastikan suhu penyimpanan tetap stabil dan aman bagi bahan makanan.

Bagaimana langkah-langkah pengawasan atau SOP yang diterapkan untuk memastikan setiap peralatan dapur dibersihkan sesuai standar, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Kami punya SOP tertulis untuk setiap jenis peralatan dapur, mulai dari pisau, panci, hingga alat elektronik seperti mixer. Ada alur pembersihan yang harus

³⁶ Ramli Muhammad, *Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 2 Juni 2025

diikuti, termasuk alat pembersih yang boleh digunakan. Setiap shift, ada pengecekan akhir oleh supervisor dapur untuk memastikan tidak ada peralatan yang kotor atau tertinggal.³⁷

Hasil wawancara dengan staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa pengawasan terhadap kebersihan peralatan dapur dilakukan secara sistematis melalui penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang jelas dan tertulis. Setiap jenis peralatan, mulai dari pisau, panci, hingga alat elektronik seperti mixer memiliki alur pembersihan yang berbeda sesuai karakteristik bahan dan fungsinya. SOP tersebut juga mencantumkan jenis alat pembersih yang diperbolehkan untuk memastikan kebersihan maksimal tanpa merusak peralatan. Selain itu, pada setiap pergantian shift dilakukan pengecekan akhir oleh supervisor dapur untuk memastikan bahwa semua peralatan telah dibersihkan dengan benar dan tidak ada yang terlewat. Apakah hotel memiliki pelatihan atau panduan khusus bagi staf dapur dalam menjaga kebersihan peralatan kerja, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Tentu, kami punya pelatihan rutin minimal dua kali setahun, khusus untuk staf dapur. Pelatihan ini mencakup teknik mencuci peralatan, menjaga suhu penyimpanan bahan makanan, serta cara menghindari kontaminasi silang. Kami juga memberikan panduan tertulis yang dibagikan saat orientasi kerja. Di dapur, setiap area kerja ditempelkan ringkasan SOP supaya staf bisa selalu mengingat standar yang berlaku.³⁸

Hasil wawancara dengan staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa hotel secara aktif memberikan pelatihan dan panduan khusus kepada staf dapur dalam menjaga kebersihan peralatan kerja. Pelatihan ini dilakukan secara rutin minimal dua kali dalam setahun dan mencakup berbagai aspek penting, seperti teknik mencuci peralatan secara efektif, menjaga suhu penyimpanan bahan makanan

³⁷ Irsan, *Room Keeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

³⁸ Ramli Muhammad, *Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

agar tetap aman, serta pencegahan kontaminasi silang. Selain pelatihan langsung, hotel juga menyediakan panduan tertulis yang diberikan kepada staf baru saat orientasi kerja.

Sejauh mana kebersihan area dapur dan peralatannya memengaruhi tingkat kepercayaan tamu terhadap kualitas makanan hotel, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Sangat berpengaruh. Banyak tamu, terutama yang datang ke restoran kami, merasa yakin makanannya bersih karena mereka lihat sendiri bagaimana dapur kami tertata rapi dan tidak berbau.³⁹

Hasil wawancara dengan staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa kebersihan area dapur dan peralatannya memiliki dampak besar terhadap tingkat kepercayaan tamu terhadap kualitas makanan yang disajikan. Banyak tamu yang mengunjungi restoran hotel merasa lebih yakin dan nyaman saat menikmati makanan karena mereka dapat melihat langsung kondisi dapur yang tertata rapi, bersih, dan bebas dari bau tidak sedap.

2. Pengelolaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare

a. Standar Sanitasi pada Lingkungan Hotel (Outdoor Area)

Hotel Satria Wisata Kota Parepare memberikan perhatian serius terhadap standar sanitasi di lingkungan luar hotel (outdoor area), seperti taman, halaman, parkiran, dan area sekitar gedung. Kebersihan area luar menjadi bagian penting dari kesan pertama tamu saat tiba di hotel sehingga pengelola hotel menerapkan langkah-langkah sanitasi yang terencana dan berkelanjutan. Bagaimana sistem pengolahan sampah dan limbah cair hotel dijalankan untuk memastikan

³⁹ Irsan, *Room Keeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

kebersihan dan keamanan lingkungan, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Untuk sampah, kami sudah pisahkan antara sampah organik dan anorganik sejak dari dapur maupun area tamu. Kami punya tempat sampah dengan label warna di setiap titik strategis, dan sampah dikumpulkan oleh petugas kebersihan tiga kali sehari. Sementara untuk limbah cair, hotel ini sudah bekerja sama dengan pihak ketiga yang melakukan penyedotan berkala dari instalasi pengolahan air limbah (IPAL) kami.⁴⁰

Hasil wawancara dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan sistem pengolahan sampah dan limbah cair yang terstruktur dan berorientasi pada kebersihan serta keamanan lingkungan. Untuk pengelolaan sampah, hotel memisahkan antara sampah organik dan anorganik langsung dari sumbernya, seperti dapur dan area tamu. Tempat sampah dengan label warna yang jelas ditempatkan di titik-titik strategis guna memudahkan pemisahan dan meningkatkan kesadaran staf maupun tamu dalam membuang sampah sesuai jenisnya. Sampah-sampah ini kemudian dikumpulkan oleh petugas kebersihan sebanyak tiga kali sehari untuk menghindari penumpukan dan bau tidak sedap.

Apa upaya hotel dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan luar, seperti taman, parkiran, dan area sekitar hotel, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Area luar seperti taman, parkiran, dan jalur masuk hotel kami bersihkan setiap pagi dan sore. Ada petugas khusus yang menyapu, mencabut rumput liar, dan menyiram tanaman secara teratur. Kami juga menyediakan tempat sampah tertutup di area luar agar tamu tidak membuang sampah sembarangan. Begitu juga dengan ini kolam renang yang kami punya.⁴¹

⁴⁰ Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

⁴¹ Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

Hasil wawancara dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare mengungkapkan bahwa hotel memiliki komitmen kuat dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan luar sebagai bagian dari upaya menciptakan kesan positif bagi tamu sejak pertama kali tiba. Area luar seperti taman, parkiran, jalur masuk, dan kolam renang dibersihkan secara rutin setiap pagi dan sore hari oleh petugas kebersihan khusus. Tugas mereka mencakup menyapu area luar, mencabut rumput liar dan menyiram tanaman untuk menjaga keasrian dan kebersihan lingkungan.

Bagaimana hotel menjamin ketersediaan air bersih yang sehat untuk keperluan tamu dan operasional, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Kalau persoalan ketersediaan air kita disini memang murni dari pengeboran dari kami sendiri karena memang kebutuhan air itu sangat penting, kalau untuk fasilitas disini kami kan punya juga fasilitas air hangat dingin sama air panas memang.⁴²

Hasil wawancara dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa hotel memiliki komitmen penuh terhadap ketersediaan air bersih yang sehat sebagai bagian dari pelayanan kepada tamu dan operasional harian. Pihak hotel menjelaskan bahwa sumber air bersih berasal dari pengeboran mandiri yang artinya hotel memiliki sistem sumur bor sendiri untuk menjamin pasokan air yang cukup dan berkelanjutan.

Bagaimana kondisi toilet di hotel dijaga agar tetap bersih, tidak berbau, dan kering setelah digunakan, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

⁴² Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

Sangat kami jaga, salah satu aspek paling penting itu memang toilet, karena memang selama ini itu yang menjadi perhatian kita, setiap hari itu memang dibersihkan sama keeper.⁴³

Hasil wawancara dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa kebersihan toilet menjadi salah satu prioritas utama dalam pengelolaan fasilitas hotel. Pihak manajemen menyadari bahwa kondisi toilet sangat memengaruhi kesan dan kenyamanan tamu sehingga dijaga dengan sangat ketat dan rutin.

Kutipan hasil wawancara dengan tamu juga menjelaskan bahwa:

Menurut saya, hotel ini sangat memperhatikan kebersihan. Dari awal masuk sudah terasa suasana yang bersih dan tertata rapi. Kamarnya wangi, seprei bersih, dan kamar mandinya juga higienis. Saya merasa nyaman menginap di sini karena sanitasi kamar mandi sangat baik dan tidak ada bau tak sedap.⁴⁴

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa tamu memiliki persepsi yang sangat positif terhadap standar kebersihan dan sanitasi di Hotel Satria Wisata Kota Parepare. Tamu menyatakan bahwa sejak pertama kali masuk ke area hotel, sudah terlihat dan terasa suasana yang bersih, tertata, dan nyaman. Penilaian tersebut diperkuat dengan kondisi kamar yang wangi, sprei yang bersih, serta kamar mandi yang higienis dan bebas dari bau tidak sedap. Hal ini mencerminkan bahwa pihak hotel telah berhasil menerapkan pengelolaan hygiene dan sanitasi dengan baik, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu.

Nasumber lainnya menjelaskan bahwa:

Saya cukup sering menginap di hotel dan sejauh ini Hotel Satria Wisata adalah salah satu yang paling bersih. Toilet umum dan fasilitas lainnya

⁴³ Ramli Muhammad, *Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

⁴⁴ Irsan, *Room Keeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

dijaga dengan sangat baik. Setiap kali saya ke lobi atau ruang publik lainnya, selalu tersedia hand sanitizer. Saya sangat menghargai itu, apalagi sejak pandemi.⁴⁵

Hasil wawancara dengan narasumber tersebut menguatkan penilaian positif terhadap standar kebersihan dan sanitasi Hotel Satria Wisata Kota Parepare. Narasumber yang merupakan tamu dengan pengalaman menginap di berbagai hotel menyatakan bahwa hotel ini termasuk salah satu yang paling bersih. Penilaian ini didasarkan pada kondisi toilet umum dan fasilitas lainnya yang selalu terjaga kebersihannya. Selain itu, ketersediaan hand sanitizer di area publik seperti lobi menunjukkan komitmen hotel dalam menjaga protokol kebersihan, khususnya pasca pandemi.

b. Standar Sanitasi Area Ruang Hotel (Indoor Area)

Standar sanitasi pada area ruang hotel, khususnya area dalam ruangan (indoor), menjadi aspek penting dalam menjaga kenyamanan, kebersihan, dan kesehatan lingkungan hotel. Di Hotel Satria Wisata Kota Parepare, kebersihan kamar tamu menjadi prioritas utama yang dijalankan secara konsisten melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan harian. Bagaimana pihak hotel menjaga kebersihan ruang kamar agar terasa sejuk, wangi, dan bebas dari bau tidak sedap, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu adalah salah satu prioritas utama kami. Kami memiliki SOP pembersihan kamar yang dilakukan setiap hari, termasuk penggantian linen, penyedotan debu, dan pembersihan kamar mandi secara menyeluruh.

Agar kamar tetap terasa sejuk dan wangi, kami menggunakan pengharum

⁴⁵ Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

ruangan khusus hotel yang tidak menyengat, serta memastikan ventilasi dan AC berfungsi dengan baik. Kami juga rutin membersihkan filter AC.⁴⁶

Hasil wawancara dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan kamar tamu merupakan salah satu prioritas utama dalam operasional hotel. Untuk menjaga standar tersebut, hotel telah menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pembersihan kamar yang dilakukan setiap hari, mencakup penggantian linen, penyedotan debu, serta pembersihan kamar mandi secara menyeluruh. Selain kebersihan fisik, pihak hotel juga memastikan kamar memiliki suasana yang sejuk, wangi, dan bebas dari bau tidak sedap. Hal ini dilakukan dengan menggunakan pengharum ruangan khusus yang dirancang agar tidak menyengat serta dengan memastikan bahwa sistem ventilasi dan pendingin udara (AC) bekerja secara optimal. Untuk menjaga kualitas udara filter AC juga rutin dibersihkan, sehingga sirkulasi udara tetap segar dan bebas debu.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan beberapa tamu yang menjelaskan bahwa:

Pandangan saya mengenai hotel ini menurutku itu sangat higenis dan sanitasinya juga bagus karena bersih dan juga kita nyaman disini.⁴⁷

Hasil wawancara dengan beberapa tamu Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa tamu memiliki pandangan positif terhadap kondisi kebersihan dan sanitasi hotel. Salah satu tamu menyatakan bahwa hotel ini dianggap sangat higienis dan memiliki standar sanitasi yang baik. Hal tersebut terlihat dari kondisi lingkungan yang bersih serta suasana yang nyaman selama menginap. Pernyataan ini mencerminkan bahwa upaya manajemen hotel dalam

⁴⁶ Irsan, *Room Keeper Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

⁴⁷ Rismayanti, *Tamu Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

menerapkan standar hygiene dan sanitasi berhasil memberikan dampak positif terhadap pengalaman tamu. Kenyamanan yang dirasakan menunjukkan adanya kepercayaan terhadap kualitas layanan hotel, khususnya dalam aspek kebersihan, yang menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kepuasan pelanggan di industri perhotelan.

Hasil wawancara lainnya menjelaskan bahwa:

Kami bertugas membersihkan kamar dengan menyeluruh, mulai dari tempat tidur, lantai, kaca, sampai kamar mandi. Setelah dibersihkan, kami semprotkan pengharum ruangan dan pastikan tidak ada debu atau bau yang tertinggal.

Untuk kebersihan, kami juga menggunakan cairan disinfektan pada permukaan yang sering disentuh seperti gagang pintu, remote TV, dan meja. Semua alat pembersih kami pisahkan untuk tiap jenis area supaya tidak tercampur. Tamu sering memuji kebersihan kamar, dan itu bikin kami bangga.⁴⁸

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa staf kebersihan di Hotel Satria Wisata Kota Parepare menjalankan tugas dengan komitmen tinggi terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Mereka melakukan pembersihan secara menyeluruh, mencakup tempat tidur, lantai, kaca, dan kamar mandi, serta memastikan setiap sudut kamar bebas dari debu dan bau tidak sedap. Setelah proses pembersihan, staf juga menyemprotkan pengharum ruangan agar suasana kamar tetap wangi dan segar.

Selain itu, protokol disinfeksi juga diterapkan secara ketat, terutama pada permukaan yang sering disentuh, seperti gagang pintu, remote TV, dan meja. Untuk menjaga standar sanitasi, alat pembersih dipisahkan berdasarkan jenis area, sehingga mencegah kontaminasi silang. Apa saja fasilitas sanitasi yang disediakan hotel untuk tamu dan staf, seperti hand sanitizer, tisu, dan tempat cuci

⁴⁸ Risno Alfajri, *Tamu Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 3 Juni 2025

tangan, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Kami menyediakan berbagai fasilitas sanitasi untuk mendukung kebersihan dan kenyamanan tamu serta staf. Di setiap kamar kami lengkapi dengan tisu toilet, tisu wajah, sabun cair, dan shampoo. Di area umum seperti lobi, koridor, dan ruang meeting, tersedia hand sanitizer dan tempat cuci tangan yang rutin diisi ulang.⁴⁹

Hasil wawancara dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare mengungkapkan bahwa hotel sangat memperhatikan penyediaan fasilitas sanitasi sebagai bagian dari upaya menjaga kebersihan dan kenyamanan baik bagi tamu maupun staf. Di setiap kamar, hotel telah menyediakan tisu toilet, tisu wajah, sabun cair dan sampo sebagai perlengkapan dasar kebersihan pribadi tamu.

c. Standar Sanitasi Penyimpanan Bahan Dapur dan Keperluan Makanan

Standar sanitasi dalam penyimpanan bahan dapur dan keperluan makanan di Hotel Satria Wisata Kota Parepare menjadi perhatian serius guna menjamin keamanan pangan dan mendukung kepercayaan tamu terhadap kualitas makanan yang disajikan. Hasil wawancara dengan pihak manajemen dan staf dapur menunjukkan bahwa hotel memiliki SOP penyimpanan bahan makanan yang ketat termasuk pemilahan antara bahan mentah dan matang serta penggunaan wadah tertutup bersih dan label tanggal kedaluwarsa untuk setiap item. Bagaimana standar penyimpanan bahan makanan dan alat kebersihan dijalankan untuk mendukung sanitasi yang baik, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Kami menerapkan pemisahan yang jelas antara area penyimpanan bahan makanan dan alat kebersihan. Bahan makanan disimpan di tempat khusus

⁴⁹ Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 4 Juni 2025

yang memiliki suhu terkontrol seperti lemari pendingin (chiller dan freezer) dan rak kering (dry storage). Kami menerapkan sistem FIFO (First In, First Out) agar bahan tidak kedaluwarsa dan selalu dalam kondisi segar. Setiap bahan diberi label tanggal masuk dan kedaluwarsa. Untuk alat kebersihan seperti cairan pembersih dan peralatan pel, semuanya disimpan di ruangan terpisah yang tidak boleh diakses oleh staf dapur kecuali yang bertugas kebersihan.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare, standar penyimpanan bahan makanan dan alat kebersihan dijalankan dengan sangat sistematis dan disiplin untuk mendukung sanitasi yang baik. Pihak hotel secara tegas memisahkan area penyimpanan bahan makanan dari area penyimpanan alat kebersihan, guna mencegah kontaminasi silang yang dapat membahayakan kualitas makanan. Bahan makanan disimpan dalam ruang dengan suhu yang sesuai, seperti lemari pendingin (*chiller dan freezer*) untuk produk segar dan beku, serta rak penyimpanan kering (*dry storage*) untuk bahan non-perishable.

Hasil wawancara menjelaskan bahwa:

Kami punya kulkas khusus untuk bahan segar seperti sayuran, daging, dan ikan. Daging dan ikan disimpan terpisah agar tidak mencemari bahan lain. Kami juga tidak mencampur bahan matang dan mentah di tempat yang sama.

Setiap bahan kami letakkan dalam wadah tertutup dan diberi label tanggal. Untuk dry ingredients seperti tepung dan gula, disimpan di rak tertutup dalam kontainer kedap udara agar tidak lembab atau terkontaminasi serangga.⁵¹

Hasil wawancara dengan staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa prosedur penyimpanan bahan makanan dilakukan dengan sangat cermat dan mengikuti standar sanitasi yang ketat. Staf menyebutkan bahwa hotel memiliki kulkas khusus yang diperuntukkan bagi bahan-bahan segar

⁵⁰ Dipo Prawansa, *Manager Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 4 Juni 2025

⁵¹ Ramli Muhammad, *Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 4 Juni 2025

seperti sayuran, daging, dan ikan. Pentingnya pemisahan disoroti dengan jelas—daging dan ikan disimpan terpisah untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang terhadap bahan lain. Bagaimana prosedur pembersihan alat masak berbahan besi, aluminium, dan stainless steel diterapkan oleh staf dapur hotel, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare yaitu sebagai berikut:

Semua alat pembersih seperti pel, ember, dan cairan disinfektan kami simpan di gudang khusus yang jauh dari dapur dan area tamu. Alat-alat ini juga dibedakan warnanya untuk tiap area, misalnya alat kamar mandi tidak boleh digunakan di dapur atau kamar tamu.⁵²

Hasil wawancara dengan staf Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa prosedur pembersihan alat masak yang berbahan besi, aluminium, dan stainless steel dilaksanakan dengan sistematis dan memperhatikan aspek higienis. Walaupun penjelasan secara langsung mengenai alat masak tidak disebutkan, informasi yang diberikan menegaskan adanya pemisahan yang ketat terhadap peralatan kebersihan berdasarkan fungsinya. Semua alat pembersih seperti pel, ember, dan cairan disinfektan disimpan di gudang khusus yang letaknya terpisah dari dapur dan area tamu, sehingga menghindari risiko kontaminasi silang.

B. Pembahasan

1. Pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare

Penerapan standar kebersihan atau *hygiene management* merupakan aspek esensial dalam menciptakan citra positif dan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap layanan sebuah hotel. Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan

⁵² Ramlil Muhammad, *Staff Hotel Satria Wisata Kota Parepare*, Wawancara 4 Junppai 2025

bahwa kebersihan tidak hanya dilihat sebagai kewajiban operasional, tetapi menjadi bagian integral dari strategi pelayanan yang profesional. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa hotel secara konsisten menerapkan sistem pengelolaan kebersihan yang menyeluruh, baik di ruang publik maupun ruang privat.

Manajemen hotel secara eksplisit mengadopsi *Standard Operating Procedure (SOP)* yang mengacu pada pedoman Kementerian Kesehatan dan standar industri perhotelan. SOP ini mencakup aktivitas pembersihan rutin yang dijalankan minimal dua kali sehari di seluruh area hotel, termasuk kamar tamu, lobi, koridor, restoran, serta fasilitas umum lainnya. Selain itu, dilakukan juga inspeksi mendadak secara berkala guna memastikan bahwa tidak ada area yang terabaikan.⁵³ Hal ini menunjukkan adanya upaya pengawasan internal yang ketat untuk menjamin bahwa standar hygiene tetap terjaga dengan baik.

Pentingnya aspek kebersihan tidak hanya ditunjukkan dalam pelaksanaan teknis, tetapi juga dalam bentuk komunikasi yang efektif antara staf dan tamu. Berdasarkan wawancara dengan staf hotel, diketahui bahwa mereka secara aktif memberikan informasi kepada tamu mengenai protokol kebersihan yang telah diterapkan, seperti penggunaan hand sanitizer, penyemprotan disinfektan, dan sanitasi kamar sebelum tamu check-in.⁵⁴ Respons cepat terhadap masukan tamu mengenai kebersihan juga menjadi indikator kuat dari profesionalisme layanan yang dijalankan oleh pihak hotel. Tindakan ini tidak hanya menciptakan rasa

⁵³ Sulastri, B. A., Soumena, M. Y., & Hannani, H. (2024). Analisis Higiene Dan Sanitasi Hotel Syariah Atiqa Pinrang.

⁵⁴ Muhammadun, M. *Analisis Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk Farmasi Halal di Kota Parepare*. [PDF]. Universitas Muhammadiyah Makassar. Diakses dari <https://unismuh.ac.id>

aman dan nyaman bagi tamu, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap komitmen hotel dalam menjaga kebersihan.

Housekeeping memiliki peran vital dalam pelaksanaan standar kebersihan. Wawancara dengan housekeeper menunjukkan bahwa mereka bekerja berdasarkan checklist harian yang mencakup penggantian linen, pembersihan kamar mandi, penyemprotan disinfektan pada area yang sering disentuh, hingga pengecekan sirkulasi udara dan ventilasi kamar. Untuk area umum, pembersihan dilakukan secara berkala, setiap 2–3 jam sekali, memastikan area dengan lalu lintas tinggi tetap higienis. Proses ini mencerminkan struktur kerja yang sistematis dan disiplin, serta menunjang konsistensi dalam pelaksanaan kebersihan hotel secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Satria Wisata Kota Parepare telah menerapkan pengelolaan hygiene yang komprehensif dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Keterlibatan semua lini staf, mulai dari manajemen hingga petugas *housekeeping*, menjadi faktor kunci dalam membangun sistem kebersihan yang efektif. Kombinasi antara SOP yang ketat, pelaksanaan yang disiplin, serta komunikasi yang terbuka dengan tamu menjadikan kebersihan sebagai keunggulan kompetitif hotel dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, pendekatan ini dapat dijadikan model atau referensi dalam praktik manajemen kebersihan di sektor perhotelan lainnya.

Penjelasan tersebut juga di dukung masyarakat terhadap pengembangan pariwisata di Kota Parepare sama halnya dengan menggali potensi wisata kota, mengetahui upaya yang telah dilakukan baik pemerintah maupun swasta sebagai bentuk peningkatan pariwisata, serta mengukur kepuasan wisatawan ketika mengunjungi objek wisata di Kota Parepare. Penelitian analisis persepsi

masyarakat terhadap pengembangan pariwisata di Kota Parepare dirasa perlu untuk dikaji dan diidentifikasi secara menyeluruh dalam membantu pengembangan serta potensi pariwisata yang dimiliki Kota Parepare.⁵⁵ Konsep ini sangat berkaitan dengan praktik pengelolaan *hygiene* dan sanitasi di Hotel Satria Wisata Kota Parepare yang telah menjalankan standar kebersihan tinggi sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan berkualitas dan kepercayaan pelanggan. Dengan menerapkan SOP ketat, pelibatan aktif seluruh staf, serta komunikasi terbuka dengan tamu, hotel ini menunjukkan bahwa pelayanan yang sesuai syariah tidak hanya menyentuh aspek halal, tetapi juga mencakup aspek *thayyib* (baik, higienis, dan aman) bagi pengunjung.

Kepatuhan staf terhadap prosedur *hygiene* di Hotel Satria Wisata Kota Parepare menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung kualitas layanan hotel dan membangun kepercayaan tamu. Kepatuhan staf tidak hanya sekadar menjalankan aturan, tetapi merupakan bagian dari budaya kerja yang terus dipantau dan ditingkatkan. Setiap staf dibekali pelatihan dasar kebersihan serta pemahaman terhadap *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Pelatihan ini bersifat wajib dan diterapkan dalam kegiatan harian staf, baik yang bertugas di bagian front office, housekeeping, maupun dapur.

Manajer hotel menjelaskan bahwa pengawasan terhadap kepatuhan staf dilakukan secara berkala, baik melalui pemantauan langsung oleh supervisor maupun evaluasi administratif. Dalam praktiknya, staf diwajibkan menggunakan alat pelindung diri seperti masker, sarung tangan, dan apron sesuai dengan tugas

⁵⁵ Hariani, A., Yunus, M., & Syarifuddin, M. (2024). Implementasi Teori Six'a Dalam Pengembangan Obyek Wisata Pantai Harapan Ammani.

masing-masing, terutama saat bekerja di dapur atau saat membersihkan kamar. Prosedur ini memastikan bahwa kebersihan dan keselamatan kerja tetap terjaga dan risiko penyebaran kuman dapat diminimalisir.

Penjelasan tersebut sejalan dengan pandangan suryadi kadir bahwa Pengelolaan yang baik pada objek wisata merupakan kunci utama dalam menjamin keberlangsungan, daya tarik, serta kontribusi objek wisata terhadap perekonomian lokal dan nasional. Pengelolaan yang profesional akan memastikan bahwa fasilitas, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan pengunjung tetap terjaga. Hal ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan yang dapat mendorong kunjungan berulang dan promosi dari mulut ke mulut.⁵⁶ Prosedur *hygiene* telah menjadi bagian dari rutinitas harian. Mereka menyampaikan bahwa setiap pergantian shift, area kerja seperti meja resepsionis, komputer, dan telepon dibersihkan dengan disinfektan. Mereka juga secara disiplin mencuci tangan dan menggunakan hand sanitizer. Staf memahami bahwa interaksi pertama dengan tamu, seperti saat check-in, memberikan kesan awal yang sangat penting. Oleh karena itu, menjaga kebersihan bukan hanya tugas, tetapi juga bentuk pelayanan yang mencerminkan *profesionalisme* dan kepedulian terhadap kenyamanan tamu.

Kepatuhan terhadap prosedur *hygiene* telah menjadi budaya kerja yang mengakar. Mereka terbiasa menggunakan alat pelindung diri dan membedakan alat kebersihan berdasarkan area kerja, seperti alat khusus untuk kamar mandi, kamar tamu, dan area publik. Hal ini bertujuan untuk menghindari kontaminasi silang dan menjaga standar sanitasi. Selain itu, housekeeper menyatakan bahwa

⁵⁶Suryadi Kadir, Pengelolaan Objek Wisata Permandian Air Panas Sulili di Kabupaten Pinrang (2018)

mereka bekerja dengan penuh kehati-hatian karena memahami bahwa kebersihan adalah salah satu hal utama yang diperhatikan oleh tamu. Jika ada kelalaian atau kekurangan, supervisor akan segera memberikan arahan, dan staf langsung melakukan perbaikan.

Pengawasan terhadap aktivitas yang berpotensi menimbulkan kondisi non-hygienis merupakan elemen krusial dalam sistem manajemen kebersihan Hotel Satria Wisata Kota Parepare. Hotel menerapkan sistem pengawasan yang ketat dan menyeluruh, terutama di area rawan seperti dapur dan pengolahan makanan. Tindakan preventif ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas di lingkungan hotel tidak menimbulkan risiko kontaminasi atau menurunkan standar kebersihan yang telah ditetapkan.

Manajer hotel menegaskan bahwa sejak tahap pelatihan awal, staf telah dibekali pemahaman bahwa perilaku tidak higienis, seperti meludah atau membuang ingus sembarangan, merupakan pelanggaran berat yang tidak ditoleransi. Untuk mendukung hal tersebut, manajemen telah memasang signage atau papan pengingat di berbagai titik strategis di area dapur sebagai bentuk edukasi visual dan pengingat berkelanjutan. Pengawasan langsung juga dilakukan secara rutin oleh supervisor dapur, yang bertanggung jawab untuk memantau dan menindaklanjuti setiap pelanggaran. Sanksi diberikan secara tegas dan berjenjang, mulai dari peringatan tertulis hingga pemutusan hubungan kerja apabila pelanggaran dilakukan berulang. Menurut manajer, hingga saat ini belum pernah terjadi kasus pelanggaran tersebut karena kesadaran staf telah terbentuk dengan baik melalui pembinaan berkelanjutan.

Selain itu, hasil wawancara dengan staf di bagian *bakery* dan *pastry* menunjukkan bahwa mereka menjalankan protokol pembersihan dengan sangat

disiplin. Oven dibersihkan setiap selesai digunakan, baik bagian dalam maupun luar, untuk mencegah penumpukan sisa bahan yang dapat menjadi sumber kontaminasi. Meja stainless yang digunakan untuk pengolahan adonan juga dibersihkan dengan disinfektan *food-grade* sebelum dan sesudah digunakan. Tempat pendingin (chiller) dibersihkan secara rutin setiap minggu dan dilakukan pencatatan suhu harian untuk memastikan bahwa suhu penyimpanan berada dalam kondisi aman. Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa setiap peralatan memiliki perlakuan khusus berdasarkan karakteristik dan fungsinya, guna menjaga standar kebersihan secara menyeluruh.

Untuk mendukung kebersihan peralatan dapur secara umum, staf menyampaikan bahwa hotel memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* tertulis yang mengatur cara pembersihan untuk setiap jenis peralatan, termasuk pisau, panci, dan alat elektronik seperti mixer. SOP ini juga mencakup jenis pembersih yang boleh digunakan untuk menghindari kerusakan peralatan sekaligus memastikan efektivitas kebersihan. Setiap akhir shift, supervisor melakukan pengecekan menyeluruh untuk memastikan tidak ada peralatan yang kotor atau tertinggal dalam kondisi tidak layak.

Dalam hal peningkatan kapasitas staf, hotel menyelenggarakan pelatihan rutin minimal dua kali dalam setahun khusus untuk staf dapur. Pelatihan ini mencakup teknik mencuci peralatan dengan benar, menjaga suhu penyimpanan bahan makanan, serta cara mencegah kontaminasi silang. Selain itu, hotel juga membagikan panduan tertulis selama masa orientasi kerja dan menempelkan ringkasan SOP di setiap area kerja agar mudah diakses dan diingat oleh staf setiap saat. Dampak dari penerapan pengawasan ketat terhadap kebersihan dapur dan peralatannya sangat dirasakan oleh tamu. Banyak tamu yang merasa yakin

akan kualitas makanan yang disajikan setelah melihat langsung kondisi dapur yang bersih, tertata rapi, dan bebas dari bau tak sedap. Persepsi positif ini menunjukkan bahwa transparansi dan komitmen terhadap kebersihan mampu meningkatkan kepercayaan tamu terhadap mutu pelayanan dan produk yang ditawarkan hotel.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Hotel Satria Wisata Kota Parepare telah menerapkan sistem pengawasan yang menyeluruh terhadap aktivitas yang berpotensi non-hygienis. Melalui kombinasi SOP tertulis, pelatihan berkala, pengawasan langsung oleh supervisor, serta kesadaran staf yang tinggi, hotel berhasil menjaga standar kebersihan yang berdampak positif terhadap citra dan kepercayaan tamu.

2. Pengelolaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare

Pengelolaan sanitasi di lingkungan luar Hotel Satria Wisata Kota Parepare merupakan bagian integral dari strategi peningkatan kepercayaan tamu. Sanitasi area luar mencakup kebersihan taman, halaman, jalur masuk, parkiran, serta kolam renang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen, hotel menunjukkan perhatian serius terhadap kebersihan area luar melalui berbagai upaya terstruktur dan berkelanjutan.

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan sanitasi adalah sistem pengolahan sampah dan limbah cair. Hotel telah memisahkan sampah organik dan anorganik sejak dari sumbernya, seperti dapur dan area tamu. Penggunaan tempat sampah dengan kode warna yang diletakkan di berbagai titik strategis memudahkan proses pemilahan dan mendorong partisipasi aktif dari staf dan tamu. Sampah dikumpulkan oleh petugas kebersihan sebanyak tiga kali sehari

untuk menghindari penumpukan yang dapat menyebabkan bau atau menjadi sarang penyakit. Sementara itu, untuk limbah cair, hotel bekerja sama dengan pihak ketiga dalam pengelolaan instalasi pengolahan air limbah (IPAL) dan melakukan penyedotan secara berkala. Ini menunjukkan bahwa hotel tidak hanya menjaga kebersihan internal, tetapi juga berkontribusi pada kelestarian lingkungan sekitar.

Dalam menjaga kebersihan taman dan area luar, hotel menugaskan petugas khusus yang membersihkan area luar secara rutin, baik pagi maupun sore hari. Tugas mereka tidak hanya menyapu dan mencabut rumput liar, tetapi juga menyiram tanaman agar area tetap asri dan menarik secara visual. Kebersihan kolam renang juga menjadi perhatian dengan adanya perawatan rutin yang dijalankan secara profesional. Upaya-upaya ini memperlihatkan komitmen hotel dalam menjaga lingkungan eksternal sebagai bagian dari citra layanan yang bersih dan ramah.

Ketersediaan air bersih menjadi aspek penting lainnya. Hotel menggunakan sumber air dari pengeboran mandiri untuk menjamin pasokan air yang cukup, stabil, dan bersih untuk keperluan operasional dan tamu. Selain itu, hotel menyediakan fasilitas air panas dan dingin, menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan dasar tamu selama menginap.

Salah satu indikator langsung yang mencerminkan standar sanitasi hotel adalah kondisi toilet. Manajemen menyebut bahwa toilet menjadi prioritas utama dalam pengelolaan fasilitas karena secara psikologis memberikan kesan kuat terhadap kualitas kebersihan hotel secara keseluruhan. Pembersihan toilet dilakukan secara rutin oleh petugas yang ditugaskan khusus untuk memastikan area tetap bersih, kering, dan bebas bau. Keadaan toilet yang bersih bukan hanya

memenuhi aspek kenyamanan, tetapi juga merupakan representasi tanggung jawab hotel terhadap kesehatan dan *higienitas* ruang publik.

Pengelolaan sanitasi di area dalam (indoor) Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan adanya sistem kebersihan yang terorganisasi dengan baik, yang bertujuan untuk menciptakan kenyamanan maksimal bagi tamu selama menginap. Ruang kamar menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas sebuah hotel, sehingga perhatian khusus terhadap kebersihannya menjadi keharusan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen dan staf, pihak hotel telah menerapkan SOP (Standard Operating Procedure) pembersihan kamar secara harian. Prosedur ini meliputi kegiatan seperti penggantian linen (sprei dan sarung bantal), penyedotan debu menggunakan vacuum cleaner, serta pembersihan kamar mandi secara menyeluruh. Prosedur ini tidak hanya berorientasi pada kebersihan fisik, tetapi juga pada penciptaan suasana kamar yang sejuk, wangi, dan bebas dari bau tidak sedap. Hal ini dilakukan melalui penggunaan pengharum ruangan khusus hotel yang tidak menyengat serta pengecekan berkala terhadap sistem ventilasi dan pendingin udara (AC). Filter AC dibersihkan secara rutin untuk menjaga kualitas sirkulasi udara di dalam kamar agar tetap segar dan bebas debu.

Penjelasan tersebut sejalan dengan pandangan Suryadi Kadir yang menjelaskan bahwa dari sisi operasional harian, staf kebersihan menjalankan tugas pembersihan dengan sangat detail. Mereka membersihkan tempat tidur, lantai, kaca, hingga kamar mandi, serta menyemprotkan pengharum ruangan setelah kamar selesai dibersihkan. Tidak hanya itu, hotel juga menerapkan protokol kebersihan yang lebih ketat dengan menyemprotkan disinfektan pada

permukaan yang sering disentuh, seperti gagang pintu, remote TV, dan meja. Langkah ini merupakan bagian dari upaya pencegahan penularan penyakit dan menjaga standar sanitasi tinggi.

Salah satu hal yang juga menunjukkan komitmen terhadap kebersihan adalah penggunaan alat pembersih yang dipisahkan berdasarkan jenis area. Dengan pemisahan ini, potensi kontaminasi silang antar area dapat dicegah secara efektif, misalnya alat untuk membersihkan kamar mandi tidak digunakan untuk membersihkan meja atau tempat tidur.

Sistem manajemen kebersihan *hygiene* dan sanitasi Hotel Satria Wisata merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan guna mencegah adanya keluhan yang mempengaruhi citra baik hotel di mata pengunjung. Hal ini dapat menyebabkan kerusakan serius pada hotel. Penerapan manajemen kebersihan aktual. Penjelasan tersebut sejalan dengan pandangan Andi Bahri bahwa perilaku konsumsi tidak semata-mata diarahkan untuk memenuhi kepuasan materi, melainkan juga memperhatikan aspek spiritual dan etika, sebagaimana ditekankan dalam konsep *maqāṣid al-syarī‘ah*. Konsumsi ideal dilakukan dengan memperhatikan skala prioritas kebutuhan: mulai dari primer (darūriyyah), sekunder (hājiyyāt), hingga tersier (tahsīniyyāt), serta menghindari perilaku isrāf (berlebihan) dan tabzīr (pemborosan).⁵⁷ Dalam konteks konsumsi pangan, prinsip halāl (diperbolehkan secara hukum) dan ṭayyib (baik dan sehat untuk dikonsumsi) menjadi landasan utama. Nilai-nilai ini sejalan dengan sistem manajemen kebersihan, *hygiene*, dan sanitasi yang diterapkan di Hotel Satria Wisata.

⁵⁷ Andi Bahri, *Etika konsumsi dalam perspektif ekonomi Islam*. (Hunafa: Jurnal Studia Islamika, 11. (2024)

Dalam hal fasilitas sanitasi yang disediakan bagi tamu dan staf, Hotel Satria Wisata Kota Parepare juga menunjukkan keseriusan. Di setiap kamar tersedia tisu toilet, tisu wajah, sabun cair, dan shampoo yang mendukung kebutuhan kebersihan pribadi tamu. Sementara di area publik seperti lobi, koridor, dan ruang pertemuan, tersedia hand sanitizer dan tempat cuci tangan yang diisi ulang secara berkala. Ketersediaan fasilitas ini menunjukkan bahwa aspek sanitasi tidak hanya difokuskan pada kamar tamu, tetapi juga menjangkau seluruh area dalam hotel yang bersifat umum.

Pembahasan mengenai standar sanitasi penyimpanan bahan dapur dan keperluan makanan di Hotel Satria Wisata Kota Parepare menunjukkan bahwa manajemen hotel sangat serius dalam menjamin keamanan dan kebersihan makanan yang disajikan kepada tamu. Hotel menerapkan prosedur penyimpanan bahan makanan secara ketat dengan pemisahan yang jelas antara bahan mentah dan matang untuk mencegah kontaminasi silang. Bahan makanan seperti sayuran, daging, dan ikan disimpan dalam lemari pendingin khusus (chiller dan freezer), sedangkan bahan kering seperti tepung dan gula disimpan di rak tertutup dengan kontainer kedap udara untuk menjaga dari kelembaban dan serangga. Selain itu, setiap bahan diberi label tanggal masuk dan tanggal kedaluwarsa, serta diatur berdasarkan sistem FIFO (*First In, First Out*) agar bahan makanan tetap dalam kondisi segar dan tidak melebihi masa pakainya.

Tidak hanya itu, hotel juga sangat memperhatikan sanitasi alat dan bahan kebersihan dengan menyimpannya di tempat khusus yang terpisah dari dapur dan area tamu. Penggunaan alat pembersih dibedakan berdasarkan warna untuk tiap area, misalnya alat kebersihan kamar mandi tidak boleh digunakan di dapur. Meskipun informasi mengenai pembersihan alat masak secara spesifik tidak

dijelaskan secara langsung, prinsip yang sama dapat diasumsikan diterapkan pada alat dapur, terutama dalam memperhatikan jenis bahan seperti besi, aluminium, dan stainless steel. Semua alat pembersih disimpan di gudang khusus yang tidak diakses sembarangan untuk mencegah kontaminasi silang. Kebijakan ini mencerminkan disiplin tinggi dalam menjaga standar sanitasi, yang berkontribusi besar terhadap kepercayaan tamu terhadap kualitas makanan dan kebersihan lingkungan hotel secara keseluruhan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian terkait dengan Analisis Pengelolaan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare, kesimpulannya yaitu:

1. Pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare telah menerapkan pengelolaan *hygiene* secara konsisten yang dilakukan oleh seluruh staf dengan prosedur kebersihan yang ketat diterapkan tamu datang hingga mereka meninggalkan hotel dengan protokol *hygiene* seperti sanitasi kamar sebelum digunakan, penyediaan *hand sanitizer* serta komunikasi aktif dengan tamu mengenai kebersihan menjadi bagian penting dalam membangun rasa aman dan nyaman menunjukkan *profesionalisme* yang berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan tamu.
2. Pengelolaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare dilakukan secara menyeluruh di berbagai area hotel baik indoor maupun area dapur dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan diterapkan setiap hari pada kamar tamu, area publik dan fasilitas umum dengan menggunakan bahan pembersih yang aman serta penyimpanan bahan makanan di dapur dilakukan dengan memperhatikan prinsip higienis dan sistem FIFO dengan pemisahan antara bahan mentah dan matang dan penyimpanan alat kebersihan dilakukan secara terpisah untuk mencegah kontaminasi silang menunjukkan bahwa Hotel Satria Wisata memiliki komitmen kuat dalam menjaga standar sanitasi sebagai upaya menciptakan lingkungan yang bersih, sehat dan dipercaya oleh tamu.

B. Saran

1. Kepada Pihak Hotel Satria Wisata

Diharapkan pihak manajemen hotel terus mempertahankan dan meningkatkan standar hygiene dan sanitasi yang telah diterapkan dengan baik. Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap SOP kebersihan, pelatihan rutin bagi staf, serta pengadaan peralatan kebersihan yang lebih modern dan ramah lingkungan.

2. Kepada Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan membandingkan lebih dari satu hotel agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang penerapan *hygiene* dan sanitasi di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A. R. I. K. "Manajemen *Hygiene*, Sanitasi Dan Keselamatan, Kerja." *Institut Pertanian Bogor. Bogor* (2020).
- Atmaja, A. G. B., & Yulianie, F. (2023). Analisis Penerapan Hygiene dan Sanitasi di Dapur Resort and SPA. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*.
- Bahri, Andi, *Etika konsumsi dalam perspektif ekonomi Islam*. (Hunafa: Jurnal Studia Islamika, 11. 2024)
- Hariani, A., Yunus, M., & Syarifuddin, M. (2024). IMPLEMENTASI TEORI SIX'A DALAM PENGEMBANGAN OBYEK WISATA PANTAI HARAPAN AMMANI Darmalaksana, W. (2020). Metode penelitian kualitatif studi pustaka dan studi lapangan. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Elysia, V. (2018). Air Dan Sanitasi: Dimana Posisi Indonesia.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*.
- Hasyim, H. (2016). Teknik-teknik observasi. *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1), 26. <https://tafsirweb.com/2510-surat-al-araf-ayah-56.html>
- Indira Prameswardani, Elly Lasmanawati, Ade Juwaedah, „Pengetahuan Sanitasi Hygiene Karyawan F&B Product dan F&B Service di Isola Resort Bandung’, Media Pendidikan, Gizi dan Kuliner, Vol. 8, No.1, (2019)
- Iqbal, M. *Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Dividen di CV Maraja & MICE Kota Makassar dalam Perspektif Manajemen Keuangan Syariah*. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. 2022)
- Kadir, S. Pengelolaan Objek Wisata Permandian Air Panas Sulili di Kabupaten Pinrang. *Shiar: Sharia Tourism Research*, 2022.
- Muhammadun, M. *Analisis Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk Farmasi Halal di Kota Parepare*. [PDF]. Universitas Muhammadiyah Makassar. Diakses dari <https://unismuh.ac.id>
- Nugraha, Y. E. (2019, March). Penerapan Higienitas Dan Sanitasi Di Restoran The View Rooftop Grand La Villais Seminyak. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*.
- Nugraha, Y. E. (2019, March). *Penerapan Higienitas Dan Sanitasi Di Restoran The View Rooftop Grand La Villais Seminyak*. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*.
- Pariwisata, K., & Kreatif, E. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel.
- Pertiwi, V. W., & Andriani, R. (2016). Penerapan hygiene dan sanitasi di pastry hotel hilton bandung. *Jurnal Pariwisata*, II, 1.
- Prasetyo, A., Pangestu, A., Defrindo, Y., & Lestari, F. (2020). Rencana pembangunan

- sanitasi berbasis lingkungan di Desa Dadisari Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Teknik Sipil*.
- Putri, E. D. H. (2013). Pentingnya Menjaga Higiene Dan Sanitasi Di Lingkungan The Sahid Rich Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*.
- Rahmadhani, D., & Sumarmi, S. (2017). Gambaran Penerapan Prinsip Higiene Sanitasi Makanan Di PT Aerofood Indonesia, Tangerang, Banten The Description of Food Sanitation and Hygiene At PT Aerofood Indonesia, Tangerang, Banten. *Open Access under CC BY-SA License*.
- Rahmawati, D., Handayani, R. D., & Fauzzia, W. (2018). Hygiene dan sanitasi lingkungan di obyek wisata kampung tulip, *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Sahil Kamboj and others, 'Food Safety and Hgiene : A Review Food Safety and Higiene : AReview', March, (2020)
- Sahil Kamboj and others, 'Food Safety and Hgiene : A Review Food Safety and Higiene : A Review', March, (2020)*
- Santika, M. (2019). *Strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada Hotel Hotel Natama Syariah Padangsidimpuan* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Santosa, R. (2016). Metodologi Penelitian Linguistik/Pragmatik. In *Prasasti: Conference Series*.
- Setiyaniski, R., Dewi, K., & Fauzzia, W. (2023). Konsep “Sharia Tourism” melalui Strategi Digital Marketing dan Konten Kreatif yang Berkelanjutan. *Jurnal Kajian Pariwisata*.
- Sulastri, B. A., Soumena, M. Y., & Hannani, H. (2024). Analisis Higiene Dan Sanitasi Hotel Syariah Atiqa Pinrang.
- Sumiati, T., Budiwati, U., & Syarif, A. (2013). Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja Bidang Makanan 1. *Kemendikbud direktorat pembinaan SMK*.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Ulhasanah, A., & Nuryanto, H. (2024). Pengaruh Hygiene Sanitasi Area Terhadap Kenyamanan Konsumen Pada Foodcourt Amir Prata Batam. *Journal of Innovation Research and Knowledge*.



Lampiran 01 : Pedoman Wawancara



Kepada Yth.
 Bapak/Ibu/Saudara (i)
 Di Tempat
Assalamualaikum Wr. Wb.
 Bapak/Ibu/Saudara/i dalam rangka menyelesaikan karya (Skripsi) pada Jurusan
 Pariwisata Syariah, Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) Parepare maka
 saya,

Nama : Elmi Amalia Adji
 NIM : 2120203893202013
 Judul : Analisis Pengelolaan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam Meningkatkan
 Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare
 Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya memohon dengan hormat
 kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk menjadi narasumber dalam penelitian kami.
 Kami ucapkan terima kasih,
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat Saya,

Elmi Amalia Adji

IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Umur :

Menerangkan bahwa, Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Pengelolaan *Hygiene* dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare”

Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare....., 2025

Yang bersangkutan

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan Fokus Pada Pengelolaan *Hygiene* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare

1. Bagaimana prosedur pembersihan alat masak berbahan besi, aluminium, dan stainless steel diterapkan oleh staf dapur hotel?
2. Apakah staf hotel membedakan perlakuan dalam membersihkan alat dari bahan kayu, plastik, dan kaca? Jika ya, bagaimana caranya?
3. Bagaimana pengelolaan tempat mencuci alat dan bahan makanan agar tetap aman, tidak berkarat, dan mudah dibersihkan?
4. Bagaimana proses pembersihan dilakukan pada peralatan yang digunakan oleh tamu seperti tempat tidur, bantal, dan handuk?
5. Bagaimana standar keamanan makanan dan minuman diterapkan dalam proses pengolahan makanan di hotel?
6. Bagaimana staf hotel memastikan tidak ada perilaku tidak hygienis seperti meludah atau membuang ingus di area pengolahan makanan?
7. Bagaimana prosedur kebersihan diterapkan di area bakery dan pastry, seperti oven, meja stainless, dan tempat pendingin?
8. Bagaimana langkah-langkah pengawasan atau SOP yang diterapkan untuk memastikan setiap peralatan dapur dibersihkan sesuai standar?
9. Apakah hotel memiliki pelatihan atau panduan khusus bagi staf dapur dalam menjaga kebersihan peralatan kerja?
10. Sejauh mana kebersihan area dapur dan peralatannya memengaruhi tingkat kepercayaan tamu terhadap kualitas makanan hotel?

B. Pertanyaan Fokus pada Pengelolaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare

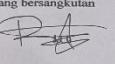
1. Bagaimana sistem pengolahan sampah dan limbah cair hotel dijalankan untuk memastikan kebersihan dan keamanan lingkungan?
2. Apa upaya hotel dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan luar, seperti taman, parkiran, dan area sekitar hotel?
3. Bagaimana hotel menjamin ketersediaan air bersih yang sehat untuk keperluan tamu dan operasional?
4. Apa saja langkah pencegahan penyakit menular yang diterapkan di lingkungan hotel?
5. Bagaimana kondisi toilet di hotel dijaga agar tetap bersih, tidak berbau, dan kering setelah digunakan?
6. Bagaimana pihak hotel menjaga kebersihan ruang kamar agar terasa sejuk, wangi, dan bebas dari bau tidak sedap?
7. Apa saja fasilitas sanitasi yang disediakan hotel untuk tamu dan staf, seperti hand sanitizer, tisu, dan tempat cuci tangan?
8. Bagaimana prosedur pembersihan barang-barang milik karyawan dan tamu, termasuk penggunaan disinfektan?
9. Bagaimana hotel mengontrol keberadaan serangga dan tikus, serta bagaimana efektivitas tindakan fogging yang dilakukan?
10. Bagaimana standar penyimpanan bahan makanan dan alat kebersihan dijalankan untuk mendukung sanitasi yang baik?

Lampiran 02 : Dokumentasi



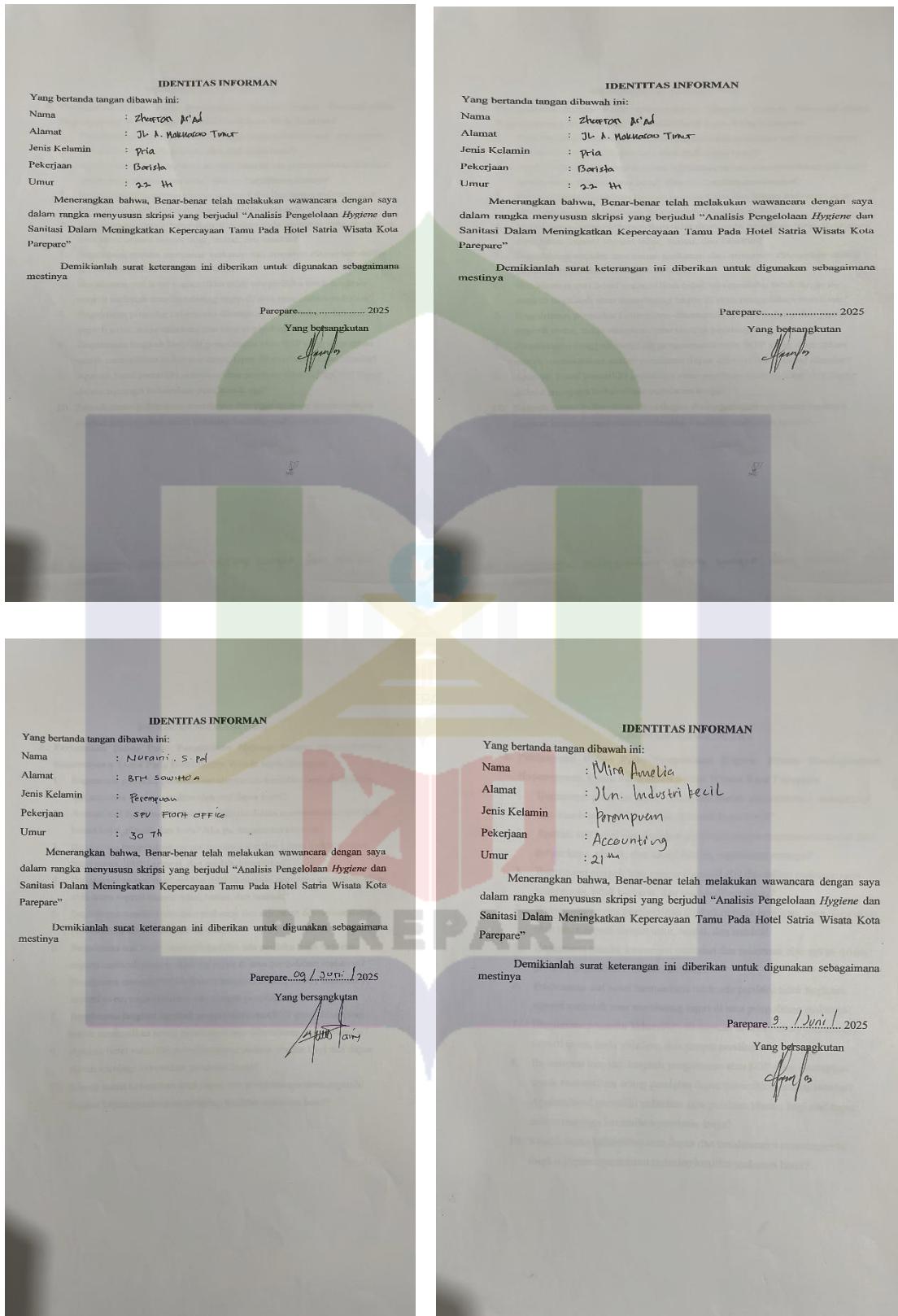


IDENTITAS INFORMAN	
Yang bertanda tangan dibawah ini:	
Nama	: Sufi Andia
Alamat	: Pinrang
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Umur	: 22 Tahun
<p>Menerangkan bahwa, Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Analisis Pengelolaan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare"</p> <p>Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya</p>	
<p>Parepare, ..., 2025</p> <p>Yang bersangkutan</p> 	

IDENTITAS INFORMAN	
Yang bertanda tangan dibawah ini:	
Nama	: RISNO ALFAZI
Alamat	: PINRANG
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Mahasiswa
Umur	: 25
<p>Menerangkan bahwa, Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Analisis Pengelolaan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare"</p> <p>Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya</p>	
<p>Parepare, ..., 2025</p> <p>Yang bersangkutan</p> 	

IDENTITAS INFORMAN	
Yang bertanda tangan dibawah ini:	
Nama	: Rismayanti
Alamat	: Jl. Bukit Madani
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Perawat
Umur	: 31 Tahun
<p>Menerangkan bahwa, Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Analisis Pengelolaan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare"</p> <p>Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya</p>	
<p>Parepare, ..., 2025</p> <p>Yang bersangkutan</p> 	

IDENTITAS INFORMAN	
Yang bertanda tangan dibawah ini:	
Nama	: Sufi Andia
Alamat	: Pinrang
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Umur	: 22 Tahun
<p>Menerangkan bahwa, Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Analisis Pengelolaan <i>Hygiene</i> dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Pada Hotel Satria Wisata Kota Parepare"</p> <p>Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya</p>	
<p>Parepare, ..., 2025</p> <p>Yang bersangkutan</p> 	





ADMINISTRASI PENELITIAN



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-5377/ln.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPAPE

- Menimbang
- a. Bawa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
 - b. Bawa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat
- 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - 6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - 7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - 8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :
- a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
 - b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024, tanggal 21 Februari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- a. Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
 - b. Menunjuk saudara: **Suryadi Kadir, M.M.**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : ELMI AMALIA ADJI
NIM : 2120203893202013
Program Studi : Pariwisata Syariah
 - Judul Penelitian : ANALISIS PENGELOLAAN HIGIENE DAN SANITASI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PENGUNJUNG PADA HOTEL SATRIA WISATA SYARIAH DI KOTA PAREPARE
 - c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 24 Desember 2024

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📲 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-2304/ln.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

27 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: ELMI AMALIA ADJI
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 31 Januari 2002
NIM	: 2120203893202013
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Pariwisata Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: JALAN ELANG NO. 339 DESA WASUPONDA KECAMATAN WASUPONDA LUWU TIMUR

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PENGELOLAAN HYGIENE DAN SANITASI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN TAMU
PADA HOTEL SATRIA WISATA KOTA PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 28 Mei 2025 sampai dengan tanggal 28 Juni 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

SRN IP0000508



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 510/IP/DPM-PTSP/6/2025

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendeklegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

KEPADAA NAMA	M E N G I Z I N K A N
	: ELMI AMALIA ADJI
UNIVERSITAS/ LEMBAGA Jurusan	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE : PARIWISATA SYARIAH
ALAMAT	: JL. ELANG NO. 339 KAB. LUWU TIMUR
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
JUDUL PENELITIAN	: ANALISIS PENGELOLAAN HYGIENE DAN SANITASI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN TAMU PADA HOTEL SATRIA WISATA KOTA PAREPARE

LOKASI PENELITIAN : **PIMPINAN HOTEL SATRIA WISATA KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **29 Mei 2025 s.d 28 Juni 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
03 Juni 2025
 Pada Tanggal :

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Eletronik dan/atau Dokumen Eletronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Eletronik** yang diterbitkan **BSxE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Eletronik





SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nuraini.,S.Pd

Jabatan : Supervisor

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Elmi Amalia Adjie

Nim : 2120203893202013

Prodi : Pariwisata Syariah

Univ : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di **HOTEL SATRIA WISATA** yang terletak di Jalan Abubakar Lambogo No.83 RT.000/RW.00 kelurahan bukit indah, kacamatan soreang kota parepare dalam rangka penyusunan skripsi untuk syarat kelulusan dengan judul *“Analisis Pengelolaan hygiene dan sanitasi Dalam meningkatkan kepercayaan tamu pada hotel satria wisata kota parepare”*

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 16 Juni 2025

SATRIA WISATA
HOTEL
Nuraini.,S.Pd

BIODATA PENULIS



Nama ELMI AMALIA ADJI dipanggil Elmi, Lahir di Parepare, 31 Januari 2002. Anak Kedua dari dua bersaudara yang lahir dari pasangan bapak H.Andi Djiddang dan Ibu Hj.Munarti adjie . Penulis bertempat tinggal di Desa Wasuponda Luwu timur,Sulawesi Selatan, Pendidikan yang di tempuh penulis yaitu SDN 258 Sinongko Kota, SMPN 1 Wauponda, melanjutkan jenjang di SMKS FARMASI YASARI Parepare. Hingga kemudian melanjutkan studi ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan memilih program studi Pariwisata Syariah, kemudian menyelesaikan tugas akhirnya yang berjudul “ ANALISIS PENGELOLAAN *HYGIENE DAN SANITASI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN TAMU PADA HOTEL SATRIA WISATA KOTA PAREPARE* ”