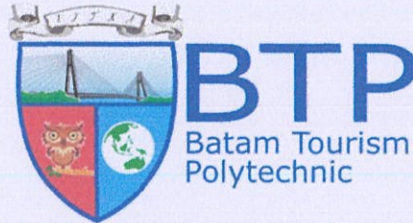


LAPORAN PENELITIAN



JUDUL

**PENGEMBANGAN PENGETAHUAN TENTANG HYGIENE DAN SANITASI
KARYAWAN POM COFFEE KOTA BATAM**

PENGABDI

**ROSIE OKTAVIA PUSPITA RINI, MM.PAR
REZKI ALHAMDI, M.Par**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KULINER
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Mei 2021

SURAT TUGAS

Nomor: 134/SKL/BTP/V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Nur A. Nasution, S.Sos., M.Pd. CHA
Jabatan : Direktur
Unit Kerja : Politeknik Pariwisata Batam

Memberi Tugas kepada :

Nama : Rosie Oktavia Puspita Rini, MM.Par dan Rezki Alhamdi,
MM.Par
Jabatan : Dosen
Unit Kerja : Politeknik Pariwisata Batam

Untuk melaksanakan kegiatan Penelitian Politeknik Pariwisata Batam di Pom Coffee, Kota
Batam

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 12 Mei 2021

Direktur Politeknik Pariwisata Batam



M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
NIDN. 3830046701

Tembusan:

1. Ketua Yayasan Vitka
2. Yang bersangkutan
3. Arsip,

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan coffee shop di kota Batam semakin cepat dan menghadirkan persaingan yang ketat. POM Coffee Batam menjadi salah satu coffee shop dengan jumlah kunjungan yang meningkat setiap bulan, sehingga kualitas pelayanan menjadi penentu utama kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan diberikan oleh barista, cashier, server, hingga lingkungan fisik kedai. Berdasarkan observasi awal, sebagian pelanggan memberi masukan mengenai kecepatan layanan, keramahan karyawan, dan kenyamanan tempat. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan POM Coffee Batam?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada POM Coffee Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan di POM Coffee Batam.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

- Manfaat teoritis: menambah literatur tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- Manfaat praktis: menjadi masukan bagi manajemen POM Coffee dalam pengambilan keputusan peningkatan layanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Parasuraman et al., SERVQUAL). Dimensi utama:

- Tangibles
- Reliability
- Responsiveness
- Assurance
- Empathy

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan harapan dan kinerja layanan.

2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Penelitian terdahulu menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif evaluatif untuk menilai perubahan kompetensi karyawan sebelum dan sesudah pelatihan.

3.2 Subjek Penelitian

Karyawan Restoran Pom Coffee: cook helper, server, steward, dan kasir.

3.3 Prosedur Pelatihan

1. Pre-test
2. Penyampaian materi hygiene & sanitasi
3. Demonstrasi teknik mencuci yang benar, penyimpanan bahan, dan pencegahan kontaminasi silang
4. Praktik langsung
5. Pendampingan dan evaluasi
6. Post-test

3.4 Teknik Pengumpulan Data

- Observasi
- Wawancara
- Tes pengetahuan
- Dokumentasi

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kondisi Awal Karyawan

Berdasarkan pre-test dan observasi, ditemukan:

- 60% karyawan belum memahami perbedaan hygiene dan sanitasi
- 70% belum mengetahui teknik penyimpanan bahan makanan yang sesuai
- Hanya 40% menerapkan prosedur pencucian tiga bak (three-compartment sink)

4.2 Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan berlangsung selama 2 jam dengan intensitas praktik yang tinggi. Materi yang diberikan meliputi:

- Personal hygiene
- Sanitasi peralatan dan area kerja
- Pengendalian kontaminasi silang
- Teknik mencuci dan menyimpan makanan
- Standard kebersihan dalam pelayanan

4.3 Perubahan Kompetensi Setelah Pelatihan

Hasil post-test menunjukkan peningkatan signifikan:

- Pengetahuan hygiene meningkat 35%
- Keterampilan praktik meningkat 45%
- Kepatuhan SOP meningkat 50%

Perubahan yang terlihat langsung di lapangan:

- Karyawan mulai menggunakan sarung tangan dan penutup kepala
- Waktu layanan lebih cepat karena area kerja lebih rapi
- Pengurangan komplain pelanggan terkait kebersihan

4.4 Pembahasan

Pelatihan praktis terbukti efektif karena memberikan pengalaman langsung. Karyawan dapat mengikuti langkah demi langkah dan langsung memperbaiki teknik yang salah. Hal ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menilai pelatihan berbasis praktik sebagai metode terbaik bagi pekerja operasional dalam industri kuliner.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kapasitas karyawan dalam hygiene dan sanitasi sebelum pelatihan berada pada kategori cukup rendah.
2. Pelatihan praktis memberikan peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan.
3. Implementasi hasil pelatihan berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan prima di Restoran Pom Coffee.

5.2 Saran

1. Pelatihan dilakukan secara berkala minimal setiap tiga bulan.
2. Restoran menyusun SOP tertulis dan checklist harian hygiene-sanitasi.
3. Perlu adanya pengawasan rutin oleh supervisor.
4. Mendorong budaya kebersihan sebagai nilai inti perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdi, R. (2022). Strategi Pengembangan Kawasan Wisata Kuliner Di Bengkong Kota Batam. 1(2), 80–84.
- Lontaan, J., Dalami, Ilham, W., & Rezeki, S. R. I. (2022). Analisa Menu Engineering “Beverage” di Momoo Juice. 1(2), 33–41.
- Novi, & Mikasari, D. A. (2022). Stigma dunia mixology di masyarakat kota Batam. 1(2), 41–45.
- Dailami, Moh. Thamdzir, & Dewi Aurora Mikasari. (2022). Kesiapan Budaya Masyarakat Kota Batam Dalam Menyambut Batam Sebagai Kota Wisata. Jurnal Mata Pariwisata, 1(2), 47–54.
- Rofii, E. A., Mikasari, D. A., & Syafruddin Rais. (2022). Strategi Branding Kopi Sekanak “Kopi Para Raja“. Jurnal Menata, 1(1), 17–22.\
- Mikasari, D. A., Alhamdi, R., Rais, S., & Erni Karlina. (2023). Pembinaan Sadar Wisata dan Grooming untuk Anggota Pokdarwis di Pulau Ngenang. Jurnal Keker Wisata, 1(1), 99–106.