JOURNAL OF CULINARY AND HOSPITALITY



Hubungan Penerapan Hygiene Sanitasi Area dengan Kenyamanan Konsumen pada Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya

Aisyah Dwinovi Safitri[1*], Bilqist Nandhyta Emmalya1

[1]Universitas Negeri Surabaya

INFO ARTIKEL
Received: 27-11-2025
Accepted: 23-06-2026
Published online: 30-10-2026

*Koresponden
*aisyah.22048@mhs.unesa.ac.id

Kata Kunci: Depot kuliner, Hygiene sanitasi area, Keamanan pangan, Kenyamanan konsumen, Kepuasan pelanggan, Loyalitas konsumen, kualitas layanan.

ABSTRAK

Kenyamanan konsumen di tempat makan sangat dipengaruhi oleh penerapan hygiene dan sanitasi area. Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya memiliki aktivitas konsumen tinggi sehingga membutuhkan standar kebersihan yang optimal. Penelitian ini menganalisis penerapan hygiene sanitasi area serta hubungannya dengan kenyamanan konsumen. Metode yang digunakan adalah observasional deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang diperkuat data kuantitatif melalui observasi, wawancara, kuesioner Likert, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa penerapan keamanan pangan, sanitasi, dan higiene berada pada kategori baik, dengan skor owner 4,40–5,00 dan staf 4,10–4,25. Konsumen juga menilai positif, dengan skor kepuasan 4,44 dan loyalitas 4,36. Meski demikian, beberapa aspek perlu ditingkatkan, seperti konsistensi penggunaan seragam dan penutup etalase makanan matang. Secara keseluruhan, penerapan hygiene sanitasi area berpengaruh positif terhadap kenyamanan konsumen, dan peningkatan pada aspek kebersihan tertentu disarankan untuk menjaga mutu layanan.

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan unsur penting dalam membangun sistem layanan yang mampu merespons kebutuhan pelanggan dengan baik. Dalam mengukur kepuasan pelanggan di tempat makan, tidak hanya dari segi rasa dan pelayanan yang menjadi aspek utama. Namun, aspek kebersihan menjadi hal yang sangat berpengaruh. Pelanggan pada umumnya berharap bahwa makanan yang disajikan, proses pengolahannya, bahan yang digunakan, serta lingkungan restoran berada dalam kondisi bersih, sehat, dan bebas dari sumber penyakit (Ulhasanah, 2024). Oleh karena itu, penerapan hygiene sanitasi area menjadi standar wajib yang harus dipenuhi oleh seluruh pelaku usaha makanan, baik skala restoran besar maupun depot rumahan.

Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya dikenal di kalangan mahasiswa dan masyarakat sekitar, sehingga aktivitas konsumen setiap hari cukup tinggi. Kondisi ini menuntut kebersihan area makan, area penyajian, dan fasilitas seperti meja, lantai, serta wastafel dikelola dengan baik. Banyaknya pengunjung juga meningkatkan risiko munculnya kotoran dan sisa makanan bila sanitasi tidak dilakukan dengan benar. Karena itu, penerapan hygiene sanitasi area sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan keamanan konsumen.

Kondisi kebersihan lingkungan makan memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan, persepsi kualitas, dan keputusan konsumen untuk kembali berkunjung. Konsumen cenderung menghindari tempat makan dengan kebersihan kurang memadai, meskipun produk makanan yang disajikan memiliki cita rasa baik. Dengan demikian, penting untuk mengkaji bagaimana penerapan hygiene sanitasi area di Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya serta sejauh mana penerapan tersebut berhubungan dengan tingkat kenyamanan konsumennya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan hygiene sanitasi area dengan kenyamanan konsumen pada Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas pengelolaan kebersihan area serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola depot dalam meningkatkan standar pelayanan dan pengalaman makan bagi pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang didukung data kuantitatif. Populasi meliputi pemilik, staf produksi, area kerja, dan konsumen Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya. Informan kualitatif (pemilik dan staf) dipilih dengan purposive sampling, sedangkan sampel konsumen diambil menggunakan accidental sampling sebanyak 10 responden yang ditemui pada saat pengambilan data.

Variabel independen adalah penerapan hygiene sanitasi area, didefinisikan sebagai praktik kebersihan dan sanitasi depot yang dinilai menggunakan lembar observasi (Ya/Tidak). Variabel dependen adalah kenyamanan konsumen, yaitu persepsi terhadap kebersihan, keamanan pangan, dan kenyamanan layanan, diukur menggunakan kuesioner skala Likert 1–5.

Alat penelitian mencakup lembar observasi, kuesioner, pedoman wawancara, alat tulis, serta kamera/ponsel untuk dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi area produksi, pengisian kuesioner oleh konsumen, dan dokumentasi lapangan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung rata-rata skor kuesioner dan menginterpretasikan hasil wawancara serta observasi ke dalam kategori “diterapkan”, “belum diterapkan”, atau “perlu perbaikan”. Metode ini mengacu pada pedoman higiene sanitasi BPOM dan Codex Alimentarius. Penelitian telah memperoleh izin dari pemilik usaha dan menjaga kerahasiaan seluruh responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Pengetahuan Halal dan Pengaruhnya terhadap Kenyamanan Konsumen

Pengetahuan halal merupakan faktor penting dalam mendorong niat beli makanan halal. Pengetahuan tentang produk halal membantu memahami perilaku konsumen. Hal ini karena pengetahuan produk halal membantu konsumen mengevaluasi merek yang menjamin kehalalan produknya (Musthofa, 2021). Pengetahuan halal juga menjadi bagian penting dalam sistem penyediaan pangan karena memastikan bahwa bahan, proses, dan peralatan yang digunakan memenuhi standar syariat. Penerapan pengetahuan halal yang baik terbukti meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan konsumen, terutama di kawasan mayoritas muslim.

Indikator	Rata-rata
Pengetahuan Halal (Owner)	5.00

Tabel 1. Rata-rata Pengetahuan Halal

Berdasarkan hasil instrumen, wawancara, dan observasi, penerapan pengetahuan halal oleh owner Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa berada pada kategori sangat baik dengan capaian skor rata-rata 5,00. Owner menjelaskan bahwa seluruh bahan baku berasal dari pemasok yang telah memiliki sertifikat halal, termasuk ayam, bumbu, minyak, kecap, dan bahan instan lain. Selain itu, pemeriksaan label halal dilakukan secara rutin, dan untuk bahan curah, asal-usul bahan dipastikan berasal dari produsen yang sama. Observasi memperlihatkan bahwa bahan mentah dan matang disimpan pada tempat terpisah sehingga tidak ditemukan bahan yang meragukan status kehalalannya.

Owner juga menyampaikan bahwa depot telah memiliki sertifikasi halal BPJPH, dan proses audit berjalan lancar karena sebagian besar standar halal telah diterapkan sejak awal usaha. Peralatan memasak juga dipisahkan antara pengolahan bahan mentah dan matang, menunjukkan konsistensi terhadap prinsip pemisahan alat. Praktik ini memberikan rasa aman tambahan bagi konsumen, terutama konsumen muslim yang sangat memperhatikan aspek kehalalan makanan. Hal tersebut selaras dengan nilai kepuasan pelanggan yang tinggi pada aspek kebersihan dan rasa aman (4,6). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan halal yang diterapkan depot memberikan kontribusi nyata terhadap kenyamanan konsumsi pelanggan.

B. Penerapan Keamanan Pangan dan Kaitannya dengan Kenyamanan Konsumen

Keamanan pangan merupakan serangkaian standar yang mengatur cara mencegah, memilah, serta mengendalikan bahaya pada makanan (Siaputra, 2020). Keamanan pangan memastikan bahwa makanan aman dikonsumsi dan bebas dari bahaya biologis, kimia, dan fisik melalui penerapan prosedur pengawasan bahan, penyimpanan, proses pengolahan, dan pelayanan. Penerapan keamanan pangan yang baik berpengaruh langsung terhadap kualitas makanan dan kenyamanan pelanggan.

Indikator	Rata-rata
Keamanan Pangan (Owner)	4.80
Keamanan Pangan (Staff)	4.25

Tabel 2. Rata-rata Penerapan Keamanan Pangan

Skor keamanan pangan menunjukkan nilai tinggi pada owner (**4,80**) dan cukup baik pada staff (**4,25**). Wawancara mengungkapkan bahwa owner rutin memeriksa kesegaran bahan baku setiap pagi, sementara staff menilai kualitas ayam melalui tekstur, warna, dan aroma. Bahan mendekati masa kedaluwarsa juga dipisahkan. Observasi lapangan mendukung hal ini, di mana bahan baku disimpan dalam lemari pendingin dengan label tanggal pembelian.



Gambar 1. Etalase Produk

Namun, observasi menunjukkan adanya kekurangan pada penyimpanan produk jadi. Etalase ayam bakar matang masih terbuka sehingga memungkinkan paparan lingkungan, terutama saat restoran ramai. Staff mengakui bahwa penutup etalase sering dibiarkan terbuka demi memudahkan pengambilan

pesanan. Selain itu, staff belum pernah mengikuti pelatihan keamanan pangan secara formal; mereka hanya menerima arahan langsung dari owner. Hal ini menjelaskan mengapa nilai keamanan pangan staff berada di bawah owner.

Meskipun demikian, konsumen tetap memberikan penilaian tinggi terhadap kenyamanan (**4,44**), menunjukkan bahwa keamanan pangan secara umum sudah menjaga mutu makanan. Namun, peningkatan pada penyimpanan makanan matang dan pelatihan formal staff penting dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan lebih lanjut.

C. **Penerapan Sanitasi dan Higiene Area serta Pengaruhnya terhadap Kenyamanan Konsumen**

Sanitasi adalah suatu sistem penjagaan lingkungan meliputi penciptaan kebersihan, cara kerja higienis, penjagaan kesehatan pekerja serta pembinaan sikap, kebiasaan dan sikap hidup bersih. Sanitasi memegang peranan penting dalam menentukan mutu pangan. (Noordianty et al., 2024). Sanitasi dan higiene area merupakan aspek penting dalam menjamin mutu pangan. Kebersihan peralatan, pekerja, dan lingkungan berperan penting dalam mencegah kontaminasi silang dan menciptakan persepsi kualitas dan kenyamanan bagi konsumen.

Indikator	**Rata-rata**
Sanitasi & Hygiene (Owner)	4.40
Sanitasi & Hygiene (Staff)	4.10

Tabel 3. Rata-rata Sanitasi dan Hygiene Area

Penerapan sanitasi dan higiene area memperoleh skor **4,40** pada owner dan **4,10** pada staff, menunjukkan pelaksanaan yang cukup baik.



Gambar 2. Area Pengolahan

Observasi menunjukkan bahwa dapur berada dalam kondisi bersih, meja kerja dibersihkan setelah digunakan, dan lantai dipel setiap hari. Namun, wawancara dengan staff mengungkap bahwa penggunaan seragam, seperti sarung tangan dan celemek, belum konsisten karena dianggap mengganggu kenyamanan saat bekerja, terutama pada jam sibuk.

Selain itu, sebagian staff tidak menggunakan penutup kepala meskipun tersedia, dan ditemukan tempat sampah tanpa penutup, yang dapat menjadi sumber ketidaknyamanan. Beberapa pelanggan yang diwawancarai juga menyampaikan harapan agar etalase penyajian lebih sering ditutup demi menjaga higienitas visual.

Meskipun ada kekurangan, pelayanan yang cepat, rasa makanan yang konsisten, dan area makan yang cukup bersih membuat konsumen tetap merasa nyaman. Hal ini tercermin dari skor kenyamanan (**4,44**) dan loyalitas (**4,36**). Artinya, penerapan sanitasi yang cukup baik sudah mampu menciptakan kenyamanan, meski peningkatan tetap diperlukan.



Gambar 3. Area Tempat Makan

D. Hubungan Penerapan Hygiene Sanitasi Area dengan Kenyamanan Konsumen

Persepsi konsumen merupakan keadaan yang dapat diketahui, bahwa seseorang tertarik untuk membeli sesuatu jika dipengaruhi oleh situasi yang dihadapinya. Hygiene dan sanitasi sendiri merupakan unsur pertama dan syarat penting yang harus diperhatikan dalam memilih makanan agar bersih dan terjaga keamanannya. Makanan yang sehat, aman dan berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan seseorang karena tujuan makan bukan sekedar hanya untuk kenyang, tapi perlu bergizi dan bisa memenuhi kebutuhan tubuh. (Cholis et al., 2022).

Indikator	**Skor**
Kepuasan Pelanggan	4.44
Loyalitas Pelanggan	4.36

Tabel 4. Skor Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Analisis keseluruhan menunjukkan bahwa penerapan hygiene sanitasi area berhubungan langsung dengan kenyamanan konsumen. Tingginya skor kepuasan (**4,44**) dan loyalitas (**4,36**) mengindikasikan bahwa konsumen merasa aman dan nyaman dengan kualitas makanan yang disajikan. Observasi memperlihatkan bahwa kebersihan dapur dan area makan sudah cukup baik, meskipun terdapat beberapa kelemahan seperti etalase yang tidak tertutup atau penggunaan seragam yang tidak konsisten.

Wawancara dengan pelanggan memperkuat temuan ini, di mana sebagian menyatakan bahwa makanan terasa bersih dan dapur terlihat cukup rapi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan hygiene sanitasi area memiliki pengaruh positif dan konsisten terhadap kenyamanan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan penerapan hygiene sanitasi area dengan kenyamanan konsumen pada Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya, dapat disimpulkan bahwa penerapan aspek higiene, sanitasi, keamanan pangan, dan pengetahuan halal telah terlaksana dengan baik dan memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan konsumen. Hasil observasi menunjukkan bahwa kebersihan area produksi, area penyajian, dan lingkungan makan telah dikelola dengan cukup baik, meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan seperti penggunaan seragam yang belum konsisten dan penutup etalase yang sering dibiarkan terbuka.

Temuan kuantitatif memperkuat hasil tersebut, di mana konsumen memberikan skor rata-rata **4,44** untuk kepuasan dan **4,36** untuk loyalitas, yang mengindikasikan bahwa mereka merasa aman, nyaman, dan percaya terhadap kualitas makanan yang disajikan. Penerapan pengetahuan halal, keamanan pangan, serta sanitasi–higiene area juga memperoleh skor tinggi dari owner maupun staf, menandakan bahwa prosedur kebersihan telah dijalankan secara rutin dan sesuai standar.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik penerapan hygiene sanitasi area, semakin tinggi pula kenyamanan dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, depot disarankan untuk meningkatkan konsistensi penggunaan seragam, menutup etalase produk matang, serta memberikan pelatihan keamanan pangan yang lebih terstruktur kepada staf. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat loyalitas konsumen di masa mendatang.

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pemilik dan staf Depot Ayam Bakar Pojok Kanwa Surabaya yang telah memberikan izin, waktu, serta dukungan selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pengampu Mata Kuliah Pengendalian Mutu Bisnis Kuliner atas arahan dan bimbingannya

sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

KONFLIK KEPENTINGAN DAN SUMBER PENDANAAN

Semua penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan terhadap artikel ini. Penelitian ini didanai oleh mandiri/tidak ada pendanaan khusus

KONTRIBUSI PENULIS

Aisyah Dwinovi Safitri: konseptor, metodologi, pengumpulan data, analisis formal, penulisan draf asli, dokumentasi, dan penyuntingan.

Bilqist Nandhyta Emmalya Putrie: pengolahan data, validasi data, visualisasi, penulisan draf asli, dan penulisan revisi.

REFERENSI

Choirunisa, M., Suryadi, & Septiana, N. (2023). Pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan pada pt. Indometro surya andola kota metro.

Cholis, L. N., Priatini, W., & Insani, H. M. (2022). Persepsi konsumen akan hygiene dan sanitasi terhadap keputusan pembelian makanan pada pedagang kaki lima: studi kasus di kawasan wisata alun-alun sumedang. *Jurnal Gastronomi Indonesia*, *10*(2), 51–57. https://doi.org/10.52352/jgi.v10i2.917

Musthofa, A., & Burhanudin. (2021). Konsumen muslim: pengetahuan produk halal dalam keputusan pembelian makanan. http://ejournal.

Noordianty, A. S., Indriani, Najma, S., & Nurlaela, R. S. (2024). Kajian Literatur : Penerapan Aspek Sanitasi Terhadap Mutu dan Produk Pangan. *Karimah Tauhid*, *3*(7), 7308–7317. https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i7.14024

Siaputra, H. (2020). Bagaimana keamanan pangan, kualitas makanan dancitra merek mempengaruhi minat beli ulang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, *6*(2), 79–87. https://doi.org/10.9744/jmhot.6.2.79-87

Taqia, D. M., Handajani, S., Nurlaela, L., & Romadhoni, I. F. (2021). Kajian tentang pelatihan higiene sanitasi untukmeningkatkan pengetahuan dan perilaku penjamahmakanan katering. *10*(2), 351–360. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-tata-boga/

Ulhasanah, A., & Nuryanto, H. (2024). Pengaruh hygiene sanitasi area terhadap kenyamanan konsumen pada foodcourt amir prata batam. *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge*, *4*(5). ISSN 2798-3641