

**PENERAPAN KEPATUHAN TERHADAP PERSYARATAN
ISO 22000:2018 OLEH STAF *FOOD & BEVERAGE* DI
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

SESILI LASRO ASTRID KEZIA SIERRA MATONDANG

NIM 2115713125

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PENERAPAN KEPATUHAN TERHADAP PERSYARATAN
ISO 22000:2018 OLEH STAF *FOOD & BEVERAGE* DI
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

SESILI LASRO ASTRID KEZIA SIERRA MATONDANG

NIM 2115713125

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sesili Lasro Astrid Kezia Sierra Matondang
NIM : 2115713125
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya Degnan judul:

“Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan ISO 22000:2018 Oleh Staf *Food & Beverage* di Holiday Inn Resort Baruna Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

FAKULTAS ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung,
Yang menyatakan



NIM 2115713125

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan ISO 22000:2018 Oleh Staf *Food & Beverage* di Holiday Inn Resort Baruna Bali

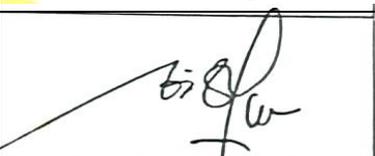
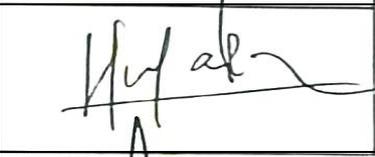
Projek akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

(Sesili Lasro Astrid Kezia Sierra Matondang)

NIM. 2115713125

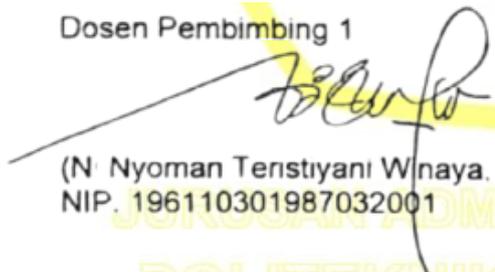
Badung, 28 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M NIP 196110301987032001	
Dosen Penguji 1, I Nyoman Sukayasa, SH,M.H NIP 196312311992031015	
Dosen Penguji 2, I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd NIP 198809092019031013	

Pembimbing

Dosen Pembimbing 1



(N. Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M)
NIP. 196110301987032001

Jisahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi,
SE,MBA.Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2



(Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak.
M.M)
NIP. 199902252024061002

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara S.Psi.,M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas petunjuknya sehingga penulis dapat merampung Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan ISO 22000:2018 Oleh Staf *Food & Beverage* Di Holiday Inn Resort Baruna Bali”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

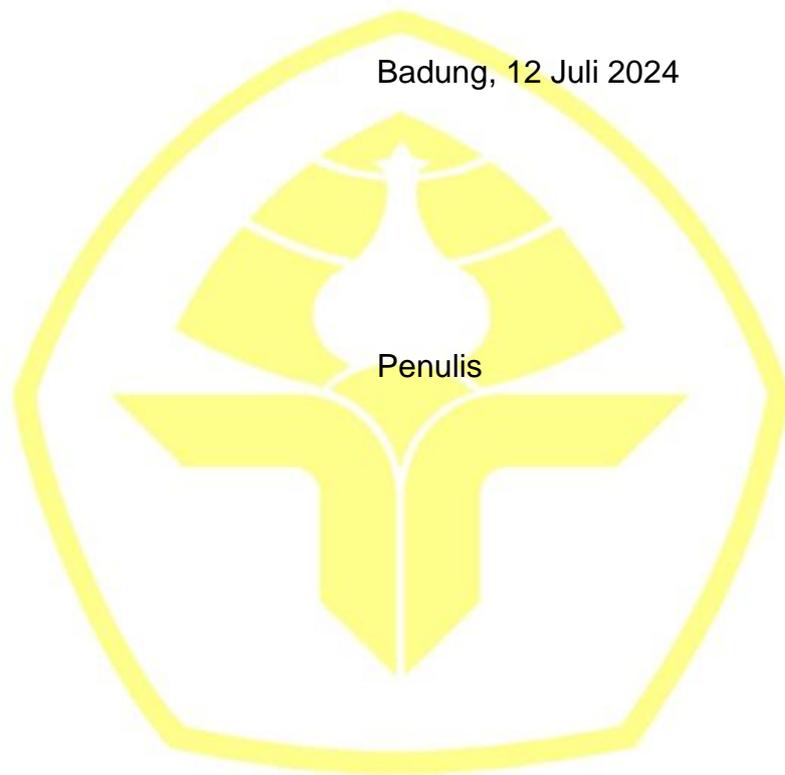
Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis terbantu dari beberapa pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada:

1. Yth. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M. eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntun ilmu di Politeknik Negeri Bali
2. Yth. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Yth. Bapak I Made Widiantera S. Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan serta arahan kepada penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.
4. Yth. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dengan memberi nasihat, serta dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir.

5. Yth. Bapak Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dengan memberi nasihat, serta dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Yth. Bapak Wahyu Pamungkas Fransiskus selaku *Food and Beverage* Manajer Holiday Inn Resort Baruna yang telah memberi arahan dan mengizinkan penulis untuk mencari data tugas akhir di perusahaan.
7. Kepada para staf di Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah bersedia membantu penulis dalam proses penyusunan tugas akhir.
8. Kepada Papa dan Adik penulis karena sudah sangat membantu penulis dalam ketenangan selama mengerjakan tugas akhir.
9. Kepada teman-teman (Elo Kusuma, Ni Luh Ary Rustiani, Kadek Ayumi Diah Prameswari, Ni Nyoman Lastri) yang telah memberikan doa dan dukungannya sehingga penulis memiliki rasa semangat dalam penyusunan dan menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
10. Kepada diri sendiri, sudah berusaha sebaik mungkin untuk bisa melakukan penelitian dan menyusun tugas akhir.
11. Kepada semeton Expose yang sudah bersama berjuang dalam penyusunan, dan dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah sangat amat membantu dalam penyelesaian laporan magang kerja.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna sebagai kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau semua pihak yang membutuhkannya dan penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 12 Juli 2024



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Manajemen Mutu	13
B. ISO 22000:2018	17
C. Manajemen Keamanan Pangan.....	21
D. MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia).....	22

E. Food & Beverage Department	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	32
A. Sejarah Perusahaan	32
B. Bidang Usaha.....	35
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Kebijakan Perusahaan	51
B. Analisis dan Interpretasi Data	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

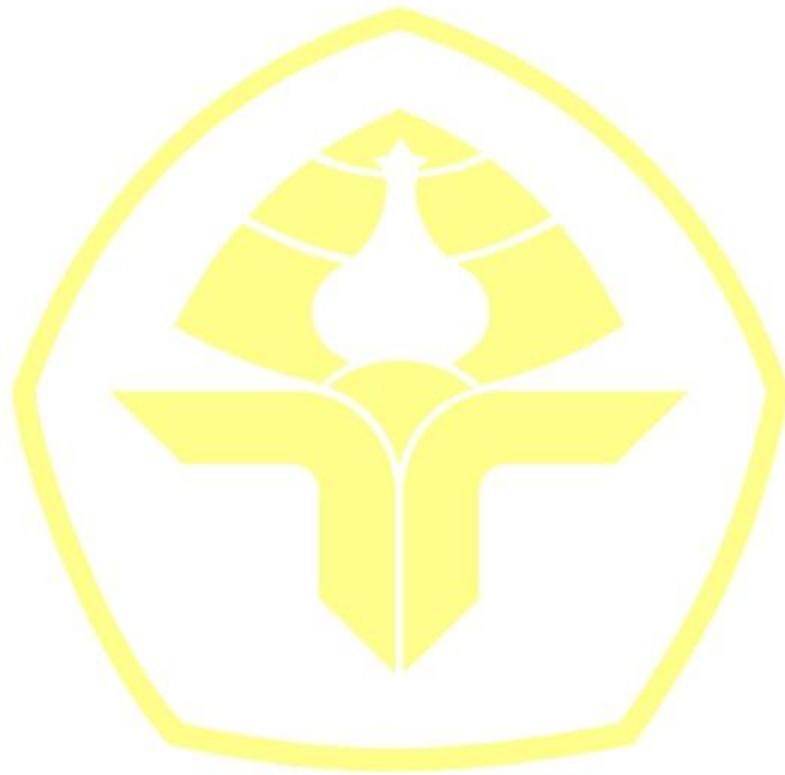
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sertifikasi ISO Holiday Inn Resort Baruna Bali	6
Gambar 3. 1 Logo Holiday Inn	32
Gambar 3. 2 Peta Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	35
Gambar 3. 3 Pool Bar Holiday Inn Resort Baruna Bali	36
Gambar 3. 4 Flavaz Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	37
Gambar 3. 5 The Shop Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	38
Gambar 3. 6 Envy Holiday Inn Resort Baruna Bali	39
Gambar 3. 7 Palms Holiday Inn Resort Baruna Bali	40
Gambar 3. 8 Struktur Organisasi F&B Department.....	41
Gambar 4. 1 SOP ISO 22000:2018	54
Gambar 4. 2 SOP Vendor	55
Gambar 4. 3 Food Label Dry Store	58
Gambar 4. 4 Pengecekan Suhu dari Vendor	59
Gambar 4. 5 Pelatihan ISO terhadap Staff oleh FBM	62
Gambar 4. 6 Pertanyaan Pelatihan ISO 22000:2018.....	63
Gambar 4. 7 Traceability Form Manual ISO 22000:2018.....	67
Gambar 4. 8 Daily Report Sanitizer Changing (ISO 22000:2018).....	68

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

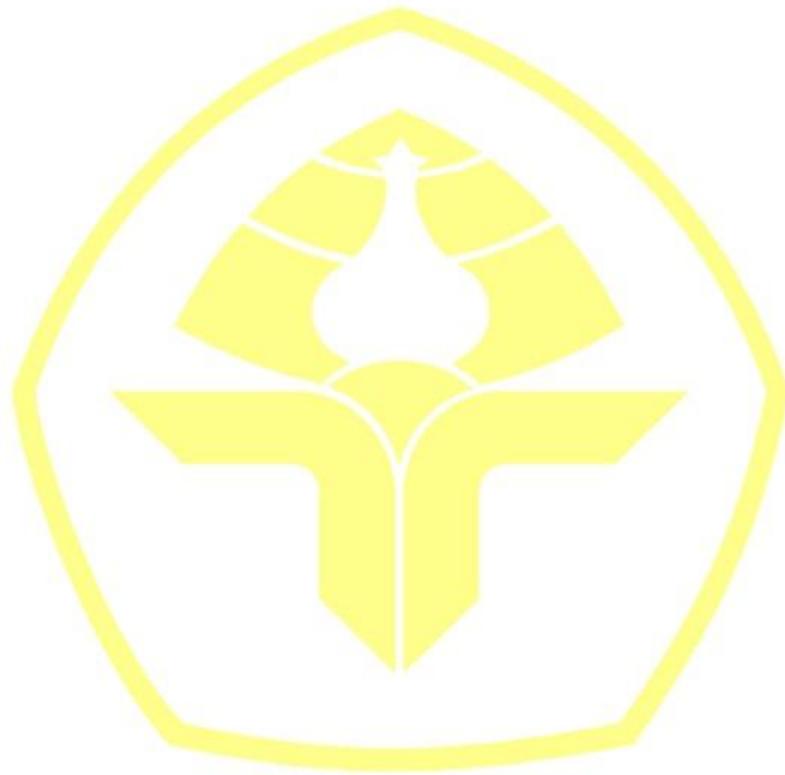
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan	54
Tabel 4. 2 SOP Penyimpanan Bahan Makanan.....	55



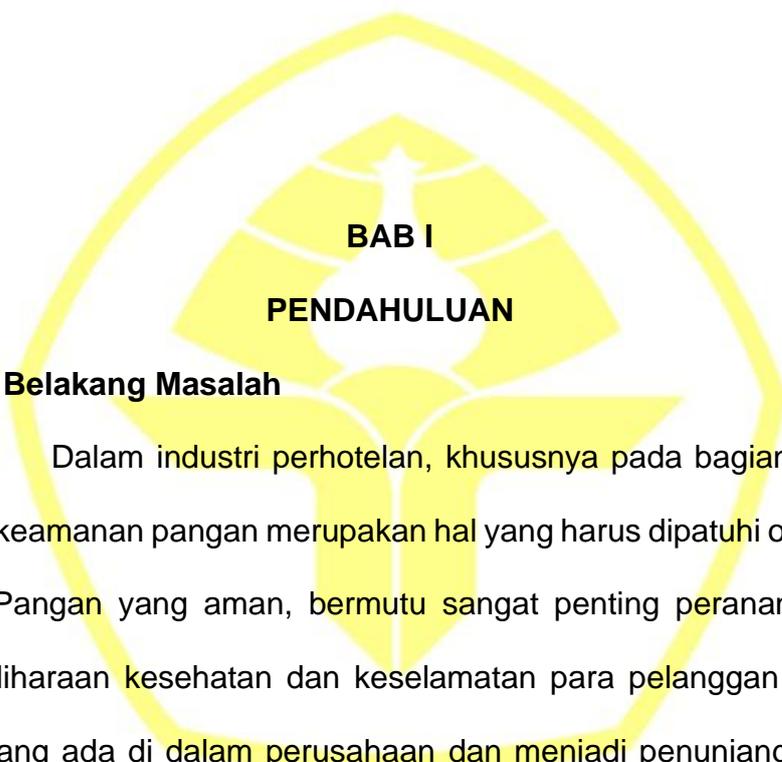
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Keterangan Penyelesaian Projek Akhir	76
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	77
Lampiran 3 Form Proses Bimbingan I.....	78
Lampiran 4 Form Proses Bimbingan II.....	79



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam industri perhotelan, khususnya pada bagian restoran tentu keamanan pangan merupakan hal yang harus dipatuhi oleh setiap staf. Pangan yang aman, bermutu sangat penting peranannya bagi pemeliharaan kesehatan dan keselamatan para pelanggan dan juga staf yang ada di dalam perusahaan dan menjadi penunjang jalannya kegiatan operasional. Menurut **(PP Nomor 86 Tahun 2019.Pdf, n.d.)**, keamanan pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi. Disimpulkan

bahwa keamanan pangan merupakan manajemen yang mencakup tentang melindungi kesehatan konsumen dari pencegahan keracunan pangan guna bisnis perhotelan yang dimiliki berjalan dalam jangka waktu yang panjang.

Sebelumnya HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) merupakan acuan *food safety* yang berguna sebagai kontrol risiko bahaya pangan di Holiday Inn Resort Baruna Bali, namun di tahun 2023 beralih ke ISO 22000:2018 dikarenakan penyebaran produk pangan telah melewati batas-batas negara dan standar ISO inilah yang sesuai dengan cakupan internasional. Sedangkan, standar HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) berfokus pada pencegahan bahaya daripada pengujian produk akhir dan digunakan secara luas dalam industri makanan untuk menjaga keamanan produk yang dikonsumsi. Standar ISO 22000:2018 (**Purwanto et al., 2021**) merupakan standar internasional yang berisikan langkah-langkah penting untuk memastikan keamanan pangan atau dapat disebut sebagai standar *Food Safety Management System* (FSMS). ISO 22000 menggabungkan prinsip-prinsip HACCP dan pedoman manajemen mutu dari ISO 9001 guna menciptakan sistem manajemen keamanan pangan yang komprehensif.

Holiday Inn Resort Baruna Bali merupakan salah satu resort yang beroperasi di tengah persaingan yang ketat dalam industri perhotelan. Untuk mempertahankan reputasi mereka dan memenuhi

harapan tamu dengan kalangan domestik dan juga internasional, resort ini menjaga standar kualitas tertinggi dalam penyediaan makanan dan minuman. Dengan tujuan dari penerapan ISO 22000:2018 dapat menjadi langkah strategis bagi resort ini guna memastikan keamanan pangan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

ISO 22000:2018 bagi industri perhotelan tentu memiliki tantangan tersendiri. Perusahaan harus memiliki komitmen dukungan dari manajemen atas untuk implementasi dasar, kesadaran staf operasional dan juga staf *back office* terkait prosedur keamanan pangan, keterbatasan finansial guna investasi dalam pelatihan, memastikan semua prosedur diikuti secara konsisten bisa dirasakan pada sebuah hotel yang memiliki banyak departemen dan staf yang memiliki tugas yang cukup bervariasi, dan juga audit internal dan eksternal yang dimana audit internal dilakukan secara rutin untuk menyiapkan diri pada saat audit eksternal, karena memerlukan komitmen waktu dan SDM yang signifikan. Berdasarkan dari observasi awal saat penulis melaksanakan program PKL (Pelatihan Kerja Lapangan) di perusahaan ini sebagai Admin F&B Service, selama melakukan proses untuk melengkapi keperluan audit, penulis diberi tugas untuk melengkapi dan mengumpulkan *daily checklist form* dari berbagai *section* di restoran namun terdapat juga beberapa kendala lain, yaitu temuan saat audit internal terdapat helaian rambut panjang di *main kitchen* yang diduga rambut terjatuh saat *service* melewati

lorong *kitchen* tanpa menggunakan *hair net*/topi pelindung kepala yang dimana itu melanggar SOP (*Standard Operating Procedure*), juga terdapat temuan *form checklist* yang dikumpulkan tidak lengkap terisi dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki staf yang bertugas untuk mengisi *checklist* tersebut secara manual, dan terdapat kasus pelanggan yang terkena *foodborne illness*/keracunan makanan di salah satu restoran di perusahaan ini.

Implikasi dari temuan atau masalah yang ada tentunya berdampak pada aspek operasional, juga reputasi bagi perusahaan dan berdampak pada proses Holiday Inn Resort Baruna Bali untuk memenuhi persyaratan mendapatkan sertifikasi ISO 22000:2018. Staf F&B bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu dengan mengikuti standar kualitas yang tinggi. Kepatuhan terhadap standar kualitas, kebersihan, dan keselamatan pangan merupakan aspek penting dalam mempertahankan reputasi hotel dan memastikan kepuasan tamu. Mengingat dampaknya yang signifikan terhadap keamanan pangan dan juga kepatuhan, staf, dengan demikian menangani masalah-masalah tersebut sangatlah mendesak untuk memastikan kepatuhan terhadap standar, menjaga keamanan pangan, dan tentunya untuk menjaga reputasi perusahaan ini.

Dengan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran seluruh staf khususnya staf baru, operasional dan tidak lupa

staf *back office*. Pelatihan tentang prinsip-prinsip keamanan pangan, sanitasi, dan kepatuhan terhadap ISO 22000:2018. Mengikuti pelatihan ISO 22000:2018 diharapkan akan membantu mengurangi masalah yang akan terjadi kedepannya, maka dari itu penulis ingin meneliti secara menyeluruh kendala yang dihadapi dari penerapan kepatuhan oleh staf Holiday Inn Resort Baruna Bali. Khususnya staf F&B terhadap ISO 22000:2018 yang sangatlah penting untuk diperhatikan, guna menjaga standar pangan dan kualitas yang ada di hotel atau perusahaan. Mengingat begitu pentingnya peranan staf terhadap kepatuhan standar ISO 22000:2018 ini, permasalahan ini memotivasi penulis untuk mengangkat Tugas Akhir berjudul **“Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan ISO 22000:2018 Oleh Staf Food & Beverage Di Holiday Inn Resort Baruna Bali”**.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



Holiday Inn Resort Baruna Bali

1,329 followers

3mo • 🌐

At Holiday Inn Resort Baruna Bali, we prioritize the safety and well-being of our guests, and we are proud to announce that we are certified for ISO 22000:2018. These certifications reflect our commitment to providing the highest quality of service and maintaining strict food safety standards.

ISO 22000:2018 is an internationally recognized standard that sets the requirements for a food safety management system. By obtaining this certification, we demonstrate our dedication to ensuring the safety and hygiene of the food we serve. Our team follows stringent processes and protocols to prevent foodborne hazards and maintain the highest standards of cleanliness and food handling practices.

[#HolidayInnResortBarunaBali](#) [#ISOCertification](#)
[#FamilyFriendlyResort](#) [#ExperienceIHG](#)



Gambar 1. 1 Sertifikasi ISO Holiday Inn Resort Baruna Bali

Sumber : LinkedIn Holiday Inn Resort Baruna Bali

Bagi perusahaan besar yang bergerak dalam bidang pangan sangatlah diwajibkan memiliki sertifikat ISO 22000, sebagai bahwa mutu keamanan pangannya sudah terjamin dan tersertifikasi. Dengan tingkat persaingan di industri pangan semakin ketat dan diperlukannya kinerja yang tinggi dari sumber daya manusia secara keseluruhan untuk mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Dalam kasus ini adalah Industri perhotelan, sektor yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggan dan khususnya pada bagian *food and beverage*,

memiliki peran yang krusial. Staf F&B bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu dengan mengikuti standar kualitas yang tinggi. Kepatuhan terhadap standar kualitas, kebersihan, dan keselamatan pangan merupakan aspek penting dalam mempertahankan reputasi hotel dan memastikan kepuasan tamu. Maka dari itu, baik dari pihak perhotelan ataupun bisnis dalam sektor pangan semestinya memerhatikan dan memiliki sistem pengelolaan pangan yang kuat, dan juga terorganisir.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan ISO 22000:2018 Oleh Staf *Food & Beverage* Di Holiday Inn Resort Baruna Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan juga pokok masalah di atas, maka tujuan penelitian yang penulis ingin capai dalam penelitian ini sebagai berikut: Untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan ISO 22000:2018 Oleh Staf *Food & Beverage* Di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Holiday Inn Resort Baruna Bali

Harapan penulis yaitu dapat digunakan sebagai pedoman dan sumbangan pemikiran kepada pihak manajemen dalam menerapkan kepatuhan terhadap standar yang ingin dicapai dalam sertifikasi ISO 22000:2018 ini.

2. Bagi Mahasiwa/i

- a. Untuk menambah pengetahuan dan referensi dalam penulisan laporan yang bersifat ilmiah.
- b. Untuk menambah wawasan dan keterampilan dalam menghadapi masalah nyata sehingga teori yang ada dalam penelitian ini dapat dipraktekkan.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Dapat digunakan sebagai bahan kajian dan bahan evaluasi terhadap kurikulum yang ada di Politeknik Negeri Bali.
- b. Dapat menjadi sumber bacaan di perpustakaan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Holiday Inn Resort Baruna Bali, beralamat di Jl. Wana Segara No. 33A, di Food & Beverage Department Office. Holiday Inn Resort Baruna Bali menjadi lokasi penulis untuk meneliti, dikarenakan Holiday Inn Resort Baruna merupakan salah satu hotel di Bali yang menerapkan ISO 22000:2018 yang dimana tujuan dari penelitian yakni ingin menganalisis penerapan keseesuaian standar ISO 22000:2018 di Holiday Inn Baruna Bali.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Penerapan Keterlibatan Staf Food & Beverage Dalam Memastikan Kepatuhan Terhadap Persyaratan Sertifikasi ISO 22000 di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Wijaya, 2019:3) penelitian kualitatif merupakan studi penelitian yang mencoba memahami fenomena-fenomena dalam pengaturan dan konteks yang natural. Studi kualitatif ini berlandaskan pada paradigma postpositiveme yang tidak berupaya untuk membuat

perlakuan atau pengkondisian dan atau memanipulasi fenomena yang diamatinya.

b. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi 2 menurut Elvera, & Astrina (2021:66) yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui media perantara. Data yang dikumpulkan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Bentuk datanya berupa opini, hasil observasi, kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan yaitu melalui wawancara, observasi atau survei.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber aslinya. Penulis mengumpulkan data secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara yaitu berupa catatan, bukti, atau laporan historis yang disusun dalam arsip yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung

terhadap objek penelitian yang ingin diteliti. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi antara lain: ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, peristiwa atau kejadian, waktu, dan perasaan. Dalam melakukan observasi ini, penulis melakukan pengamatan langsung secara partisipatif pada Holiday Inn Resort Baruna Bali yang dilakukan mulai dari tanggal 21 Maret 2024 sampai dengan -selama – bulan sehingga penulis dapat mengamati Penerapan Keterlibatan Staf Food & Beverage Dalam Memastikan Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan Sertifikasi ISO 22000 di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

2. Wawancara

Menurut Noor (2016:138) wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai atau dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada lain kesempatan. Melalui wawancara, penulis mendapatkan data, keterangan, pandangan secara lisan yang berkaitan dengan Penerapan Kepatuhan Terhadap Persyaratan ISO 22000:2018 Oleh Staf Food & Beverage Di Holiday Inn Resort Baruna Bali..

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:6) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah diteliti. Dokumentasi bisa berupa gambar, tulisan, karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi berbentuk tulisan dapat berupa catatan, peraturan, kebijakan, dan biografi.

d. Teknik Analisis Data

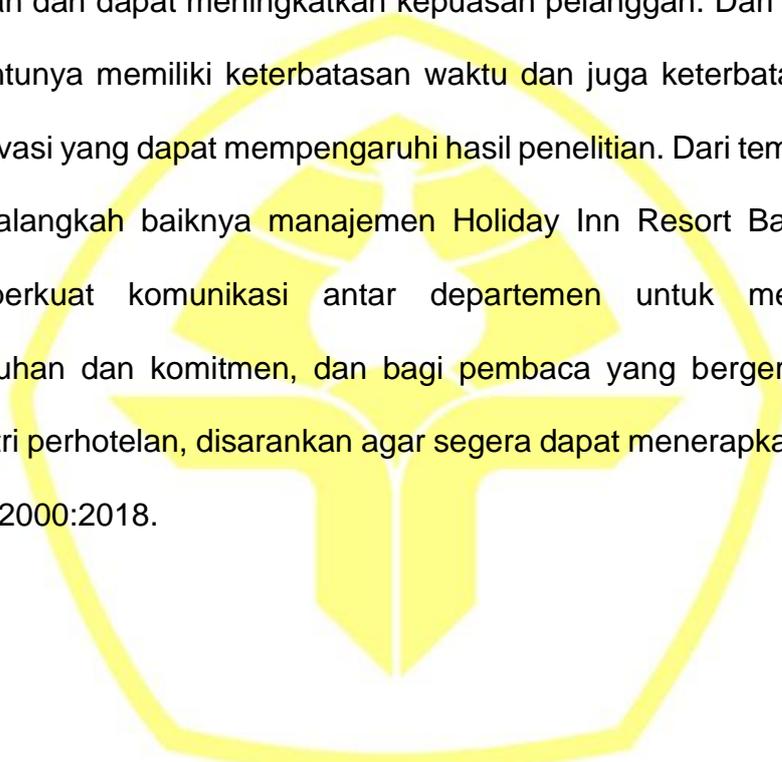
Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif. Menurut (H. Zuchri, 2021) penelitian deskriptif kualitatif bersifat mendeskripsikan 'makna data' atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya. Pemaknaan terhadap fenomena itu banyak bergantung pada kemampuan dan ketajaman peneliti dalam menganalisisnya.



A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan kepatuhan para staf terhadap ISO 22000:2018 di perusahaan ini. Secara keseluruhan, penerapan kepatuhan terhadap persyaratan ISO 22000:2018 oleh staf *Food & Beverage* di Holiday Inn Resort Baruna Bali menunjukkan adanya komitmen terhadap keamanan pangan. Melalui pelatihan, dokumentasi, audit berkala, dan juga tentunya komunikasi yang efektif, resort ini berhasil menciptakan lingkungan yang aman dan higienis untuk para tamu yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Implikasi dari hasil penelitian ini yaitu perlunya penekanan pada penilaian saat pelatihan sehingga mengetahui dengan betul apakah para staf benar-benar memahami manajemen keamanan pangan yang sudah ditentukan atau tidak. Penerapan ISO 22000:2018 ini berdampak positif terhadap kinerja karyawan dalam keamanan pangan di hotel, yang dimana dilihat dari berkurangnya insiden terkait keracunan pangan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan waktu dan juga keterbatasan data observasi yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Dari temuan yang ada, alangkah baiknya manajemen Holiday Inn Resort Baruna Bali memperkuat komunikasi antar departemen untuk memastikan kepatuhan dan komitmen, dan bagi pembaca yang bergerak dalam industri perhotelan, disarankan agar segera dapat menerapkan standar ISO 22000:2018.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

1. Melibatkan Tamu:

- a. Mengedukasi tamu tentang upaya keamanan pangan yang dilakukan oleh resort melalui informasi pada menu, brosur
- b. Lalu, juga bisa membuat *event* demo masak untuk para tamu di hotel maupun tamu restoran. Hal ini tidak hanya meningkatkan kesadaran tamu tetapi juga menunjukkan transparansi dan komitmen resort terhadap keselamatan mereka.

2. Program Penghargaan: Mengimplementasikan program penghargaan untuk staf yang menunjukkan kepatuhan luar biasa terhadap prosedur keamanan pangan atau memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan praktik keamanan pangan.

Dengan mengikuti saran-saran ini, diharapkan Holiday Inn Resort Baruna Bali dapat lebih meningkatkan kualitas sistem manajemen keamanan pangan mereka dan terus memberikan lingkungan yang aman dan higienis bagi para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslami, N., & Si, M. (2020). *SISTEM MANAJEMEN MUTU*.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan Dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015*. Buku Kita.
- Elvera, & Astrina. (2021). Metodologi Penelitian. In *Metodologi Penelitian* (1st ed.). IKAPI.
- H. Malayu S.P. (2016). Pengertian Manajemen. In *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Revisi). PT Bumi Aksara.
- H. Zuchri, A. (2021). Metode Analisis Data Deskriptif Kualitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif* (p. 31). CV. Syakir Media Press.
- Hj. Sedarmayanti. (2017). In *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama IKAPI.
- Khamaludin, Respati, I., & Kustiawan, B. (2024). *MANAJEMEN MUTU* (Sepriano, Ed.). PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Noor, J. (2016). *Metodologi penelitian skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Kencana Prenada Media Group.
- PP Nomor 86 Tahun 2019.pdf*. (n.d.).
- Pratama, F. M., & Artasya, D. (2023). Karakter Kepemimpinan Yang Ideal Dalam Sebuah Organisasi. *4*(2), 200.
- Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Nugroho, Y. A., & Sasono, I. (2021). *Peningkatan Keamanan Pangan Melalui Pelatihan ISO 22000:2018*

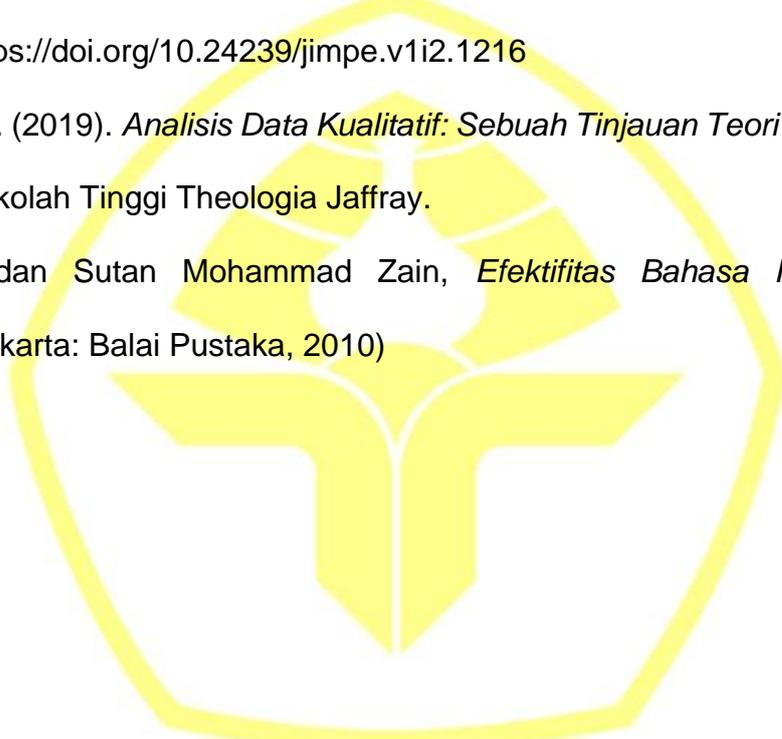
Sistem Manajemen Keamanan Pangan Pada Industri Kemasan Makanan di Tangerang. 01(02).

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)* (Cet. 6). Alfabeta.

Supiani, S., Nurdin, N., Syahid, A., & Fakhrurrozi, H. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 1(2), 13–25. <https://doi.org/10.24239/jimpe.v1i2.1216>

Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Efektifitas Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2010)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI