

Penerapan *Personal Hygiene Waitress* Pada Pelayanan di Restoran "X" Kota Tasikmalaya

Larasati Ratu Zakira¹, Tati Setiawati², Ai Mahmudatussa'adah³.

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Tata Boga, Fakultas Pendidikan Teknik Dan Industri, Universitas Pendidikan Indonesia.

Email: ¹⁾larasratu25@upi.edu, ²⁾tati.setiawati@upi.edu, ³⁾aims@upi.edu

Abstract

Personal hygiene is an important aspect in the food and beverage industry because it directly influences the quality of service and customer comfort. Waitresses, as restaurant frontliners, have a strategic role in maintaining personal hygiene according to the standards set out in the Ministry of Health regulations. This study aims to determine the implementation of good personal hygiene by waitresses at Restaurant "X" in Tasikmalaya City. The research method used a quantitative descriptive approach. The research sample consisted of 15 waitresses selected using a total sampling technique. Data collection was conducted through observation and a checklist-based questionnaire. The results of the study indicate that: 1) the implementation of personal hygiene by waitresses is in the category of very appropriate to the established personal hygiene standards. 2) Supporting factors for the implementation of personal hygiene by waitresses are body image, knowledge, work environment, and socioeconomic status, indicating a category of very appropriate to the established personal hygiene standards. Meanwhile, inhibiting factors are limited facilities and workload, which are the main obstacles in the consistent implementation of personal hygiene. The findings of this study emphasize the need to improve hygiene facilities and improve personal hygiene SOPs to support optimal hygiene implementation. Further research has the opportunity to examine the influence of SOPs, workload, and work culture on the implementation of personal hygiene in the restaurant industry.

Keywords: *Personal Hygiene, Waitress, Implementation.*

Abstrak

*Personal hygiene merupakan aspek penting dalam industri jasa makanan dan minuman karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen. Waitress sebagai frontliner restoran memiliki peran strategis dalam menjaga kebersihan diri sesuai standar yang ditetapkan dalam regulasi Kementerian Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *personal hygiene waitress* yang baik pada Restoran "X" di Kota Tasikmalaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 15 orang waitress yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner berbasis *checklist*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) penerapan *personal hygiene waitress* berada pada kategori sangat sesuai dengan standar *personal hygiene* yang ditetapkan. 2) Faktor pendukung penerapan *personal hygiene waitress* adalah *body image*, pengetahuan, lingkungan kerja, dan status sosial ekonomi menunjukkan kategori sangat sesuai dengan standar *personal hygiene* yang ditetapkan, sedangkan untuk faktor penghambat adalah keterbatasan fasilitas dan beban kerja menjadi hambatan utama dalam konsistensi pelaksanaan *personal hygiene*. Temuan penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan fasilitas kebersihan serta perbaikan SOP *personal hygiene* untuk mendukung pelaksanaan *hygiene* yang optimal. Penelitian selanjutnya berpeluang untuk mengkaji pengaruh SOP, beban kerja, serta budaya kerja terhadap penerapan *personal hygiene* dalam industri restoran.*

Kata kunci: Dali Ni Horbo, gastronomi gizi, UMKM, nilai budaya, wisata gastronomi,

PENDAHULUAN

Personal hygiene merupakan perilaku bersih pada individu dengan memperhatikan kebersihan tubuh, pakaian, dan perilaku sehat dalam mengolah makanan. *Personal hygiene* adalah salah satu aspek penting dalam industri makanan dan minuman, terutama bagi seorang *waitress* atau pramusaji karena dengan mengetahui prinsip dasar *personal hygiene*, dapat mengurangi risiko pencemaran (Atmodjo & Fauziyah, 2016). *Personal hygiene* merupakan bagian penting dalam menunjang kualitas pelayanan *waitress* di industri makanan dan minuman. Penampilan yang bersih dan rapi mencerminkan profesionalisme serta memberikan kesan positif kepada pelanggan. *Waitress* dituntut untuk menjaga kebersihan diri seperti mencuci tangan sebelum dan sesudah melayani tamu, menjaga kuku tetap pendek dan bersih, menggunakan seragam yang rapi, serta menghindari menyentuh wajah atau rambut saat bekerja. Kebiasaan menjaga kebersihan pribadi ini tidak hanya penting untuk kesehatan diri, tetapi juga berperan dalam menciptakan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Idebiz, 2023; LSP Pariwisata, 2023).

Restoran merupakan usaha komersial yang menyediakan makanan dan minuman untuk masyarakat di tempat usahanya. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, restoran perlu memperhatikan kebersihan, terutama yang berkaitan dengan *personal hygiene*. *Personal hygiene* yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas layanan restoran. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang hygiene sanitasi jasa boga, yang menyatakan bahwa pengelolaan makanan harus memenuhi standar kebersihan, termasuk kebersihan individu yang terlibat dalam proses pelayanan dan pengolahan makanan (Astuti, 2024).

Restoran "X" Tasikmalaya, sebagai salah satu usaha jasa makanan yang sedang berkembang, menghadapi tantangan dalam penerapan standar personal hygiene karyawannya. Salah satu karyawan dalam restoran yaitu pelayan atau *waitress* yang bertugas untuk memberikan pelayanan. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang diberikan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan, baik dalam bentuk produk maupun jasa, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam sektor makanan dan minuman, pelayanan mencakup berbagai elemen seperti kecepatan layanan, sikap ramah, kebersihan, serta mutu makanan dan minuman yang disediakan (Kotler & Keller, 2016). Seorang *waitress* merupakan pelayan yang bertugas di restoran atau bar dengan tanggung jawab utama melayani tamu. Tugas tersebut mencakup menerima tamu, mencatat pesanan, menghidangkan makanan dan minuman, serta memastikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan selama berada di tempat makan. Peran *waitress* sangat krusial dalam menjaga standar pelayanan dan membentuk pengalaman pelanggan yang baik. Namun, karena keterlibatannya yang tinggi dalam interaksi langsung dengan tamu dan penanganan makanan, *waitress* memiliki risiko lebih besar terkait dengan masalah *personal hygiene*. Bakteri yang terdapat di tangan *waitress* merupakan sumber utama penularan penyakit. Bakteri dapat dengan mudah berpindah melalui sentuhan (Atmodjo & Fauziyah, 2016).

Personal hygiene merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap *waitress* dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, penampilan dan kebersihan diri seorang *waitress* mencerminkan profesionalisme serta citra dari tempat usaha. Menjaga kebersihan tubuh, tangan, rambut, dan penggunaan seragam yang rapi tidak hanya menunjukkan kedisiplinan kerja, tetapi juga membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. Dengan menerapkan standar personal hygiene yang baik, *waitress* turut menciptakan suasana pelayanan yang higienis dan menyenangkan bagi setiap pengunjung. Beberapa kasus yang terjadi menunjukkan pentingnya penerapan standar *personal hygiene* yang ketat, seperti:

Permasalahan terkait *personal hygiene waiter* dan *waitress* telah menjadi sorotan global, dengan berbagai kasus nyata yang menunjukkan dampaknya terhadap kualitas pelayanan makanan. Laporan *Food Safety Authority of Ireland (FSAI)* pada tahun 2024 mencatat sebanyak 1.289 keluhan terkait standar kebersihan yang buruk di tempat makan, seperti staf yang batuk tanpa menutup mulut, mencuci tangan tidak dengan benar, hingga penggunaan sarung tangan yang bergantian untuk menangani makanan dan uang (The Sun News, 2025). Kasus lain muncul melalui keluhan konsumen di media sosial yang menemukan rambut atau kuku palsu dalam makanan, yang diduga berasal dari *waitress*, sehingga merusak reputasi restoran dan menurunkan kepercayaan pelanggan (People.com, 2025).

Sementara itu, di Yeosu, Korea Selatan, pemeriksaan terhadap 3.820 restoran pada September 2025 menemukan 1.318 restoran tidak mematuhi standar kesehatan, termasuk 17 restoran di mana staf tidak mengenakan seragam higienis, yang jelas berkaitan dengan praktik *personal hygiene waiter/waitress* (Korea JoongAng Daily, 2025). Menelaah berbagai kasus di atas, dapat disimpulkan bahwa Kejadian-kejadian di atas menekankan pentingnya *personal hygiene* dan perilaku profesional dari *waitress* serta staf restoran lainnya. Pelanggaran terhadap standar kebersihan tidak hanya membahayakan kesehatan pelanggan tetapi juga dapat merusak reputasi bisnis secara keseluruhan.

Penelitian terhadap *personal hygiene waitress/waiters* menjadi krusial karena mereka adalah garda terdepan dalam interaksi dengan pelanggan dan penyajian makanan, sehingga perilaku individu ini secara langsung mempengaruhi keamanan pangan dan citra restoran. Beberapa studi sebelumnya telah menekankan pentingnya pemeriksaan khusus terhadap *food handlers*. Misalnya, sebuah kajian di restoran cepat saji di Jakarta Selatan menemukan bahwa hanya sekitar 93,1 % *food handlers* yang menunjukkan perilaku *personal hygiene* baik, sementara faktor seperti ketersediaan fasilitas cuci tangan dan kondisi seragam ternyata berpengaruh signifikan (Avifah, S., & Fitria, L., 2025). Di sisi lain, di rumah sakit di Maharashtra Barat (India), ditemukan bahwa 77,6 % *food handlers* dinilai memiliki praktik *personal hygiene* yang memuaskan (Chandrachood dan Swami, 2023). Studi lain di Polandia mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap standar *hygiene personal staff street food* hanya 59,3 %, dengan nilai terendah terutama untuk pakaian pelindung, mencuci tangan dengan benar, dan menutup rambut (Wiatrowski, et.al., 2021).

Penelitian Nurita (2020) juga menunjukkan penerapan *personal hygiene waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru belum dilaksanakan sesuai standar. Kurangnya kesadaran dari *waiters* di Restoran Hotel Royal Asnof Pekanbaru tentang pentingnya menjaga kebersihan tubuh atau *personal hygiene*, terdapat beberapa *waiters* yang kurang memperdulikan kebersihan tubuhnya, ada juga beberapa yang kurang dalam menjaga kebersihan pakaiannya. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meski pengetahuan tentang *hygiene* mungkin memadai, penerapannya bisa jauh dari ideal. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan studi lebih lanjut di Restoran "X" untuk mengeksplorasi sejauh mana para *waitress* di restoran tersebut menerapkan *personal hygiene* secara konsisten, sebuah pendekatan penting untuk memastikan standar kebersihan pelayanan makanan terjaga dan risiko kontaminasi dapat diminimalkan. Hal ini sejalan dengan Penelitian sebelumnya telah banyak membahas pentingnya *personal hygiene* di sektor restoran. Studi dari Hidayati dan Rahmat (2022) menyoroti hubungan antara kebersihan personal dan kepuasan pelanggan di rumah makan, sementara penelitian oleh Rahmawati, & Siwiedrayanti (2023) menekankan bahwa pelatihan *hygiene* karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di industri kuliner.

Restoran "X" di Tasikmalaya merupakan salah satu restoran yang banyak diminati oleh masyarakat karena menyajikan menu khas Indonesia dengan suasana pedesaan yang asri dan nyaman. Restoran "X" dapat dikategorikan sebagai *casual dining restaurant* dengan konsep restoran keluarga bernuansa tradisional, di mana pengunjung dapat menikmati hidangan sambil bersantai bersama keluarga maupun rekan kerja. Seiring meningkatnya jumlah pengunjung, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan, salah satunya melalui kebersihan dan kerapian *waitress* sebagai garda depan dalam memberikan layanan. *Personal hygiene waitress* tidak hanya mencerminkan profesionalisme kerja, tetapi juga membentuk citra dan kepercayaan pelanggan terhadap restoran. Penampilan yang bersih, rapi, dan sikap yang higienis dari *waitress* sangat berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen, meskipun tidak secara langsung terkait dengan proses pengolahan makanan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana penerapan *personal hygiene* pada *waitress* di Restoran "X" Tasikmalaya dan sejauh mana hal tersebut menjadi bagian dari standar pelayanan restoran.

Salah satu tugas penting *waitress* adalah melaksanakan semua SOP *personal hygiene* yang berlaku, SOP adalah salah satu elemen penting karena memiliki peran untuk mempermudah tugas karyawan atau tim serta memberikan pedoman untuk menjaga kedisiplinan pada saat bekerja (Fauzzia dkk., 2022). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan kumpulan petunjuk tertulis mengenai proses administrasi pemerintahan, termasuk bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan, dan bagaimana tugas dan fungsi harus dilaksanakan. Standar operasional prosedur adalah perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan proses kerja tertentu. Penelitian

Tambunan dkk. (2024) menunjukkan penerapan prosedur operasional standar (SOP) mengenai kebersihan diri sebagai bagian dari standar *grooming* di Hotel JW Marriott Medan menuntut setiap waitress untuk memahami dan melaksanakan tanggung jawabnya dalam menjaga penampilan dan kebersihan pribadi secara konsisten, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel meliputi kebersihan pribadi, kebersihan seragam dan perlengkapan, kebersihan rambut, kebersihan mulut pemeriksaan harian dan tanggung jawab.

Berdasarkan temuan ini, penelitian mengenai implementasi *personal hygiene* dalam industri restoran, khususnya pada restoran yang berbasis konsep tradisional-modern seperti Restoran "X" di Tasikmalaya, masih perlu dilakukan untuk penelitian dengan restoran lain yang telah diteliti sebelumnya. Hal ini akan memberikan wawasan mengenai efektivitas kebijakan kebersihan di restoran serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan karyawan terhadap standar kebersihan yang berlaku. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *personal hygiene waitress* yang baik pada Restoran "X" di Kota Tasikmalaya, tentang: mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *personal hygiene waitress* di Restoran "X" di Kota Tasikmalaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai penerapan *personal hygiene waitress* pada pelayanan di Restoran "X" Kota Tasikmalaya tanpa memberikan perlakuan atau intervensi tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh waitress yang bekerja di Restoran "X" Kota Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, sehingga seluruh populasi yang berjumlah 15 orang waitress dijadikan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan kuesioner berbasis *checklist* yang disusun berdasarkan indikator *personal hygiene* dan SOP yang berlaku. Instrumen penelitian digunakan untuk menilai penerapan *personal hygiene* serta faktor pendukung dan penghambatnya. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif, dengan menyajikan hasil dalam bentuk persentase dan kategori untuk menggambarkan tingkat penerapan *personal hygiene waitress* pada pelayanan di restoran tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

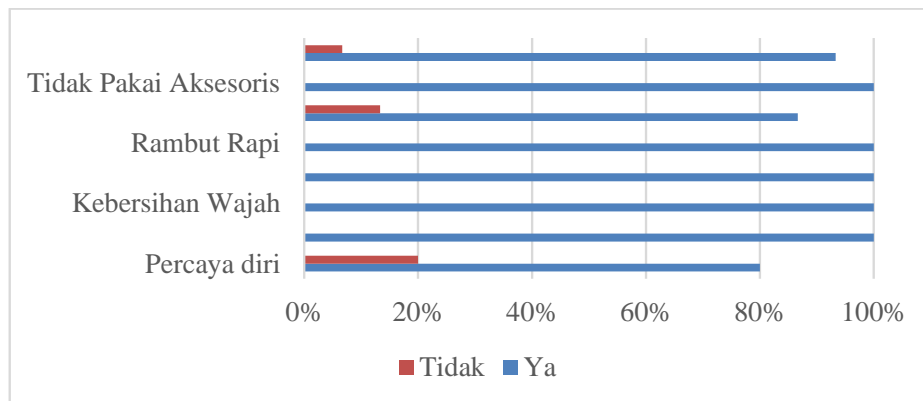
Karakteristik ini digunakan untuk mengetahui latar belakang responden pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar waitress berjenis kelamin perempuan (60%), sementara laki-laki sebesar 40%. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 21–25 tahun (60%), diikuti usia <20 tahun (20%), usia 26–30 tahun (13,3%), dan >30 tahun (6,7%). Ditinjau dari status pekerjaan, responden didominasi oleh staf/karyawan tetap (53,33%) dibandingkan *daily worker* (46,67%). Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–2 tahun (40%), diikuti 7–12 bulan (26,7%), >2 tahun (20%), dan <6 bulan (13,3%).

Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Penerapan Personal Hygiene Waitress Di Restoran "X" Di Kota Tasikmalaya

Personal hygiene merupakan aspek penting dalam industri jasa makanan dan minuman karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan, keamanan pangan, dan citra restoran. Dalam penerapannya di Restoran "X" Kota Tasikmalaya, praktik *personal hygiene waitress* dipengaruhi oleh dua kelompok faktor utama, yaitu faktor pendukung yang membantu terlaksananya standar kebersihan secara optimal dan faktor penghambat yang berpotensi mengurangi konsistensi pelaksanaannya.

Faktor Pendukung Personal Hygiene dalam pelayanan di Restoran “X” Kota Tasikmalaya pada Indikator Body Image

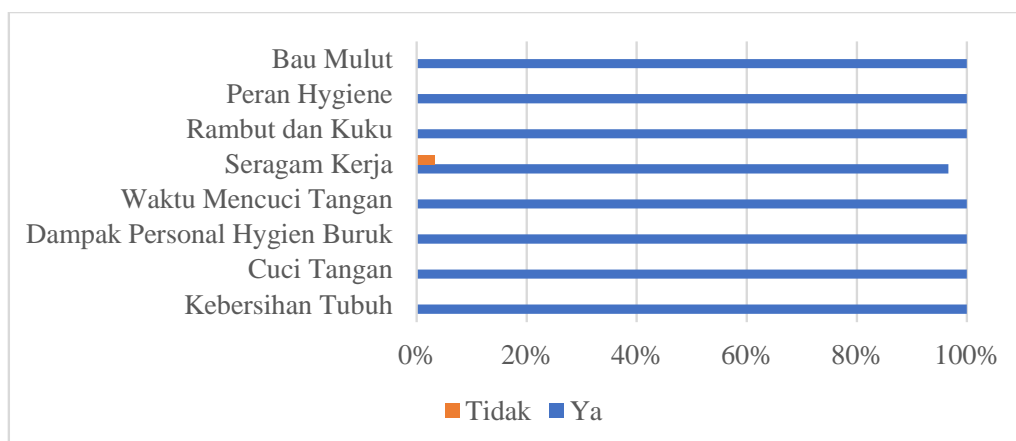
Hasil pengamatan menunjukkan bahwa indikator *body image* waitress umumnya berada pada kategori sangat sesuai. Sebagian besar responden (80%) merasa percaya diri dengan penampilan yang bersih, sementara (20%) masih belum sesuai. Seluruh responden (100%) menunjukkan kesesuaian pada aspek keinginan tampil menarik, kebersihan wajah dan tubuh, kerapihan rambut, pembatasan penggunaan aksesoris. Meskipun seluruh responden menyatakan telah menjaga kebersihan dan kerapian rambut, temuan lapangan mengindikasikan perlunya evaluasi SOP terkait penggunaan *hairnet*, serta masih terdapat sebagian kecil responden (13,33%) yang belum konsisten dalam menjaga kebersihan pakaian kerja.



GAMBAR 1. Diagram *Personal hygiene* dalam pelayanan di restoran “X” kota tasikmalaya pada indikator *body image*

Faktor Pendukung Personal Hygiene dalam pelayanan di Restoran “X” Kota Tasikmalaya pada Indikator Pengetahuan

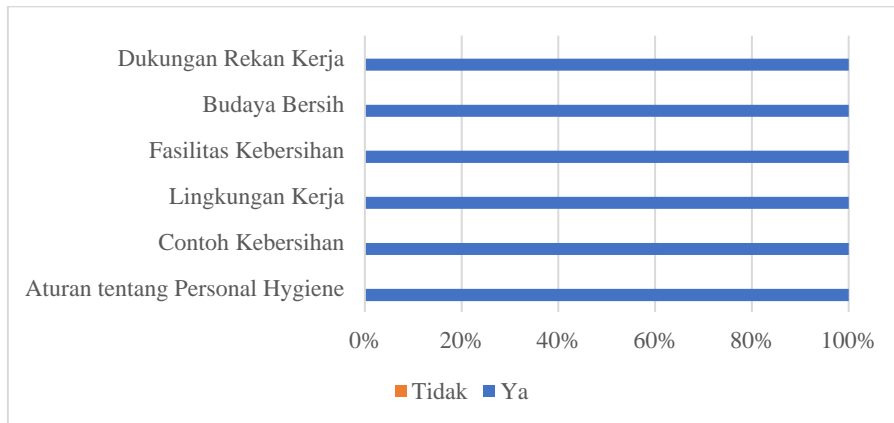
Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan waitress mengenai personal hygiene berada pada kategori sangat sesuai. Seluruh responden (100%) memahami pentingnya kebersihan tubuh, prosedur dan waktu mencuci tangan yang benar, kebersihan rambut dan kuku, serta faktor penyebab bau mulut. Sebagian besar responden (97,67%) memahami pentingnya penggunaan seragam kerja yang bersih untuk menjaga penampilan profesional serta menimbulkan rasa nyaman bagi pelanggan. Meskipun masih terdapat sebagian kecil (3,33%) yang belum sepenuhnya memenuhi hal tersebut.



GAMBAR 2. Diagram *Personal hygiene* dalam pelayanan di restoran “x” kota tasikmalaya pada indikator Pengetahuan

Faktor Pendukung Personal Hygiene dalam pelayanan di Restoran “X” Kota Tasikmalaya pada Indikator Lingkungan Kerja

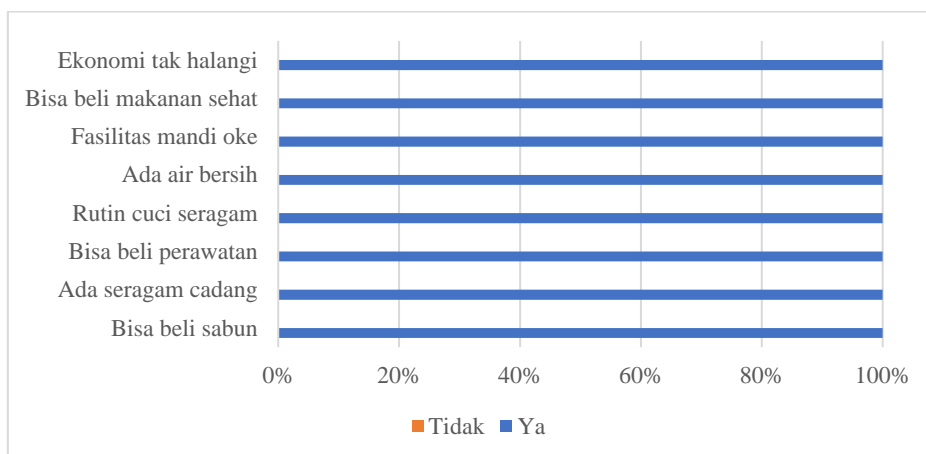
Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh sub indikator faktor lingkungan kerja berada pada kategori sangat sesuai. Seluruh responden (100%) menyatakan adanya aturan atau SOP personal hygiene, keteladanan atasan dalam menjaga kebersihan, lingkungan kerja yang mendukung perilaku bersih, serta ketersediaan fasilitas kebersihan yang memadai. Selain itu, budaya kerja yang saling mengingatkan dan dukungan antar rekan kerja dalam menjaga penampilan bersih dan rapi juga telah berjalan dengan baik. Secara keseluruhan, lingkungan kerja restoran dinilai sangat mendukung penerapan personal hygiene waitress.



GAMBAR 3. Diagram *Personal hygiene* dalam pelayanan di restoran “x” kota tasikmalaya pada indikator Lingkungan Kerja

Faktor Pendukung Personal Hygiene dalam pelayanan di Restoran “X” Kota Tasikmalaya pada Indikator Status Sosial Ekonomi

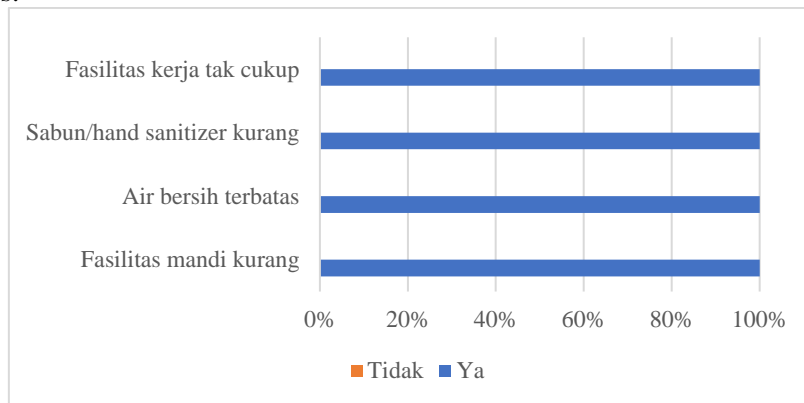
Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh sub indikator faktor ekonomi berada pada kategori sangat sesuai. Seluruh responden (100%) memiliki kemampuan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan personal hygiene, termasuk membeli produk kebersihan pribadi, seragam cadangan, produk perawatan rambut dan wajah, serta mencuci seragam secara rutin. Selain itu, seluruh responden memiliki akses terhadap air bersih dan fasilitas mandi serta cuci yang memadai, mampu membeli makanan sehat yang tidak menimbulkan bau, dan menyatakan bahwa kondisi ekonomi tidak menjadi penghambat dalam menjaga kebersihan diri. Secara keseluruhan, faktor ekonomi tidak menjadi kendala dalam penerapan personal hygiene waitress.



GAMBAR 4. Diagram *Personal hygiene* dalam pelayanan di restoran “x” kota tasikmalaya pada indikator Status Sosial Ekonomi

Faktor Penghambat Personal Hygiene dalam pelayanan di Restoran “X” Kota Tasikmalaya pada indikator Keterbatasan Fasilitas

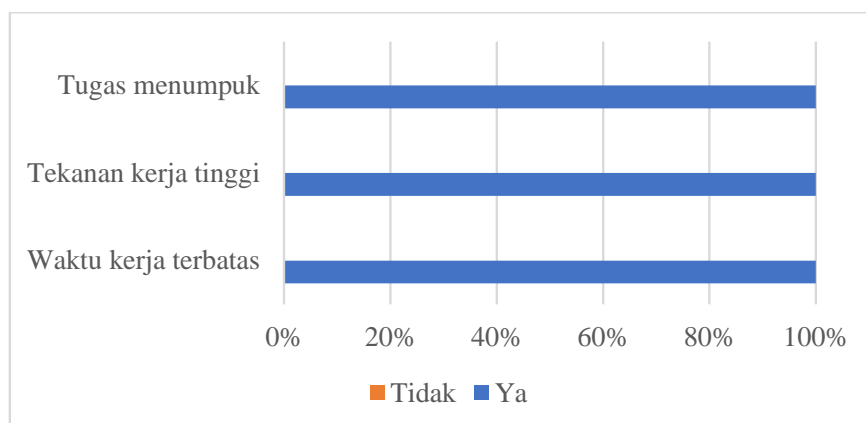
Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menyatakan adanya keterbatasan fasilitas kebersihan di lingkungan kerja. Keterbatasan tersebut meliputi fasilitas mandi atau cuci yang belum memadai, ketersediaan air bersih yang terbatas, serta kurangnya sarana pendukung seperti sabun, *hand sanitizer*, dan wastafel. Selain itu, fasilitas kebersihan umum seperti tempat sampah tertutup dan perlengkapan sanitasi lainnya juga dinilai belum mencukupi. Secara keseluruhan, keterbatasan fasilitas di tempat kerja masih menjadi kendala dalam penerapan personal hygiene waitress.



GAMBAR 5. Diagram *Personal hygiene* dalam pelayanan di restoran “x” kota tasikmalaya pada indikator Keterbatasan Fasilitas

Faktor Penghambat Personal Hygiene dalam pelayanan di Restoran “X” Kota Tasikmalaya pada indikator Beban Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) mengalami kendala beban kerja dalam penerapan personal hygiene. Kendala tersebut meliputi keterbatasan waktu kerja, tingginya tekanan pekerjaan, serta banyaknya tugas yang harus diselesaikan sehingga perhatian terhadap kebersihan diri menjadi berkurang. Kondisi ini terutama terjadi pada jam kerja sibuk dengan intensitas pelayanan yang tinggi. Secara keseluruhan, beban kerja menjadi faktor penghambat yang signifikan dalam menjaga konsistensi personal hygiene waitress.



GAMBAR 6. Diagram *Personal hygiene* dalam pelayanan di restoran “x” kota tasikmalaya pada indikator Beban Kerja

Sebagian besar responden menunjukkan body image yang sangat sesuai, di mana 80% responden merasa percaya diri ketika memiliki penampilan yang bersih, serta seluruh responden menunjukkan kesesuaian pada aspek keinginan tampil menarik, menjaga kebersihan wajah dan tubuh, membatasi penggunaan aksesoris. Hal ini menunjukkan bahwa waitress memiliki kesadaran terhadap pentingnya penampilan sebagai bagian dari profesionalitas kerja dalam industri jasa. Penampilan yang bersih dan rapi tidak hanya meningkatkan rasa percaya diri, tetapi juga membentuk persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Putri et al. (2023) yang menyatakan bahwa body image yang positif berpengaruh terhadap sikap kerja dan kualitas interaksi pelayanan. Menurut asumsi peneliti, kesadaran ini terbentuk karena tuntutan pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, meskipun masih diperlukan penguatan SOP terkait aspek tertentu seperti penggunaan hairnet agar standar penampilan lebih konsisten.

Seluruh responden (100%) memiliki tingkat pengetahuan yang sangat baik mengenai personal hygiene, meliputi pentingnya kebersihan tubuh, cara dan waktu mencuci tangan yang benar, rambut, kuku, serta faktor penyebab bau mulut. Pengetahuan yang baik ini menunjukkan bahwa waitress telah memahami prinsip dasar hygiene yang diperlukan dalam pelayanan makanan dan minuman. Pengetahuan merupakan faktor penting yang memengaruhi perilaku seseorang dalam menerapkan kebersihan diri. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurfadila et al. (2024) yang menyatakan bahwa pengetahuan hygiene berperan penting dalam membentuk perilaku higienis pada pekerja sektor makanan. Menurut asumsi peneliti, pengetahuan ini diperoleh melalui pengalaman kerja, arahan atasan, serta kebiasaan kerja sehari-hari, meskipun pada sebagian kecil responden pemahaman mengenai kebersihan seragam kerja masih perlu ditingkatkan.

Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa lingkungan kerja mendukung penerapan personal hygiene, ditunjukkan dengan adanya aturan atau SOP kebersihan, keteladanan atasan, ketersediaan fasilitas kebersihan, serta budaya saling mengingatkan antar rekan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif berperan besar dalam membentuk perilaku kerja yang higienis dan konsisten. Hal ini sejalan dengan pendapat Sari dan Putra (2022) yang menyatakan bahwa dukungan lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan karyawan terhadap standar kerja. Menurut asumsi peneliti, lingkungan kerja yang positif dapat memperkuat pengetahuan dan sikap waitress dalam menerapkan personal hygiene, sehingga membentuk kebiasaan kerja yang profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% responden memiliki kemampuan ekonomi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan personal hygiene, seperti membeli produk kebersihan pribadi, seragam cadangan, serta memiliki akses air bersih dan fasilitas mandi yang layak. Hal ini menunjukkan bahwa faktor ekonomi bukan menjadi penghambat dalam penerapan personal hygiene pada waitress. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2021) yang menyatakan bahwa kondisi ekonomi yang memadai mempermudah individu dalam memenuhi kebutuhan kebersihan diri. Menurut asumsi peneliti, kemampuan ekonomi yang cukup memungkinkan waitress untuk menjaga kebersihan diri secara mandiri, sehingga hambatan hygiene lebih disebabkan oleh faktor lingkungan kerja dan beban kerja.

Meskipun lingkungan kerja dinilai mendukung secara sosial dan aturan, seluruh responden (100%) menyatakan adanya keterbatasan fasilitas kebersihan di tempat kerja, seperti fasilitas mandi atau cuci, ketersediaan air bersih, serta sarana pendukung seperti sabun, *hand sanitizer*, dan wastafel. Keterbatasan fasilitas ini berpotensi menghambat penerapan personal hygiene secara optimal selama jam kerja. Temuan ini sejalan dengan pendapat Wulandari et al. (2023) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas sanitasi merupakan faktor penting dalam menjaga konsistensi perilaku higienis. Menurut asumsi peneliti, keterbatasan fasilitas menyebabkan waitress kesulitan menerapkan kebersihan diri meskipun memiliki pengetahuan dan sikap yang baik.

Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa beban kerja menjadi kendala dalam penerapan personal hygiene, terutama karena keterbatasan waktu, tekanan pekerjaan yang tinggi, dan banyaknya tugas yang harus diselesaikan. Beban kerja yang tinggi membuat waitress lebih memprioritaskan kecepatan pelayanan dibandingkan praktik kebersihan diri. Hal ini sejalan dengan penelitian Handayani et al. (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja berlebih dapat menurunkan kepatuhan terhadap prosedur kerja, termasuk hygiene. Menurut asumsi peneliti, kondisi kerja yang padat, khususnya pada jam sibuk, menyebabkan personal hygiene belum dapat diterapkan secara konsisten meskipun kesadaran dan pengetahuan sudah baik.

Penelitian ini menemukan faktor penghambat berupa keterbatasan fasilitas dan beban kerja. Keterbatasan fasilitas kebersihan di lingkungan kerja, seperti kurangnya fasilitas mandi atau cuci, air bersih, serta sarana pendukung kebersihan, berpotensi menghambat penerapan personal hygiene secara optimal, terutama pada jam kerja sibuk (Wulandari et al., 2023). Selain itu, tingginya beban kerja yang ditandai dengan tekanan pelayanan, keterbatasan waktu, dan banyaknya tugas menyebabkan waitress memprioritaskan kecepatan kerja dibandingkan praktik kebersihan diri (Handayani et al., 2022). Secara keseluruhan, meskipun penerapan personal hygiene didukung oleh faktor internal dan eksternal yang kuat, peningkatan fasilitas kebersihan serta pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional tetap diperlukan untuk menjaga konsistensi dan keberlanjutan praktik personal hygiene dalam pelayanan restoran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan personal hygiene waitress di Restoran "X" Kota Tasikmalaya dipengaruhi oleh dua kelompok faktor utama, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi body image yang positif, tingkat pengetahuan personal hygiene yang sangat baik, lingkungan kerja yang secara normatif mendukung melalui aturan dan keteladanan atasan, serta kemampuan ekonomi yang memadai. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa secara internal maupun eksternal, waitress telah memiliki kesiapan dan kesadaran yang kuat dalam menerapkan personal hygiene sebagai bagian dari profesionalitas kerja. Namun demikian, penerapan personal hygiene belum sepenuhnya optimal karena masih ditemui faktor penghambat, terutama keterbatasan fasilitas kebersihan di tempat kerja dan tingginya beban kerja. Keterbatasan sarana sanitasi serta tekanan kerja yang tinggi menyebabkan praktik personal hygiene belum dapat diterapkan secara konsisten, khususnya pada jam pelayanan sibuk. Oleh karena itu, meskipun dukungan pengetahuan, sikap, dan lingkungan kerja sudah baik, peningkatan ketersediaan fasilitas kebersihan serta pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional menjadi langkah penting untuk menjaga konsistensi dan keberlanjutan penerapan personal hygiene waitress di Restoran "X".

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. 2024. *Higiene dan sanitasi jasa boga*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Atmodjo, M. and Fauziyah, Y. 2016. *Higiene sanitasi makanan dan minuman*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Avifah, S. and Fitria, L. 2025. 'Praktik personal hygiene food handler pada restoran cepat saji di Jakarta Selatan', *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 17(1), pp. 45–53.
- Chandrachood, M. and Swami, S. 2023. 'Assessment of personal hygiene practices among food handlers in hospital settings', *International Journal of Community Medicine and Public Health*, 10(4), pp. 1521–1527.
- Food Safety Authority of Ireland (FSAI). 2024. *Annual report on food safety complaints*. Dublin: FSAI.
- Handayani, R., Putri, D. and Mahendra, A. 2022. 'Beban kerja dan kepatuhan prosedur kerja pada sektor jasa', *Jurnal Kesehatan Kerja*, 14(3), pp. 201–209.
- Hidayati, N. and Rahmat, A. 2022. 'Hubungan personal hygiene karyawan dengan kepuasan pelanggan rumah makan', *Jurnal Pariwisata dan Kuliner*, 5(1), pp. 33–41.
- Idebiz. 2023. *Standar kebersihan dan penampilan karyawan restoran*. Available at: <https://www.idebiz.id> (Accessed: 2025).
- Korea JoongAng Daily (2025) 'Health violations found in South Korean restaurants'. Available at: <https://koreajoongangdaily.joins.com> (Accessed: 2025).
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2016. *Marketing management*. 15th edn. New Jersey: Pearson Education.
- LSP Pariwisata. 2023. *Pedoman grooming dan personal hygiene tenaga jasa makanan*. Jakarta: LSP Pariwisata Indonesia.
- Nurita, S. 2020. 'Penerapan personal hygiene waiters pada restoran hotel', *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 7(2), pp. 88–96.

- Nurfadila, A., Suryani, I. and Putra, R. 2024. 'Pengetahuan hygiene dan perilaku penjamah makanan', *Jurnal Gizi dan Kesehatan*, 16(1), pp. 22–30.
- People.com. 2025. 'Customer complaints related to hygiene in restaurants'. Available at: <https://people.com> (Accessed: 2025).
- Putri, A., Wijaya, T. and Rahman, F. 2023. 'Body image dan kualitas pelayanan pada industri restoran', *Jurnal Psikologi Industri*, 11(2), pp. 97–105.
- Rahmawati, D. and Siwiedrayanti, A. 2023. 'Pengaruh pelatihan hygiene terhadap kualitas pelayanan restoran', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(1), pp. 55–63.
- Rahmawati, E., Sari, M. and Putra, H. 2021. 'Faktor ekonomi dan perilaku kebersihan pekerja jasa', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), pp. 178–185.
- Sari, N. and Putra, Y. 2022. 'Lingkungan kerja dan kepatuhan SOP karyawan restoran', *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), pp. 144–152.
- Tambunan, R., Simanjuntak, D. and Siregar, P. 2024. 'Penerapan SOP grooming dan personal hygiene di hotel berbintang', *Jurnal Hospitality Indonesia*, 8(1), pp. 1–10.
- The Sun. 2025. 'Hygiene complaints in food service sector'. Available at: <https://www.thesun.co.uk> (Accessed: 2025).
- Wiatrowski, M., Kowalska, J. and Nowak, P. 2021. 'Personal hygiene compliance among street food vendors', *Food Control*, 123, pp. 107–115.
- Wulandari, S., Lestari, D. and Prabowo, A. 2023. 'Ketersediaan fasilitas sanitasi dan perilaku higienis pekerja', *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 15(2), pp. 90–99.
- .