JPP (Jurnal Pendidikan dan Perhotelan)
Volume 6, Nomor 1, Mei 2026, Halaman 24-36
e-ISSN: **2807-8861**
DOI : https://doi.org/10.21009/JPP6i1.03

PENGARUH PENGETAHUAN KARYAWAN TENTANG PENANGANAN MAKANAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN TERHADAP KEAMANAN PANGAN: STUDI KASUS HOTEL MERCURE TANGERANG

Rano Abryanto[1*)], Shafira Nindita[2],
Institut Pariwisata Tedja Indonesia,Jakarta Timur, Indonesia
Email: rano.abryanto@ipti.ac.id*, shafira.nindita@ipti.ac.id

Abstrak

Banyak hotel dan bisnis, termasuk Hotel Mercure, Tangerang, telah mengintegrasikan keamanan pangan ke dalam operasional mereka; namun, karyawan, terutama petugas penanganan makanan, kadang-kadang melakukan kesalahan akibat kurangnya pengetahuan tentang keamanan pangan, yang berpotensi mengancam kesehatan, keselamatan, dan kepuasan baik pelanggan maupun staf, sehingga mengganggu aktivitas dan alur kerja fasilitas tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji prosedur keamanan pangan terkini di Hotel Mercure, Tangerang, serta sejauh mana keamanan pangan dipengaruhi oleh pengetahuan petugas penanganan makanan dan pengembangan karyawan. Penelitian ini telah mengumpulkan tanggapan dari semua petugas penanganan makanan yang saat ini bekerja di Hotel Mercure, Tangerang. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan 40 peserta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan petugas pengolahan makanan dan pengembangan karyawan berkontribusi sebesar 78,7% terhadap keamanan pangan. Penelitian ini telah merumuskan implikasi manajemen dan arah penelitian masa depan untuk meningkatkan keamanan pangan berdasarkan hasil yang diperoleh.

Kata kunci: Pengetahuan Penanganan Makanan, Pengembangan Karyawan, Keamanan Pangan.

Abstract

THE IMPACT OF FOOD HANDLER KNOWLEDGE & EMPLOYEE DEVELOPMENT TOWARDS FOOD SAFETY: A CASE STUDY OF HOTEL MERCURE TANGERANG

Numerous hotels and businesses have included food safety to their operations including Hotel Mercure Tangerang however there are still moments when the employees such as food handlers working in the establishments can falter and make mistakes due to a lack of knowledge on food knowledge which can cause the decrease in the health, safety and satisfaction of the customers and the staff which would damage the activities and workflow of the establishments. Therefore, the aim of this study is to research the recent food safety practices of Hotel Mercure Tangerang and how much food safety is impacted by food handler knowledge and employee development. This study has collected responses from all the food handlers who are currently working in Hotel Mercure Tangerang. This study uses the quantitative method with 40 respondents. The findings have shown that food handler knowledge and employee development contributes 78.7% towards food safety. Based on the results, this study has developed managerial implications and future research to increase food safety.

Rano Abryanto[1*)], Shafira Nindita[2],
Institut Pariwisata Tedja Indonesia, East Jakarta, Indonesia
[*]Email: : rano.abryanto@ipti.ac.id*, shafira.nindita@ipti.ac.id

Keywords: Food Handler Knowledge, Employee Development, Food Safety.

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

CC BY

PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman (F&B) di Indonesia terus tumbuh, dengan GDP sektor ini meningkat signifikan hingga 2023 dan diprediksi terus naik pada 2024 (BPS). Namun, kasus keracunan makanan masih sering terjadi, meskipun sebagian besar berasal dari luar restoran/hotels (Kemenkes RI, 2021). Food handlers memerlukan pengetahuan yang memadai tentang praktik keamanan pangan, seperti HACCP, serta pengembangan karyawan (employee development) berupa pelatihan berkelanjutan untuk mencegah risiko tersebut.

Di Hotel Mercure Tangerang, dalam beberapa tahun terakhir terdapat kesalahan penanganan makanan oleh food handlers, seperti tidak mengikuti standar colour coding pisau dan pelabelan bahan makanan yang tidak tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji praktik food safety terkini di Hotel Mercure Tangerang serta sejauh mana food handler knowledge dan employee development berkontribusi terhadap food safety.

Al-Jaberi dkk. (2023) menyatakan bahwa banyak orang tidak cukup memahami keamanan pangan dan tidak mengikuti cara yang benar dalam menangani makanan dengan aman. Hal ini dapat menyebabkan wabah penyakit bawaan makanan akibat ketidaktahuan tentang praktik-praktik seperti menghindari kontaminasi silang, menjaga suhu yang tepat, dan menggunakan bahan-bahan higienis. Kelalaian semacam ini dapat menimbulkan risiko kesehatan masyarakat, kerusakan pada usaha, dan ulasan negatif, yang berpotensi menyebabkan penutupan tempat kerja pengelola makanan.

Keamanan pangan mencakup langkah-langkah yang diambil oleh pengelola makanan dan fasilitas pangan untuk melindungi kesehatan dan kesejahteraan konsumen. Ini merupakan hak asasi manusia yang universal dan mendasar. Banyak organisasi dan perusahaan yang terlibat dalam operasi jasa makanan telah memprioritaskan keamanan pangan, menjadikannya aspek mendasar dari operasional mereka. Semua pihak yang terlibat dalam produksi pangan harus memahami dan mematuhi langkah-langkah keamanan pangan, termasuk menjaga kebersihan pribadi dan lingkungan untuk mencegah penularan penyakit yang ditularkan melalui makanan (Fung et al., 2018).

Pembaharuan penelitian ini terletak pada pendekatan kontekstual, integratif, dan aplikatif dalam mengkaji hubungan antara pengetahuan food handler, pengembangan karyawan, dan praktik keamanan pangan di hotel berbintang di Indonesia.

Masalah Penelitian

Pengembangan karyawan mencakup pelatihan dan peningkatan individu, serta jalur yang mereka pilih untuk mengembangkan dan meningkatkan karier mereka, yang pada gilirannya secara signifikan mempengaruhi lingkungan kerja mereka. Jika karyawan tidak mendapatkan pelatihan dan pengetahuan yang cukup, hotel tidak akan berkembang secepatnya, yang akan berdampak besar seperti kerusakan reputasi hotel, pelanggaran keamanan, ulasan buruk, dan penurunan kualitas, yang akan membuat pelanggan kehilangan minat untuk waktu yang tidak diketahui hingga mereka kembali mempercayai hotel (Nama et al., 2022).

Keamanan pangan mencakup cara dan praktik yang memastikan penanganan makanan di dapur dan bisnis dilakukan dengan aman dan berkualitas baik. Namun, kurangnya langkah-langkah keamanan pangan dapat sangat berbahaya. Hal ini dapat menyebabkan penyakit bawaan makanan yang dapat merugikan kesehatan masyarakat, membuat pelanggan sakit, mengharuskan mereka dirawat di rumah sakit, atau bahkan menyebabkan

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

kematian. Hal ini juga dapat merugikan kesehatan dan produktivitas karyawan (Engdaw dkk., 2023).

Pertanyaan penelitian

Pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh pengetahuan petugas pengolahan makanan terhadap keamanan pangan di Hotel Mercure Tangerang?

2. Seberapa besar pengaruh pengembangan karyawan terhadap keamanan pangan di Hotel Mercure Tangerang?

Studi yang signifikan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi prosedur keamanan pangan yang sudah ada.

1. Studi ini akan mengevaluasi kemampuan petugas penanganan makanan di Hotel Mercure Tangerang dalam hal penanganan makanan, serta protokol keamanan dan higiene, untuk mengurangi risiko dan mencegah kontaminasi yang dapat merugikan hotel dan tamunya. Hotel Mercure Tangerang berlokasi di Jakarta, Indonesia.
2. Tujuan studi ini adalah untuk menganalisis dampak peraturan keamanan pangan Hotel Mercure Tangerang terhadap operasionalnya.
3. Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti seberapa penting pengembangan karyawan dan bagaimana hal itu dapat meningkatkan kualitas Hotel Mercure Tangerang.

TINJAUAN LITERATUR

Manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resources Management*)

Menurut Molina-Azorin dkk. (2021), manajemen sumber daya manusia (MSDM) bertanggung jawab untuk mengarahkan dan mengawasi staf perusahaan dengan membantu mereka menemukan pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan dan minat mereka. HRM membantu karyawan baru memahami seluk-beluk perusahaan dan cara melakukan pekerjaan dengan benar. Perusahaan membutuhkan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) untuk beroperasi. MSDM bertanggung jawab atas tugas-tugas penting seperti perekrutan, pelatihan, pembayaran gaji, dan evaluasi kinerja karyawan. Hal ini memastikan perusahaan memiliki orang dan sumber daya yang tepat untuk mencapai kesuksesan. Tanpa karyawan, bisnis tidak dapat beroperasi, yang menunjukkan betapa pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia dalam menjaga kelancaran operasional bisnis. HRM juga penting dalam membangun hubungan yang baik dengan karyawan.

Pengetahuan Penanganan Makanan (*Food Handler Knowledge*)

Kesadaran HACCP (*HACCP Awareness*)

Penanganan makanan dan orang yang bekerja dengan makanan harus mengetahui cara menghindari bahaya fisik, biologis, dan kimia untuk menjaga lingkungan tetap aman dan bersih (Aslam dkk., 2022). Semua orang yang bekerja dengan makanan harus mengetahui tentang Analisis Bahaya dan Titik Kendali Kritis (HACCP), yang merupakan cara penting untuk mengelola keamanan pangan. HACCP penting untuk pelatihan petugas pengolahan makanan

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

karena langkah-langkahnya dirancang khusus untuk industri jasa makanan. Langkah-langkah ini memberikan tips dan petunjuk tentang cara menjaga kebersihan dan keamanan, yang melindungi orang dari penyakit berbahaya (Borovčanin & Kilibarda 2020).

Prinsip-prinsip HACCP telah membawa perubahan besar dalam industri jasa makanan di seluruh dunia, termasuk hotel, restoran, dan dapur. Sistem ini menginstruksikan para pengelola makanan untuk menjaga makanan dan lingkungannya aman dari bakteri berbahaya dan penyakit. Hal ini mencegah penyakit bawaan makanan, bahaya keamanan pangan (seperti bahaya kimia, biologis, dan fisik), serta kontaminasi silang, yang menjaga keselamatan tamu dan pelanggan. Tujuh prinsip utama HACCP adalah sebagai berikut: 1: Lakukan Analisis Bahaya; 2: Tentukan Titik Kontrol Kritis (CCP); 3: Tetapkan batas kritis; 4: Tetapkan proses pemantauan; 5: Ambil tindakan korektif; 6: Tetapkan prosedur verifikasi; dan 7: Tetapkan prosedur pencatatan (Dhyani et al., 2022).

Tingkat Pendidikan (*Education Level*)

Young dkk. (2019) menegaskan bahwa penanganan makanan yang tidak tepat, yang disebabkan oleh pemahaman yang kurang dan pelatihan keamanan pangan yang tidak memadai, telah memicu wabah penyakit bawaan makanan, menyebabkan kerugian yang signifikan bagi individu, termasuk rawat inap dan kematian. Penanganan makanan perlu memiliki pendidikan dan pelatihan yang memadai dalam keamanan pangan agar memiliki informasi dan keterampilan untuk menghindari tragedi semacam itu dan mengubah sikap serta tindakan mereka.

Pengalaman Kerja (*Working Experience*)

Petugas pengolahan makanan yang berpengalaman sering direkomendasikan karena mereka lebih baik dalam mengikuti aturan keamanan pangan dan mengurangi risiko penyakit bawaan makanan. Hal ini membantu menjaga tempat-tempat bebas dari penyakit dan memastikan lingkungan aman dan bersih (Lestantyo dkk., 2017). Reta dkk. (2021) menegaskan bahwa banyak petugas pengolahan makanan di seluruh dunia kekurangan pengetahuan dan keahlian yang memadai dalam teknik pengolahan makanan, yang menyebabkan penyebaran infeksi yang ditularkan melalui makanan.

Lamanya waktu yang dihabiskan bekerja di bidang tertentu terkait dengan pengembangan keterampilan dan pengetahuan, karena jam kerja yang lebih lama menghasilkan kemampuan yang lebih baik (Reta dkk., 2021). Orang mendapatkan pengalaman kerja saat mereka memiliki pekerjaan, dan mereka biasanya bekerja lama dan mengambil banyak tanggung jawab. Misalnya, petugas pengolahan makanan di hotel bekerja lembur untuk menyelesaikan tugas mereka (Mariam & Mazin 2019).

Perkembangan Karyawan (*Employee Development*)

Pelatihan Karyawan (*Employee Training*)

Pelatihan karyawan adalah strategi sumber daya manusia yang umum digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja bisnis (Esteban-Lloret dkk., 2018). Pelatihan memberikan nilai-nilai dan kemampuan kepada karyawan untuk bekerja dengan baik bersama orang lain, yang meningkatkan karakter mereka dan membantu mereka menangani situasi tak terduga, termasuk membantu klien yang marah atau menangani peristiwa tertentu.

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Sikap (*Attitude*)

Perilaku karyawan yang sopan, profesional, dan kompeten selama interaksi dengan pelanggan menjadi representasi yang baik dari karakter individu dan identitas organisasi (Khan et al., 2017). Menurut Lichtenthaler (2020), karyawan mungkin menunjukkan kecenderungan negatif terhadap entitas non-manusia, seperti kecerdasan buatan, dalam lingkungan profesional, yang berpotensi menghambat kemajuan organisasi. Integrasi inovasi teknologi, termasuk kecerdasan buatan, sangat penting untuk meningkatkan daya saing organisasi dan efisiensi operasional.

Staf berinteraksi dengan pelanggan secara profesional dan ramah (Khan, U. R. et al., 2017). Sikap karyawan merupakan faktor kritis dalam pengembangan profesional, mendorong divisi sumber daya manusia di berbagai organisasi untuk memberikan pengaruh signifikan terhadap pembentukan sikap dan perilaku karyawan melalui program pelatihan dan pengembangan. Karyawan diharuskan menunjukkan sikap positif untuk menciptakan lingkungan yang mendukung bagi rekan kerja selama pelatihan dan, yang paling penting, sepanjang masa kerja mereka. Kemajuan ini tidak hanya penting untuk tanggung jawab profesional mereka tetapi juga untuk pengembangan pribadi mereka. Misalnya, karyawan diharapkan menunjukkan sopan santun dan sikap positif saat menangani keluhan pelanggan (Tien & Thu 2023).

Kinerja Karyawan (*Employee Performance*)

Kinerja karyawan mencerminkan karakter, disposisi emosional, dan kekuatan bawaan mereka, saat mereka menjalankan tanggung jawab dengan efisiensi dan profesionalisme. Partisipasi dalam program pelatihan karyawan dapat secara signifikan meningkatkan kinerja dengan menyediakan peluang untuk mengembangkan keterampilan tambahan, termasuk peningkatan interaksi dengan pelanggan dan administrasi pertolongan pertama (Thwin et al., 2022). Seperti yang dicatat oleh Asti et al. (2022), manifestasi kinerja karyawan terlihat melalui kombinasi kepercayaan diri dan kompetensi, terutama dalam interaksi dengan tamu dan pelanggan.

Demonstrasi kompetensi yang ditunjukkan oleh karyawan saat mereka membuktikan kemampuan mereka dalam lingkungan profesional mereka (Thwin et al., 2022). Kinerja karyawan menjadi bukti kompetensi dan kemampuan mereka. Saat terlibat dalam tugas mereka, mereka memiliki kesempatan untuk menunjukkan keterampilan dan pengetahuan mereka kepada pelanggan dan atasan. Kinerja positif sering kali disambut dengan ucapan selamat, sementara kinerja negatif memerlukan pendidikan dan pelatihan lebih lanjut dari manajemen untuk memfasilitasi pengembangan yang tepat (Hadaitana & Iqbal 2023).

Keamanan Pangan (*Food Safety*)

Penyimpanan Pangan (*Food Storage*)

Praktik penyimpanan pangan merupakan hal yang mendasar dalam memastikan keamanan pangan, memberikan manfaat seperti pengurangan limbah pangan, penghematan ekonomi, dan peningkatan ketahanan pangan. Penyimpanan yang tepat dalam kondisi higienis dan sesuai menjaga kualitas pangan, memudahkan pemanfaatan di masa depan, dan mendorong pola makan yang kaya akan nutrisi esensial (Afriyie dkk., 2022). Marshall (2023) menyoroti pentingnya penyimpanan pangan, terutama dalam situasi tak terduga dan darurat, menekankan perannya dalam melindungi kelangsungan hidup dan kesejahteraan individu.

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Karyawan wajib memastikan bahwa persediaan, barang, dan bahan baku disimpan dengan cara yang aman dan higienis, menjaga suhu yang sesuai sebagaimana dijelaskan oleh Afriyie et al. (2022). Proses penyimpanan makanan melibatkan penempatan makanan secara hati-hati dalam lingkungan yang aman dan higienis, bertujuan untuk mencegah pembusukan dan kerusakan, sehingga menjaga kualitasnya dan mematuhi standar keamanan pangan yang ditetapkan (Afriyie dkk., 2023).

Produksi Pangan (*Food Production*)

Praktik penyimpanan pangan merupakan hal yang mendasar dalam memastikan keamanan pangan, memberikan keuntungan seperti pengurangan limbah pangan, penghematan ekonomi, dan peningkatan ketahanan pangan. Penyimpanan yang tepat dalam kondisi higienis dan sesuai menjaga kualitas pangan, memudahkan pemanfaatan di masa depan, dan mendorong pola makan yang kaya akan nutrisi esensial (Afriyie dkk., 2022). Marshall (2023) menyoroti pentingnya penyimpanan pangan, terutama dalam situasi tak terduga dan darurat, menekankan perannya dalam melindungi kelangsungan hidup dan kesejahteraan individu.

Karyawan wajib memastikan bahwa persediaan, barang, dan bahan baku disimpan dengan cara yang aman dan higienis, menjaga suhu yang sesuai sebagaimana dijelaskan oleh Afriyie et al. (2022). Proses penyimpanan makanan melibatkan penempatan makanan secara hati-hati dalam lingkungan yang aman dan higienis, bertujuan untuk mencegah pembusukan dan kerusakan, sehingga menjaga kualitasnya dan mematuhi standar keamanan pangan yang ditetapkan (Afriyie dkk., 2023).

Kualitas Pangan (*Food Quality*)

Kualitas dan keamanan pangan merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi dan perusahaan di industri pangan. Mereka melakukan penelitian berkelanjutan dan menerapkan strategi inovatif untuk mengurangi kontaminasi dan penyakit menular, sehingga melindungi kesehatan konsumen (Ruiz-Capillas & Herrero 2019). Pebriani dkk. (2023) menekankan pentingnya kualitas pangan dalam pengambilan keputusan konsumen, menyoroti tanggung jawab lembaga pangan untuk menyediakan produk yang aman, higienis, dan berkualitas tinggi kepada pelanggan, yang merupakan faktor kunci bagi pendapatan dan keberhasilan berkelanjutan mereka.

Kualitas pangan merujuk pada kondisi pangan yang aman, layak dikonsumsi, dan higienis (Pebriani dkk., 2023). Protokol keamanan pangan sangat penting untuk menjaga kualitas pangan; ketidakhadiran langkah-langkah ini dapat menyebabkan pangan menjadi tidak aman dan menimbulkan risiko kesehatan yang serius bagi konsumen, yang berpotensi menyebabkan rawat inap atau kematian (Chung dkk., 2020).

METODE

Analisis unit diakui sebagai fokus utama studi, yang dapat berpusat pada lokasi, individu, dan perangkat (Kumar 2018). Studi ini akan menganalisis Hotel Mercure Tangerang, dengan fokus pada peran petugas makanan dalam operasional. Studi ini akan mengeksplorasi bagaimana memperbaiki perilaku kerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini akan dilakukan di Hotel Mercure Tangerang, hotel bintang 4 di Tangerang

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Peserta studi adalah karyawan Hotel Mercure Tangerang yang memiliki pengalaman kerja sebelumnya dan saat ini bekerja sebagai petugas makanan atau setidaknya bekerja di dapur Restoran The Gallery. Ukuran sampel minimum untuk studi dengan dua atau lebih variabel adalah rasio 5:1, yang berarti margin kesalahan memiliki maksimum 5% (Hair et al., 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi

Dari 40 responden, mayoritas responden berusia 25-30 tahun dengan persentase 27,5%. Disusul oleh usia 31-35 tahun (20%), 41-45 tahun dan >45 tahun (masing-masing 17,5%), 36-40 tahun (15%), dan terakhir usia 18-24 tahun (2,5%). Sebanyak 90% responden adalah laki-laki dan 10% responden adalah perempuan. Sebagian besar responden bekerja di departemen Dapur dengan 62,5%. Disusul oleh departemen Pastry dengan 25%, dan terakhir departemen Food and Beverage Bar dengan 12,5%. Sebanyak 85% responden menjawab ya bahwa mereka memiliki setidaknya satu pengalaman bekerja di Hotel Mercure Tangerang, sedangkan 15% responden menjawab tidak. Terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir D1/D2/D3/D4 sebesar 50%. Disusul oleh SMK sebesar 27,5%, SMA sebesar 20%, dan terakhir UNIVERSITAS sebesar 2,5%.

Uji Pasca

Uji pasca akan dilakukan setelah validasi dan evaluasi reliabilitas sampel pra-uji, dengan pertanyaan dikirimkan kepada sampel yang ditunjuk. Studi ini menggunakan total sekitar 40 tanggapan, termasuk pengujian validitas, pengujian reliabilitas, analisis deskriptif, pengujian asumsi klasik, dan regresi linier berganda.

Table 1. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.912	.912	3

Uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dalam studi ini menunjukkan bahwa setiap variabel melebihi nilai r-table sebesar 0.312. Hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan valid dan berguna untuk penelitian ini.

Semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,9; oleh karena itu, variabel-variabel tersebut, setelah diuji melalui post-test, dianggap cocok untuk penelitian ini. Akibatnya, semua data yang dikumpulkan telah terbukti dapat diandalkan untuk pengujian lebih lanjut.

Pengetahuan Penanganan Makanan (*Food Handler Knowledge*)

Sebagian besar responden (4,87) setuju bahwa penting untuk memahami HACCP (4,27) dan bahwa penting untuk terus menggunakannya di tempat kerja mereka. Sebagian

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

besar responden merasa ragu-ragu (3,22) dan tidak yakin tentang apa yang mereka pelajari tentang HACCP di sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran yang lebih besar diperlukan karena departemen sumber daya manusia hotel telah menyatakan bahwa petugas pengolahan makanan telah melakukan kesalahan dalam mengolah makanan karena kurangnya pengetahuan, seperti tidak mengikuti aturan kode warna untuk pisau dan papan potong, serta tidak menandai bahan makanan dengan benar.

Perkembangan Karyawan (*Employee Development*)

Sebagian besar responden (4.67) setuju bahwa pelatihan karyawan membuat mereka lebih baik dalam mengikuti aturan keamanan pangan, dan hal ini benar-benar membantu mereka menjadi lebih baik dalam pekerjaan mereka. Hal ini karena manajemen hotel menyediakan pelatihan keamanan pangan yang penting (4.65), yang membantu mereka menjadi lebih baik dalam menangani makanan dan menjalankan pekerjaan mereka dengan lebih baik. Mereka mendapatkan penghargaan (3,95) atas pelatihan dan kinerja mereka di hotel, tetapi beberapa orang merasa gaji mereka tidak cukup untuk pekerjaan dan pelatihan yang mereka terima, yang membuat mereka tidak puas dengan situasi mereka.

Keamanan Pangan (*Food Safety*)

Sebagian besar responden (4.80) menyatakan bahwa mereka selalu memeriksa kualitas makanan sebelum menyajikannya kepada pelanggan dan memastikan area kerja serta peralatan tetap bersih dan dalam kondisi baik untuk menjaga kualitas makanan (4.67). Hal ini menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap keamanan dan kualitas pangan bagi pelanggan. Dapur Hotel Mercure Tangerang dilengkapi dengan teknologi penyimpanan makanan yang baik (4.35), yang mencegah makanan menjadi busuk dan terbuang.

Uji Regresi (*Regression Test*)

Table 2. Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	.893[a]	.798	.787	1.81999	.798

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY1

Tabel di atas menyajikan nilai Adjusted R Square adalah 0.787, yang setara dengan 78,7%. Hal ini berarti faktor-faktor independen menjelaskan 78,7% berdampak dari variasi pada variabel dependen, sedangkan 21,3% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam studi ini.

Hipotesis

Analisis Hasil Hipotesis menunjukkan bahwa Hipotesis 1.1 benar karena nilai t (75,879) lebih besar dari nilai t tabel (2,02), nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dan hipotesis nol salah. Hasil ini sesuai dengan studi sebelumnya (Ahmed, M. H., Akbar, A., &

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Sadiq, M. B., 2021; Osaili, T. M., Al-Nabulsi, A. A., & Al-Jaberi, T. M., 2022; Abdelwahed et al., 2022), yang menyoroti peran penting keahlian petugas pengolahan makanan dalam menjaga keamanan pangan. Tidak mengetahui hal ini dapat menyebabkan banyak kesalahan, yang dapat menyebabkan lebih banyak infeksi makanan dan, pada gilirannya, pelanggan yang sakit dan perlu dirawat di rumah sakit.

Hasil hipotesis menunjukkan bahwa Hipotesis 2.1 benar karena nilai t-nya (65,766) lebih tinggi dari nilai t-tabel (2,02) dan nilai signifikansinya 0,000, yang lebih rendah dari 0,05. Penelitian sebelumnya (Onesmus dkk., 2020; Nama dkk., 2022; Reta dkk., 2021) mendukung hipotesis ini, menunjukkan bahwa pengembangan karyawan sangat penting untuk peningkatan keterampilan, yang berdampak signifikan pada kinerja di bidang seperti keamanan pangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Rekomendasi

1. Keamanan pangan merupakan aspek krusial dalam operasional dapur hotel. Petugas penanganan makanan wajib memahami dan menerapkan prinsip HACCP untuk mencegah penyakit bawaan makanan, kontaminasi, dan kecelakaan yang dapat membahayakan staf maupun tamu. Oleh karena itu, baik karyawan baru maupun berpengalaman perlu mendapatkan pelatihan HACCP secara berkelanjutan.
2. Pelatihan rutin disarankan bagi karyawan baru, sementara pelatihan penyegaran perlu diberikan kepada pekerja dengan pengalaman lebih dari lima tahun agar tetap mengikuti perkembangan teknik penanganan makanan yang aman. Karyawan dengan kinerja kurang memuaskan perlu diberikan kesempatan evaluasi ulang melalui tugas khusus di bawah pengawasan kepala koki. Evaluasi kompetensi, diskusi kinerja, serta pemberian insentif yang sesuai dapat membantu mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerja staf.
3. Kepatuhan terhadap aturan keamanan pangan harus diterapkan setiap hari di dapur. Kepala koki dan departemen SDM berperan penting dalam memastikan staf memiliki pengetahuan yang akurat dan terkini, disertai dengan umpan balik dan penilaian harian untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam praktik keamanan pangan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdelwahed, A., Metwaly, S., Ahmed, A., & Alkotb Alagamy, Z. (2022). Knowledge, attitudes and practices of food handlers about food safety at Fayoum restaurants. *Tanta Scientific Nursing Journal*, *24*(1), 356–379. https://doi.org/10.21608/tsnj.2022.221609

Afriyie, E., Gatzweiler, F., Zurek, M., Asem, F. E., Ahiakpa, J. K., Okpattah, B., … Zhu, Y. G. (2022). Determinants of Household-Level Food Storage Practices and Outcomes on Food Safety and Security in Accra, Ghana. *Foods*, *11*(20). https://doi.org/10.3390/foods11203266

Afriyie, E., Zurek, M., Asem, F. E., Okpattah, B., Ahiakpa, J. K., & Zhu, Y. G. (2023). Consumer food storage practices and methods at the household-level: a community study in Ghana. *Frontiers in Sustainable Food Systems*, *7*. https://doi.org/10.3389/fsufs.2023.1194321

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Agustian, I. A., & Murwanti, S. (2023). The Effect of Digital Marketing and Product Quality on Product Purchasing Decisions of Monica The Label. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, *05*(01), 155–162. https://doi.org/10.56293/ijmsssr.2022.4558

Ahmed, M. H., Akbar, A., & Sadiq, M. B. (2021). Cross sectional study on food safety knowledge, attitudes, and practices of food handlers in Lahore district, Pakistan. *Heliyon*, *7*(11). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08420

Al-Jaberi, T. M., Al-Nabulsi, A. A., Osaili, T. M., Olaimat, A. N., & Mutlaq, S. (2023). Food safety knowledge, attitudes, and practices among Jordanian women handling food at home during COVID-19 pandemic. *PLoS ONE*, *18*(7 July). https://doi.org/10.1371/journal.pone.0288323

Ametepe, P. K., Otuaga, E. U., Nnaji, C. F., & Arilesere, M. S. (2023). The moderating role of workplace ostracism between employee training, employee participation and organizational commitment among bank employees. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*. https://doi.org/10.1108/AGJSR-11-2022-0249

Anis, M. M. S., & Norfarizan-Hanoon, N. A. (2022). Interrelated of food safety, food security and sustainable food production. *Food Research*. Rynnye Lyan Resources. https://doi.org/10.26656/fr.2017.6(1).696

Aslam, M., Irfan Malik, M., & Kausar, S. (2022). Effect of food safety and hygiene training on KAP score among food handlers in multiple food service institution, Pakistan. *Journal of Food Safety and Hygiene*. https://doi.org/10.18502/jfsh.v7i2.8400

Asti, P., Widyaningsih, D., & Priyadi, A. (2022). Employee Emotions on Employee Performance: The Role of Human Character. *Jesya*, *5*(2), 2063–2076. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.787

Budilaksana, D., Sukarsa, I. M., & Wiranatha, A. A. K. A. C. (2021). Implementing kNearest Neighbor Methods to Predict Car Prices. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 58. https://doi.org/10.24843/jim.2021.v09.i01.p06

Chmielewska, M., Stokwiszewski, J., Markowska, J., & Hermanowski, T. (2022). Evaluating Organizational Performance of Public Hospitals using the McKinsey 7-S Framework. *BMC Health Services Research*, *22*(1). https://doi.org/10.1186/s12913-021-07402-3

Borovčanin, D., & Kilibarda, N. (2020). Assuring good food handling practices in hospitality, financial costs and employees' attitudes: A case study from Serbia. *Meat Technology*, *61*(1), 82–94. https://doi.org/10.18485/meattech.2020.61.1.8

Chigozie, E. (2021). Food Hygiene Management and Safe Food Production: an Operational Analysis of Quick Service Restaurants in Port Harcourt. *International Journal of Business and Management Review*, *9*(1), 78–93. Retrieved from https://ssrn.com/abstract=3842917

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Chung, E. Y., Kee, D. M. H., Chan, J. W., Tiong, S. Y., Choke, Y. W., Low, J. S., … Motwani, H. (2020). Improving Food Safety and Food Quality: The Case of Nestle. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, *3*(1), 57–67. https://doi.org/10.32535/ijthap.v3i1.724

Chu, R. Y. K., Szeto, K. C., Wong, I. O. L., & Chung, P. H. (2023). A global scale COVID-19 variants time-series analysis across 48 countries. *Frontiers in Public Health*, *11*. https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1085020

Dachner, A., Ellingson, J. E., Noe, R. A., Saxton, B., & Uk, A. (2019). The future of employee development The future of employee development CORE View metadata, citation and similar papers at core. *Business Commons*. Retrieved from https://collected.jcu.edu/fac_bib_2019

Dey, S., Saha, S., Singh, A. K., & McDonald-Maier, K. (2021). FoodSQRBlock: Digitizing food production and the supply chain with blockchain and QR code in the cloud. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(6). https://doi.org/10.3390/su13063486

Dhyani, A., Dhyani, A., Lal, S., & Pandey, R. C. (2022). Hazard analysis critical control point (HACCP) implications in food production areas of hotels in Delhi NCR. *Journal of Medical Pharmaceutical and Allied Sciences*, *11*(2), 4598–4602. https://doi.org/10.55522/jmpas.V11I2.2073

Dube, K., Nhamo, G., & Chikodzi, D. (2020). COVID-19 cripples global restaurant and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*. Routledge.

Engdaw, G. T., Tesfaye, A. H., & Worede, E. A. (2023). Food handlers' practices and associated factors in public food establishments in Gondar, Ethiopia 2021/2022. *Heliyon*, *9*(4). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15043

Esteban-Lloret, N. N., Aragón-Sánchez, A., & Carrasco-Hernández, A. (2018). Determinants of employee training: impact on organizational legitimacy and organizational performance. *International Journal of Human Resource Management*, *29*(6), 1208–1229. https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1256337

Etikan, I., and Babatope, O. (2019). A basic approach in sampling methodology and sample size calculation. *MedLife Clinics*, *1*, 1006.

Feuerstahler, L. (2023). Scale Type Revisited: Some Misconceptions, Misinterpretations, and Recommendations. *Psych*, *5*(2), 234–248.

Fizza Zubair, & Mohd Farid Shamsudin. (2021). Impact of Covid-19 on Tourism and Hospitality Industry of Malaysia. *Journal of Postgraduate Current Business Research*, *6*(1), 1–6.

Fung, F., Wang, H. S., & Menon, S. (2018). Food safety in the 21st century. *Biomedical Journal*. Elsevier B.V. https://doi.org/10.1016/j.bj.2018.03.003

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Hadaitana, D., & Iqbal, M. A. (2023). The Effect of Training and Development on Employee Performance in Private Company, Malaysia. *International Journal of Education, Learning and Training*, *1*(4), 436–447. Retrieved from www.ftms.edu.my/journals/index.php/journals/ijelt

Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2018). Multivariate Data Analysis (8th ed.). Cengage Learning.

Holmqvist, J., Van Vaerenbergh, Y., Lunardo, R., & Dahlén, M. (2019). The Language Backfire Effect: How Frontline Employees Decrease Customer Satisfaction through Language Use. *Journal of Retailing*, *95*(2), 115–129.

Huang, Y. S., Wei, S., & Ang, T. (2022). The Role of Customer Perceived Ethicality in Explaining the Impact of Incivility Among Employees on Customer Unethical Behavior and Customer Citizenship Behavior. *Journal of Business Ethics*, *178*(2), 519–535.

Ilias, S., & Shamsudin, M. F. (2020). Customer Satisfaction and Business Growth. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, *2*(2), 116–125.

Ira, N. (2015). The Attitudes of the Final Students of Technical Education Faculty at Kocaeli University towards Their Faculty's Closing Down. *Educational Research and Reviews*, *10*(8), 1121–1129. Retrieved from http://proxy01.its.virginia.edu/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1063692&site=ehost-live&scope=site http://www.academicjournals.org/journal/ERR/article-abstract/971786552397

Khan, K. I., Niazi, A., Nasir, A., Hussain, M., & Khan, M. I. (2021). The effect of COVID-19 on the hospitality industry: The implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *7*(1), 1–17.

Khan, U. R., Haleem, R., & Kanwal, S. (2017). Effect of Training and Development on Employee Attitude: A Study on Karachi. *International Journal of Multidiciplinary and Current Research*, *5*(1), 347–351. Retrieved from http://ijmcr.com

Kumar, S. (2018). Understanding Different Issues of Unit of Analysis in a Business Research. *Business Research Journal of General Management Research Journal of General Management Research*, *5*, 70–82. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/356035134

Kurz-Kim, J.-R., & Loretan, M. (2007). A Note on the Coefficient of Determination in Models with Infinite Variance Variables. *International Finance Discussion Paper*, *2007*(895), 1–32. https://doi.org/10.17016/ifdp.2007.895

Lestantyo, D., Husodo, A. H., Iravati, S., & Shaluhiyah, Z. (2017). Safe Food Handling Knowledge, Attitude and Practice of Food Handlers in Hospital Kitchen. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, *6*(4), 324. https://doi.org/10.11591/ijphs.v6i4.10778

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18

Lichtenthaler, U. (2020). Extremes of acceptance: employee attitudes toward artificial intelligence. *Journal of Business Strategy*, *41*(5), 39–45. https://doi.org/10.1108/JBS-12-2018-0204

Mariam, A. A., & Mazin, H. (2019). Working experience and perceived physical activity and exercise barriers. *Sport Mont*, *17*(2), 47–52. https://doi.org/10.26773/smj.190608

Marshall, M. (2023). Prepared for a crisis and the unexpected: managing everyday eventualities through food storage practices. *Food, Culture and Society*, *26*(2), 305–326. https://doi.org/10.1080/15528014.2021.1967643

Mazhar, S. A. (2021). Methods of Data Collection: A Fundamental Tool of Research. *Journal of Integrated Community Health*, *10*(01), 6–10. https://doi.org/10.24321/2319.9113.202101

Mokhtar, M. R., & Shamsudin, M. F. (2020). How To Keep Up With Customer? *Journal of Postgraduate Current Business Research*, *5*(1), 1–13.2.

Molina-Azorin, J. F., López-Gamero, M. D., Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., & Pertusa-Ortega, E. M. (2021). Environmental management, human resource management and green human resource management: A literature review. *Administrative Sciences*. MDPI AG. https://doi.org/10.3390/ADMSCI11020048

Mualfah, D., Rizki, Y., & Gea, M. (2022). Analisis Digital Forensik Keaslian Video Rekaman CCTV Menggunakan Metode Localization Tampering. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, *3*(1), 43–51. https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i1.3697

Received: 2025-11-25, Accepted: 2026-01-18