



JURNAL PENGABDIAN DOSEN REPUBLIK INDONESIA

Journal Homepage: www.balilanguageassistance.com

Sosialisasi *Cleans, Healthy, Safety, Enviroment*(CHSE) Kepada Pemilik Restoran dan Rumah Makan di Kawasan Wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat

Putu Ayu Pratiwi Duta Siwantari¹, I Putu Gede², Indra Pati³

Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram¹²³

Pratiwidutas1996@gmail.com, iputugede@gmail.com

ABSTRAK

Sektor pariwisata mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang perkembangan sektor perekonomian, dan salah satu andalan sumber devisa negara. Di Kabupaten Lombok Barat terdapat banyak objek wisata alam, budaya, dan buatan yang tersebar di seluruh kecamatan, menonjolkan eksotisme masing-masing objek wisata seperti Senggigi, Cemara, Sekotong dan lainnya. Dengan adanya pandemi Covid-19, tingkat kunjungan wisatawan praktis menjadi kendala tersendiri karena adanya larangan berpergian atau traveling dengan sejumlah syarat atau protokol kesehatan melalui penerapan lingkungan bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan (CHSE) baik bagi pengunjung maupun pelaku usaha dan jasa pariwisata. Tujuan umum pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mensosialisasikan penerapan CHSE pada rumah makan dan rumah makan di kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei dan kuesioner, yang dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil sosialisasi kepada pengelola rumah makan dan warung makan diterima dengan baik dan diketahui bahwa penerapan CHSE pada rumah makan atau warung makan di kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat masih minim. Sebanyak 15 rumah makan dan tempat makan yang dijadikan peserta sosialisasi dan FGD dengan tingkat kehadiran yang cukup baik, di Kecamatan Batulayar terdapat 13 rumah makan berizin dan 3 rumah makan dan tempat makan tidak berizin, sosialisasi yang diberikan terkait dengan empat dimensi kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan dengan masing-masing kriteria terkait tata kelola, sumber daya manusia, dan partisipasi tamu, terdapat 86 sub kriteria yang harus dipenuhi. Persyaratan untuk mendapatkan fasilitas dari pemerintah juga sangat terbatas karena keterbatasan akses dan informasi yang dimiliki rumah makan dan tempat makan serta kuota dari Kementerian Pariwisata.

ARTICLE HISTORY

Sent 19 June 2024

Accepted 28 June 2024

Approved 28 August 2024

Published 01 September 2024

KATA KUNCI

CHSE; Restoran; Tempat Makan; Area Pariwisata Senggigi

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata memiliki peranan yang sangat menunjang dalam pembangunan ekonomi dan merupakan salah satu sumber penghasil devisa yang sangat baik. Di Kabupaten Lombok Barat, banyak objek dan daya wisata yang tersebar di seluruh wilayah dengan menonjolkan eksotisme wisata pantai yakni, Senggigi, Cemara, Sekotong dengan kondisi pandemic Covid 19 praktis tingkat kunjungan wisata menjadi permasalahan tersendiri karena adanya pelarangan bepergian atau bepergian dengan

sejumlah syarat maupun protocol kesehatan melalui penerapan *cleans, healty, saffy, enveroment* (CHSE) baik bagi pengunjung maupun para pelaku dan jasa usaha pariwisata.

Pandemi telah menghadapkan industri Restoran dan rumah makan dengan tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Strategi untuk meratakan kurva COVID-19 seperti penguncian komunitas, jarak sosial, perintah tinggal di rumah, pembatasan perjalanan dan mobilitas telah mengakibatkan penutupan sementara banyak bisnis restoran dan rumah makan dan secara signifikan menurunkan permintaan untuk bisnis yang diizinkan untuk terus beroperasi (Bartik, Bertrand, Cullen, Glaeser, Luca & Stanton, 2020). Pembatasan yang ditempatkan pada perjalanan dan perintah tinggal di rumah yang dikeluarkan oleh pihak berwenang menyebabkan penurunan tajam dalam pendapatan Restoran dan rumah makan, khususnya Restoran dan rumah makan diluar hotel di sekitar daerah kawasan wisata Senggigi padahal setiap pekan dan musim selalu penuh dan banyak dikunjungi oleh wisatawan atau tamu yang menginap. Sebagian besar pelanggan (lebih dari 50%) tidak bersedia makan Restoran dan rumah makan dalam waktu dekat. Hanya sekitar sepertiga yang bersedia makan dan minum di Restoran dan rumah makan dan sekitar seperempat dari pelanggan yang sudah makan di restoran dan dalam beberapa bulan setelah adanya *New Normal*/Era (Gursoy, D., Chi, C. G., & Chi, O. H., 2020).

Hal ini menandakan kepercayaan tamu untuk berkunjung menjadi berkurang. Banyaknya restoran dan rumah makan ditutup dalam masa lockdown yang diberlakukan pemerintah selama pandemi COVID-19 menjadi tantangan bagaimana mengomunikasikan penanganan virus corona untuk memotivasi para tamu untuk berkunjung (Barreto, Loureiro, Braun, Sthapit, Zenker, 2021). Strategi promosi bukan hanya sekedar solusi dalam meningkatkan rasa percaya tamu untuk makan di restoran dan rumah makan, salah satu cara adalah dengan adanya protocol Kesehatan yang diterapkan di restoran dan rumah makan. Strategi restoran dan rumah makan *hygiene*/sehat untuk pemulihan pariwisata setelah gelombang pertama COVID19 di China ditujukan untuk mendukung pemulihan pariwisata berkelanjutan yang berfokus pada lingkungan fisik yang hijau/sehat setelah krisis kesehatan juga dapat diterapkan di negara dan wilayah lain yang mengalami situasi yang sama (Gangwei Cai, Lei Xu, Weijun Gao, 2020). Strategi ini sama dengan CHSE di Indonesia yang mengusung bersih, sehat, aman dan lingkungan yang ramah. Tren tamu saat ini adalah memilih tempat yang bersih dan aman dari covid-19, ini baru bisa terwujud jika tenaga kerjanya juga memahami dan menerapkan prinsip CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, dan Environment*) dalam kehidupan sehari-hari dan dalam tugasnya (Prakoso, F A, 2020). Sesuai dengan Panduan CHSE (Kemenparekraf, 2020) bahwa kriteria dalam penerapan protokol Kesehatan CHSE.

Kriteria tersebut menjadi indikator dalam implementasi proses CHSE. Adanya program pemerintah yang diadaptasi oleh pengelola restoran dan rumah makan dipercaya akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap restoran dan rumah makan. Kepercayaan tamu restoran dan rumah makan dapat diperoleh melalui pemenuhan kebutuhan tamu terhadap pelayanan prima yang bersih, sehat, aman dan ramah lingkungan melalui CHSE, dengan demikian kegiatan sektor restoran dan rumah makan dapat kembali berjalan dengan baik (Fair, D.D, 2020). Ketika diterapkan dengan tepat dan disiplin, CHSE ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan tamu untuk makan di restoran dan rumah makan

Pengabdian yang dilakukan adalah berupa sosialisasi tentang pentingnya penerapan CHSE bagi sektor usaha pariwisata terlebih lagi bagi usaha jasa restoran, berdasarkan Permenparekraf N0 18 Tahun 2021 mempersyaratkan semua usaha jasa pariwisata harus memiliki sertifikat SNI9042:2021 sebagai pengganti sertifikat CHSE yang harus dimiliki oleh semua usaha jasa pariwisata seperti Permenparekraf No. 13 tahun 2017 tentang penyelenggaraan sertifikasi CHSE. Usaha jasa restoran sangat penting terhadap pemahaman pengelola terhadap empat dimensi yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan dan suasana lingkungan yang berkelanjutan menjadi acuan dalam kriteria Manajemen tata kelola, kesiapan SDM serta partisipasi tamu dalam menaati protap di masa pandemic covid-19 yang baru melandai di kawasan wisata Lombok Barat"

2. Metode Pengabdian

Sebelum pelaksanaan dan metode dijelaskan, ada baiknya terlebih dahulu disampaikan permasalahan yang dialami oleh restoran dan rumah makan dan langkah yang dijadikan sebagai solusi. Berdasarkan observasi awal pada restoran dan rumah makan di kawasan Senggigi Kabupaten Lombok Barat provinsi Nusa Tenggara Barat, ditemukan adanya permasalahan dalam implementasi CHSE di restoran dan rumah makan dapat diklasifikasikan masalahnya sebagai berikut: 1. Masalah Manajemen tata kelola terdiri atas: a. Masih minimnya informasi terkait dengan aturan protokol kesehatan yang belum tersedia dan diketahui; b. Penggunaan atau pemanfaatan air dan listrik; dan c. penyediaan nomor-nomor penting dan kotak P3K yang belum tersedia; 2. Masalah . Kesiapan sumber daya manusia yang masih minim terhadap upaya pencegahan covid 19, menjaga jarak, memakai masker, menggunakan hansanitaizer; 3. Masalah Partisipasi tamu terhadap lingkungan; Kesadaran membuang sampah pada tempatnya dan menjaga lingkungan supaya tetap bersih dan lestari. Berbagai masalah yang dihadapi oleh mitra dalam hal ini pelaku, pengelola restoran dan rumah makan, Dicarikan solusinya sebagai berikut. Solusi permasalahan bagi mitra, berupa peningkatan kapasitas Manajemen Tata Kelola pengelola restoran dan rumah makan melalui sosialisasi aturan yang terkait dengan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan dengan mencetak dan mengadakan benner, spanduk, liflet yang terkait dengan himbauan menggunakan masker, mencuci tangan dan menggunakan handsaitaizer serta pengadaan alat pengukuran suhu atau thermogan dan APD lainnya. Solusi untuk permasahan kedua, dilakukan pendampingan terkait dengan model pelayanan prima dengan mengedepankan pelayanan take way, mengatur kapasitas pengunjung, dengan meminimalkan sisten pembayaran on-line. Solusi ketiga, dilakukan melalui sosialisasi dengan tamu pengunjung untuk bisa mendukung mekanisme protocol kesehatan serta partisipasinya menjaga lingkungan dengan tidak membuang sampah sembarangan.

Metode kegiatan pengabdian Sosialisasi *Clean, Hehty, Safety, Enviroment* (CHSE) kepada pemilik restoran dan rumah makan di kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok dilakukan dengan cara pemberian informasi melalui penyuluhan dan praktik baik pendampingan yang dapat dilihat pada (Gambar 1).

Gambar 1. Kegiatan sosialisasi dan pendampingan penerapan CHSE kepada pengelola restoran dan rumah makan di Kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat



Metode Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi *Clean, Hehty, Safety, Enviroment* (CHSE) kepada pemilik restoran dan rumah makan di kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat, dengan sasaran kegiatan ini adalah para pemilik, pengelola dan karyawan restoran dan rumah makan di kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat, dengan jumlah peserta 15 orang. Nama dan jabatannya di restoran dan rumah makan dilihat pada (Tabel 1).

No	Nama Restoran/Rumah Makan	Pemilik/Manajer	Jumlah		Ket
			Mj	Krs	
1	2	3	4	5	6
1	Taman Senggigi	Luh Swarni	70	130	Berijin
2	Papaya Café	Alfiano Tio	21	88	Berijin
3	Sun Shine	Sangguno Prastyo	36	140	Berijin
4	Tropicana Int.	Putu Wijaya	59	180	Berijin
5	Belina	Antoinetta Lilian	38	48	Berijin

6	Asmara	Christin.N.	15	60	Berijin
7	Café Alberto	Rahmi Marcesi	17	60	Berijin
8	Sahara	Erick K. Wijaya	14	56	Berijin
9	Senggigi Square	Alfiano Tio	50	200	Berijin
10	The Office Bar & Restoran	John Howard.s	16	64	Berijin
11	Jo- Je	Rukaiyah	5	20	Berijin
12	Sendok	Ni Luh Suryani	12	48	Berijin
13	Berry's	Albertus Agnus M. Nurak	11	44	Tdk Berijin
14	café Foto	Nani	17	68	Tdk Berijin
15	Albertus Agnus M. Nurak	Albertus Agnus M. Nurak	–	–	Tdk Berijin
TOTAL			381	1.206	

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini meliputi:

A. Persiapan

1. Tim pelaksana pengabdian berkoordinasi dengan mitra dalam rangka pelaksanaan kegiatan.
2. Sosialisasi dilakukan pada awal kegiatan untuk memberikan informasi kegiatan yang akan dilakukan serta mendiskusikan waktu kegiatan, penentuan lokasi, dan bagaimana pelaksanaan kegiatan.
3. Persiapan alat dan bahan yang meliputi alat tulis menulis (pulpen, pensil, penghapus dan buku untuk mencatat masker, hasil sosialisasi, foto copy bahan materi dan banner.

B. Pelaksanaan Kegiatan

1. Ceramah atau penyuluhan dan diskusi terkait materi CHSE yang meliputi: sosialisasi dan pendampingan penyiapan dokumen tata kelola, SOP, aturan-aturan perusahaan, imbauan pemerintah terkait dengan covid-19, nara sumber : Auditor CHSE SNI9042 materi yang tersampaikan kepada para peserta terkait dengan pemenuhan kriteria untuk restoran dan rumah makan sesuai panduan CHSE yang dikeluarkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta standar pemenuhan terbaru dari Badan Standarisasi Nasional (BS) SNI9042 sesuai dengan kriteria usaha yang ada dalam permenparekraf Nomor 2 Tahun 2022 tentang usaha yang berbasis resiko yaitu usaha kecil, usaha menengah pelaksanaan SNI9042:2021 masih bisa dilaksanakan dengan sukarela dan Usaha dengan resiko menengah tinggi dan usaha beresiko tinggi wajib untuk melakukan sertifikasi SNI9042:2021.
2. Sedangkan untuk pendampingan dalam pemenuhan kriteria dilakukan oleh tim pengabdian secara bergiliran dan terjadwal sesuai waktu dan keleluasaan dari para pelaku/pengelola restoran dan rumah makan di kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat.

C. Faktor penyebab ketidak terpenuhan dimensi dan kriteria, antara lain:

1. Faktor teknis, meliputi ketersediaan APD dan SOP yang masih minim belum mengatur terkait dengan kesehatan, kesehatan, serta lingkungan sedangkan keselamatan sudah diatur dalam K3.
2. Faktor nonteknis, biasanya berhubungan dengan kapabilitas pekerja restoran yang masih mengabaikan aturan, hingga kurangnya keahlian; dan
3. Faktor alam, tidak dapat diprediksi keberadaannya seperti banjir, gempa bumi, angin puting beliung, dan berbagai bencana alam lainnya termasuk pandemi COVID-19 yang sampai saat ini masih ada. Sosialisasi dan pendampingan implementasi CHSE (narasumber: Auditor SNI9042:2021), nara sumber mengingatkan bahwa sebagian besar alasan para pelanggan saat ini memilih restoran dan rumah makan yang telah memiliki sertifikat CHSE atau SNI9042:2021 demi alasan kesehatan menjadi prioritas memilih restoran dan rumah makan sebagai tempat makan atau minum selain dirumah.

D. Evaluasi juga dilakukan pada kegiatan pengabdian ini dengan dua cara:

4. Eevaluasi awal atau pretes dilaksanakan dengan cara memberikan kuisisioner berupa pertanyaan kepada peserta sebelum kegiatan sosialisasi dilakukan dan
5. Evaluasi akhir atau posttes dilaksanakan dengan cara memberikan kuisisioner berupa daftar pertanyaan setelah kegiatan pengabdian dilakukan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang dilakukan mulai tahap perencanaan, persiapan alat, bahan hingga pelaksanaan berjalan dan berhasil sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Semua tahapan dapat diikuti oleh peserta dengan baik oleh peserta, dilakukan penuh kesadaran dan kegembiraan sehingga menghasilkan kegiatan yang bermanfaat. Peserta sosialisasi yang berasal dari Manajer hingga pekerja restoran dan rumah makan sangat antusias dan semangat mengikuti sosialisasi dalam setiap materi yang diberikan, hal ini disebabkan karena, selain merupakan hal yang baru bagi peserta, dan adanya informasi baru yang dapat memberikan ruang restoran dan rumah makan dipromosikan dalam dashboard Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta bisa dijadikan referensi kegiatan *event* yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat di daerah, selain itu juga dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan serta lingkungan yang asri untuk makan dan minum bagi tamu nusantara atau tamu asing.

4. Simpulan dan Saran

Pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh tim dosen STP Mataram, dapat meningkatkan aspek kemampuan dari sisi pengetahuan, wawasan dan ketrampilan peserta yaitu: pemilik, pengelola, pekerja restoran dan rumah makan di kawasan wisata Senggigi Kecamatan Batulayar Kabupaten Lombok Barat, provinsi Nusa Tenggara Barat terkait hal implementasi CHSE atau SNI9042:2021. Selain itu, dapat pula meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan prima restoran dan rumah makan di era covid-19 atau era *new normal*. Kegiatan ini diupayakan juga sebagai ajang silaturahmi atau memperluas koneksi antar peserta dengan para narasumber, sebab tindak lanjut setelah kegiatan pengabdian ini selesai, peserta disarankan untuk selalu memperbaharui manajemen tata kelola, kesiapan SDM, membangun partisipasi tamu / *customer*, mendapatkan informasi, pengetahuan dan keterampilan dengan cara mengikuti informasi terbaru dan seminar, serta selalu menjalin komunikasi sesama pengusaha atau pengelola restoran dan rumah makan, dengan para nara sumber dan atau akademisi guna mendapatkan informasi terkini terkait CHSE atau pengelolaan restoran dan rumah makan.

5. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih disampaikan P2M STP Mataram atas telah didanainya proposal kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk Tahun 2022 pada tim pelaksana pengabdian dosen Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram dan juga terima kasih disampaikan kepada Ketua STP Mataram atas ijin dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian Tahun 2022 yang baru saja di tuntaskan pelaksanaannya oleh tim pelaksana pengabdian dosen STP Mataram. Terima kasih atas kerjasama mitra yaitu restoran dan rumah makan yang ada di kawasan wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat.

Referensi

Andayani, A. A. I., Martono, E., & Muhamad, M. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Sosial Budaya Wilayah (Studi Di Desa Wisata Penglipuran Bali). Jurnal Ketahanan Nasional, 23(1), 1–16. <https://doi.org/10.22146/jkn.18006>

- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi COVID-19. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 22–31. <https://doi.org/10.31294/par.v8i1.9809>
- Anttonen, M., Halme, M., & Nurkka. (2013). The Other Side Of Sustainable Innovation: is there a demand for innovation services? *Journal Of Cleaner Production* 45 (2013) 89-103.
- Bartik, A. W., Bertrand, M., Cullen, Z. B., Glaeser, E. L., Luca, M., & Stanton, C. T. (2020). How are small businesses adjusting to COVID-19? Early evidence from a survey (No. w26989). National Bureau of Economic Research
- Brahmanto, E. (2015). Magnet Paket Wisata dalam Menarik Kunjungan Wisatawan Asing Berkunjung ke Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata* Vo.13.No.2
- Buhalis, D. (2000). Marketing The Competitive Destination Of The Future. *Journal Tourism Management*, 21 (1) 97-116.
- 6 JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS Vol 5, No 2, November 2021.
- Devy Dwi Fajri. (2020). Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Restoran dan rumah makan di Masa Tatanan Normal Baru, *Jurnal Abdimas Pariwisata* Vol. 1 No. 2 Tahun 2020; hal 60-65
- Fajar Adi Prakoso. (2020). Dampak Coronavirus Disease (Covid-19) Terhadap Industri Food & Beverages: *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*. 2020; 33 (1), 1-6
- Gangwei Cai, Lei Xu, Weijun Gao. (2021). The green B&B promotion strategies for tourist loyalty: surveying the restart of Chinese national holiday travel after COVID-19, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 94, 2021, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102704>.
- Gursoy, D., Chi, C. G., & Chi, O. H. (2020). COVID-19 Study 2 Report: Restaurant and Restoran dan rumah makan Industry: Restaurant and Restoran dan rumah makan customers' sentiment analysis. Would they come back? If they would, WHEN? (Report No. 2), Carson College of Business, Washington State University.
- Istijanto. (2008). Riset Sumber Daya Manusia. Gramedia: Jakarta
- Jano Jiménez-Barreto, Sandra Loureiro, Erik Braun, Erose Sthapit, Sebastian Zenker. (2021). Use numbers not words! Communicating Restoran dan rumah makan s' cleaning programs for COVID-19 from the brand perspective, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 94, 2021, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102872>.
- Kemenparekraft, (2019), Buku Panduan Manajemen Krisis Kepariwisataaan, Jakarta: Kemenparekrattf. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Restoran dan rumah makan.
- Kotler, P & Keller, K. (2008). Manajemen Pemasaran. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Nugraheni, K. S., Maria, A. D., & Octafian, R. (2020). Penerapan Cleanliness, Health, Safety and Environment (CHSE) Homestay Untuk Keselamatan Wisatawan. *Jurnal Abdimas Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 18–22. Perhimpunan Restoran dan rumah makan dan Restoran Indonesia. (2020).
- Maleong, L. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Panduan Umum Normal Baru Restoran dan rumah makan dan Restoran dalam Pencegahan Covid-19. Badan Pimpinan Pusat Perhimpunan Restoran dan rumah makan dan Restoran Indonesia. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Alfabeta: Bandung
- Tandilino, S. B. (2020). Penerapan Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainable (CHSE) dalam Era Normal Baru pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 3(1), 62–68.