

## Sosialisasi Penerapan Protokol Kesehatan Berstandar CHSE untuk *Receptionist* Restoran dan *Concierge* Hotel dalam Menunjang Pariwisata di Kota Bogor

Maidar Simanihuruk<sup>1)</sup>, Yuviani Kusumawardhani<sup>2)</sup>, Dina Mayasari<sup>3)</sup>, Sekti Rahardjo<sup>4)</sup>

<sup>1)</sup>*Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, meydar\_bj@yahoo.co.id*

<sup>2)</sup>*Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, kusumawardhaniyuvi@gmail.com*

<sup>3)</sup>*Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, dinamayasari@stpbogor.ac.id*

<sup>4)</sup>*Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, sektirahardjo@gmail.com*

### ABSTRAK

Penerapan *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) pada restoran dan hotel dalam menunjang kepariwisataan di era kenormalan baru sangatlah penting. Hal ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memberikan pengetahuan tentang pentingnya kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan. Melalui sosialisasi pelaksanaan protokol CHSE diharapkan adanya kesadaran tinggi dan minat para pemilik ataupun karyawan restoran dan hotel tentang kebersihan lingkungan agar tercapai restoran dan hotel yang bersih, nyaman dan aman. Tujuan sosialisasi ini adalah meningkatkan kesiapan para karyawan, supplier, vendor, kontraktor, serta pihak lain yang beraktifitas di restoran maupun di hotel untuk dapat kembali menerima kunjungan tamu yang datang ke Kota Bogor. Metode pelaksanaan sosialisasi protokol kesehatan berstandar CHSE dilakukan melalui bimbingan teknis kepada pegawai divisi *receptionist* restoran dan *concierge* hotel di Kota Bogor. Kegiatan diikuti oleh sebanyak 30 peserta dengan metode ceramah, tutorial, diskusi, permainan, dan evaluasi. Dari permainan *puzzle* didapatkan hasil penilaian pemahaman peserta dari 7 kelompok terhadap aspek-aspek CHSE sebesar 88.86%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh peserta dapat memahami indikator-indikator yang masuk ke dalam aspek-aspek CHSE.

**Kata-kata kunci:** *Protokol Kesehatan, CHSE, Receptionist Restoran, Concierge Hotel*

### ABSTRACT

*It is essential to use Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability (CHSE) in restaurants and hotels to support tourism in the new normal era. It is anticipated to help the community by raising awareness of the importance of cleanliness, health, safety, and environmental sustainability through socialization of the implementation of the CHSE protocol. So that hotel owners or employees are highly aware of and interested in it, and the restaurant is primarily about environmental cleanliness in order to achieve the go-green goal. The goal of this socialization is to prepare employees, guests, suppliers, vendors, contractors, and other hotel and restaurant stakeholders to return to Bogor for guest visits. The method of implementing health protocol socialization with CHSE standards () was carried out through technical guidance to employees of the restaurant receptionist and hotel concierge divisions in Bogor City, with methods of lecturing, tutorials, discussions, games, and evaluations to as many as 30 participants. The average value of participants' understanding of the CHSE aspects was 88.86 percent, indicating that all participants understood what indicators were included in the CHSE aspects, according to the results of this puzzle game.*

**Keywords:** *Health Protocol, CHSE, , Restaurant Receptionist, Hotel Concierge*

## 1. PENDAHULUAN

Perubahan perekonomian yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2020 dan sektor pariwisata dunia terdampak besar Pandemi Covid-19 secara langsung. United Nation World Tourism Organization (UNWTO) memberikan gambaran situasi saat ini bahwa angka perjalanan wisata internasional mengalami penurunan signifikan hingga minus 56% Year on Year (YoY) dari Januari – Mei 2020 dibandingkan dengan Januari – Mei 2019. Devisa pariwisata hilang sebesar USD320 miliar, berlipat hingga tiga kali lebih besar dari krisis ekonomi global di tahun 2019 (Teguh, 2020).

Adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk mengurangi penyebaran Covid-19 membuat masyarakat memutuskan untuk tidak melakukan wisata selama pandemi. Adanya batasan-batasan ini mengakibatkan terjadinya kemunduran ekonomi yang terjadi sejak bulan Maret 2020 di Indonesia. Pembatasan aktivitas ekonomi mengakibatkan pemutusan hubungan kerja hingga penutupan tempat wisata dan sektor pendukungnya. Hal ini membuat kinerja ekonomi Indonesia menurun (Ajeng & Faula, 2020).

Memasuki era kenormalan baru (*new normal*), industri pariwisata sudah mulai membuka beberapa destinasi wisata disertai penerapan protokol kesehatan. Sektor restoran dan hotel merupakan penunjang kegiatan wisatawan dalam melakukan wisata di suatu lokasi destinasi wisata. Pada era *new normal* ini semua restoran dan hotel harus mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan konsep kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE)). Melalui penerapan CHSE, diharapkan restoran dan hotel tetap produktif dan aman dari bahaya virus Covid-19 bagi para tamu yang makan di restoran atau menginap di hotel.

Dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan akibat Pandemi Covid-19, yang berakibat terhadap pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan, maka penerapan dan pemahaman konsep CHSE menjadi hal yang sangat penting dalam menarik minat para tamu untuk makan di restoran atau datang dan menginap di hotel. Penerapan CHSE akan dapat berdampak pada keputusan kunjungan ulang (*revisit*) dari para tamu karena sudah merasa yakin dan aman ketika menggunakan fasilitas restoran dan hotel.

Penerapan CHSE pada restoran dan hotel diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memberikan pengetahuan tentang pentingnya kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan. Oleh karenanya diperlukan sosialisasi pelaksanaan protokol CHSE untuk meningkatkan kesadaran dan minat para pemilik ataupun karyawan restoran dan hotel. Dengan demikian pemerintah bersama dengan masyarakat dan pelaku usaha pariwisata dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu yang berkunjung ke restoran atau hotel, memberikan perasaan yang aman, bebas dari segala sumber penyakit. Apabila hal ini dapat diterapkan di Kota Bogor, maka diharapkan akan menarik banyak kunjungan wisatawan ke Kota Bogor.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan sosialisasi protokol kesehatan berstandar CHSE dilakukan melalui bimbingan teknis kepada pegawai divisi *receptionist* restoran dan *conciierge* hotel di Kota Bogor. Dipilihnya *receptionist* dan *conciierge* didasari atas pertimbangan bahwa mereka adalah garda terdepan dari restoran dan hotel, yang dapat memberikan kesan tersedianya

produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman dan ramah lingkungan sehingga dapat mencegah dan mengendalikan penularan virus Covid-19.

Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 24 dan 28 Nopember 2020 secara langsung atau tatap muka (*offline*) kepada pegawai divisi *receptionist* restoran dan *concierge* hotel di Kota Bogor dengan mematuhi protokol kesehatan. Jumlah peserta adalah 30 orang.

Materi yang diberikan berkaitan dengan pemahaman protokol kesehatan berdasarkan standar CHSE yang sangat penting bagi pegawai divisi *receptionist* restoran dan *concierge* hotel di Kota Bogor dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dalam pelaksanaannya kegiatan ini dilakukan dengan memakai 4 (empat) metode sebagai berikut:

1. Metode Ceramah: diisi paparan/presentasi oleh dosen kepada peserta tentang aspek-aspek CHSE yang wajib dilakukan dan diterapkan oleh *receptionist* restoran ataupun *concierge* hotel secara lengkap disertai dengan contoh-contohnya.
2. Metode Tutorial: dosen memutarakan beberapa video yang memuat contoh-contoh bagaimana CHSE diterapkan di *receptionist* restoran ataupun *concierge* hotel sejak tamu masuk hingga tamu keluar dari restoran ataupun hotel.
3. Metode Diskusi: dilakukan untuk menambah pemahaman, menggali pengalaman para peserta sekaligus membahas hal-hal yang diperkirakan akan menjadi tantangan penerapan CHSE di restoran ataupun hotel.
4. Metode Evaluasi: yaitu tahapan akhir yang dilakukan untuk mengukur pemahaman peserta atas materi yang diberikan serta bagaimana tanggapan atas penerapan CHSE di restoran ataupun hotel masing-masing. Pada tahap ini peserta diajak bermain *puzzle* dengan menyusun beberapa instrument-instrumen contoh dari 4 (empat) aspek CHSE.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan protokol kesehatan berdasarkan standar CHSE secara ketat dan disiplin sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) di restoran dan hotel dapat meningkatkan kepercayaan konsumen. Pada era *new normal* ini semua destinasi wisata harus mematuhi protokol kesehatan yang meliputi kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Melalui penerapan ini di bidang pariwisata, diharapkan dapat mencegah penyebaran virus Covid-19. Program sosialisasi penerapan protokol CHSE dengan adaptasi baru ini berorientasi kepada pelayanan berdasarkan CHSE pada industri hotel dan restoran. Hal ini merupakan upaya preventif terhadap penyebaran Covid-19. Penerapan harus berdampingan dengan bimbingan masyarakat atau wisatawan untuk bersama-sama mematuhi protokol kesehatan sesuai standar.

Kegiatan ini terselenggara atas kerjasama Dinas Pariwisata Kota Bogor dengan Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor dengan berpedoman pada penerapan konsep CHSE

dengan benar dan disiplin sesuai dengan SOP yang telah dituangkan dalam *handbook* yang disusun oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf).

Materi yang disampaikan dalam sosialisasi ini adalah CHSE untuk bidang *receptionist* restoran dan CHSE untuk bidang *conciierge* hotel. Pemaparan (Gambar 1) diawali dengan penjelasan tentang Sertifikasi CHSE dan kegunaannya bagi restoran dan hotel. *Sertifikasi CHSE adalah* program dari Kemenparekraf berupa kegiatan penilaian untuk melihat tingkat kesiapan industri pariwisata dalam menerapkan protokol kesehatan Covid-19 berdasarkan aspek kebersihan, kesehatan keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Kemudian dijelaskan tujuan dan manfaat dari CHSE, area ruang lingkup CHSE restoran dan hotel serta contoh-contohnya. Kemudian diputarkan beberapa video yang memuat contoh-contoh bagaimana CHSE diterapkan di *receptionist* restoran dan *conciierge* hotel, sejak tamu masuk ke restoran ataupun hotel, pelayanan tamu keluar dari mobil, saat tamu berada di *lobby* hotel ataupun di meja restoran, tinggal di hotel ataupun makan minum di restoran maupun tahapan lain kegiatan tamu selama di restoran atau di hotel.



Gambar 1.  
Pemaparan Materi CHSE

Kegiatan diskusi dilakukan untuk menambah pemahaman, menggali pengalaman para peserta sekaligus membahas apa yang kira-kira akan menjadi tantangan penerapan *CHSE* di restoran dan hotel. Kemudian di akhir pemberian materi serta diskusi, untuk mengukur pemahaman peserta terhadap aspek-aspek CHSE dilakukan evaluasi dengan permainan *puzzle* kepada peserta yang dibagi ke dalam 7 kelompok. Permainan *puzzle* dilakukan untuk mengukur pemahaman peserta atas materi yang diberikan dengan menyusun beberapa instrumen contoh dari 4 (empat) aspek-aspek CHSE (Gambar 2).



Gambar 2.  
Evaluasi dengan Permainan *Puzzle* Tebak Contoh Instrumen CHSE

Keempat kelompok aspek CHSE tersebut adalah (Kemenparekraf (2021), Fitriana, Simanjuntak, & Dewanti (2020)):

1. C (*Cleanliness*)

Kebersihan adalah faktor yang sangat penting dalam menunjang kunjungan tamu, dan menentukan keputusan niat untuk berkunjung kembali (*revisit intention*). Jika tempat yang dikunjunginya kotor, maka dapat mengakibatkan tamu tidak berniat kembali ke tempat tersebut. Kebersihan pun sekarang menjadi faktor utama dalam memasuki era kenormalan baru yang mengubah tatanan aspek kesehatan, termasuk kebersihan lingkungan restoran maupun hotel. Pengelola restoran dan hotel harus melakukan pembersihan fasilitas umum seperti lokasi masuk, pegangan pintu atau tangga yang biasa disentuh, peralatan kantor sekretariat bersama, toilet, maupun fasilitas umum lainnya secara rutin. Selain kebersihan fasilitas, kebersihan makanan minuman yang dijual di restoran haruslah diperhatikan. Peralatan serta penggunaan alat dapur maupun alat saji harus dipastikan bersih dan higienis. Dalam hal ini, seluruh area restoran dan hotel beserta fasilitasnya harus dapat dipastikan bebas dari kotoran. Contoh instrumen-instrumen dari C (*Cleanliness*) yang diberikan dalam permainan *puzzle* adalah mencuci tangan pakai sabun/*handsanitizer*, pembersihan ruangan dan barang publik dengan disinfektan/cairan pembersih, bebas *vector* dan binatang pembawa penyakit, pembersihan dan kelengkapan toilet beserta tempat sampahnya.

2. H (*Health*)

Kesehatan adalah layanan yang menerapkan aturan atau ketentuan kesehatan terhadap manusia dan lingkungan melalui kegiatan pencegahan, perawatan, pemantauan, pengendalian dan menjalankan peran dengan mempromosikan peningkatan parameter lingkungan dengan mendorong penggunaan kemajuan informasi dan perilaku yang ramah lingkungan dan sehat. Contoh instrumen-instrumen dari H (*Health*) adalah menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, mencegah kerumunan, tidak menyentuh bagian wajah, terutama mata, hidung, dan mulut, pemeriksaan suhu tubuh, memakai APD yang

diperlukan, menerapkan etika batuk dan bersin, pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis, peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana, dan ruang publik dan ruang kerja dengan sirkulasi udara yang baik, dan penanganan bagi pengunjung dengan gangguan kesehatan ketika beraktifitas di lokasi.

3. S (*Safety*)

Keselamatan adalah kondisi tempat bebas dari risiko, bahaya, pencemaran, ancaman, gangguan yang bersifat lama dan sementara, fisik dan non fisik di suatu tempat dan waktu tertentu untuk mengelola, melindungi dan meningkatkan kewaspadaan masyarakat, pengunjung dan kualitas lingkungan. Contoh instrumen-instrumen dari S (*Safety*) adalah tata cara penyelamatan diri dari bahaya, ketersediaan kotak P3K, ketersediaan alat pemadam kebakaran, ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi, memastikan alat elektronik dalam kondisi mati ketika meninggalkan ruangan, serta media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat.

4. E (*Environmental Sustainability*)

*Environmental sustainability* adalah upaya untuk mempertahankan kondisi lingkungan agar terhindar dari kerusakan dan penurunan kualitas melalui pemanfaatan secara bijaksana serta menjamin kesinambungan persediaan sumber daya alam dan lingkungan di masa yang akan datang. Contoh instrumen-instrumen dari E (*Environmental Sustainability*) adalah penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan, pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien, pengelolaan sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat dan ramah lingkungan, kondisi sekitar asri dan nyaman baik secara alami atau pun melalui rekayasa teknis.

Dari hasil permainan *puzzle* didapatkan nilai rata-rata pemahaman peserta terhadap aspek-aspek CHSE sebesar 88.86% dengan nilai tertinggi 95% dan terendah 82% (lihat Tabel 1). Guna menyemarakkan kegiatan agar tidak membosankan, pelaksana memberikan kesempatan kepada kelompok dengan nilai terendah untuk mempresentasikan kreatifitasnya di bidang seni sebagai hiburan kepada seluruh peserta (Gambar 3).

Setelah seluruh rangkaian kegiatan dapat dilaksanakan, pada akhir akhir kegiatan, dilaksanakan foto bersama dengan seluruh peserta dan tim pelaksana (Gambar 4).

Tabel 1.  
Pemahaman Peserta terhadap Aspek-Aspek CHSE

Kelompok	C 4 Indikator	H 7 Indikator	S 6 Indikator	E 5 Indikator	Nilai Total 22 Indikator (1-100%)
Kel. 1	4	6	5	4	86%
Kel. 2	4	6	6	5	95%
Kel. 3	4	5	6	5	91%
Kel. 4	3	6	6	4	86%
Kel. 5	4	6	5	5	91%
Kel. 6	4	5	5	4	82%
Kel. 7	4	7	4	5	91%
Nilai Rata-Rata					88.86%

Sumber: Data Primer



Gambar 3.  
Kegiatan Hiburan dari Peserta



Gambar 4.  
Foto Bersama Peserta dan Tim Pelaksana

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi penerapan protokol kesehatan berstandar CHSE kepada pegawai *receptionist* restoran dan *conciierge* hotel diikuti dengan baik oleh 30 orang peserta. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan tamu yang ingin berkunjung ke restoran atau hotel dan meningkatkan niat tamu untuk melakukan kunjungan ulang. Dari hasil evaluasi yang dilakukan, terungkap bahwa seluruh peserta dapat memahami secara baik indikator-indikator CHSE. Setelah kegiatan ini diharapkan para peserta mampu menerapkan konsep CHSE dengan benar dan disiplin sesuai dengan SOP.

Diharapkan kegiatan yang merupakan kerjasama antara perguruan tinggi, pemerintah, dan industri ini dapat terus berlangsung di masa yang akan datang, seiring dengan membaiknya kondisi Pandemi Covid-19 untuk meningkatkan kesiapan karyawan, supplier, vendor, kontraktor, serta pihak lain yang beraktifitas di restoran dan hotel dalam menerima kunjungan tamu di era *new normal*.

#### 5. REFERENSI

- Ajeng, M., & Faula, M. (2020, September 11). New Normal Tourism Sebagai Pendukung Ketahanan Ekonomi Nasional Pada Masa Pandemi. *Jurnal Kajian Lemhannas RI*, 8(2), 43-56. From <http://jurnal.lemhannas.go.id/index.php/jkl/index>
- Kemenparekraf. (2021, 14 Oktober). Buku Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata. Dalam Rangka Melaksanakan Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Produktif Untuk Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Diunduh dari [https://chse.kemenparekraf.go.id/storage/app/media/dokumen/Pedoman\\_Destination.pdf](https://chse.kemenparekraf.go.id/storage/app/media/dokumen/Pedoman_Destination.pdf)
- Fitriana, R., Simanjuntak, D., & Dewanti, R. (2020, Agustus). Pembekalan Materi CHSE (Cleanlines, Health, Safety and Environmental Sustainability) dalam Training of Trainers Akademisi Pendamping Desa Wisata. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, III(1). doi:10.31960/caradde.v3i1.539
- Teguh, F. M. (2020). Program Indonesia Care, Pedoman CHSE dan Protokol untuk Hotel dan Restoran, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.