

Penerapan CHSE di Blackmud Lounge Bar selama Masa Pandemi Covid-19

Dwi Arini¹, Trianasari²

^{1,2}Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 4 July 2021

Received in revised form

13 July 2021

Accepted 24 July 2023

Available online 24 March 2023

Kata Kunci : Pedoman CHSE, Kualitas Pelayanan, Pandemi Covid-19, Protokol Kesehatan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Cleanliness, Health, Safety and Environment (CHSE) dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode wawancara dan observasi dalam pengumpulan data. Subjek dalam penelitian ini adalah tiga karyawan di Blackmud Lounge Bar di Bali Paragon Resort Hotel, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar telah dilaksanakan sesuai prosedur serta aturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Penerapan tersebut menyangkut lima indikator kualitas jasa yaitu *Responsiveness*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Assurance* dalam memberikan layanan makanan dan minuman kepada wisatawan di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi.

ABSTRACT

This research aims to determine the application of Cleanliness, Health, Safety and Environment (CHSE) in services at the Blackmud Lounge Bar during the Covid-19 pandemic. The research method used was descriptive qualitative with interviews employed as data collection method. The subjects in this study were three staff of Blackmud Lounge Bar staff at the Bali Paragon Resort Hotel, while the object in this study was the application of CHSE in that restaurant. The results showed that the Blackmud Lounge Bar has properly applied the CHSE in accordance with the guidance provided by the Ministry of Tourism and Creative Economy. The CHSE is applied within the five service quality dimensions which are *Responsiveness*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Assurance* in serving food and beverages in the Blackmud Lounge Bar during pandemic.

Keywords: CHSE, Service Quality, Pandemic, Health Protocol

Pendahuluan

Dampak Pandemi Covid-19 menyebabkan kerugian global yang terjadi pada berbagai industri di dunia seperti kesehatan, pendidikan, manufaktur dan pariwisata. Sektor pariwisata adalah salah satu industri yang terkena dampak pandemi paling besar dikarenakan adanya pembatasan sosial dan larangan bepergian di berbagai negara pada masa pandemi Covid-19 demi mengurangi penyebaran virus tersebut (Council, 2020). Hal ini kemudian berdampak pada menurunnya tingkat kunjungan wisatawan. Berkurangnya kegiatan operasional di sektor pariwisata khususnya hotel, menyebabkan menurunnya pendapatan bahkan kerugian (Diayudha, 2020). Kondisi ini menyebabkan banyak perusahaan pariwisata melakukan pemutusan hubungan kerja sebagai langkah efektif bagi perusahaan untuk mengurangi kerugian karena tidak adanya pendapatan operasional (Syaharudin, 2020).

Dalam rangka pemulihan pariwisata Indonesia, maka Pemerintah Indonesia secara bertahap membuka industri pariwisata di dalam negeri dengan mewajibkan pelaku usaha pariwisata untuk menerapkan dan memiliki sertifikat pelatihan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*). Kebijakan penerapan CHSE digunakan sebagai pedoman oleh pelaku pariwisata sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes 382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 yang pada pelaksanaannya memiliki fokus akan penerapan kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan pada destinasi-destinasi pariwisata di Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Kebijakan penerapan CHSE yang diputuskan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia telah sesuai dengan standar World

¹ Corresponding author.

E-mail : dwiarini1020@gmail.com, nanatrianasari01@gmail.com

Health Organization (WHO), dan World Travel & Tourism Council (WTTC) sebagai upaya pencegahan dan penanganan wabah pandemi Covid-19.

Penerapan CHSE digunakan sebagai standar kelayakan operasional bagi industri pariwisata untuk kemudian diuji kelayakannya. Penerapan CHSE digunakan sebagai suatu panduan bagi pelaku usaha, pengelola dan *staff* yang bergerak dalam industri pariwisata untuk dapat mengadaptasikan pedoman standar usaha sebagai jaminan kepada wisatawan dalam pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di area industri pariwisata sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengunjung melalui produk maupun layanan yang diberikan dengan jaminan bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi Covid-19 ini. Penerapan CHSE tak hanya dilaksanakan oleh pelaku pariwisata saja, namun juga dilaksanakan secara nasional baik melalui pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, pemerintah desa/kelurahan, termasuk desa adat, asosiasi usaha dan profesi terkait daya tarik wisata, dan kelompok penggerak pariwisata/kelompok sadar wisata yang saling berkaitan terhadap destinasi dan reputasi wisata yang dikunjungi, karena penerapan CHSE dilaksanakan untuk mengembangkan kesadaran masyarakat Indonesia maupun dunia dalam menjaga kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang akan berdampak pada tingkat penanggulangan Covid-19. Selain itu, industri pariwisata yang berhadapan langsung dengan pengunjung tentunya memerlukan jaminan baik dalam ruang lingkup internal maupun eksternal industri pariwisata tersebut hingga mampu memenuhi pola permintaan pengunjung dalam masa pandemi melalui adanya panduan dalam menyiapkan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan.

Salah satu hotel yang menerapkan protokol kesehatan sesuai pedoman CHSE adalah Bali Paragon Resort Hotel khususnya pada restoran Blackmud. Bali Paragon Resort Hotel merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Jimbaran. Penerapan CHSE digunakan sebagai standar kualitas dalam mempersiapkan pelayanan makanan dan minuman di restoran Blackmud. Penelitian ini sejenis dengan penelitian oleh Nurbaya dkk., (2020) mengenai perubahan sistem pelayanan makanan pada usaha kuliner selama masa pandemi Covid-19 dan era kebiasaan baru di Kota Makassar, dengan hasil bahwa diperlukan adanya penerapan standar keamanan dan kesehatan pada sistem pelayanan makanan baik pada proses pengolahan dan pengemasan makanan sesuai protokol kesehatan.

Penerapan protokol kesehatan yang telah dilaksanakan oleh Bali Paragon Resort Hotel pada layanan *Food and Beverage Service* melalui penerapan CHSE selain dipergunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya juga dijadikan sebagai suatu peluang untuk mengembangkan inovasi dalam menghadapi para pesaing yang tentunya akan menambah peluang jumlah tingkat hunian hotel karena jaminan layanan yang diberikan. Hal ini memudahkan manajemen serta *staff* dalam memberikan layanan melalui adanya strategi yang tepat perlu dilaksanakan yakni penerapan CHSE selama pandemi melihat banyaknya pesaing serta terbatasnya jumlah tamu yang berkunjung karena pandemi yang berlangsung.

Selama masa pandemi Covid-19, restoran yang dibuka oleh Bali Paragon Resort Hotel untuk kebutuhan operasional sehari-hari termasuk penyediaan sarapan pagi adalah Blackmud Lounge Bar. Namun demikian, perlu dikaji tentang sejauh mana penerapan CHSE telah dilakukan, serta penyesuaian, keberlanjutan dan kendala yang di alami di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus adalah bagaimana penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilaksanakan pada restoran Blackmud Lounge Bar di Bali Paragon Resort Hotel yang menerapkan CHSE dalam melayani pelanggan. Bali Paragon Resort Hotel merupakan salah satu hotel yang berada dalam lokasi strategis dan telah memiliki sertifikasi CHSE dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan pengamatan awal peneliti. Pengumpulan data dilaksanakan melalui adanya wawancara secara langsung kepada para narasumber dengan mematuhi protokol kesehatan disertai dengan adanya observasi secara langsung saat pelaksanaan *training* dalam rangka melengkapi data penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah tiga orang staff Blackmud Lounge Bar yakni *Food and Beverage Service Manager*, *Food and Beverage Service Supervisor* dan satu *Staff* Blackmud Lounge Bar dikarenakan adanya pembatasan jam operasional kerja dan jumlah karyawan selama masa pandemi, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19. Wawancara dilaksanakan dengan adanya pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab

terhadap subjek penelitian sehingga kemudian hasil informasi penelitian dianalisis menggunakan teknis analisis kualitatif, berdasarkan tiga langkah analisis yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data merupakan proses yang dilaksanakan dalam rangka menyederhanakan penelitian sehingga melalui data penelitian yang diperoleh peneliti mengkaitkan pada pembahasan sesuai dengan objek penelitian yakni penerapan CHSE di Bali Paragon Resort Hotel sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penerapan Cleanliness, Safety, Healthy, Safety, Environment (CHSE) sesuai dengan arahan Kemenparekraf guna memulihkan pariwisata melalui peranan wisatawan lokal maupun nusantara yang berkunjung pada suatu destinasi tertentu di Indonesia dengan menjamin perjalanannya akan aman dari ancaman penyebaran Covid-19. Kebijakan CHSE digunakan sebagai pedoman oleh pelaku pariwisata sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes 382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 yang pada pelaksanaannya memiliki fokus akan penerapan kebersihan, kesehatan, keamanan dan keberlanjutan lingkungan pada destinasi-destinasi pariwisata di Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Pedoman CHSE tersebut dipergunakan dalam menerapkan protokol kesehatan guna menunjang aktivitas pariwisata yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf melalui model dan proses verifikasi dan sertifikasi Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE). Penerapan CHSE dilaksanakan guna memulihkan pariwisata melalui peranan wisatawan lokal maupun nusantara yang berkunjung pada suatu destinasi di Indonesia dengan menjamin perjalanannya yang akan aman dari ancaman penyebaran Covid-19.

Pemerintah Indonesia mewajibkan pelaku usaha pariwisata untuk menerapkan dan memiliki sertifikat akan pelatihan CHSE, bahwa usaha pariwisata dinyatakan telah lolos dalam penilaian CHSE dalam pelaksanaan usahanya dengan standar protokol kesehatan yang harus diterapkan sebagai suatu kelayakan operasional bagi industri pariwisata. Penerapan CHSE tidak hanya meningkatkan kepercayaan tamu melalui adanya edukasi melalui penerapan protokol kesehatan. Penerapan protokol kesehatan yang telah dilaksanakan oleh Bali Paragon Resort Hotel melalui penerapan CHSE selain dipergunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya juga dijadikan sebagai suatu peluang untuk mengembangkan inovasi dalam menghadapi para pesaing yang tentunya akan menambah peluang jumlah tingkat hunian hotel karena jaminan layanan yang diberikan.

Penerapan CHSE dilaksanakan melalui adanya kegiatan sosialisasi, edukasi, simulasi dan uji coba oleh panitia CHSE kepada Bali Paragon Resort Hotel sejak 25 Desember 2020 melalui pemberian verifikasi asesmen atau sertifikasi terhadap Bali Paragon Resort Hotel yang telah mengikuti program CHSE (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021). Standar CHSE yang diterapkan memiliki tujuan untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi Bali Paragon Resort Hotel melalui lingkungan serta *staff* yang paham akan pentingnya menjaga kebersihan, keamanan, kesehatan dan lingkungan yang berkepanjangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *F&B Manager* bahwa peran karyawan selain menerapkan protokol CHSE, para *staff* juga memberikan pengertian dan pemahaman bagi tamu mengenai pentingnya menerapkan standar kesehatan dalam rangka melindungi diri yang dimulai dari penggunaan masker saat melaksanakan pelayanan, penyediaan sarana cuci tangan, pakai sabun di berbagai titik fasilitas umum hotel, pengaturan jaga jarak, desinfeksi terhadap permukaan ruangan, dan peralatan secara berkala.

Blackmud Lounge Bar mengkombinasikan standar CHSE sebagai inovasi untuk menciptakan keunggulan tersendiri dalam pelayanannya. Penerapan CHSE ini dijelaskan sesuai dengan lima dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan menurut Tjiptono, (2014), yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness didefinisikan sebagai daya tanggap *staff* yang menentukan kualitas layanan suatu organisasi, hal ini dapat dilihat dari kemauan dan kesiapan *staff* dalam membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dengan cepat dan tanggap. Kualitas layanan yang berkaitan dengan daya tanggap *staff* dimulai dengan adanya pelaksanaan *briefing* oleh pihak *Food and Beverage Service* serta *Food and Beverage Product* dalam pertengahan *shift* antar dua *shift* yang bekerja dalam sehari, *briefing* dimulai oleh *supervisor* dan *manager* guna membahas mengenai *overhandle* dari *shift* pagi kepada *shift* sore untuk memberikan

informasi dan materi mengenai ketersediaan produk, keberadaan tamu penting maupun grup serta pelaksanaan pelayanan yang perlu diterapkan oleh *staff*. Selama masa pandemi, dalam menghadapi tamu secara langsung maka *staff* akan menggunakan alat bantu protokol kesehatan guna menjaga kualitas layanan kemudian jika ada tamu datang ke Blackmud Lounge Bar untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* maka *staff* akan menyesuaikan data informasi tamu dengan kesesuaian sistem yang tersedia. Daya tanggap yang diimplementasikan lainnya adalah adanya penerapan penyesuaian menu terhadap tamu yang ingin baik dari segi grup maupun individu dengan layanan sesuai penerapan protokol kesehatan dalam menyajikan makanan dan minuman. Ketanggapan *staff* di restoran dibutuhkan dalam menjelaskan penyesuaian standar protokol kesehatan sesuai arahan pemerintah yang perlu diterapkan melalui adanya regulasi oleh pihak hotel dalam membatasi adanya kontak fisik maupun penggunaan alat makan sekali pakai.

b. *Tangible* (bukti fisik)

Pelayanan pada masa pandemi disesuaikan dengan standar CHSE baik dari segi jumlah *staff*, *layout* tempat duduk pada Blackmud Lounge Bar yang sebelumnya memiliki total kapasitas 40 tamu namun kini dilaksanakan dengan batasan jumlah pax dan hanya mampu menampung dua hingga empat orang saja dalam satu meja serta adanya inovasi program baru seperti ketersediaan layanan hiburan di area restoran yakni penyediaan *entertainment movie night* yang dilaksanakan setiap Hari Jumat dan *karaoke* dilaksanakan setiap Hari Kamis untuk hiburan bagi tamu.

Tamu dipermudah dalam melaksanakan transaksi dengan adanya aturan pembayaran yang dilaksanakan saat *check out* serta adanya pemasangan garis antrian untuk tamu dalam mengambil pesanan makanan maupun minumannya sebagai bukti kesiapan restoran dalam melayani tamunya. Tampilan makanan disesuaikan dengan standar CHSE yakni disediakan melalui bentuk *bento box* dan *rice bowl* pada waktu *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner* dan dilengkapi dengan alat makan sekali pakai yang sudah di bungkus plastik disertai dessert dan air minum (Centers for Disease Control and Prevention, 2020).

c. *Empathy* (empati)

Empati dijabarkan sebagai kemampuan *staff* dalam memberi komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Meskipun terdapat aturan mengenai pembatasan kontak fisik, hal ini digunakan sebagai peluang oleh Bali Paragon Resort Hotel dengan mencetuskan aplikasi *genio* dalam memenuhi kebutuhan tamu yang dijelaskan langsung oleh bagian *Front Office* pada saat tamu *check in*. Aplikasi *Genio* menghubungkan tamu dengan departemen yang berada di hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu secara online seperti kebutuhan pemesanan makanan dan minuman yang akan langsung terekam dalam sistem aplikasi *Genio*. Tamu serta *staff* hotel dapat mengakses informasi melalui website dan dapat dikomunikasikan terhadap tamu dalam memenuhi semua kebutuhan tamu terhadap semua fasilitas hotel termasuk layanan makanan dan minuman.

d. *Reliability* (keandalan)

Keandalan pelayanan diukur dari kemampuan organisasi melayani pelanggan secara benar, tepat dan cepat yang dalam hal ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum tamu di restoran. Penyesuaian yang dilaksanakan adalah penyediaan makanan dari *catering* yang bekerja sama dengan pihak restoran kemudian karyawan restoran menata makanan untuk diletakkan pada meja pengambilan makanan dengan bentuk *bento box* atau *rice bowl*. Selain itu adanya kecakapan *staff* saat melayani tamu yang baru tiba untuk *check in* dengan menyambutnya kemudian memberitahukan nomor kamarnya kepada *staff* dan setelah itu *staff* restoran mengecek nomor kamar tamu tersebut pada sistem, dan dilanjutkan dengan memberikan makanan sesuai pesannya baik dalam pengambilan *breakfast*, *lunch* maupun *dinner*. Selain itu adanya aplikasi *Genio* sangat memudahkan bagi karyawan maupun tamu dalam pemesanan maupun penyampaian informasi lainnya terkait hotel secara akurat, terpercaya dan aman.

e. *Assurance* (jaminan)

Jaminan dilaksanakan sebagai pengukur kemampuan organisasi dalam menjamin ketepatan layanan yang diberikan dengan baik. Dalam pelaksanaannya di Blackmud Lounge Bar, wawasan karyawan yang berkaitan dengan fasilitas maupun layanan yang tersedia sangatlah penting, sehingga dilaksanakan *briefing* untuk saling berbagi informasi dan kendala hingga kemudian ditemukan solusinya. Jaminan lainnya yang diberikan oleh Blackmud Lounge Bar adalah kesesuaian layanan maupun fasilitas yang diinginkan oleh tamu sesuai pesanan pada sistem, melalui adanya pengecekan kembali oleh para *staff* restoran untuk memenuhi kebutuhan tamu serta adanya penerapan protokol kesehatan yang menjamin kedua belah pihak baik *staff* dan tamu bahwa mereka berada dalam lingkungan yang sehat dengan tetap

menerapkan penggunaan masker, jaga jarak dan menghindari kontak fisik secara langsung sesuai dengan pedoman CHSE.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan meninjau lima dimensi oleh Tjiptono yakni *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan) dari kualitas pelayanan yang diberikan pelayan di restoran Blackmud Lounge Bar kepada tamu, maka secara garis besar sudah memenuhi prosedur protokol CHSE berdasarkan arahan WHO dan dengan inovasi terkait teknologi menggunakan aplikasi Genio menjadikan nilai tambah terhadap kualitas pelayanan di Blackmud Lounge Bar (WHO, 2020). Penerapan CHSE digunakan sesuai dengan penetapan standar kelayakan operasional bagi industri pariwisata untuk kemudian diuji kelayakannya oleh pemerintah. Penerapan CHSE digunakan sebagai suatu panduan bagi pelaku usaha, pengelola dan staff yang bergerak dalam industri pariwisata untuk dapat mengadaptasikan pedoman standar usaha sebagai jaminan kepada wisatawan dalam pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di area industri pariwisata sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengunjung melalui produk maupun layanan yang diberikan dengan jaminan bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi Covid-19 ini.

Beberapa pedoman CHSE dalam pelayanan yang sudah diterapkan oleh Blackmud Lounge Bar yakni : a) tempat duduk dan jarak antar tamu di restoran sudah diatur minimal satu meter, b) menu makanan dan minuman dapat dilihat dan dipesan melalui *online* menggunakan aplikasi Genio, c) disediakan *handsanitizer* di beberapa titik di area restoran, d) *sanitize* ruangan restoran setiap empat jam sekali, e) kebersihan area restoran dijaga dan pembersihan dilakukan dengan teratur, f) toilet bersih, kering, tidak bau dan berfungsi dengan baik, g) tempat sampah tertutup dan terpilah antara yang organik dengan anorganik, h) jalur evakuasi dan titik kumpul jika ada bencana alam atau kebakaran sudah terpasang di areal hotel, i) pembersihan barang publik secara berkala dengan desinfektan seperti lantai, meja, kursi, peralatan makan, kemasan, pegangan pintu dan toilet, j) menyarankan pembayaran non tunai, k) pelayan menggunakan masker, *face shield* dan *hand gloves*, l) himbauan tertulis mengenai prosedur kesehatan untuk tamu sudah terpasang di *lobby* dan restoran, m) menggunakan peralatan makan sekali pakai, n) karyawan memberi salam atau mengucapkan terimakasih dengan cara mengatupkan kedua telapak tangan di dada, o) penyajian makanan dan alat makan dengan penutup yang aman, p) karyawan selalu mengingatkan tamu untuk mematuhi protokol kesehatan, q) pengecekan suhu tubuh sebelum tamu memasuki Blackmud Lounge Bar dan r) pelayanan makanan dan minuman dengan cara *ala carte* (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan dan keyakinan tamu, hal ini disebabkan karena tamu merasa telah dijamin kebersihannya, kesehatan dan keselamatannya meskipun tamu menginap dan melakukan pembelian makanan dan minuman tanpa khawatir dan takut terjadi penyebaran virus serta dapat meningkatkan dan mempertahankan rating yang dimiliki oleh Bali Paragon Resort Hotel dan berpengaruh terhadap kepuasan dan keyakinan tamu terhadap produk dan layanan Blackmud Lounge Bar, yang berujung terhadap peningkatan pendapatan keseluruhan Bali Paragon Resort Hotel selama pandemi Covid-19 ini. Jika dikaitkan dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh (Nurbaya et al., 2020), hasil penelitian ini dinyatakan sesuai karena dengan adanya penerapan standar keamanan dan kesehatan pada sistem pelayanan makanan baik pada proses pengolahan dan pengemasan makanan sesuai protokol kesehatan. Hal ini dijelaskan sesuai dengan standarisasi oleh badan pengawas obat dan makanan Amerika Serikat (FDA) bahwa penting untuk menjaga kualitas makanan dan minuman dengan menerapkan penggunaan masker dan mengurangi kontak fisik dengan alat maupun bahan sekali pakai (U.S. Food & Drug Administration, 2020) khususnya di masa pandemi dalam menjaga kepercayaan konsumen maupun pengunjung yang sangat penting untuk diprioritaskan mulai dari pelayanan, proses pengolahan hingga penyajian makanan. Sesuai dengan kesepakatan yang dilaksanakan oleh perhimpunan hotel dan restoran (Nurdiyansyah, 2021) bahwa penerapan CHSE merupakan identitas baru pelaku usaha wisata demi bertahan di tengah pandemi karena dapat menumbuhkan rasa percaya oleh masyarakat untuk kemudian dapat mengedukasi protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan oleh pemerintah (Dwinanda, 2021). Pentingnya sertifikasi CHSE yang dimiliki oleh suatu industri pariwisata dinyatakan sangat berpengaruh pada pertimbangan wisatawan dalam menentukan pembelian suatu produk maupun jasa dan berpengaruh pada tingkat penjualan usaha pariwisata sebagaimana yang telah dikemukakan oleh ketua umum pengusaha hotel dan restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani (Republika.co.id, 2021). Penjualan yang didukung oleh

penerapan CHSE sangat memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dan mampu menyajikan layanan yang berkualitas.

Menurut Tjiptono, (2014), untuk mengevaluasi kualitas pelayanan ditinjau berdasarkan lima dimensi, yakni *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan) yang kemudian disesuaikan oleh praktik yang dijalankan oleh Blackmud Lounge Bar. Dalam dimensi *Responsiveness*, daya tanggap manajemen maupun *staff* yang bergerak dalam bidang pelayanan makanan dan minuman di Blackmud Lounge Bar diwajibkan untuk memiliki ketanggapan dalam menghadapi tamu yang berkunjung khususnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu di masa pandemi ini dengan menerapkan protokol kesehatan dalam menjaga kualitas layanan saat tamu melaksanakan *breakfast, lunch, dan dinner*. Dalam dimensi *Tangible*, Blackmud Lounge Bar melaksanakan penyesuaian jam kerja *staff*, penyesuaian tampilan makanan satu kali pakai serta penyesuaian layout tempat duduk dan restoran dengan batasan jumlah pax yang dapat menikmati layanan dalam satu waktu. Dalam dimensi *Empathy* (empati), *staff* Bali Paragon Resort Hotel menerapkan komunikasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar mudah dipahami melalui inovasi dan komunikasi yang diterapkan. Salah satunya adalah penjelasan akan penerapan aplikasi *genio* yang menghubungkan tamu dengan departemen yang berada di hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu secara *online* seperti kebutuhan pemesanan makanan dan minuman yang akan langsung terekam dalam sistem aplikasi *Genio*. Dalam dimensi *Reliability*, Bali Paragon Resort Hotel menyediakan paket makan dan minum melalui makanan *catering*, karena pihak *food and beverage product* belum dibuka sepenuhnya. Dalam dimensi *jaminan*, *staff* Blackmud Lounge Bar, karyawan wajib untuk melaksanakan *briefing* saat pergantian *shift* untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai, serta untuk saling menyampaikan kendala yang dihadapi hingga diberikan solusi mengenai situasi yang terjadi di ruang lingkup hotel khususnya di Blackmud Lounge Bar. Berbagai perubahan dan penyesuaian yang telah diterapkan sesuai dengan pedoman CHSE untuk menunjang kualitas layanan yang dilaksanakan oleh Blackmud Lounge Bar melalui adanya penerapan protokol kesehatan dengan penyediaan fasilitas, aturan kerja, penyajian makanan hingga cara pelayanan dilaksanakan sebagai upaya pencegahan Covid-19 di restoran yakni Blackmud Lounge Bar yang dapat dilaksanakan secara lebih maksimal. Blackmud Lounge Bar dapat menjaga reputasi layanan restorannya melalui pelayanan dan kesiapan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung sesuai dengan pedoman CHSE. Sehingga dinyatakan bahwa Penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan keyakinan tamu, hal ini disebabkan karena tamu merasa telah dijamin kebersihannya, kesehatan dan keselamatannya meskipun tamu menginap dan melakukan pembelian makanan dan minuman tanpa khawatir dan takut terjadi penyebaran virus di masa pandemi Covid-19.

Simpulan dan saran

Dari hasil penelitian ini, dengan adanya pemberian verifikasi, asesmen atau sertifikasi terhadap Bali Paragon Resort Hotel yang telah mengikuti program CHSE. Bali Paragon Resort Hotel melakukan berbagai penyesuaian serta evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu sesuai pedoman CHSE di Blackmud Lounge Bar. Pelayanan diteliti sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan untuk menunjang pelayanan sesuai pedoman CHSE yang dianjurkan oleh pemerintah seperti menerapkan protokol kesehatan, melakukan desinfektan ruangan setiap empat jam sekali, penyajian makanan menggunakan alat makan sekali pakai yang tertutup dan bersih, kapasitas restoran dibatasi dan diberikan jarak minimal satu meter, pelayan menggunakan masker, *hand gloves* dan *faceshield*, adanya penggunaan aplikasi *Genio* yang menghubungkan semua kebutuhan tamu. Maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan pedoman CHSE dalam melaksanakan pelayanan khususnya di area Blackmud Lounge Bar dilaksanakan sesuai arahan pemerintah dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan untuk kemudian dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah kepada peneliti selanjutnya adalah kajian penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu acuan dalam mendukung informasi penelitian yang serupa. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan objek penelitian yang lain mengenai kualitas layanan di suatu restoran sesuai dengan pedoman CHSE di masa pandemi.

Daftar Rujukan

- Centers for Disease Control and Prevention. (2020). *Food and coronavirus disease 2019 (COVID-19)*. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/food-and-COVID-19.html>
- Council, W. T. & T. (2020). *Annual travel and tourism economic impact*. London: World Travel & Tourism Council (WTTC).
- Diayudha, L. (2020). Industri perhotelan di Indonesia pada masa pandemi covid-19: Analisis deskriptif. *Journal FAME*, 3(1), 1–5. <http://journal.ubm.ac.id/index.php/journal-fame/index>
- Dwinanda, R. (2021). *Pandemi hotel dengan standar CHSE lebih diminati*. <https://www.republika.co.id/berita/qvhwla414/pandemi-hotel-dengan-standar-chse-lebih-diminati>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. <https://covid19.go.id/p/protokol/panduan-pencegahan-dan-pengendalian-corona-virus-disease-2019-covid-19-di-tempat-kerja-perkantoran-dan-industri-dakan-mendukung-keberlangsungan-usaha-pada-situasi-pandemi>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). *Pedoman dan sertifikasi CHSE*. <https://chse.kemendparekraf.go.id/pedoman>
- Nurbaya, Chandra, W., & Ansar. (2020). Perubahan sistem pelayanan makanan pada usaha kuliner selama masa pandemi covid-19 dan era kebiasaan baru di Kota Makassar. *Volume 6, Nomor Khusus, Okto*, 6, 61 – 68. <http://jurnal.poltekkesmamuju.ac.id/index.php/m>
- Nurdiyansyah, H. (2021). *CHSE identitas baru pelaku usaha wisata demi bertahan di tengah pandemi*. https://kbr.id/ragam/06/2021/chse_identitas_baru_pelaku_usaha_wisata_demi_bertahan_di_tengah_pandemi/105659.html
- Syahrudin. (2020). *Pembelajaran masa pandemi: Dari konvensional ke daring*. <http://eprints.ulm.ac.id/id/eprint/9150>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa : Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- U.S. Food & Drug Administration. (2020). Best practices for retail food stores, restaurants, and food pick-up/delivery services during the COVID-19. *U.S. Food & Drug Administration*. <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/best-practices-retail-food-stores-%09restaurants-and-food-pick-updelivery-services-during-covid-19#employeehealth>
- WHO. (2020). *Covid-19 and Food Safety: Guidance for food businesses: Interim guidance*. <https://doi.org/https://doi.org/10.4060/ca8660en>