

PENERAPAN CHSE DI RESTORAN BEACH CLUB PADA MASA PANDEMI DI HOTEL PURI SANTRIAN SANUR

I Putu Edy Wiraguna, I Wayan Induyoga, I Nengah Subadra, I Ketut Budiasa

Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

Bali Island is one of the islands in Indonesia which is a destination for both domestic and foreign tourists because the island of Bali has a diversity of cultures and tourism objects. Among the hotels in Bali. Hotel puri santrian sanur is a 5-star hotel located at Jalan.Cemara No.35 Sanur, South Denpasar. To run its daily operations, this hotel has several department restaurants that must provide good service, especially to guests. The first impression of guests towards the hotel is when they see the cleanliness of the restaurant and good service for guests. The purpose of this study was to determine the service procedures at restaurants and the constraints experienced during the current pandemic at Puri Santrian Bali. The type of data used is qualitative data and the data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques used are observation, interview, and documentation techniques. The technique of presenting the results of the analysis used is a comparative descriptive method. The results of the analysis are the implementation of CHSE at the Beach Club Restaurant with the application of strict health protocols in accordance with applicable SOP standards. Constraints faced in determining the CHSE are waiters who do not comply with the CHSE. Steps taken to improve the implementation of CHSE are to provide guidance to all staff regarding CHSE at beach club restaurants.

Key words : Hotel Puri Santrian Sanur, Application of CHSE

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya pariwisata di Indonesia terutama di Bali , ini menjadi suatu kebanggaan bagi kalangan masyarakat Bali pada khususnya berkenaan dengan hal tersebut pemerintah bekerja sama dengan badan-badan swasta membuat sarana dan prasarana yang mendukung

kegiatan kepariwisataan merasa nyaman berada di Bali. Saat ini pemerintah masih terus menyempurnakan sarana dan prasarana transportasi darat, laut, maupun udara, sarana komunikasi, akomodasi , biro perjalanan , atraksi wisata, rumah makan, art shop, transfortasi dan lain sebagainya yang semua itu bahkan mendukung

perkembangan Bali di sector pariwisata.

Di antara hotel-hotel yang terdapat di Bali. Hotel Puri Santrian Sanur adalah salah satu hotel berbintang 5 terletak di Jalan. Cemara No.35 Sanur, Denpasar Selatan. Untuk menjalankan operasionalnya sehari-hari hotel ini memiliki beberapa department restoran ini harus memberikan pelayanan yang baik terutama terhadap tamu. yang sangat penting, karena kesan pertama tamu terhadap hotel yaitu pada saat melihat kebersihan restoran dan pelayanan yang baik untuk tamu. Meskipun masa pandemi covid 19 membuat banyak jenis usaha yang kehilangan bukan berarti bisnis restoran harus mengalami hal yang sama. bisnis restoran justru bisa mengoptimalkan peluang usaha di saat krisis seperti ini, karena banyak orang /tamu mengandalkan restoran untuk kebutuhan makanan sehari-hari .

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan di restoran di masa pandemi Puri Santrian Bali

2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami di masa pandemi saat ini di Puri Santrian Bali

LANDASAN TEORI

Restoran

Menurut Hayes dan Nemeier (2006:11), Restoran merupakan suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan dengan basis utamanya yaitu penjualan makanan dan minuman kepada orang-orang dan tamu dalam kelompok kecil.

Klasifikasi Restoran

Menurut Atmodjo (2005), Restaurant adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Klasifikasi restaurant sebagai berikut.

1. A'la carte restoran = menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.
2. Table d'hotel = restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.
3. Cafeteria = merupakan tempat makan dan minum yang terbatas

menyajikan roti atau sandwich serta minuman ringan yang tidak beralkohol.

4. Specialty restoran = merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tempat khusus menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran pada umumnya.

Standar Prosedur Pengoperasian Restoran

Menurut Laksmi (2008) Standar operasional prosedur restoran adalah dokument yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Standar prosedur pengoperasian restaurant sebagai berikut.

1. Restoran tidak dibuka 24 jam sehingga akan ada saat dimana restoran dibuka dan restoran di tutup. Sebelum jam buka tim kerja mempersiapkan segala sesuatu menyangkut persiapan fisik restoran mulai dari bersih restoran dan lingkungan nya. Kondisi udara,

kelengkapan peralatan penyajian, makana dan minuman yang bersih,higienis serta kebersihan fisik tim kerja seperti,badan dan kelengkapan serta kerapian seragam kerja yang masing masing kita peroleh di suatu hotel.

2. Restoran ditutup sesuatu dengan jam yang telah ditentukan dan setelah pelanggan meninggalkan restoran.

Persyaratan ruang restoran

Menurut Soekresno ruangan atau area yang ada didalam suatu restoran dibagi kedalam 2 bagian yang memiliki fungsi dan kegunaan yang berbeda yaitu;

1. Ruang Depan (front area) =ruang depan yang dimaksud disini adalah ruang ruangan yang mempunyai fungsi dan kegunaan diperuntukan bagi pelanggan restoran sebagai daerah pelayanan.
2. Ruang belakang (back area)=ruangan yang mempunyai fungsi dan kegunaan sebagai area penyimpana, penyiapan ,pengolahan produk makanan dan minuman yang mana sebagai tempat aktifitas kerja bagikaryawan

restoran dan sebagai daerah yang tidak boleh dimasuki oleh tamu seperti;dapur, gudang, steward area, tempat penampungan sampah dan limbah lainnya.

Standar penyimpanan peralatan restoran

Standar penyimpanan peralatan restoran adalah sebagai berikut;

1. Standar tinggi rak gudang adalah untuk menyimpan barang yang relatif besar, ketinggian pada rak teratas 1500mm dan untuk barang – barang relatif ringan maksimal sesuai dengan jangkauan untuk meraih barang yaitu 1950mm.
2. memisahkan barang sesuai dengan jenisnya, perhatikan cara penyimpanan fifo atau first in first out, cantumkan atau tuliskan tanggal pengambilan barang, susun kembali barang yang sebelumnya diambil.

9. Pariwisata Dimasa Pandemi Covid

Pariwisata Bali mengalami penurunan wisatawan yang sangat drastis sampai minus 82 dari kunjungan pada tahun 2019 yang lalu atau hanya sekitar 1,0 jiwa wisatawan dalam setahun yang

mengakibatkan pariwisata Bali benar-benar sepi dari pengunjung.

Kebijakan pariwisata, pada awal pandemi covid terkonfirmasi pada awal Maret pada tahun 2020 sejak saat itu virus ini cepat menyebar hingga ke seluruh wilayah di Indonesia adalah penyakit yang bisa menular yang disebabkan oleh corona virus yang pertama kali ditemukan di Wuhan, Tiongkok, pada bulan Desember 2019. Respon dari pemerintah terhadap keterpurukan pariwisata beberapa kebijakan telah diupayakan oleh pemerintah khususnya kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif untuk memulihkan sektor pariwisata dengan tetap berfokus dengan pemulihan kesehatan pada tempat usaha penginapan maupun hotel.

Penerapan CHSE, adalah penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada cleanliness, kebersihan health, kesehatan safety, keamanan environment sustainability, kelestarian lingkungan. KEMENPAREKRAF sebagai lembaga yang menaungi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif mengencarkan protokol kesehatan CHSE agar dapat diimplementasikan

oleh badan usaha masyarakat . program ini akan dilaksanakan dengan pemberian sertifikat chse bagi para pelaku usaha pariwisata dan ekonomi kreatif . sertifikat ini akan menjadi bukti bahwa pelaku usaha telah menerapkan protokol kesehatan di usaha masing masing selain itu wisatawan dan masyarakat pun dapat merasa terjamin dengan adanya standar protokol kesehatan chse.

Empirical reviewe penelitian ini pada penelitian Sanjaya (2019) yang yang berjudul ‘‘Upaya–Upaya Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bukit Cinta Restoran pada The Lokha Ubud Resto’’. Dalam penelitian ini membahas tentang upaya –upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bukit cinta restoran pada the lokha ubud resto dengan memperketat proses seleksi penerimaan karyawan ,mengadakan fb meeting ,mengadakan briefing harian ,memberikan pelatihan kepada pramusaji .meningkatkan disiplin kerja,mempersalahkan hadiah ,mengadakan pelatihan situs ke hotellain, penggunaan teknologi, pertukaran perkerjaan, mengadakan

sop pelatihan dan mengumpulkan gss atau komentar yang diperoleh bukit cinta restoran dari komentar tamu.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data menggunakan Data Kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) Data yang berupa keterangan atau uraian yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, misalnya sejarah hotel, fasilitas hotel,inprastruktur hotel. Sumber data yang digunakan data primer dan sekunder. Data primer Menurut Sgiyono (2018:456) Data pokok yang diperoleh dan diolah secara langsung baik data yang di peroleh dengan observasi maupun data yang diperoleh dari wawancara dengan pimpinan dan staff di lokasi penelitian yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas misalnya : upaya apa yang dilakukan oleh manajemen pada restoran. Data sekunder Menurut Sugiyono (2016:225) Data yang diperoleh berupa dara yang sudah jadi, tidak perlu diolah kembali, misalnya : sejarah , job description dan standar hotel.

Instrumen penelitian

Menurut Sanjaya (2011:84) Dalam penelitian ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan melalui sesi wawancara dengan karyawan hotel. Dilengkapi dengan alat perekam berupa handphone dan buku catatan , dalam wawancara digunakan handphone untuk merekam hasil wawancara dan peneliti mengajukan pertanyaan lisan kepada informan dan dijawab secara lisan oleh informan. Sedangkan untuk dilokasi penelitian penulis menggunakan handphone untuk mengambil gambar tempat yang akan dijadikan tempat penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Menurut Riyanto (2010:96) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Wawancara Menurut Sugiyono (2015:72) wawancara adalah teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden dalam penelitian ini dengan manajer restoran, staf restoran.

3. Dokumentasi Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara mengambil atau mencatat dokumen, misalnya : sejarah hotel, struktur hotel, fasilitas hotel.

Teknik Analisis Data

Penulisan tugas akhir ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan data-data yang di peroleh secara langsung dari objek yang di teliti sehingga dapat di tarik suatu kesimpulan.

Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sugiyono (2012:224) Penyajian hasil analisis adalah tahap akhir suatu peneleitian, dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dan komperatif dengan memperhatikan kualitas dari masalah yang di bahas. Metode deskriptif dan komperatif yaitu memaparkan secara sistematis data-data yang di dapat selama penelitian. Kemudian di ungkapkan dengan bentuk uraian kata-kata sehingga mampu menggambarkan keadaan dengan jelas dan dapat menarik suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan CHSE di Restoran Beach Club dimasa pandemi (Cleanliness Health Safety Environment Sustainability di Restoran Beach Club di masa pandemi.

Cleanliness pada aspek kebersihan, secara umum pelaku usaha harus memastikan kebersihan pada tempat usahanya, seperti ketersediaan sabun cuci tangan dan tempat untuk cuci tangan, hand sanitizer untuk pengunjung. Memastikan tempat usaha harus selalu bersih, baik dari kuman, bakteri, maupun virus dengan penyemprotan disinfektan juga merupakan syarat memenuhi aspek ini. Health dalam menjaga kesehatan di area usaha, menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung. Mulai dari pengecekan suhu tubuh, pemakaian masker, peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana, tidak menyentuh bagian wajah, mata, hidung, mulut, ruang publik dan ruang kerja dengan sirkulasi udara harus bersih. Hingga menerapkan pembatasan sosial dengan pengaturan jarak antara pengunjung dengan yang lainy serta meminimalisasi kerumunan. Safety untuk menjaga keamanan serta keselamatan, pelaku usaha perlu menyiapkan prosedur penyelamatan

apa bila sewaktu –waktu terjadi bencana atau kondisi darurat yang tidak diinginkan. Hal ini bertujuan untuk menjamin keselamatan orang – orang yang berada dalam area tersebut ketersediaan kotak p3k, ketersediaan alat pemadam kebakaran di setiap tempat, memastikan alat elektronik dalam keadaan mati ketika meninggalkan ruangan.

Environment sustainability pelaku usaha perlu memastikan bahwa usahanya telah menerapkan kondisi yang ramah lingkungan. Sehingga mengkondisikan area agar terasa nyaman bagi pengunjung yang menginap, penggunaan perlengkapan dari bahan ramah lingkungan. Pengolahan sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan .

Dimana penerapan CHSE itu para karyawan yang ingin berkerja melakukan pengecekan suhu tubuh terlebih dahulu di rasa suhu tubuhnya sesuai dengan memenuhi syarat dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan suhu tubuh dari karyawan yang tidak memenuhi syarat diharapkan untuk beristirahat di rumah dibagian

keamanan. Sedangkan di bagian service diterapkan CHSE disiapkan masker, handsanitizer, tempat cuci tangan diman - mana dan gaiden tempat kesehatan pribadi di terapkan di restoran.

Penerapan protokol kesehatan chse yang ketat restoran di nilai dapat meningkatkan kepercayaan kembali wisatawan yang ingin mengunjungi sebuah objek wisata dengan adanya sosialisasi pentingnya penerapan chse dengan benar dan disiplin sesuai dengan standar sop yang berlaku khususnya bagi para pelaku usaha maupun konsumen di sekitar pariwisata dan ekonomi kreatif

Kendala Kendala Dalam Melakukan Penerapan CHSE Di Masa Pandemi Covid 19

Salah satu tantangan penerapan CHSE di restoran pada masa pandemi adalah mengubah sistem penjualan. Biasanya restoran sangat mengandalkan sistem penjualan secara offline. Namun, sekarang ini metode penjualan online jadi pilihan yang harus diikuti supaya service yang semulanya menggunakan buku menu untuk di pandemi saat ini lebih banyak menggunakan teknologi digital. Dimana perubahan ini agar

restoran bisa mendatangkan tamu supaya bisa berjalan seperti biasa dan restoran bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu yang ingin menikmati hidangan yang diinginkan.

Disisi lain beberapa upaya juga dilakukan yaitu berupa upaya menjaga kebersihan makanan dan minuman dengan melakukan penerapan CHSE sanitasi, pengetahuan karyawan. Dimana bahwa hal ini kebersihan hygiene adalah kualitas dimasa pandemi dari banyak segi perubahan di samping penyajian makanan yang dikaper dan Hotpot disajikan dengan melakukan suatu standar sanitasi dengan menjaga jarak di era covid 19 ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Penerapan chse di restoran beach club di Puri Santrian Sanur Bali maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan CHSE di restoran beach club dimasa pandemi ini dengan adanya ketetapan pengunjung hotel atau para wisatawan bisa menikmati liburan dengan lebih aman tanpa ada penularan penyakit, khususnya

dimasa pandemi covid 19 seperti sekarang adanya jaminan ini juga bisa meningkatkan industri pariwisata.

2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam penerapan chse di restoran beach club adalah beberapa pramusaji yang tidak mematuhi CHSE tidak memakai masker saat melakukan pelayanan kepada tamu yang ingin memesan makanan , dan penempatan handsanitizer di setiap meja harus tersedia, dan tempat cuci tangan harus ada disetiap sudut supaya tamu bisa mencuci tanganya, sebelum tamu masuk ke restoran harus cek suhu tubuh tamu yang sudah diterapkan oleh pihak hotel yang sudah ditetapkan sebelumnya.
3. Langkah yang diambil dalam meningkatkan penerapan CHSE adalah memberikan pengarahan kepada semua staf mengenai CHSE pada restoran beach club.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis memberikan saran upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di beach club

restoran pada Puri Santrian Sanur Bali yaitu :

1. Manajemen restoran agar memberikan reward kepada pramusaji yang sudah dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.
2. Manajemen restoran dapat memberikan program - program tentang CHSE yang sering diterapkan di Hotel Puri Santrian Sanur.
3. Manajemen restoran harus bisa membina karyawan supaya bisa kedepanya menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan kepada tamu supaya tamu puas dengan pelayanan dan membawa temannya untuk berkunjung ke restoran beach club.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Sanjaya. 2011. Model - Model Pembelajaran. Jakarta. Bumi Aksara.
- Bagus . 2009. Pengertian Hotel : Rekayasa Sain. Bandung
- Bambang Riyanto. 2010. Dasar – Dasar Pembelajaran Perusahaan. Edisi 4. Yogyakarta. BPFE.
- Cahyanti. 2019. Upaya Supervisor dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pramusaji di Harris Hotel Sunset Road Kuta Bali:

- Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.
- Indrayani. 2017. Upaya Supervisor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji di Lotus Restoran pada White Rose Kuta Resto Villa dan Spa Kuta Bali : Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.
- Ninemeier,dkk, 2011, Pengertian Restaurant.: SICJurnal Khasanah Ilmu. Surabaya Vol 4 No.2 September 2013.
- Sanjaya. 2019. Upaya – Upaya Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bukit Cinta Restoran pada The Lokha Ubud Resto: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya. Resto: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.