

Pelatihan Protokol CHSE Bagi Karyawan Restoran Kantin Chinese Food

Wulanmeiaya Wowor¹, Yuki S. Hensen², Abia Adiputra³, Shania Silke⁴, Wilhelmina Gajeng^{*5}

^{1,2,3,4,5}Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan
Jl. M.H Thamrin Boulevard 1100, Lippo Karawaci, Tangerang, Banten Indonesia

e-mail: ⁵wilhelmina.gajeng@uph.edu

*Corresponding author

Received: October, 2022

Revised: October, 2022

Accepted: December, 2022

Abstract

The COVID-19 pandemic that has hit the world has had a profound impact on the operations of the food and beverage industry. In order to survive, various efforts were made. One of them is by implementing the CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability) protocol. The Chinese Food Canteen Restaurant is a restaurant that wants to carry out this endeavor. It aims to survive and rebuild the trust of its customers. However, its employees do not yet have knowledge of the CHSE protocol. For this reason, it is necessary to conduct CHSE protocol training to equip its employees. The CHSE training held is a collaboration with the UPH Faculty of Tourism. In addition to increasing knowledge, this training also aims to improve employee skills so that customer trust can increase again. The training method used is explanation and direct practice. The results of the training achieved are that the employees of the Chinese Food Canteen Restaurant have knowledge of the CHSE protocol and can apply it in restaurant operations.

Keywords: cleanliness, health, safety, environmental sustainability, training

Abstrak

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia amat berdampak terhadap operasional industri makanan dan minuman. Untuk dapat bertahan, salah satu upaya adalah dengan menerapkan protokol CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability). Restoran Kantin Chinese Food adalah restoran yang ingin menjalankan upaya ini. Hal itu bertujuan untuk bertahan dan membangun kembali kepercayaan pelanggannya. Namun demikian para karyawannya belum memiliki pengetahuan tentang protokol CHSE. Untuk itu, dilakukan pelatihan protokol CHSE untuk membekali karyawannya. Pelatihan CHSE yang diselenggarakan merupakan kerjasama dengan Fakultas Pariwisata UPH. Selain untuk menambah pengetahuan, pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan karyawan agar kepercayaan pelanggan dapat meningkat kembali. Metode pelatihan yang dipakai adalah ceramah dan praktik langsung. Hasil pelatihan yang dicapai adalah karyawan Restoran Kantin Chinese Food memiliki pengetahuan protocol CHSE dan dapat menerapkannya dalam operasional restoran.

Kata kunci: Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, Kelestarian Lingkungan, Pelatihan

1. PENDAHULUAN

Sebagai akibat dari adanya pandemi covid-19 membuat masyarakat mengubah pandangan dan perilakunya dalam menjaga kesehatan dan kebersihan. Sebagai usaha untuk meminimalisir penyebaran covid-19, masyarakat mengubah kebiasaan dan perilaku baru atas hasil adaptasi dalam pembudayaan perilaku hidup bersih dan sehat (Rikin, 2020). Demikian halnya dengan pemenuhan kebutuhan akan makanan. Masyarakat kini cenderung membeli makanan yang bersih. Itulah sebabnya, restoran, selaku penyedia makanan, perlu beradaptasi dalam menyediakan makanan yang sehat dan bersih. Restoran harus meningkatkan dan memberikan kualitas pengalaman mendapatkan makanan bersih dan sehat yang diinginkan pelanggan. Dengan demikian pelanggan akan merasa aman serta nyaman dan menimbulkan rasa percaya ingin berkunjung.

Kepercayaan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk loyalitas konsumen pada restoran. Menurut Macintosh & Lockskin (1997 dalam artikel Razak et al., 2018), kepercayaan pelanggan merupakan rasa yakin dan percaya yang ditunjukkan dari satu pihak dalam hubungan kemitraan. Ndubisi (2007 dalam artikel Razak et al., 2018), menambahkan kepercayaan pelanggan berupa janji mitra untuk pemenuhan kewajiban dalam suatu hubungan. Jadi dapat dikatakan bahwa kepercayaan pelanggan merupakan rasa yang diberikan oleh pelanggan setelah keinginan dan harapan telah terpenuhi dalam memperlakukan hubungan. Kepercayaan memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan sebuah hubungan melalui komitmen yang diberikan oleh penyedia jasa.

Kemenparekraf, 2020 menjelaskan bahwa CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) adalah program Kemenparekraf yang berupa penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment Sustainability (Kelestarian Lingkungan). Protokol CHSE merupakan penerapan yang memastikan kebersihan, kesehatan, keamanan serta lingkungan hidup pada tempat-tempat wisata, hotel atau restoran bagi pekerja dan wisatawan (Galih & Kamil, 2020), mengingat protokol CHSE sebagai bentuk partisipasi mengurangi kontak langsung dan penyebaran Covid-19 (CNN Indonesia, 2020). Panduan protokol CHSE berguna dalam meningkatkan upaya kesadaran masyarakat untuk beradaptasi pada kebiasaan baru dan masa pandemi Covid-19 pada sektor pariwisata, memenuhi pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan yang mementingkan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Selain itu panduan Protokol CHSE berguna sebagai panduan praktis dan wawasan baru bagi industri pariwisata dalam mempersiapkan produk dan layanan yang bersih, sehat, dan aman terlebih lagi untuk restoran atau rumah makan. Pada restoran, protokol CHSE ditujukan sebagai acuan dalam melaksanakan sosialisasi, edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Adapun keuntungan yang didapat dari penerapannya yaitu (1) dapat meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap faktor kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan terhadap situasi pandemi covid-19, (2) dapat memberikan jaminan tinggi akan kebersihan, kesehatan, keamanan terhadap produk dan pelayanan yang

diberikan kepada pengunjung restoran, dan (3) memberikan pelayanan serta produk makanan atau minuman yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga dapat memuaskan pola permintaan dan mendorong rasa percaya pengunjung di tengah pandemi covid-19. Selanjutnya bahkan CHSE dijadikan indikator dalam memperoleh ijin operasional sebuah restoran (Khairunnisa, 2020).

Kantin Chinese Food merupakan salah satu restoran yang terimbas kondisi pandemi covid-19; yaitu dengan terjadinya penurunan kunjungan pelanggan. Agar dapat bertahan dalam kondisi demikian, restoran ini perlu menerapkan protokol CHSE dalam kegiatan operasionalnya. Namun demikian, pemahaman para karyawan tentang protokol CHSE masih kurang. Untuk itu perlu diadakan pelatihan protokol CHSE. Melalui pelatihan ini diharapkan karyawan dapat memahami protokol CHSE dan memiliki ketrampilan menerapkannya dalam menyiapkan produk makanan dan minuman maupun kegiatan operasional restoran lainnya, sehingga kepercayaan pelanggan dapat kembali seperti semula.

2. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelatihan ini dilaksanakan pada 12 Desember 2020, bertempat di Kantin Chinese Food. Peserta pelatihan adalah karyawan Kantin Chinese Food berjumlah 26 orang yang meliputi karyawan bagian pengolahan makanan, bagian layanan, maupun bagian administrasi. Adapun tim pelaksana pelatihan terdiri seorang instruktur yang menyampaikan materi pelatihan dan dua instruktur pendamping yang membantu peserta melakukan latihan penerapan protokol CHSE, serta seorang koordinator kegiatan.

Pelatihan dilakukan melalui dua sesi, yaitu penjelasan protokol CHSE dan latihan cara melakukan protokol tersebut. Sesi satu dilakukan dengan cara melakukan presentasi. Pada sesi dua adalah sesi praktik, dimana peserta mempraktikkan cara melakukan menerapkan sesuai panduan yang diberikan.

Untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan, maka peserta pelatihan diminta untuk mengisi kuesioner sederhana yang dibagikan secara daring. Indikator yang dinilai adalah pengetahuan CHSE, keterampilan penerapan CHSE, penyampaian materi, cara penerapan, pelaksanaan pelatihan, kepuasan peserta. Masing-masing indikator diukur dengan menggunakan skala 1 – 6 yang menyatakan tingkat persetujuan peserta. Selanjutnya hasil evaluasi tersebut dianalisa dengan menggunakan mean.

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan dalam empat tahap, yaitu pembukaan, pelatihan, evaluasi, dan penutup. Pada tahap pembukaan, diisi dengan penyampaian kata sambutan dari kedua belah pihak. Kemudian dilanjutkan dengan perkenalan tim pelaksana.

Selanjutnya adalah kegiatan pelatihan yang dilakukan dalam dua sesi. Sesi pertama adalah penjelasan tentang CHSE yang dibawakan oleh instruktur utama. Dalam sesi ini dijelaskan tentang apakah CHSE itu; mengapa CHSE perlu dilakukan; manfaat dari CHSE; dan bagaimana CHSE diterapkan dalam operasional restoran. Sesi dua diisi dengan mempraktikkan penerapan CHSE di operasional restoran. Sesi ini dibawakan oleh instruktur utama dan dibantu dua instruktur pendamping sebagai peraga. Masing-masing peserta kemudian diberi kesempatan langsung mempraktikkan sesuai dengan peragaan. Setelah sesi dua berakhir, maka dilanjutkan

dengan evaluasi. Tiap peserta diminta untuk mengisi lembar evaluasi, dengan menyatakan persetujuannya atas enam pernyataan. Hasil evaluasi terlihat pada tabel 1.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan menyelenggarakan Relatihan di restoran Kantin Chinese Food dengan mengukur tingkat keberhasilan melalui pengisian Kuisisioner oleh para peserta.

Table 1. Hasil Analisi

No	<u>Materi dan Pelaksanaan (N26)</u>		Hasil
	Pernyataan	Rerata	
1	Mendapatkan pengetahuan tentang protokol CHSE	5,46	Sangat Baik
2	Mendapatkan ketrampilan menerapkan protokol CHSE	5,35	Sangat Baik
3	Materi protokol CHSE disampaikan dengan jelas	5,42	Sangat Baik
4	Cara mengaplikasikan diperagakan dengan menarik	5,38	Sangat Baik
5	Pelatihan dilaksanakan dengan baik oleh tim	5,31	Sangat Baik
6	Kepuasan mengikuti pelatihan	5,54	Sangat Baik

Tabel analisis di atas menjelaskan hasil analisis yang dilakukan kepada 26 responden terhadap kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) kepada Restoran Chinese Food.

Evaluasi pertanyaan 1 (mendapatkan pengetahuan tentang protocol CHSE) mendapatkan rerata 5,46, dengan hasil sangat baik. Peserta mendapatkan pengetahuan baru tentang protokol CHSE. Peserta dapat mengetahui apakah protocol CHSE, alasan protokol CHSE dilaksanakan, manfaatnya bagi restoran, dan cara bagaimana menerapkannya pada operasional restoran sehari-hari.

Evaluasi pernyataan 2 (mendapatkan keterampilan menerapkan protocol CHSE) mendapatkan rerata 5,35, dengan hasil sangat baik. Dari hasil ini diketahui bahwa peserta telah dapat menerapkan protocol CHSE dalam melaksanakan tugas mereka di restoran, baik untuk diri pribadi maupun lingkungan kerja.

Evaluasi pernyataan 3 (materi protokol CHSE disampaikan dengan jelas) mendapatkan rerata 5,42 dengan hasil sangat baik. Dengan hasil ini diketahui bahwa metode penyampaian materi oleh instruktur sudah tepat dan jelas. Demikian pula dengan penguasaan materi dan kemampuan instruktur adalah baik. Peserta dapat mengerti isi materi serta mempraktikannya dengan benar.

Evaluasi pernyataan 4 (cara penerapan CHSE diperagakan dengan menarik) mendapat rerata 5,38, dengan hasil sangat baik. Menarik tidaknya suatu peragaan akan memengaruhi keinginan peserta untuk melakukannya. Dengan peragaan yang menarik, membuat peserta antusias dalam mempraktikkan penerapan protokol

CHSE. Hal ini juga membuat peserta lebih mudah mengerti tentang protokol CHSE itu sendiri.

Evaluasi pernyataan 5 (pelatihan dilaksanakan dengan baik oleh tim) mendapat rerata 5,31 dengan hasil sangat baik. Hasil pelaksanaan yang baik tidak terlepas dari proses persiapan. Tim pelaksana melakukan persiapan yang rapih dan terencana, meliputi materi, personel, adminstrasi, maupun logistik.

Evaluasi pernyaaan 6 (kepuasan mengikuti pelatihan) mendapat rerata 5,54 dengan hasil sangat baik. Peserta dapat menikmati pelatihan ini sehingga mereka merasa senang dan puas. Hal ini terlihat dari suasana pelatihan yang santai namun serius sehingga peserta mengikuti pelatihan dengan antusias.



Gambar 1. Presentasi Protokol CHSE
[Sumber : Dokumentasi Penulis, 2020]



Gambar 2. Foto Bersama dan Penyerahan Souvenir
[Sumber : Dokumentasi Penulis, 2020]

4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan Penerapan Protokol CHSE (Cleanliness, health, safety, and Environmental Sustainability) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan kepada Karyawan-karyawan Kantin Chinese Food Karawaci dan Gading Serpong berjalan sesuai dengan susunan acara. Dengan adanya kegiatan ini membantu kami selaku penyelenggara untuk berbagi ilmu akan apa yang telah kami teliti selama ini dengan memberikan penjelasan mengenai Protokol CHSE beserta cara penerapannya. Pelatihan ini berlangsung selama 1 jam 30 menit dengan protokol CHSE sebagai topik utama, kegiatan PkM ini diharapkan dapat memberikan edukasi terhadap pesertanya dan dapat juga diterapkan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kembali kepercayaan pelanggan untuk datang ke restoran Kantin Chinese Food. Hasil dari kuesioner yang telah diisi dan dikumpulkan di akhir kegiatan oleh peserta ialah sebanyak 26 responden. Dari hasil kuesioner yang didapatkan, diketahui bahwa rata-rata seluruh peserta setuju akan materi yang disampaikan sudah baik hingga semangat dan antusiasme peserta dalam penerapan protokol CHSE juga berjalan dengan baik.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Kegiatan pelatihan ini dapat terselenggara atas dukungan berbagai pihak. Untuk itu diucapkan terima kasih kepada: (1) Universitas Pelita Harapan melalui LPPM-UPH yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan ini dengan nomor kegiatan PM-211- M/Fpar/XII/2020; (2) Program studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata UPH atas bantuan yang diberikan, khususnya saat penyiapan materi pelatihan; (3) Restoran Kantin Chinese Food atas kesediaannya menjadi mitra kegiatan PKM ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, N. P. A. (2021) Persepsi Pelanggan terhadap Penerapan Protokol Kesehatan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Selama Era New Normal pada Restoran di Kota Denpasar-Bali. *Jurnal Gastronomi Indonesia* 9 (1), 34 – 44. DOI: <https://doi.org/10.52352/jgi.v9i1.590>
- CNN Indonesia. (2020, June 8). Pandemi Covid-19 Bikin Banyak Orang Sadar Hidup Sehat. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20200528085942-255-507512/pandemi-covid-19-bikin-banyak-orang-sadar-hidup-sehat>
- Hapsari, P. & Baiquni, M. (2021) Culinary Business Resilience During the Covid-19 Pandemic: A Case Study from Sanur Bali. *Jurnal Gastronomi Indonesia* 10 (1). 37 – 50. DOI: <https://doi.org/10.52352/jgi.v10i1.772>
- Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Restoran / Rumah Makan.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Kendari. *Ekonomi*, 2(79), 21.
- Rikin, A. S. (2020, May 27). Tatanan New Normal Butuh Perubahan Perilaku Individu. <https://www.beritasatu.com/amp/nasional/637971/tatanan-new-normalbutuhperubahan-perilaku-individu>
- World Health Organization. (2011). Definitions of Key Concepts from the WHO

Patient Safety Curriculum Guide (2011). 1–4.

Trisdayanti, N. P. E., Martadjaya, I. G. M. I. D., & Hendrayana, I. M. (2021). Pelatihan Pengolahan Makanan Pagi (*Breakfast*) Bagi Pelaku Wisata di Nusa Lembongan, Bali. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Makardhi 2* (1), 30-37.