



## **Peningkatan Kapasitas Pramu Saji Terkait CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*) dan Pelayanan Prima Pada Restaurant di Kawasan Wisata Tanjung Bias Desa Montong Kecamatan Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat**

Taufiq Chaidir<sup>1</sup>, Ida Ayu Putri S<sup>2</sup>, Gst Ayu Arini<sup>3</sup>, Baiq Ismiwati<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

<sup>1</sup> [taufiqch@unram.ac.id](mailto:taufiqch@unram.ac.id)

<sup>2</sup> [putriunram@unram.ac.id](mailto:putriunram@unram.ac.id)

<sup>3</sup> [gstarini66@gmail.com](mailto:gstarini66@gmail.com)

<sup>4</sup> [ismiwati2010@gmail.com](mailto:ismiwati2010@gmail.com)

### **Article Info**

Received: 15 Februari 2023

Revised: 16 Maret 2023

Accepted: 10 Mei 2023

### **\*Corresponding Author:**

**Taufiq Chaidir,**

Ekonomi Pembangunan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Mataram,  
Mataram, Indonesia;

Email: [taufiqch@unram.ac.id](mailto:taufiqch@unram.ac.id)

**Abstrak:** Covid-19 yang melanda dunia sejak 2019 berdampak pada semua aspek dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah pada kegiatan pariwisata, hal ini terindikasi dari pola perubahan permintaan wisatawan terhadap: kesadaran kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian pada destinasi wisatawan termasuk pada restaurant. Oleh karenanya pelaku pariwisata harus mengetahui dan menerapkan prinsip yang dikenal dengan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*) serta pelayanan prima. Terkait dengan hal tersebut maka dilakukan pengabdian pada masyarakat pada pelaku usaha restaurant dan pramu saji yang berada pada destinasi pariwisata Tanjung Bias, hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil observasi 75 % dari pelaku usaha restaurant dan pramu saji belum mengetahui prinsip CHSE dan belum menerapkan pelayanan prima. Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat yang digunakan adalah pertama mengobservasi sasaran target kemudian memberikan materi penyuluhan terkait dengan CHSE serta pelayanan prima dengan menggunakan metode partisipatif serta melakukan evaluasi dan monitoring terhadap hasil kegiatan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pertama, peserta tidak mengetahui apa yang dimaksud dengan CHSE dan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari diskusi yang dilakukan dimana peserta tidak mengetahui bagaimana cara menyajikan makanan dan minuman, tidak mengetahui pentingnya pelayanan prima. Kedua, peserta kurang menyadari pentingnya produk yang sehat, aman proses produksinya serta kurang menyadari pentingnya kelestarian lingkungan. Namun demikian respon peserta pada kegiatan ini sangat baik, terlihat dari berbagai pertanyaan yang disampaikan dan juga pada saat mereka mempraktekkan cara penyajian makanan dan minuman serta peserta bersedia menularkan pengetahuan yang diperolehnya pada pramu saji lainnya diseperti Kawasan Wisata Tanjung Bias.

**Kata kunci:** Covid-19, sektor pariwisata, pelaku pariwisata

**Abstract:** Covid-19 which has hit the world since 2019 has had an impact on all aspects of human life, one of which is tourism activities, this is indicated by the changing pattern of tourist demand for: awareness of cleanliness, health, safety and preservation in tourist destinations including restaurants. Therefore tourism actors must know and apply the principles known as CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability*) as well as excellent service. Related to this, community service is carried out for restaurant and waiter business actors in the Tanjung Bias tourism destination, this is because based on the results of observations 75% of restaurant and waiter business actors do not know the CHSE principles and have not implemented excellent service. The community service implementation method used is first to observe the target audience and then provide counseling on material related to CHSE and excellent service using participatory methods as well as evaluating and monitoring the results of activities. The results of the dedication show that first, the participants did not know what CHSE and excellent service meant. This can be seen from the discussions held where participants did not know how to serve food and drinks, did not know the importance of excellent service. Second, the participants were not aware of the importance of healthy and safe products in the production process and were not aware of the importance of environmental sustainability. However, the participants' response to this activity was very good, as seen from the various questions that were asked and also when they practiced how to serve food and drinks and the participants were willing to pass on the knowledge they had gained to other waiters around the Tanjung Bias Tourism Area.

**Keywords:** Covid-19, tourism sector, tourism actors

## PENDAHULUAN

Munculnya pandemi Covid-19 menjadi sebuah keterpurukan pada hampir seluruh lini industri, terutama transportasi, tour and travel, depo hingga sektor penyedia jasa akomodasi serta industri makanan dan minuman. Situasi pandemi ini juga turut mengganggu rantai pasokan dalam negeri hingga secara global, sektor moneter, serta turunnya permintaan konsumen salah satunya adalah perjalanan dan pariwisata (Anggarini, 2021). Bencana global ini menjadi momen titik balik pada usaha pariwisata khususnya, ketergantungan sektor pariwisata terhadap kunjungan wisatawan menjadikan sektor ini mati suri selama kurang lebih dua tahun (Silifia dan Kafabih, 2021).

Mataram sebagai salah satu destinasi wisata yang memiliki peran besar sebagai penyumbang pendapatan daerah, maka dengan adanya pandemi Covid-19, sejak tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 membuat kontribusi sector pariwisata terus menurun (BPS NTB, 2020). Kondisi ini tentu saja membuat para pelaku pariwisata terdampak sangat besar baik ditinjau dari aspek ekonomi maupun social (Rahmi, 2020). Penurunan kontribusi sector pariwisata pada saat pandemic Covid-19 disebabkan oleh berlakunya kebijakan pemerintah yang diundangkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar. Kebijakan ini diambil sebagai tindakan percepatan penanganan preventif penyebaran virus Covid-19.

Adanya kebijakan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) meliputi pengetatan aturan penerbangan, pembatasan aktivitas masyarakat, hingga pemberlakuan penutupan kondisional pada seluruh objek wisata, hotel, maupun restoran. Dampak kebijakan tersebut mengakibatkan sejumlah usaha pariwisata mengalami kolaps (Wahyuni, 2021). Selain itu, dampak dari Covid 19 terhadap pariwisata adalah adanya perubahan perilaku konsumen (Amina, 2020). Engel dkk (2007) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsi, dan penghabisan produk/jasa, termasuk proses yang mendahului terjadinya penyebab perilaku konsumen. Shiffman dan Kanuk (2000) memaparkan lebih rinci mengenai perilaku konsumen, dikatakannya bahwa perilaku konsumen sebagai perilaku yang diperhatikan konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka. Berbeda dengan pendapatan Kotler dkk (2006) yang menjelaskan perilaku konsumen sebagai suatu studi tentang unit, pembelian baik perorangan, kelompok maupun organisasi yang nantinya unit tersebut akan membentuk pasar sebagai pasar individu atau pasar konsumen, unit pembelian kelompok, dan pasar bisnis yang dibentuk organisasi.

Lebih lanjut mengenai perkembangan pola perilaku konsumen, kementerian Pariwisata dan ekonomi kreatif (2021) mengungkapkan pola permintaan wisatawan akan jasa pariwisata berubah menjadi lebih tinggi terkait dengan kebersihan, kesehatan, keamanan dan lingkungan yang lestari untuk menghindari potensi menyebarnya virus Covid-19. Pola perubahan permintaan ini tentu saja perlu diantisipasi oleh penyedia jasa pariwisata dan salah satu penyedia jasa pariwisata adalah restaurant. Sejalan dengan hal tersebut, untuk itu para penyedia jasa pariwisata harus menjalankan prinsip CHSE, sesuai dengan aturan yang dikeluarkan depkes RI. (1992) dalam Undang-Undang No. 23 tahun tentang kesehatan. Sebagai bagian dalam upaya pengurangan risiko penularan Covid-19, kegiatan pelaksanaan protokol CHSE dapat dibentuk dengan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pelaksanaan protokol CHSE Hal ini sekaligus bertujuan untuk meningkatkan kualitas standar protokol CHSE yang terimplementasi pada lokasi wisata (Lumanauw, 2020).

Jika merujuk pada destinasi pariwisata yang cukup berkembang di Kabupaten Lombok Barat yaitu pada Kawasan Wisata Tanjung Bias yang terletak di Desa Montong, Kecamatan Batu Layar, berkembangnya jumlah wisatawan di kawasan tersebut ternyata belum diterapkan prinsip CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability) dan pelayanan prima. Menurut Atet (2018) yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah wisatawan. Mengingat disisi jumlah kunjungan wisatawan pada kawasan wisata Tanjung Bias berkembang dengan sangat pesatnya, kondisi ini menjadi sebuah peluang yang sangat besar bagi pemilik restaurant untuk meningkatkan pendapatannya yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraannya. Namun peluang tersebut sangat sulit untuk dapat diraih secara maksimal, hal ini disebabkan karena pada masa pandemi yang belum berakhir ini berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh tim pengabdian diketahui bahwa lebih dari 75 persen restaurant yang ada di kawasan ini belum menerapkan CHSE secara baik dan disamping itu pelayanan yang diberikan oleh para pramu saji belum sesuai dengan prinsip pelayanan prima. Bila kondisi ini tidak diatasi maka para pemilik restaurant akan kesulitan untuk dapat meningkatkan pendapatannya, oleh karenanya diperlukan pengabdian masyarakat terkait dengan peningkatan kapasitas dari pramu saji dalam menerapkan CHSE dan pelayanan prima pada restaurantnya.

## **METODE KEGIATAN**

Metode pemecahan masalah yang digunakan dalam kegiatan ini merujuk pada metode yang disampaikan oleh kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif dalam website [kemenparekraf.go.id](http://kemenparekraf.go.id) dengan tahapan sebagai berikut:

a. Observasi

Kegiatan observasi dilakukan oleh Tim Pengabdian di Bulan Nopember 2021. Observasi dilakukan kepada sasaran target untuk memastikan permasalahan yang dihadapi oleh sasaran target. Adapun sasaran target dari pengabdian masyarakat ini adalah pramu saji di kawasan wisata Tanjung Bias. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pramu saji dan pemilik restaurant belum menerapkan prinsip CHSE dan pelayanan prima.

b. Penyuluhan

Tujuan dari penyuluhan yang dilakukan adalah untuk meningkatkan pengetahuan mitra terkait dengan CHSE dan pelayanan prima serta mitra dapat mengimplementasikan pengetahuan yang didapat sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Adapun materi yang disampaikan adalah pengertian CHSE dan penerapannya, pelayanan prima, pentingnya hygiene dan sanitasi, kesejahteraan masyarakat kemudian dilanjutkan dengan diskusi serta pelatihan penerapan prinsip CHSE dan pelayanan prima.

c. Pendampingan

Tim pengabdian melakukan pendampingan kepada sasaran target selama dua minggu sejak pelatihan dilakukan. Pendampingan ini dimaksudkan untuk memastikan pramu saji menerapkan prinsip CHSE maupun pelayanan prima kepada tamunya. Disamping itu kegiatan ini juga dimaksudkan untuk memotivasi target sasaran untuk dapat memberikan

contoh kepada pramu saji di seputaran kawasan wisata tersebut untuk bersama-sama menerapkan CHES dan pelayanan prima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Observasi

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada tgl 17 September 2022. Sebelum mengadakan pengabdian pada masyarakat tim pengabdian mengawali dengan kegiatan observasi terhadap sasaran target yang dilaksanakan pada Bulan Nopember 2021. Hasil observasi yang dilakukan oleh Tim di konfirmasi kepada beberapa pramu saji dan pemilik restaurant terkait dengan temuan dari tim pengabdian sehingga hasil observasi mempunyai validitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi tersebut teridentifikasi permasalahannya adalah a) Pramu saji tidak mempunyai pengetahuan tentang CHSE dan pelayanan prima hal ini terindikasi dari bagaimana sasaran target menyajikan makan dan minuman dan memberikan pelayan kepada tamunya, b) Pramu saji tidak memiliki latar belakang pendidikan yang cukup, 80 % berpendidikan SMP sisanya berpendidikan SD. Sasaran target kegiatan ini adalah individu yang tidak pernah mengikuti pelatihan terkait dengan cara menjadi pramu saji

### b. Hasil Penyuluhan

Sasaran target adalah pramu saji dan pemilik restaurant dan yang mengikuti penyuluhan berjumlah 20 orang, dimana peserta penyuluhan ini bekerja dan memiliki restaurant yang berada di kawasan wisata Tanjung Bias. Lokasi pelaksanaan dari pengabdian ini bertempat di rumah salah satu pemilik restaurant yaitu Inaq Janah. Materi penyuluhan yang disampaikan meliputi; pengertian dari CHSE dan pelayanan prima, pentingnya hygiene dan sanitasi, dan kesejahteraan masyarakat, kemudian dilanjutkan dengan diskusi serta praktik penerapan CHSE dan pelayanan prima. Selama dua minggu tim pengabdian melakukan pendampingan untuk memastikan bahwa pramu saji menerapkan CHSE dan pelayanan prima dalam melayani tamunya. Penyuluhan ini dapat dikatakan berhasil hal ini terlihat dari tingkat kehadiran dan respon peserta dalam kegiatan pengabdian ini sebagai berikut:

1. Jumlah peserta sesuai dengan target yang ditetapkan yaitu sebanyak 20 orang
2. Keaktifan peserta saat pelatihan cukup tinggi. Hal ini terlihat dari berbagai pertanyaan yang disampaikan terutama mengenai penerapan CHSE dan pelayanan prima dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi tamunya
3. Peserta bersedia menularkan pengetahuan yang diperolehnya pada pramu saji lainnya yang bekerja di kawasan wisata Tanjung Bias

Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah pada saat Tim Pengabdian akan memberikan penyuluhan, terdapat nelayan yang baru saja selesai melaut dan mereka ikut bergabung di lokasi penyuluhan sehingga hal ini sedikit mengganggu kegiatan penyuluhan, setelah diberikan pemahaman mengenai kegiatan penyuluhan maka para nelayan meninggalkan tempat penyuluhan. Disamping itu terdapat 3 orang peserta terlambat hadir disebabkan karena masih melakukan pekerjaannya. Mereka tidak dapat hadir tepat waktu karena terbatasnya jumlah pramu saji yang bekerja pada restaurant tersebut.



**Gambar 1. Dokumentasi Bersama Peserta Penyuluhan**



**Gambar 2. Suasana Pada Saat Penyuluhan**

### c. Hasil Pendampingan

Pendampingan dilakukan selama dua minggu setelah pelaksanaan penyuluhan. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pramu saji menerapkan CHSE dan pelayanan prima dalam melayani tamunya. Disamping itu untuk memastikan bahwa pramu saji yang ikut pelatihan telah membagikan pengetahuannya kepada pramu saji yang belum dapat ikut serta dalam pelatihan sehingga dengan demikian diharapkan pramu saji yang ada di kawasan wisata Tanjung Bias dapat memahami dan menerapkan CHSE dan pelayanan prima kepada tamu dengan demikian tamu dapat merasa puas atas pelayanan pramu saji sehingga diharapkan kunjungan wisatawan semakin meningkat dan pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan pelaku pariwisata.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pengabdian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya koordinasi yang sangat baik antara tim penyuluh dengan kepala Dusun Montong Buwuh sehingga peserta dapat mengikuti acara pelatihan
2. Peserta yang hadir sesuai dengan target yang ditetapkan.
3. Keaktifan peserta saat pelatihan cukup tinggi. Hal ini terlihat dari berbagai pertanyaan yang disampaikan peserta terutama mengenai apa yang dimaksud dengan CHSE dan pelayanan prima serta penerapannya.
4. Peserta bersedia menularkan pengetahuan yang diperolehnya pada pramu saji disepulir kawasan wisata Tanjung Bias

Sebagai upaya penyempurnaan berkelanjutan atas hasil pengabdian, maka disarankan sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan penguatan kapasitas terkait CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability) dan pelayanan prima sehingga tamu yang datang dapat merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramu saji
2. Pihak terkait dalam hal ini Dinas Pariwisata maupun Dinas Kesehatan hendaknya dapat memberikan informasi-informasi yang up to date kepada pemilik restaurant dan tenaga kerjanya terkait dengan perilaku wisatawan dan cara untuk menarik wisatawan untuk berkunjung pada restaurantnya serta melakukan pengawasan terhadap restaurant terutama dalam hal kebersihan produk yang dijual baik berupa makanan dan minuman dan cara penyajiannya

### UCAPAN TERIMAKASIH

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini telah melibatkan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ketua LPPM Universitas Mataram Bapak Muhamad Ali, S.Pt., M.Si., Ph.D
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram Bapak Dr. Ihsan Rois, ST, M.Si
3. Ketua BP2EB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram Bapak Dr. Wahyunadi, SE.
4. Kepala Dusun Montog Buwuh dan pramu saji serta pemilik restaurant di Kawasan wisata Tanjung Bias, Dusun Montong Buwuh, Desa Montong, Kecamatan Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amina, C. (2020). The Impact of Covid-19 on Tourist Consumption Behavior: A Perpesctive Article. *Journal of Tourism Management Research*, 7(2).
- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata dalam Situasi Pandemi Covid - 19. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 22–31.
- Atet, A. B. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Koputindo
- BPS NTB, Dalam Angka. (2021)
- Depkes RI. (1992), Undang-Undang no. 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan.
- Engel, E., James, F., Black, W., dan Miniard, W. P. (2007). *Consumer Behavior (Perilaku Konsumen) terjemahan oleh Budiyanto*. Jakarta: Binaru[a Aksara
- Kememparekraf. (2021). *Tren Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi*. [https://kememparekraf.go.id/raagam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di Tengah Pandemi](https://kememparekraf.go.id/raagam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi)
- Kotler, P., Amstrong, A., dan Gary, G. (2006). *Principles of Marketing*.11th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Lumanauw, N. (2020). Edukasi Dan Implementasi Protokol Clean Health Safety Environtment Melalui We Love Bali Kememparekraf Pada Program 10 Sanur Nusa Penida Nusa Lembongan Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(1), 71-81.
- Rahmi, R. (2020) Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap UMKM Di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9 (2).

- Schiffman, S., dan Kanuk, L. (2000). *Consumer Behavior*. Internasional Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Sosialisasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*)  
<https://chse.kemenparekraf.go.id>.
- Silfia, B., & Kafabih, A. (2021). Sektor Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 4(1)
- Syamsudin, S. (2016). *Psikologi Kependidikan; Perangkat Sistem Pengajaran Modul*. Cetakan 12. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wahyuni, D. (2021). Upaya Pemulihan Pariwisata Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 12(2), 17.