

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Situasi pada pandemi *Covid-19* menyebabkan hadirnya tantangan baru dan telah merubah pandangan hidup untuk menjaga kesehatan dan kebersihan. Berdasarkan situasi yang terjadi sekarang ini mendorong kita untuk meminimalisirkan penyebaran *Covid-19*. Achmad Yurianto sebagai juru bicara penanganan *Covid-19* menyatakan adanya tatanan, kebiasaan dan perilaku baru atas hasil adaptasi dalam pembudayaan perilaku hidup bersih dan sehat (Rikin, 2020). Dilansir dari wawancara dokter sekaligus influencer dr. Tirta Mandira Hudhi (CNN Indonesia, 2020) dalam konferensi pers bersama Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) menegaskan bahwa situasi pandemi *Covid-19* ini membuat orang-orang cenderung membeli makanan yang bersih. Dengan itu restoran - restoran sekarang perlu untuk beradaptasi dalam meningkatkan dan memberikan kualitas pengalaman yang diinginkan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan menimbulkan rasa percaya ingin berkunjung melalui faktor - faktor seperti kesehatan, kebersihan, keamanan dan kelestarian lingkungan pada sebuah restoran.

Faktor pertama merupakan kebersihan, kebersihan ini berhubungan pada higienitas dan sanitasi seperti, membersihkan ruangan dan barang yang terdapat pada publik di restoran. Selanjutnya faktor kesehatan, faktor ini

merupakan keadaan dimana fisik, mental, kesejahteraan sosial serta bebas dari ketiadaan penyakit. Keamanan menjadi faktor ketiga yang menjadi sarana dalam menjaga standar kualitas pengalaman bagi usaha restoran. Menurut World Health Organization (2011), keamanan merupakan keadaan bebas dari bahaya seminimal mungkin. Selanjutnya faktor kelestarian lingkungan, Kelestarian lingkungan merupakan kemampuan dan kapasitas lingkungan yang memungkinkan semua makhluk hidup untuk hidup dengan baik, memelihara keanekaragaman dan sejahtera sekarang dan di masa depan (Monash, 2016). Di Indonesia sendiri sudah mengadopsi faktor – faktor tersebut dalam bentuk protokol kesehatan yang ditentukan dalam peraturan menteri kesehatan dengan nama protokol CHSE.

Dengan itu restoran - restoran sekarang perlu untuk menerapkan protokol CHSE sebagai panduan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia agar dapat beradaptasi dengan perilaku hidup bersih dan sehat. Protokol CHSE ini berguna dalam meningkatkan upaya kesadaran masyarakat agar dapat beradaptasi pada kebiasaan baru dan masa pandemi *Covid-19* pada sektor pariwisata. Didukung oleh Susanty Widjaya sebagai Ketua pengembangan Restoran (PHRI), menyetujui adanya protokol CHSE sebagai bentuk partisipasi mengurangi kontak langsung dan penyebaran *Covid-19* (CNN Indonesia, 2020). Berdasarkan kegunaan restoran dalam menerapkan protokol CHSE, adapun keuntungannya yaitu dapat meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap faktor kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan terhadap situasi pandemi *Covid-19*, dapat memberikan jaminan tinggi akan

kebersihan, kesehatan, keamanan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung restoran, dan 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*.

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

Dari uraian pendahuluan diatas, terlihat bahwa PkM memfokuskan kepada bagaimana cara mendapatkan kembali kepercayaan pelanggan untuk datang ke restoran pada masa pandemi. Maka itu perlu dilakukan pengenalan mengenai *faktor cleanliness, health, safety, and environmental sustainability* dalam bentuk protokol CHSE yang perlu di terapkan di restoran. Dengan penerapan protokol tersebut diharapkan dapat membangkitkan rasa percaya pelanggan untuk datang ke restoran *Chinese*

Food di Tangerang, dan menambah wawasan mengenai apa yang harus dilakukan pada situasi pandemi.

Kegiatan PkM ini merupakan bagian kegiatan dari Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan sebagai salah satu syarat pemenuhan tugas akhir. Tujuan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh tim PkM Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan sangat sesuai dengan permasalahan yang terjadi di restoran Kantin *Chinese Food* di Tangerang yaitu adanya penurunan pelanggan, dan restoran belum mengetahui bagaimana cara menerapkan protokol CHSE yang benar dalam meningkatkan kembali kepercayaan pelanggan terhadap restorannya

B. Permasalahan Mitra

Permasalahan Mitra yang terjadi ialah pada kondisi pandemi *Covid-19*, dapat di lihat bahwa kegiatan ekonomi terhambat hampir dalam semua aspek perekonomian. Dimulai dari kegiatan sehari-hari masyarakat yang dibatasi dengan peraturan PSBB dan rasa takut untuk keluar rumah. Sehingga aktivitas perekonomian di bidang restoran pun menjadi terhambat. Setelah melakukan observasi di restoran-restoran *Chinese Food* di Tangerang, diketahui bahwa belum semua restoran menerapkan protokol CHSE dengan baik saat operasional restoran berlangsung. Oleh karena itu penjelasan dan penerapan mengenai protokol CHSE yang benar terhadap karyawan restoran Kantin *Chinese Food* harus dilakukan agar dapat menambah wawasan bagi karyawan restoran sekaligus membangun kepercayaan pelanggannya.