

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang dianugerahkan alam dan budaya yang berlimpah. Maka dari itu, Indonesia memiliki potensi pariwisata yang sangat banyak. Pariwisata merupakan perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling, baik secara terencana maupun tidak terencana. Potensi wisata di Indonesia sangat banyak mulai dari wisata alam, wisata budaya dan wisata kuliner, potensi wisata di Indonesia kalau dikelola dengan baik. Maka, akan meningkatkan daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke tempat tersebut. Dengan begitu perekonomian daerah dapat meningkat bahkan penghasil devisa negara tertinggi dihasilkan dari sektor pariwisata, dengan adanya pariwisata ini Indonesia bisa menghidupkan sektor ekonomi, terutama di bidang wisata kuliner. Salah satunya ialah di restoran.

Pengertian restoran atau rumah makan menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pengusaha Jasa Pangan adalah: “Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial”. Sedangkan menurut peraturan Menteri Kesehatan RI No. 304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan maka yang dimaksud rumah makan adalah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di se atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya.

Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) merupakan sebuah sertifikat yang diberikan kepada usaha pariwisata seperti destinasi wisata ataupun produk wisata lainnya yang berfungsi untuk menjamin wisatawan dalam Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian

lingkungan selama mereka berkunjung. Untuk mendapatkan sertifikasi CHSE setiap destinasi wisata atau produk wisata lainnya diwajibkan untuk memenuhi standar penerapan protokol kesehatan CHSE, yang diterapkan oleh seluruh lapisan mulai dari pengelola, pemilik, karyawan atau pemandu wisata, hingga wisatawan yang berkunjung. Adapun proses pemberian sertifikasi kepada usaha pariwisata dilakukan melalui tahapan audit dan harus memenuhi point kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Adapun aturan yang tertera dalam protokol kesehatan khususnya di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Protokol kesehatan melalui KMK Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid 19). Banyaknya minat berwisata masyarakat dalam masa pandemi.

Bisnis Restoran yang sudah mendapatkan sertifikasi CHSE tentu harus tetap mengimplementasikan protokol kesehatan CHSE secara berkelanjutan dan dengan itu, diharapkan mengimplementasikan protokol kesehatan dapat mendorong keputusan untuk mengunjungi untuk mengunjungi restoran tersebut. Di Masa pasca pandemi ini pengunjung banyak yang melalaikan protokol kesehatan. maka dari itu, pengunjung lebih memilih restoran yang menjamin kebersihan, kesehatan, keselamatan mereka dengan begitu mereka akan merasakan aman dan nyaman untuk mengunjungi restoran tersebut. Program CHSE diharapkan industri kuliner bisa menangani kebersihan dan kesehatan area restoran.

Disebutkan pada penelitian terdahulu bahwa program CHSE dirasakan sangat efektif dalam mendukung peningkatan kebersihan dan kenyamanan di restoran di masa pasca pandemi (Syarif Hidayatullah, Irani Windi Yastiti, Eko Aristanto, Ike Kusdiyah 2021). Pengimplementasian protokol kesehatan CHSE mengalami peningkatan pengunjung.

Isu dari judul ini adalah banyaknya wisatawan yang berkunjung ke restoran dengan keluarganya demi merasa aman di restoran tersebut, nah dalam penerapan protokol kesehatan ini sangat penting tentunya dengan adanya program CHSE dapat menjadi pedoman dan standar dalam sektor pariwisata. Dalam penerapan program sertifikasi ini masih banyak sektor-sektor usaha jasa pariwisata yang menyepelkannya. Oleh karena itu peneliti mengambil judul persepsi wisatawan terhadap penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environment* di restoran

Sertifikasi CHSE masih diberlakukan hingga tahun 2023 “Masih berlaku (sertifikasi CHSE). CHSE adalah bagian dari pariwisata dan ekonomi kreatif (Menparekraf Sandiaga Uno dalam weekly Press Briefing (10/4/2023). Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil dalam program sertifikasi CHSE di restoran pada masa pasca pandemi:

Peninjauan dan pembaharuan kebijakan: Restoran harus meninjau dan memperbarui kebijakan kebersihan dan kesehatan mereka sesuai dengan pedoman terbaru dari otoritas kesehatan setempat. Ini mencakup praktik-praktik kebersihan yang diperlukan seperti pembersihan dan desinfeksi rutin, peningkatan kebersihan tangan, penggunaan masker, dan pembatasan kapasitas restoran. Penerapan protokol kesehatan dan kebersihan: Restoran harus menerapkan protokol kesehatan dan kebersihan yang ketat. Ini termasuk mengatur jarak sosial antara meja, menyediakan stasiun pembersih tangan di tempat yang strategis, membatasi jumlah pelanggan yang diizinkan di dalam restoran, dan meningkatkan frekuensi pembersihan dan desinfeksi area yang sering disentuh.

Program sertifikasi CHSE di restoran pada masa pasca pandemi bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pelanggan dan karyawan. Dengan menerapkan praktik-praktik kebersihan, kesehatan, keamanan, dan keberlanjutan lingkungan yang ketat, restoran dapat menciptakan lingkungan yang aman dan dapat dipercaya bagi semua pihak yang terlibat.



Gambar 1. 1 Persentase Penurunan Covid
Sumber : Web Satuan Tugas Covid-19 (2023)

Berdasarkan gambar 1.1, sejak tahun 2022 sampai tahun 2023 Kasus Covid mengalami penurunan yang cukup signifikan. Selain tersedianya CHSE Pemerintah Republik Indonesia memiliki strategi penanggulangan Covid-19 dengan menerapkan beberapa kebijakan melalui peraturan yang diterbitkan oleh kementerian terkait (Yakhamid dan Rafi Zaqi, 2022). Salah satu peraturan pemerintah yang dibuat dalam bentuk kebijakan adalah pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM)

Restoran Alas Daun atau Cafe Alas Daun rumah makan Alas Daun berdiri sejak 15 April 2011 berlokasi di Jalan Citarum No 34 Bandung, tepatnya di pertemuan antara Jalan Supratman dan Jalan Diponegoro, berada di lokasi elit kawasan Gedung Sate atau Gasibu Bandung dengan bangunan arsitektur zaman Belanda yang meyakinkan satu pilihan dari wisata kuliner di Kota Bandung. Rumah makan Alas Daun memiliki logo daun pisang yang memiliki arti positif dengan kehidupan sehari-hari. Namun secara filosofi daun pisang mempunyai makna yang dalam di banyak kalangan masyarakat,

daun pisang diyakini sebagai lambang kesederhanaan, rendah hati, tulus bagi banyak orang.

Dalam situasi pandemi dan pasca pandemi ini, kebersihan, kesehatan, serta keberlangsungan lingkungan menjadi faktor yang harus dipenuhi. Rumah Makan Alas Daun telah mendapatkan sertifikasi CHSE dari kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif (Kemenparekraf) yang membuktikan bahwa Rumah Makan Alas Daun telah memenuhi semua protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan asosiasi. Maka dengan itu dengan adanya sertifikasi CHSE ini dapat menjadi konsumen yang akan merayakan makan bersama keluarga atau orang terdekat.

Restoran Alas Daun selama dua tahun terakhir mengaami peningkatan jumlah pengunjung yang cukup pesat, hal ini dapat dilihat dari data pengunjung restoran Alas Daun dibawah ini :

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung restoran Alas Daun tahun 2019 – 2023

BULAN	JUMLAH KUNJUNGAN				
	2019	2020	2021	2022	2023
Januari	16.782	14.314	12.971	15.459	16.824
Februari	14.821	12.891	10.436	12.687	13.272
Maret	14.867	8.321	8.321	14.960	15.811
April	16.325	715	11.011	15.382	17.800
Mei	14.802	795	10.892	17.489	19.354
Juni	20.751	984	9.324	19.470	16.807
Juli	16.283	1.196	6.421	15.972	17.923
Agustus	17.697	1.341	8.207	15.023	-
September	17.049	4.215	10.565	16.753	-
Oktober	16.879	5.982	13.091	15.498	-
November	18.308	8.481	15.823	16.982	-
Desember	22.354	10.671	16.007	19.964	-
TOTAL	206.918	69.906	133.069	195.639	117.791

Sumber : Restoran Alas Daun 2023

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2019, restoran Alas Daun berhasil menarik pengunjung sebanyak 206.918 orang. Angka ini dapat diidentifikasi bahwa restoran Alas Daun mengalami puncak peningkatan pengunjung pada lima

Muhammad Iqbal Assany, 2023

PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM PENERAPAN CHSE DI RESTORAN ALAS DAUN DAN PENGARUHNYA TERHADAP REVISIT INTENTION PASCA PANDEMI COVID - 19

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tahun terakhir, ditahun selanjutnya yaitu 2020 jumlah pengunjung menurun drastis dikarenakan pada masa itu virus Covid-19 masuk ke Indonesia sehingga pelaku usaha jasa pariwisata terkena imbasnya. Maka dari itu, pada bulan april-juni 2020 pengunjung mengalami penurunan dengan total pengunjung di tahun itu berjumlah 69.906 dan disinilah protokol CHSE dilaksanakan . pada tahun 2021 mengalami peningkatan pengunjung sebesar 133.069 tetapi, pada bulan juni-agustus 2021 mengalami penurunan kembali dikarenakan masa pemberlakuan PPKM diberlakukan kembali. Pemberlakuan PPKM ini tentu adanya aturan yang dimana usaha jasa pariwisata seperti restoran dirugikan karena adanya peraturan pembatasan kunjungan dan waktu kunjungan. Pada tahun 2022 disini sudah masa pencabutan PPKM dan disini pengunjung sudah meningkat 195.639 orang. Dapat diartikan program implementasi protokol CHSE pada masa Covid-19 dan sesudah Covid-19 mengalami peningkatan pengunjung. Dan pada tahun 2023 data yang didapat oleh penulis dari bulan januari-juli jumlah pengunjung pada restoran Alas Daun berjumlah 117.791 orang.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap minat balik restoran di Alas Daun yang telah bersertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*)?
2. Bagaimana perubahan dari restoran Alas Daun sebelum dan sesudah yang sudah bersertifikasi CHSE dengan sebelum dan sesudah dimasa pasca pandemi?
3. Apakah sertifikasi CHSE masih diperlukan sebagai jaminan kesehatan dan kebersihan pada restoran Alas Daun pasca pandemi?

1.3. Tujuan

1. Mengetahui pandangan wisatawan terhadap sertifikasi CHSE di restoran Alas Daun

2. Mengetahui perbedaan sebelum adanya sertifikasi dan sesudah adanya sertifikasi CHSE di restoran.
3. Mengetahui pentingnya sertifikasi CHSE untuk jaminan kesehatan dan kebersihan pada restoran di restoran Alas Daun pasca pandemi.

1.4. Manfaat

1. Penulis

Menambahkan dan memperluas ilmu pengetahuan tentang hal yang berkaitan dengan penelitian serta mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan

2. Pengelola atau Instansi terkait

Menjadi masukan untuk pengembangan pariwisata di Indonesia khususnya industri restoran serta menjadikan bahan evaluasi terkait penerapan program sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*)

3. Akademisi

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk kajian mengenai industri kuliner serta diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.