JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS
Vol. 9, No. 2, November 2025.

Penerapan *cleanliness, health, safety and environment sustainability* (chse) pada masa pandemi virus corona (covid-19) di pejoeang kedai kopi denpasar

Gusti Ayu Ketut Manik Wulandani[1)],I Gusti Ngurah Widyatmaja[2)], I Nyoman Jamin Ariana[3)]
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Jl. DR.R. Goris No. 7, Denpasar Telp/Fax : (0361) 223798, E-mail: fpar@unud.ac.id
Email: manikwulandani06@gmail.com[1)], widyatmaja@unud.ac.id[2)], Jaminariana@yahoo.com[3)]

Abstrak

Pada masa pandemi virus corona (COVID-19) mengharuskan masyarakat mampu menerapkan protokol kesehatan, selama ini hampir semua komponen masyarakat harus menerapkan *cleanliness, health, safety and environment sustainability* (CHSE) sebagai salah satu komponen penting didalam menghentikan penyebaran virus corona. Penerapan *Cleanliness, Health, Safety, and Environment* (CHSE) tidak hanya di hotel dan destinasi pariwisata tetapi juga pada *coffee shop,* karenahal ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk mendorong pergerakan sektor Parekraf. Kepercayaan maka dari itu rumusan masalah diambil dalam penelitian adalah penerapan dan persepsi konsumen terhadap *cleanliness, health, safety and environment sustainability* (CHSE) di Pejoeang Kedai Kopi dan produktivitas konsumen agar merasa aman dari COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *cleanliness, health, safety and environment sustainability* (CHSE) pada masa pandemi virus corona (COVID-19) di Pejoeang Kedai Kopi Denpasar. Penelitian ini dilakukan di Pejoang Kedai Kopi Denpasar dengan responden berjumlah 98 orang, sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studikepustakaan, dokumentasi dan kuesioner. Teknikanalisis data yang digunakan yakni deskriptif kualitatif dan kuantitatif yang ditunjang dengan skala likert. CHSE yang diterapkan oleh Pejoeang Kedai Kopi yaitu kepada konsumen yang mengunjungi Pejoeang Kedai Kopi sudah dilaksanakan dengan baik sesuai protokol kesehatan. Penerapan CHSE berupa penerapan sarana cuci tangan pakaisabun, ketersediaan kotak P3K, pemakaian masker atau *faceshield,* tersedia tempat sampah di setiap titik, pemeriksaan suhu tubuh, pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis, penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan. Berdasarkan analisis skala likert hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen yangmengunjungi Pejoeang Kedai Kopi mengenai penerapan *cleanliness, health, safety and environmentsustainability* (CHSE) dengan 13 indikator mendapatkan total skor sebanyak 5238 dengan nilai rata – rata sebesar 4,11 atau masuk kategori baik.

Kata Kunci : Penerapan, *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*

Abstract

During the corona virus (COVID-19) pandemic, it requires the public to be able to implement health protocols, so far almost all components of society must implement cleanliness, health, safety and environment sustainability (CHSE) as one of the important components in stopping the spread of the corona virus. The implementation of Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE) is not only in hotels and tourismdestinations but also in coffee shops, because this is one form of effort to encourage the movement of the Tourism and Creative Economy sector. Trust, therefore the formulation of the problemtaken in the research is the application and consumer perception of cleanliness, health, safety and environment sustainability (CHSE) at Pejoeang Kedai Kopi and consumer productivity to feel safe from COVID-19. This study aims to find out how to apply cleanliness, health, safety and environment sustainability (CHSE) during the corona virus (COVID-19) pandemic at Pejoeang Coffee Shop Denpasar. This research was conducted at Pejoang Coffee Shop Denpasar with 98 respondents, the sample in this studyused purposive sampling method. Data collection techniques in this study were carried out using observation, interviews, literature studies, documentation and questionnaires. The data analysis technique used is descriptive qualitative and quantitative which is supported by a Likert scale. The CHSE applied by Pejoeang Kedai Kopi, namely to consumers who visit Pejoeang Kedai Kopi, has been carried out properly according to health protocols. The implementation of CHSE includes the application of hand washingfacilities with soap, the availability of first aid kits, the use of masks or face shields, available trash cans at every point, body temperature checks, clean and hygienic food and beverage management, the use of environmentally friendly equipment and materials. Based on the Likert scale analysis of the results of distributing questionnaires to consumers who visited Pejoeang Kedai Kopi regarding the application of cleanliness, health, safetyand environment sustainability (CHSE) with 13 indicators, the total score was 5238 with an average value of 4.11 or in the very good category.

***Keywords** : Implementation, Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Bali sudah seperti jamur yang tumbuh pada musim hujan. Artinya pariwisata di Bali sudah berkembang mengikuti arus perkembangan zaman. Hal tersebut bisa terlihat di bagian Bali Selatan dimana aktivitas pariwisatanya yang tinggi. Hal ini menjadikan sektor pariwisata sangat berpengaruh terhadap perekonomian Indonesia salah satunya Pulau Bali yang hampir 50% masyarakat bekerja di sektor pariwisata. Namun sejak terjadinya pandemi COVID-19 di Indonesia sejak bulan maret 2020 telah menyebabkan seluruh aktivitas pariwisata di Indonesia termasuk Bali menjadi lumpuh total. Selain itu sektor lainpun mengalami imbas dari pandemi COVID-19. Menurunnya kunjungan wisatawan yang sangat drastis dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan ke Bali dalam lima tahun terakhir pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan yang Berkunjung ke Bali Periode 2016-2020

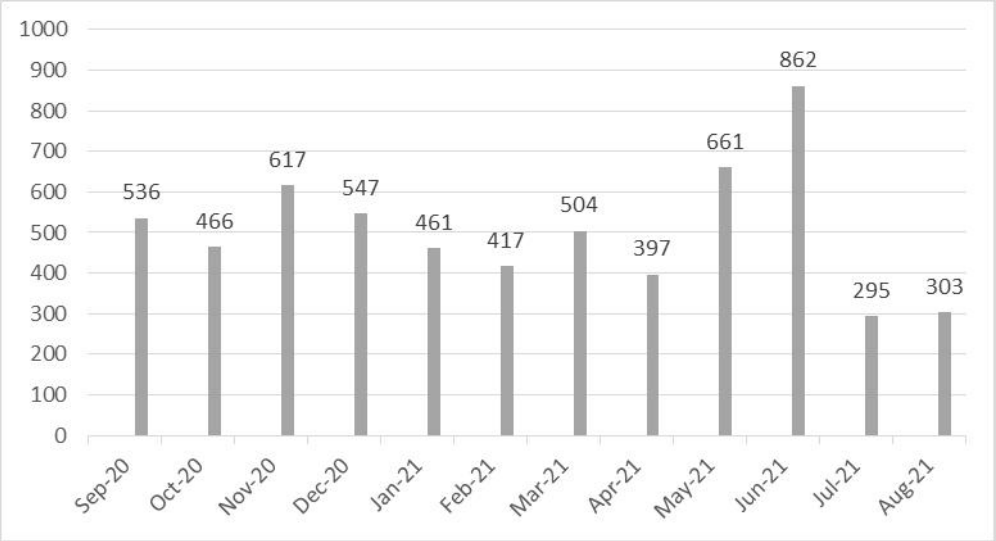
Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan (orang)		Jumlah (orang)
	Wisman	Wisdom	
2016	4.927.937	8.643.680	13.571.617
2017	5.697.739	8.735.633	14.433.372
2018	6.070.473	9.757.991	15.828.464
2019	6.275.210	10.545.039	16.820.249
2020	1.069.473	4.596.157	5.665.630

* Sumber : Badan Pusat Statistik, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa dari tahun 2016 hingga tahun 2019 mengalami peningkatan. Tetapi pada tahun 2020 angka kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik mengalami penurunan secara signifikan. Hal ini dikarenakan merebaknya wabah Virus Corona (COVID-19) dan diterapkannya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia maupun di dunia. PSBB dilakukan selama pandemi COVID-19 agar masyarakat tidak banyak melakukan aktivitas diluar rumah, hal itu diwajibkan agar dapat mengurangi penyebaran virus tersebut. Pada masa pandemi COVID-19 pemerintah menggerakkan masyarakat agar selalu menggunakan masker jika beraktivitas di luar rumah, selalu menjaga jaga jarak, dan mencuci tangan. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mengeluarkan program sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability* (CHSE) yang dimana program ini merupakan salah satu strategi menghadapi kebiasaan baru di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif serta untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengunjung atau wisatawan saat COVID-19. Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif "Sertifikasi CHSE sendiri berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan". Melihat bagaimana perkembangan pariwisata menuju ke *New Normal.*

Pejoeang Kedai Kopi merupakan *coffee shop* baru yang terletak di Kota Denpasar yang mulai beroperasi sejak Agustus 2020 saat pandemi virus corona sudah terjadi. Pejoeang Kedai Kopi memiliki desain yang klasik dengan dominan warna coklat cocok untuk kaum anak muda maupun orang dewasa. Tidak hanya meminum kopi saja namun cocok untuk *meeting* bersama rekan kerja atau bisa juga untuk anak muda nongkrong bersama teman-teman karena Pejoeang Kedai Kopi menyediakan permainan seperti uno stacko dan kartu remi. Selain itu tiap hari Senin, Rabu dan Sabtu Pejoeang Kedai Kopi mengadakan *live accoustic* untuk menghibur para konsumen yang datang. Hal itu terbukti berdasarkan pada data kunjungan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Kunjungan Konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi dari Bulan September 2020 – Agustus 2021



* Sumber : *Owner* Pejoeang Kedai Kopi, 2021

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa total kunjungan konsumen Pejoeang Kedai Kopi mengalami kenaikan dan penurunan dalam 1 tahun terakhir. Jumlah kunjungan tertinggi pada tahun 2020 bulan November dengan jumlah kunjungan mencapai 617 orang konsumen. Dan mengalami penurunan kunjungan pada bulan Desember 2020 hingga Februari 2021 berdasarkan keterangan dari *owner* penurunan kunjungan konsumen pada bulan Desember hingga Februari 2021 disebabkan adanya PPKM secara serentak di sebagian besar daerah di Jawa dan Bali. Langkah ini diharapkan bisa menjadi momentum bagi munculnya aksi terpadu untuk mencegah penularan COVID-19 antara pusat, daerah dan antar daerah. Pada Bulan Maret 2021 hingga Mei 2021 mengalami kenaikan dan sedikit penurunan pada bulan April 2021. Dan pada bulan Juni 2021 mengalami peningkatan yang signifikan dengan jumlah kunjungan mencapai 862 orang konsumen. Berdasarkan keterangan dari *owner* bahwa banyaknya jumlah kunjungan tamu pada bulan Juni 2021 disebabkan adanya promo-promo yang ditawarkan yaitu diskon pada Juni 2021. Kemudian menurun di bulan Juli 2021 hingga Agustus 2021 disebabkan karena Pemerintah memutuskan memperpanjang PPKM.

Dilihat dari data kunjungan tersebut apabila tidak dapat beradaptasi dengan baik dan benar disaat pandemi Virus Corona (COVID-19) ini tentunya hanya akan memberikan dampak buruk terhadap citra perusahan. Hal ini dapat terjadi apabila penerapan *Cleanliness, Health, Safety, and Environment* (CHSE) yang dilakukan belum optimal oleh sebab itu diperlukan sebuah kedisiplinan sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk memperoleh hasil yang optimal, penerapan *Cleanliness, Health, Safety, and Environment* (CHSE) harus mempunyai ruang lingkup yang luas untuk di restoran atau kafe dengan menyediakan dan memasang himbauan tertulis, serta menerapkan protokol kesehatan dasar bagi karyawan, tamu, dan pihak lain yang beraktivitas di *coffee shop* seperti menggunakan masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan. Pelaksanaan protokol kesehatan sangat penting untuk diterapkan dengan baik. Karena hal ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk mendorong pergerakan sektor Parekraf, serta meningkatkan kepercayaan dan produktivitas masyarakat agar merasa aman dari COVID-19. Selain itu, melihat begitu banyaknya *coffee shop* yang terus bermunculan di Kota Denpasar menimbulkan banyaknya persaingan, maka Pejoeang Kedai Kopi harus dapat berusaha melakukan perbaikan yang signifikan guna tetap meningkatkan kepercayaan konsumen walaupun sedang dilanda wabah Virus Corona (COVID-19), sebagaimana penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penerapan *Cleanliness, Health, Safety, and Environment* (CHSE) yang ada di Pejoeang Kedai Kopi yang aman dan nyaman untuk dikunjungi konsumen.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Telaah Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Analisis Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Bagian Laundry di Emersia Hotel & Resort Batusangkar oleh Febri Febiola (2021)	a. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. b. Teknik pengumpulan data digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi.	a. Waktu dan lokasi penelitian. b. Metode pengambilan sampel.
2.	Penerapan Keamanan dan Kesehatan Kerja di Green House Main Kitchen Garden Palace Hotel Surabaya oleh Surya Arif Pratama Dykaputra (2019)	a. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif, reduksi data, Penyajian data,verifikasi data. b. Teknik pengumpulan data digunakan adalah observasi, wawancara.	a. Waktu dan lokasi penelitian. b. Jumlah sampel. c. Variabel yang digunakan.
3.	Keselamatan & Kesehatan Kerja (Studi deskriptif tentang penerapan keselamatan & kesehatan kerja karyawan di Hotel Maxone Surabaya oleh Sekar Ayu Lestari (2017)	a. Teknik pengumpulan data digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. b. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif, reduksi data, penyajian data, verifikasi data.	a. Waktu dan lokasi penelitian b. Metode pengambilan sampel.
4.	Implementasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja Lingkungan Kerja Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kedai Kopi XX oleh K.A. Prihastini dan I.G.A.Haryawan, (2020)	a. Teknik pengumpulan data digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. b. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif	a. Waktu dan lokasi penelitian b. Jumlah sampel.
5	Implementasi Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Hard Rock Hotel Bali (Studi Kasus di *food and beverage department)* oleh Ranum (2016)	a. Teknik pengumpulan data digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. b. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif dan skala likert	a. Waktu dan lokasi penelitian b. Menggunakan *quota sampling* c. Jumlah sampel.

*Sumber : Hasil analisis penelitian sebelumnya, 2021

2.2 Tinjauan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability*

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020) program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*) atau Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain terkait, lingkungan masyarakat, dan destinasi pariwisata. Sertifikasi CHSE berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. CHSE dalam restoran atau rumah makan. Ruang lingkup penerapan CHSE sebagai berikut.

a. *Cleanliness* (Kebersihan)
    a. Mencuci tangan pakai sabun/hand sanitizer
    b. Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun
    c. Pembersihan ruang dan barang publik dengan disinfektan/cairan pembersih lain aman dan sesuai
    d. Tempat sampah bersih
b. *Health* (Kesehatan)
    a. Menerapkan etika batuk dan bersin Pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis
    b. Menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, mencegah kerumunan
    c. Pemeriksaan suhu tubuh
    d. Penanganan bagi pengunjung dggangguan kesehatan ketika beraktivitas di lokasi.
c. *Safety* (Keselamatan)
    a. Ketersediaan kotak P3K
    b. Ketersediaan alat pemadam kebakaran
    c. Media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat
d. *Environment Sustainability* (Ramah lingkungan)
    a. Penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan
    b. Kondisi lingkungan sekitar asri dan nyaman, baik secara alami

2.3 Tinjauan *Restaurant*

Menurut Marsum (2005), restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Menurut Ardjuno Wiwoho (2008), restoran merupakan suatu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan. Selain itu, Menurut Atmodjo (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada konsumen baik berupa makanan ataupun minuman.

1. Jenis Restoran
    a. *A'la carte restaurant*. Menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.
    b. *Table d'hotel*. Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.
    c. *Coffee Shop*. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu special di luar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.
    d. *Cafetaria*. Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.

e. *Canteen*. Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan dengan harga yang terjangkau.
f. *Continental restaurant*. Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.
g. *Carvery*. Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.
h. *Discotheque*. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.
i. *Fish and chip shop*. Restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau *snack* sebagai menu utama.
j. *Grill room*. Restoran dengan menu masakan panggang atau *barbeque* sebagai menu andalan.
k. *Intavern*. Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.
l. *Pizzeria*. Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.
m. *Creeperie*. Restoran yang menyajikan berbagai kreps dan manisan.
n. *Pub*. Restoran yang menjual minuman beralkohol.
o. *Cafe*. Tempat untuk makan dan minuman dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi.
p. *Speciality restaurant*. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain.
q. *Terrace restaurant*. Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di negara-negara barat *terrace restaurant* biasanya hanya buka saat musim panas saja.
r. *Gourment restaurant*. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.
s. *Family restaurant*. Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.
t. *Main dining room*. Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya Prancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa restoran merupakan suatu usaha pangan yang dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum, dalam penelitian ini yang termasuk klasifikasi restoran yang sesuai dalam penelitian ini yaitu *coffee shop.*

2.4 Tinjauan Persepsi

Schacter (2011) menjelaskan istilah ‘persepsi’ diadaptasi dari bahasa Latin *perception* yang berarti tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberi gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Menurut Bimo Walgito (2003:87) persepsi merupakan suatu proses yang diawali oleh pengindraan, yaitu suatu proses terwujud diterimanya rangsangan oleh individu melalui alat reseptornya (alat indera). Namun proses ini tidak berhenti sampai disitu, selanjutnya rangsangan diteruskan ke pusat susunan saraf yaitu otak dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu menyadari apa yang dilihat, didengar, dan sebagainya. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu bak atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

2.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pejoeang Kedai Kopi yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman, Dauh Puri Klod, Kota Denpasar, Bali 80113. Lokasi penelitian ini berjarak ± 13,6 km dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai dengan waktu tempuh sekitar 22 menit. Rute jalan yang dilalui yakni melalui Jalan Tol Bali Mandara lalu menuju Jalan Raya Bypass Ngurah Rai. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa Pejoeang Kedai Kopi merupakan *coffee shop* yang banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Jenis data dalam penelitian ini yaitu observasi, studi kepustakaan, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*, sehingga ditetapkan informan pangkal adalah Dede Prastha selaku *owner*. Dalam menentukan metode pengambilan sampel, penulis merumuskan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan digunakan. Teknik ini disebut dengan teknik penentuan sampel. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin (Sevilla, 2007) yakni:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan
n = Ukuran sampel
N = Ukuran populasi
e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi (jumlah kunjungan konsumen di Pejoeang Kedai Kopi)

Ukuran populasi mengacu pada jumlah kunjungan konsumen di Pejoeang Kedai Kopi yang tercatat yaitu tahun 2020 sejumlah 6.066 konsumen dengan tingkat kesalahan 10%. Berikut ini perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{6.066}{1 + 6.066(10\%)^2}$$

$$n = \frac{6.066}{61,66}$$

$n = 98,37$ Dibulatkan menjadi 98 sampel

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin maka jumlah sampel yang didapat berjumlah 98 orang. Keseluruhan responden yang digunakan merupakan konsumen yang datang berkunjung ke Pejoeang Kedai Kopi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling* atau yang dikenal dengan istilah *Incidental Sampling* atau *Accidental Sampling*. Menurut Audifax (2008) *Convenience Sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang cenderung dilakukan secara aksidental atau berdasarkan kebetulan. Sampel ditentukan secara subjektif sehingga orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang cocok sebagai sumber data

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Penerapan *Cleanliness*

Cleanliness atau kebersihan merupakan keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya, debu, sampah, bau, bahan kimia berbahaya, bebas dari virus, bakteri patogen. Pada masa pandemi virus corona (COVID-19) jika suatu restoran ingin tetap beroperasi kebersihan sangatlah penting bagi konsumen yang mengunjungi restoran

tersebut dan juga karyawannya agar tidak mempunyai rasa kekhawatiran saat bekerja.

A. Kebersihan Lingkungan

Kebersihan lingkungan merupakan keadaan bebas dari kotoran, termasuk di dalamnya, debu, sampah, dan bau. Karena menjaga kebersihan lingkungan sangatlah berguna untuk semua pihak dari konsumen maupun karyawan Pejoeang Kedai Kopi karena dapat menciptakan kegiatan yang aman, bersih, sehat dan terbebas dari virus. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kak Dede Prastha selaku *owner* Pejoeang Kedai Kopi menyatakan bahwa "kebersihan di area Pejoeang Kedai Kopi sangat penting bagi semua aspek baik konsumen ataupun karyawannya dan pihak Pejoeang Kedai Kopi melakukan pembersihan harian atau *daily cleaning* setiap memulai kerja dan setiap akhir operasional kerja, sedangkan untuk *waiter/waitress* yang bertugas selalu menjaga kebersihan meja dan sekitarnya setiap saat agar selalu bersih begitu juga di *kitchen*". Sarana tempat cuci tangan yang menjadi salah satu faktor penting dalam kebersihan di Pejoeang Kedai Kopi karena mudahnya menemukan sarana tempat untuk cuci tangan di setiap tempat.

B. Kebersihan Individu

Pejoeang Kedai Kopi juga memperhatikan kebersihan dan penampilan dari karyawan. Standar kebersihan individu mengatur tentang penampilan dan *personal hygiene* secara umum untuk laki-laki dan perempuan.

1. Standar kebersihan dan penampilan untuk perempuan
   a. Jaga kebersihan rambut dan disisir rapi
   b. Gunakan jepit rambut bila diperlukan agar terlihat rapi.
   c. Menggunakan sepatu kets.
   d. Menggunakan *make up natural*.
   e. Menggunakan apron jika bekerja di *kitchen* yang sudah disediakan.
2. Standar kebersihan dan penampilan untuk laki-laki
   a. Rambut disisir rapi.
   b. Jaga kebersihan wajah agar terlihat segar.
   c. Seragam harus bersih, rapi dan disetrika setiap bekerja.
   d. Menggunakan apron jika bekerja di *kitchen* yang sudah disediakan.
3. *Personal Hygiene* secara umum
   a. Mandi sebelum datang ke tempat kerja.
   b. Menjaga kebersihan dan kesehatan tubuh.
   c. Tidak merokok diarea tempat kerja.
   d. Selalu mencuci tangan dengan sabun.

3.1.2 Penerapan *Health*

Pejoeang Kedai Kopi sangat memperhatikan kesehatan para karyawan yang bekerja dengan memperketat penerapan protokol kesehatan saat karyawan tiba di area Pejoeang Kedai Kopi, berikut alurnya:

1. Semua karyawan wajib menggunakan masker dan sarung tangan selama bertugas.
2. Semua karyawan dicek suhu tubuhnya dan apabila suhu tubuh lebih dari 37^{o} C dilarang bertugas.
3. Tersedianya informasi himbauan penerapan protokol kesehatan dan mudah dibaca oleh karyawan dan konsumen.
4. Pemeriksaan suhu tubuh konsumen dengan standar minimum 37^{o} C.
5. Mempersilahkan konsumen dan karyawan untuk mencuci tangan dan/atau menggunakan *hand sanitizer*.
6. Pemeriksaan suhu tubuh konsumen dengan standar minimum 37^{o} C.

Penerapan protokol kesehatan dengan sangat serius akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi karyawan yang bekerja di Pejoeang Kedai Kopi selama

pandemi virus corona (COVID-19). Selain itu Pejoeang Kedai Kopi menyediakan P3K yang terdapat pada *kitchen* yang berisikan perban untuk luka, obat merah, alkohol, minyak kayu putih. Menurut Kak Dede Prastha sebagai *owner* Pejoeang Kedai Kopi juga menambahkan bahwa "Setiap karyawan yang mengalami sakit sehingga tidak dapat bekerja secara normal sesuai dengan jadwal kerja, maka karyawan tersebut harus beristirahat dirumah jika gejala sakitnya mengarah ke gejala COVID-19 seperti demam, batuk, kelelahan, diare, kehilangan indra perasa dan penciuman, sakit tenggorokan, maka karyawan harus melakukan tes *swab pcr*. Jika karyawan dapat melampirkan surat keterangan hasil tes negatif COVID-19 maka karyawan tersebut dapat kembali bekerja, jika sebaliknya hasil tes menyatakan karyawan positif COVID-19 maka karyawan diwajibkan melakukan isolasi mandiri atau di rumah sakit".

3.1.3 Penerapan *Safety*

Safety atau keamanan merupakan kondisi yang bebas dari resiko yang relatif sangat kecil di bawah tingkatan tertentu dimana tidak terjadinya atau terbebasnya manusia dari kecelakaan, penyakit akibat kerja. Pejoeang Kedai Kopi sangat memperhatikan keamanan areanya, total anggota keamanan yaitu 2 orang dibagi menjadi 2 *shift* kerja dalam sehari.

Standar protokol COVID-19 petugas keamanan yaitu sebagai berikut :

1. Sebelum bertugas, menggunakan seragam, masker.
2. Melakukan pengecekan suhu tubuh.
3. Tidak melakukan kontak fisik dengan konsumen atau karyawan lain tanpa dilengkapi pelindung diri.
4. Melakukan pengecekan untuk memastikan sarana cuci tangan berfungsi dengan baik dan mengisi ulang sabun cuci tangan jika sudah habis.

Mengurangi kontak langsung dengan konsumen juga dilakukan dengan pilihan kegiatan transaksi pembayaran dialihkan dalam bentuk digital dianjurkan menggunakan *e-money*. Selain itu keberadaan sarana dan prasarana penjamin keselamatan karyawan dan konsumen di Pejoeang Kedai Kopi sudah banyak. Kak Dede Prastha juga menambahkan bahwa "Diantaranya masker yang disediakan khusus untuk para karyawan, sarung tangan untuk kegiatan yang berhubungan dengan suhu tinggi. Tersedianya alat pemadam kebakaran di tempat-tempat yang rentan terjadi kebakaran dan juga meningkatkan rasa aman para karyawan yang bekerja".

Berdasarkan paparan diatas Pejoeang Kedai Kopi sudah melaksanakan protokol kesehatan pada indikator *safety* atau keamanan agar bisa meminimalisir resiko kecelakaan dalam bentuk apapun.

3.1.4 Penerapan *Environment Sustainability*

Environment Sustainability atau kelestarian lingkungan hidup berarti memanfaatkan lingkungan secara bijak agar keseimbangan lingkungan tetap terjaga dan kombinasi antara kondisi fisk yang mencakup keadaan sumber daya alam serta flora dan fauna. Hal ini bertujuan untuk mengendalikan pemanfaatan sumberdaya alam secara bijaksana. Satya selaku Barista Pejoeang Kedai Kopi menambahkan bahwa "Pejoeang Kedai Kopi menambahkan tanaman pada area *outdoor* supaya menambah warna yang alami dari dedaunan dikarenakan di sekitar Pejoeang Kedai Kopi banyak ada bangunan jadi ditambahkannya tanaman agar terlihat asri dan nyaman ". Selain itu Kak Dede Prastha juga menambahkan bahwa "Untuk alat dan bahan yang ramah lingkungan Pejoeang Kedai Kopi menggunakan alat dan bahan yang non plastik contohnya seperti sedotan *stainless steel* dan tidak menggunakan kantong belanja jika konsumen ingin makanan dan minumannya ingin di *take away"*.

Berdasarkan paparan diatas Pejoeang Kedai Kopi sudah menggunakan alat makan yang ramah lingkungan seperti sedotan *stainless steel* untuk mengurangi sampah plastik, dan jika konsumen ingin makanan dan minumannya di *take away* atau bawa pulang Pejoeang Kedai Kopi tidak lagi menggunakan kantong plastik sudah

sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 97 Tahun 2018. Dan area *outdoor* Pejoeang Kedai Kopi ditambahkan tanaman hias agar terlihat asri dan nyaman dilihat oleh konsumen yang datang sambil menikmati makanan dan minuman Pejoeang Kedai Kopi.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Persepsi Konsumen Terhadap Cuci Tangan Menggunakan Sabun/*hand sanitizer*

Cuci tangan menggunakan sabun salah satu bentuk cara yang paling sederhana dalam pencegahan penyebaran virus corona (COVID-19). Berikut Tabel 3.1 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai bagaimana cuci tangan menggunakan sabun yang dilakukan konsumen Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1 Persepsi Konsumen Terhadap Cuci Tangan Menggunakan Sabun/*hand sanitizer*

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	48	240
2	Baik	4	40	160
3	Cukup	3	7	21
4	Tidak Baik	2	3	6
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Total			98	427
Rata - Rata			4,35	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan hasil skala *likert* diperoleh total skor 427 dengan rata – rata 4,35. Angka tersebut diperoleh dari total perkalian antara skor tanggapan dengan jumlah responden yang memilih, kemudian dibagi dengan total responden. Kategori dengan skor 4,35 termasuk kategori sangat baik. Dan sebanyak 3 responden menanggapi tidak baik mengenai cuci tangan pakai sabun/*hand sanitizer* karena beberapa konsumen yang masuk tidak mencuci tangannya terlebih dahulu.

Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi sangat mematuhi protokol kesehatan. Karena setiap konsumen yang datang sebelum memasuki area *coffee shop* selalu mencuci tangannya menggunakan sabun.

3.2.2 Persepsi Konsumen Terhadap Ketersediaan Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun

Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun sangat dibutuhkan pada masa pandemi virus corona (COVID-19) merupakan langkah untuk membudayakan hidup bersih. Sarana cuci tangan pakai sabun merupakan langkah kecil dalam pencegehan penyebaran virus corona (COVID-19). Berikut Tabel 3.2 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.2 dibawah ini :

Tabel 3.2 Persepsi Konsumen Terhadap Ketersediaan Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	46	230
2	Baik	4	36	144
3	Cukup	3	13	39

4	Tidak Baik	2	3	6
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0
	Total		98	419
	Rata - Rata		4,27	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.2 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 46 orang konsumen menyatakan sangat baik dan terendah 3 orang menyatakan tidak baik dikarenakan hanya di satu tempat saja ketersediaan sarana cuci tangan tersebut. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 419 dengan rata – rata 4,27. Kategori dengan skor 4,27 termasuk dalam kategori sangat baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan prasarana ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun sudah sangat baik. Karena prasarana ketersediaannya sarana cuci tangan sangat perlu untuk kebutuhan konsumen maupun karyawan.

3.2.3 Persepsi Konsumen Terhadap Pembersihan Ruang dan Barang Publik Dengan Disenfektan

Menjaga kebersihan pada saat pandemi merupakan hal utama yang perlu dilakukan semua orang. Salah satu cara efektif menjaga kebersihan ruang dan barang publik saat pandemi adalah menggunakan disenfektan. Berikut Tabel 3.3 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai pembersihan ruang dan barang publik dengan disenfektan di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3.3 Persepsi Konsumen Terhadap Pembersihan Ruang dan Barang Publik Dengan Disenfektan

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	30	150
2	Baik	4	49	196
3	Cukup	3	15	45
4	Tidak Baik	2	4	8
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0
	Total		98	399
	Rata - Rata		4,07	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap pembersihan ruang dan barang publik dengan disenfektan di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 49 orang konsumen menyatakan baik dan terendah 4 orang yang menyatakan tidak baik dikarenakan pembersihan jarang dilakukan oleh pihak Pejoeang Kedai Kopi. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 399 dengan rata – rata 4,07. Kategori dengan skor 4,07 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan perihal pembersihan ruangan dan barang publik dengan disenfektan sudah baik. Karena pembersihan tersebut untuk memberi kenyamanan dan keamanan pada konsumen yang datang dan karyawan yang bekerja di Pejoeang Kedai Kopi.

3.2.4 Persepsi Konsumen Terhadap Tersedianya Tempat Sampah di Setiap Titik Tertentu

Tersedianya tempat sampah di setiap titik tertentu sangat perlu untuk siapapun agar merasa nyaman dan bersih. Untuk meminimalisir konsumen yang membuang sampah sembarangan perlu tempat sampah di tiap titik tertentu. Berikut Tabel 3.4 yang menjabarkan

tanggapan konsumen mengenai tersedianya tempat sampah di setiap titik tertentu di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.4 dibawah ini :

Tabel 3.4 Persepsi Konsumen Terhadap Tersedianya Tempat Sampah di Setiap Titik Tertentu

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	38	190
2	Baik	4	38	152
3	Cukup	3	19	57
4	Tidak Baik	2	3	6
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0
	Total		98	405
	Rata - Rata		4,13	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.4 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap tersedianya tempat sampah di setiap titik tertentu di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi ada 2 tanggapan yang respondennya 38 orang konsumen menyatakan sangat baik dan baik, untuk yang terendah 3 orang yang menyatakan tidak baik. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 405 dengan rata – rata 4,13. Kategori dengan skor 4,13 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan prasarana tempat sampah di setiap titik tertentu sudah baik. Karena prasarana tempat sampah sangat dibutuhkan oleh konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi.

3.2.5 Persepsi Konsumen Terhadap Penerapan Etika Batuk dan Bersin

Menyikapi penyebaran virus corona (COVID-19) yang sangat masif menular dengan cepat. Langkah sederhana dengan menerapkan etika batuk dan bersin akan memutus rantai penularan dari virus corona (COVID-19). Etika batuk merupakan tata cara batuk yang baik dan benar, dengan cara menutup hidung dan mulut dengan tissue atau lengan baju sehingga bakteri tidak menyebar ke udara dan tidak menular ke orang lain. Berikut Tabel 3.5 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai penerapan etika batuk dan bersin di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.5 dibawah ini :

Tabel 3.5 Persepsi Konsumen Terhadap Penerapan Etika Batuk dan Bersin

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	33	165
2	Baik	4	37	148
3	Cukup	3	20	60
4	Tidak Baik	2	7	14
5	Sangat Tidak Baik	1	1	1
	Total		98	388
	Rata - Rata		3,95	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.5 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap konsumen yang menerapkan etika batuk dan bersin di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 37 orang konsumen menyatakan baik dan yang terendah 1 orang yang menyatakan sangat tidak baik dikarenakan masih ada beberapa konsumen tidak menerapkan etika batuk dan bersin. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 388 dengan rata – rata 3,95. Kategori

dengan skor 3,95 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan penerapan etika batuk dan bersin sudah baik. Karena etika batuk dan bersin sangat sederhana dilakukan bagi konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi.

3.2.6 Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Makanan dan Minuman yang Bersih dan Higienis

Pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis dilihat dari tampilan sebuah makanan dan minuman tersebut dan kebersihan alat-alat makan tersebut. Berikut Tabel 3.6 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6 Persepsi Konsumen Pengelolaan Makanan dan Minuman yang Bersih dan Higienis

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	47	235
2	Baik	4	39	152
3	Cukup	3	12	36
4	Tidak Baik	2	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0
	Total		98	423
	Rata - Rata		4,31	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.6 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 47 orang konsumen menyatakan sangat baik dan terendah 12 orang menyatakan cukup. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 423 dengan rata – rata 4,31. Kategori dengan skor 4,31 termasuk dalam kategori sangat baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis sudahsangat baik. Karena pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis sangat berpengaruh bagi konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi.

3.2.7 Persepsi Konsumen Terhadap Menghindari Kontak Fisik

Kesadaran menghindari kontak fisik antar manusia menjadi faktor yang sangat menentukan dalam mencegah penyebaran virus corona (COVID-19). Hal ini bertujuan untuk memutus mata rantai virus corona. Berikut Tabel 3.7 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai menghindari kontak fisik di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.7 dibawah ini :

Tabel 3.7 Persepsi Konsumen Terhadap Menghindari Kontak Fisik

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	37	185
2	Baik	4	35	140
3	Cukup	3	22	66
4	Tidak Baik	2	3	6
5	Sangat Tidak Baik	1	1	1

Total	98	398
Rata - Rata	4,06	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.7 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap menghindari kontak fisik baik dari karyawan maupun konsumen di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 37 orang konsumen menyatakan sangat baik dan terendah 1 orang menyatakan sangat tidak baik dikarenakan konsumen masih ada yang belum mempunyai kesadaran untuk menghindari kontak fisik. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 398 dengan rata – rata 4,06. Kategori dengan skor 4,06 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan menghindari kontak fisik sudah baik. Karena menghindari kontak fisik adalah cara yang sangat sederhana untuk mengurangi penyebaran virus.

3.2.8 Persepsi Konsumen Terhadap Pemeriksaan Suhu Tubuh

Pemeriksaan suhu tubuh sangat penting dilakukan untuk mengantisipasi penularan virus corona (COVID-19) pada orang lain. Pemeriksaan suhu tubuh untuk konsumen Pejoeang Kedai Kopi dilakukan oleh barista. Oleh sebab itu, pemeriksaan suhu tubuh terhadap konsumen menjadi sangat penting untuk mengatasi penularan virus pada area Pejoeang Kedai Kopi. Berikut Tabel 3.8 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai pemeriksaan suhu tubuh di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.8 dibawah ini :

Tabel 3.8 Persepsi Konsumen Terhadap Pemeriksaan Suhu Tubuh

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	34	170
2	Baik	4	36	144
3	Cukup	3	22	66
4	Tidak Baik	2	5	10
5	Sangat Tidak Baik	1	1	1
	Total		98	391
	Rata - Rata		3,98	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.8 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap pemeriksaan suhu tubuh di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 36 orang konsumen menyatakan baik dan terendah 1 orang menyatakan sangat tidak baik dikarenakan beberapa konsumen tidak dilakukan pemeriksaan suhu tubuh oleh barista. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 391 dengan rata – rata 3,98. Kategori dengan skor 3,98 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan pemeriksaan suhu tubuh sudah baik. Karena pemeriksaan suhu tubuh sangat penting bagi konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi untuk mengetahui apakah konsumen yang datang dalam keadaan sehat atau tidak.

3.2.9 Persepsi Konsumen Terhadap Ketersediaan Kotak P3K

Ketersediaan kotak P3K adalah sebagai antisipasi dini untuk menangani cedera atau luka. Cedera atau luka bisa terjadi secara tiba-tiba dan penanganannya pun harus cepat untuk mencegah komplikasi lebih lanjut. Berikut Tabel 3.9 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai ketersediaan kotak P3K di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9 Persepsi Konsumen Terhadap Ketersediaan Kotak P3K

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	26	130
2	Baik	4	31	124
3	Cukup	3	31	93
4	Tidak Baik	2	9	18
5	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Total			98	366
Rata - Rata			3,73	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.9 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap ketersediaan kotak P3K di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi ada 2 tanggapan yang responden yang sama-sama 31 orang konsumen menyatakan baik dan cukup, untuk yang terendah 1 orang yang menyatakan sangat tidak baik dikarenakan ketersediaan obat – obatan pada kotak P3K tersebut tidak begitu lengkap. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 366 dengan rata – rata 3,73. Kategori dengan skor 3,73 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan ketersediaan kotak P3K sudah baik. Karena ketersediaan kotak P3K sangat penting bagi konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi.

3.2.10 Persepsi Konsumen Terhadap Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran

Terkadang musibah seperti kebakaran sangat sulit untuk dihindari meskipun telah dilakukan pencegahan. Maka dari itu, diperlukan keamanan dan keselamatan seperti alat pemadam kebakaran. Alat pemadam kebakaran akan sangat berguna saat terjadi kebakaran karena bisa langsung diatasi. Berikut Tabel 3.10 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai ketersediaan alat pemadam kebakaran di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10 Persepsi Konsumen Terhadap Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	30	150
2	Baik	4	38	152
3	Cukup	3	24	72
4	Tidak Baik	2	5	10
5	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Total			98	385
Rata - Rata			3,92	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.10 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap ketersediaan alat pemadam kebakaran di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 38 orang konsumen menyatakan baik dan terendah 1 orang menyatakan sangat tidak baik dikarenakan alat pemadam kebakaran hanya ada di satu titik. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 385 dengan rata – rata 3,92. Kategori dengan skor 3,92 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan ketersediaan alat pemadam kebakaran sudah baik tetapi perlu ditambahkan lagi alat pemadam kebakaran tersebut. Karena ketersediaan alat pemadam kebakaran sangat penting bagi konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi.

3.2.11 Persepsi Konsumen Terhadap Pemakaian Masker atau *Faceshield*

Pemakaian masker atau *faceshield* sangat diperlukan bahwa penularan virus corona dapat melalui droplet atau percikan yang dikeluarkan pada saat kita batuk atau bicara. Penularan terjadi ketika percikan terhirup orang lain yang ada di sekitar. Oleh karena itu, pemakaian masker atau *faceshield* untuk melindungi dari droplet yang dikeluarkan oleh orang lain agar tidak masuk ke hidung dan mulut konsumen ataupun sebaliknya. Berikut Tabel 3.11 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai pemakaian masker atau *faceshield* di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11 Persepsi Konsumen Terhadap Pemakaian Masker atau *Faceshield*

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	46	230
2	Baik	4	36	144
3	Cukup	3	13	39
4	Tidak Baik	2	3	6
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Total			98	419
Rata - Rata			4,27	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.11 dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap pemakaian masker atau *faceshield* di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 46 orang konsumen menyatakan baik dan terendah 3 orang menyatakan tidak baik dikarenakan ada beberapa konsumen yang datang tidak memakai masker. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 419 dengan rata – rata 4,27. Kategori dengan skor 4,27 termasuk dalam kategori sangat baik.

Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan pemakaian masker/*faceshield* sudah sangat baik. Karena pemakaian masker/*faceshield* sangat penting bagi konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi untuk mengurangi penyebaran virus.

3.2.12 Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Perlengkapan dan Bahan Ramah Lingkungan

Permasalahan sampah sangat berpengaruh pada dunia pariwisata khususnya di Bali. Pejoeang kedai kopi berupaya mengurangi sampah dengan menyediakan perlengkapan yang ramah lingkungan. Usaha-usaha makanan khususnya di Bali sudah tidak menyediakan kantong plastik menurut Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 97 Tahun 2018. Berikut Tabel 3.12 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12 Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Perlengkapan dan Bahan Ramah Lingkungan

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	31	155
2	Baik	4	49	196
3	Cukup	3	15	45
4	Tidak Baik	2	3	6
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0

Total	98	402
Rata - Rata	4,10	

*Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.12 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 49 orang konsumen menyatakan baik dan terendah 3 orang menyatakan tidak baik karena beberapa perlengkapan tidak memakai yang ramah lingkungan. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 402 dengan rata – rata 4,10. Kategori dengan skor 4,10 termasuk dalam kategori baik. Dapat dikatakan konsumen yang datang ke Pejoeang Kedai Kopi mengatakan penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan sudah baik. Karena penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan sangat penting untuk mengurangi sampah plastik.

3.2.13 Persepsi Konsumen Terhadap Kondisi Lingkungan Sekitar Asri dan Nyaman

Lingkungan yang asri dan nyaman merupakan dambaan semua orang termasuk di Pejoeang Kedai Kopi sudah menciptakan lingkungan sekitar yang asri dan rapi sehingga nyaman dilihat oleh konsumen yang datang. Berikut Tabel 3.13 yang menjabarkan tanggapan konsumen mengenai lingkungan sekitar asri dan nyaman di Pejoeang Kedai Kopi. Hasil penelitian dijabarkan pada Tabel 3.13 dibawah ini :

Tabel 3.13 Persepsi Konsumen Terhadap Kondisi Lingkungan Sekitar Asri dan Nyaman

No	Tanggapan	Skor	Responden	Jumlah
1	Sangat Baik	5	43	215
2	Baik	4	36	144
3	Cukup	3	19	57
4	Tidak Baik	2	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0
	Total		98	416
	Rata - Rata		4,24	

Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 3.13 diatas dapat dilihat tanggapan konsumen terhadap kondisi lingkungan sekitar yang asri dan nyaman di Pejoeang Kedai Kopi yaitu tertinggi 43 orang konsumen menyatakan sangat baik dan terendah 19 orang menyatakan cukup. Hasil perhitungan skala *likert* diperoleh skor 416 dengan rata – rata 4,24. Kategori dengan skor 4,24 termasuk dalam kategori baik.

3.2.14 Rekapitulasi Persepsi Konsumen Terhadap Penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability*

Berikut ini adalah rekapitulasi persepsi konsumen terhadap *cleanliness, health, safety and environment sustainability* pada masa pandemi virus corona (COVID-19) di Pejoeang Kedai Kopi Denpasar yang akan diuraikan Tabel 3.14 pada halaman selanjutnya.

Tabel 3.14 Rekapitulasi Persepsi Konsumen Terhadap CHSE

No	Indikator	Jumlah Skor	Rata – Rata Nilai	Kategori
1	Cuci Tangan Menggunakan Sabun/*Hand Sanitizer*	427	4,35	Sangat Baik

2	Ketersediaan Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun	419	4,27	Sangat Baik
3	Pembersihan Ruang dan Barang Publik Dengan Disenfektan	399	4,07	Baik
4	Tersedianya Tempat Sampah di Setiap Titik Terentu	405	4,13	Baik
5	Menerapkan Etika Batuk dan Bersin	388	3,95	Baik
6	Pengelolaan Makanan dan Minuman yang Bersih dan Higienis	423	4,31	Sangat Baik
7	Menghindari Kontak Fisik	398	4,06	Baik
8	Pemeriksaan Suhu Tubuh	391	3,98	Baik
9	Ketersediaan Kotak P3K	366	3,73	Baik
10	Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran	385	3,92	Baik
11	Pemakaian Masker atau *Faceshield*	419	4,27	Sangat Baik
12	Penggunaan Perlengkapan dan Bahan Ramah Lingkungan	402	4,10	Baik
13	Kondisi Lingkungan Sekitar Asri dan Nyaman	4,16	4,24	Baik
Total			5238	Baik
Rata – Rata			4,11	

Sumber: Hasil penelitian, 2021

Berdasarkan pada Tabel 3.14 dapat diketahui bahwa penerapan *cleanliness, health, safety, and environment sustainability* di Pejoeang Kedai Kopi menurut para konsumen dari total 13 indikator mendapatkan jumlah skor sebanyak 5238 dengan rata – rata sebesar 4,11 atau masuk ke dalam kategori baik. Selanjutnya hasil yang didapatkan dari persepsi konsumen terhadap *cleanliness, health, safety, and environment sustainability* di Pejoeang Kedai Kopi dengan melakukan observasi langsung dan wawancara dengan Dede Prastha selaku *owner* Pejoeang Kedai Kopi. Secara keseluruhan penerapan CHSE memberikan dampak baik terhadap konsumen yang datang mengunjungi Pejoeang Kedai Kopi. Hal tersebut dapat dilihat dari persepsi konsumen di atas, dari keseluruhan indikator tersebut mayoritas konsumen menyatakan sangat baik dan baik adapun beberapa indikator konsumen menyatakan tidak baik.

4. KESIMPULAN

a. Kesimpulan

Persepsi Konsumen Terhadap Penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability* Pada Masa Pandemi Virus Corona (COVID-19) di Pejoeang Kedai Kopi dengan 13 indikator mendapatkan total skor sebanyak 5238 dengan rata – rata sebesar 4,11 atau masuk kategori baik. Penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability* Pada Masa Pandemi Virus Corona (COVID-19) di Pejoeang Kedai Kopi sudah sangat baik. Mulai dari kebersihan lingkungan dan individu yang sudah diperhatikan, penerapan protokol kesehatan yang sudah sesuai dengan anjuran Kementerian Kesehatan, Pejoeang Kedai Kopi juga sudah memiliki standar operasional prosedur untuk masalah keamanan selama masa pandemi, selain itu sarana penunjang keselamatan selama masa pandemi juga sudah dipersiapkan dengan baik mulai dari masker, sarung tangan. Upaya dalam menjaga kelestarian lingkungan pun tetap

dilaksanakan oleh Pejoeang Kedai Kopi selama pandemi seperti tidk menggunakan plastik dan menggunakan semua peralatan yang ramah lingkungan.

b. Saran

Pejoeang Kedai Kopi yang sudah menerapkan CHSE dengan baik, hal tersebut harus dijaga dengan konsisten agar kedepannya karyawan maupun konsumen tetap merasa aman saat berada di Pejoeang Kedai Kopi. Menambah kesediaan obat – obatan agar saat terjadi kecelakaan kerja tidak kesusahan saat menanganinya dan perlu tambahan sarana cuci tangan, menambah sarana cuci tangan di titik yang lain agar konsumen lebih mudah mencuci tangan, dan juga menambah tempat sampah di area *outdoor* agar konsumen lebih mudah membuang sampah, dan juga perlu menambahkan alat pemadam kebakaran pada area *outdoor*, menambah rambu-rambu protokol kesehatan untuk menghindari kontak fisik, menyediakan kemasan yang lebih ramah lingkungan. Bagi penulis lain hendaknya perlu dilakukan pengkajian dengan cara memperdalam atau mengembangkan variabel penelitian seperti dengan meneliti penerapan CHSE sehingga variabel tersebut berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal dengan judul "Penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability* (CHSE) Dalam Rangka Pemulihan Pariwisata Pada Masa Pandemi Virus Corona (COVID-19) di Pejoeang Kedai Kopi Denpasar" penulis menyadari penulisan jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dari semua pihak dalam rangka menyempurnakan penulisan jurnal ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi. Ardjuno Wiwoho, S. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang.*

Atmodjo, M.W. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi

Dzikri, M. A. A., & Sukana, M. (2019). Penerapan Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Pada Wisata Paralayang Di Gunung Banyak, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Destinasi Pariwisata*.

Hansen, Don R dan Maryanne M. Mowen. (2000). *Akuntansi Manajemen* Jilid 2 Edisi 4. Jakarta: Erlangga.

Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Juli 2020. Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Restoran/Rumah Makan. Kemenparekraf. Jakarta. 57 hal.

Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh TjetjepRohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Murianto . 2014. "Potensi dan Persepsi Masyarakat serta Wisatawan Terhadap Pengembangan Ekowisata di Desa Aik Berik, Lombok Tengah" *Jurnal Master Pariwisata*, vol 1, no 1, pp. 43-64

Ranum. 2016. Implementasi sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja di Hard Rock Hotel Bali (Studi kasus di *food and beverage departmen).*

Soekresno. 2000. *Management Food and Beverage,* Service Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.