

**PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN DI COFFEE WAGOON KOTA  
BANDUNG PADA MASA PANDEMI**

***THE IMPLEMENTATION OF HEALTH PROTOCOLS IN WAGOON COFFEE  
BANDUNG CITY IN PANDEMY***

**Vijay Sitorus<sup>1</sup>, Edwin Baharta<sup>2</sup>, Nurlena<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Telkom, Bandung

**vijaysitorus@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, edwin@tass.telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>,  
nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya pengunjung yang tidak memakai masker serta hand sanitizer yang telah disediakan Coffee Wagoon, dan beberapa pegawai yang tidak memakai masker, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan membahas CHSE Kemenparekraf mengenai penerapan protokol kesehatan di Coffee Wagoon. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengandalkan observasi dan studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada pengumpulan data merupakan teknik wawancara. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Coffee Wagoon masih memiliki banyak syarat yang harus dipenuhi agar pengunjung merasa aman, dari 114 point CHSE ada 61 point yang sudah diterapkan, 8 point yang jarang diterapkan, 45 point yang belum diterapkan, dan kendala yang dimiliki ada 12 kendala yang harus segera diatasi. Untuk manager perlu lebih memperhatikan pentingnya protokol kesehatan dengan memberikan edukasi kepada pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan standar dari CHSE Kemenparekraf.

**Kata kunci : Protokol Kesehatan, CHSE, Coffee Wagoon**

**ABSTRACT**

*This research is motivated by the large number of visitors who do not wear masks and hand sanitizer that Coffee Wagoon has provided, and some employees who do not wear masks, therefore the authors are interested in conducting research by discussing the Ministry of Tourism and Creative Economy CHSE regarding the application of health protocols in Coffee Wagoon. This research uses qualitative methods that rely on observation and documentation study. The data collection technique used in data collection is an interview technique. The*

***results of this study can be concluded that Coffee Wagoon still has many requirements that must be met so that visitors feel safe, of the 114 CHSE points there are 61 points that have been applied, 8 points that are rarely applied, 45 points that have not been applied, and there are 12 constraints, obstacles that must be overcome immediately. Managers need to pay more attention to the importance of health protocols by providing education to employees in implementing health protocols in accordance with the standards of the Ministry of Tourism and Creative Economy CHSE.***

***Keywords: Health Protocols, CHSE, Coffee Wagoon***

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat, kota ini terletak 140 km sebelah Tenggara Jakarta dan merupakan kota terbesar di wilayah Pulau Jawa Barat bagian Selatan. Kota Bandung merupakan kota yang memiliki udara yang sejuk karena dikelilingi oleh pegunungan, sehingga kota Bandung dijuluki sebagai kota kembang bahkan sering disebut kota Paris van Java.

Selain itu kota Bandung juga terkenal dengan banyaknya tempat wisata kuliner salah satunya seperti café yang sedang berkembang pesat, sehingga dengan adanya tempat ini dijadikan sebagai salah satu tempat berkumpulnya anak-anak muda.

Hal ini dibuktikan dengan munculnya beberapa café baru yang memiliki konsep maupun keunikan produk minuman kopi berkualitas yang mereka tawarkan untuk para penikmat kopi. Salah satu café yang terkenal di kota Bandung dan sudah tidak asing lagi bagi para penikmat kopi adalah Coffee Wagoon yang memiliki ciri khas menu minuman, yaitu coffee pelakor yang membuat pengunjung tertarik dengan rasa coffee pelakor. Coffee Wagoon tersebut berada di jalan raya Bojongsoang kompleks

Permata Buah Batu tepat di depan gapura Telkom University.

Coffee Wagoon telah banyak melakukan berbagai macam kegiatan promosi penjualan seperti kualitas produk, memperkenalkan brand image mereka kepada konsumen. Dengan adanya promosi penjualan serta penerapan protokol kesehatan sebagai modal penting bagi perusahaan mengingat tingginya tingkat persaingan di kota Bandung. Coffee Wagoon sangat berharap penuh setelah melakukan promosi penjualan serta pentingnya penerapan protokol kesehatan mampu menarik perhatian konsumen untuk mendatangi Coffee Wagoon, meningkatkan loyalitas konsumen serta meraih target pasar secara luas sehingga menghasilkan profit yang diinginkan oleh perusahaan. Para penikmat kopi dapat datang ke café dengan mudah dan menikmati secangkir kopi yang berkualitas.

Dari observasi awal yang sudah dilakukan, masalah yang penulis alami di area pelayanan di Coffee Wagoon, yaitu banyaknya pengunjung yang tidak mengikuti aturan protokol kesehatan dengan tidak menggunakan masker maupun hand sanitizer yang telah disediakan Coffee Wagoon serta tidak memeriksa suhu tubuh tamu pada saat masuk ke dalam Coffee Wagoon, dan adanya pegawai yang tidak menggunakan

masker maupun hand glove pada saat melayani tamu dapat mengakibatkan penularan penyakit berbahaya seperti covid-19.

Oleh karena itu, berdasarkan masalah di atas penulis ketahui dari keluhan pengunjung maupun dari penulis sendiri yang sudah pernah berkunjung ke Coffee Wagoon, sehingga penulis merasa perlu melakukan penerapan protokol kesehatan agar kita terhindar dari virus berbahaya. Maka dari itu, penulis mengangkat judul **“Penerapan protokol kesehatan di Coffee Wagoon kota Bandung pada masa pandemi”**.

## II. Kajian Pustaka

### Pengertian Restoran

Restoran memiliki berbagai macam bentuk, seperti rumah makan, café dan lain-lain. Ciri pelayanan disesuaikan dengan jenis restoran, sedangkan harga harus bersaing, maka disini peranan sebuah restoran semakin sangat penting dan saling berlomba untuk meningkatkan mutu makanan serta pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan harapan meraih tamu sebanyak-banyaknya.

Untuk mencapai hal tersebut pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan mulai dari persiapan kerja sampai pada penyajiannya kepada tamu. Mengingat pelayanan yang diberikan

kepada tamu adalah kunci utama keberhasilan operasional restoran disamping aspek-aspek lainnya.

Menurut (Ninemeier dan Hayes, 2006), Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan/ minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil.

Dari defenisi diatas restoran lebih dikenal sebagai ruang atau tempat yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan pelayanan berupa makanan dan minuman yang mengutamakan pelayanan yang ramah sebagai nilai jualnya maupun sebagai daya tarik restoran tersebut.

### Cafe

Menurut (Atmodjo, 2005), café adalah tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi. Biasanya café menyediakan menu yang lebih sedikit dari pada restoran, café lebih dikenal sebagai tempat untuk bersantai dimana pengunjung dapat memesan makan dan minum. Café termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana yang lebih rileks, desain yang lebih menarik serta menyediakan tempat duduk yang nyaman dan alunan musik yang menyejukan suasana.

## **Kualitas Pelayanan**

Untuk memasarkan produk yang bersifat jasa, maka unsur pelayanan kepada konsumen memegang peranan yang sangat penting karena produksi yang bersifat jasa, tidak berwujud dan hanya dapat dirasakan. Tidak hanya itu dalam memasarkan produk yang nyatapun pada zaman sekarang ini juga harus dilengkapi dengan pelayanan yang baik oleh para produsennya. Secara umum pelayanan adalah kerja yang dilakukan agar memberi manfaat bagi yang membeli produk dan jasa yang kita hasilkan.

## **Protokol Kesehatan**

Protokol kesehatan adalah aturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh segala pihak agar dapat beraktivitas secara aman pada saat pandemi Covid-19.

Menurut CHSE Kemenparekraf, Panduan pelaksanaan protokol kesehatan di restoran dibagi menjadi 2 bagian, yaitu : Panduan umum & Panduan khusus.

### **1. Panduan Umum**

- A. Manajemen/Tata Kelola**
- B. Karyawan, tamu, dan pihak lain yang beraktivitas di restoran/ rumah makan**

### **2. Panduan Khusus**

- A. Area Pintu Masuk**
- B. Pelayanan Makan dan Minum**
- C. Pembayaran dan Pintu Keluar**
- D. Layanan Antar Makanan dan Minuman**

## **III. METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Menurut (Kriyantono), tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan proses riset dimana peneliti menerapkan cara dan teknik ilmiah dalam rangka mengumpulkan data sistematis untuk keperluan analisis. Pada penelitian ini penulis memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang harus diperoleh harus lebih jelas, mendalam dan spesifik. Menurut (Sugiyono, 2009:225), bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan keempatnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk pembahasan tugas akhir penulis, penulis akan menjelaskan hasil pembahasan penulis melalui wawancara

dengan owner Coffee Wagoon dan survey di Coffee Wagoon tersebut.

### **Penerapan protokol kesehatan di Coffee Wagoon**

Untuk pembahasan pertama, penulis akan membahas penerapan protokol kesehatan, ada beberapa standart menurut CHSE Kemenparekraf yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan penerapan protokol kesehatan.

#### **1. Standart Tabel CHSE Kemenparekraf**

Berdasarkan observasi dan wawancara ada 13 point yang sudah di terapkan, ada 2 point yang jarang di terapkan dan ada 8 point yang belum di terapkan.

#### **2. Pihak Yang Beraktivitas Di Restoran/Rumah Makan**

Berdasarkan observasi dan wawancara ada 5 point yang sudah di terapkan, ada 1 point yang jarang di terapkan dan ada 2 point yang belum di terapkan.

#### **3. Area Pintu Masuk**

Berdasarkan observasi dan wawancara ada 8 point yang sudah di terapkan, ada 1 point yang jarang di terapkan dan ada 10 point yang belum di terapkan.

#### **4. Pelayanan Makan Dan Minum**

Berdasarkan observasi dan wawancara ada 15 point yang sudah di terapkan, ada 2 point yang jarang di terapkan dan ada 5 point yang belum di terapkan.

#### **5. Pembayaran Dan Pintu Keluar**

Berdasarkan observasi dan wawancara ada 9 point yang sudah di terapkan, ada 1 point yang jarang di terapkan dan ada 9 point yang belum di terapkan.

#### **6. Layanan Antar Makanan Dan Minuman**

Berdasarkan observasi dan wawancara ada 11 point yang sudah di terapkan, ada 1 point yang jarang di terapkan dan ada 11 point yang belum di terapkan.

Dari (CHSE Kemenparekraf) 114 point yang diberikan ada 61 point yang sudah diterapkan, ada 8 point yang jarang di terapkan, ada 45 point yang belum di terapkan dan harus segera ditangani. Untuk Coffee Wagoon masih banyak lagi syarat yang harus dipenuhi agar pengunjung merasa nyaman.

#### **Kendala penerapan protokol kesehatan di Coffee Wagoon**

Dalam penerapan protokol kesehatan di Coffee Wagoon tentu ada beberapa faktor yang menjadi hambatan penerapan yang mengakibatkan pelanggan ragu untuk datang ke Coffee Wagoon, maka dari itu

menjadi bahan evaluasi oleh para manager/owner. Faktor tersebut diantaranya :

1. Kurangnya kepedulian dari manager terhadap protokol kesehatan yang mengakibatkan tamu tidak peduli terhadap protokol kesehatan.
2. Tidak adanya disediakan pelindung/partisi untuk membatasi kontak antara petugas kasir dengan tamu yang akan membayar.
3. Tidak adanya kesadaran tiap individu.
4. Kurangnya komunikasi pegawai terhadap tamu mengenai pentingnya protokol kesehatan, sehingga mengakibatkan kerumunan.
5. Owner Coffee Wagoon tidak siap menerima jika harus dilakukan penerapan protokol kesehatan yang dapat mengakibatkan berkurangnya pelanggan.
6. Keengganan pihak pengelola untuk meminta tamu menggunakan masker.
7. Tidak adanya kesadaran bagi orang yang bekerja di Coffee Wagoon mengenai bahayanya penularan, dapat dilihat dari yang bekerja di Coffee Wagoon tidak ada rasa takut.
8. Kurangnya pemahaman dari pegawai untuk mencegah penularan.
9. Kurangnya kepedulian untuk mencuci tangan dengan baik dan benar.
10. Adanya live musik yang mengakibatkan kerumunan pada tamu.
11. Kurangnya kepedulian dari pegawai pada saat mengantar pesanan tamu dengan tidak memakai masker.
12. Sering diabaikan pentingnya menggunakan hand glove pada saat menyiapkan pesanan tamu maupun pada saat mengantar pesanan tamu.

Dapat disimpulkan Coffee Wagoon memiliki 12 kendala dalam penerapan protokol kesehatan di Coffee Wagoon. Kendala ini harus segera diatasi.

## V. KESIMPULAN

1. Coffee Wagoon masih memenuhi setengah syarat yang ada mengenai protokol kesehatan dari teori Teori CHSE Kemenparekraf, 114 point diberikan ada 61 point yang sudah diterapkan, ada 8 point yang jarang diterapkan, ada 45 point yang belum diterapkan dan harus segera ditangani. Untuk Coffee Wagoon masih banyak lagi

syarat yang harus dipenuhi agar terlihat bagus.

2. Kendala protokol kesehatan di Coffee Wagoon dapat disimpulkan memiliki 12 kendala dalam penerapan protokol kesehatan. Kendala ini masih bisa diperbaiki, untuk Coffee Wagoon ini adalah kendala yang banyak dan harus segera diatasi.

### SARAN

1. Manager perlu lebih memperhatikan pentingnya protokol kesehatan dengan memberikan edukasi kepada pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan standar dari CHSE Kemenparekraf.
2. Manager sebaiknya memberikan pemahaman kepada tamu untuk meningkatkan pencegahan Covid-19 dengan memenuhi protokol kesehatan.

### REFERENSI

- Achmad, S. H., & Gusnadi, D. (2018, September). PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PASTRY BAKERY (STUDY KASUS PADA TOKO HAVANA BANDUNG). In *National Conference of Creative Industry*.
- CHSE. 2020. Protokol Kesehatan. Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif
- Elgaputra, R. R 2020. IMPLEMENTASI SOSIALISASI COVID-19 DALAM UPAYA MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP PROTOKOL KESEHATAN DI KOTA JAKARTA. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Service)*, vol no.2 Universitas Airlangga
- Fajri, D. D. 2020. Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel di Masa Tatanan Normal Baru. Vol.1 No.2 Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
- Kemenkes. 2020. Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan COVID-19. <https://promkes.kemkes.go.id/kmk-no-hk0107-menkes382-2020-tentang-protokol-kesehatan-bagi-masyarakat-di-tempat-dan-fasilitas-umum-dalam-rangka-pencegahan-covid19>.
- Nismawati. 2020. Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Protokol Kesehatan Pada Pelaku Usaha Mikro Selama masa Pandemi Covid-19. Volume 3 No.3 Universitas Negeri Makassar
- Riadi, M. 2017. *Pengertian Cafe*. <https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html>.



Riadi, M. 2017. *Sistem Pelayanan Restoran*. Retrieved from

<https://www.kajianpustaka.com/>.

