

Implementasi chse (*cleanliness, health, safety, environmental sustainability*) di segara hotel dan restoran kintamani pada era pasca pandemi covid-19

I Komang Budi Suryawan¹⁾, Auryn Angelie Semuel²⁾, Dini Dwiyantri³⁾, I Gusti Ketut Purnayasa⁴⁾, Sayu Rezkia Wardani⁵⁾, Josephine Vivian Lim⁶⁾, Putu Arya Dharma Yuda⁷⁾

Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. Raya Kampus UNUD, Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali 80361

Email: budisuryawan756@gmail.com¹⁾

Abstrak

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menerbitkan protokol kesehatan CHSE sektor pariwisata dan ekonomi kreatif Indonesia. CHSE merupakan akronim dari *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keselamatan), dan *Environmental Sustainability* (Kelestarian Lingkungan). Pada era pandemi COVID-19, setiap usaha pariwisata disarankan memiliki sertifikat CHSE untuk membangkitkan kembali rasa kepercayaan wisatawan kepada sektor pariwisata. Segara Hotel dan Restoran Kintamani merupakan hotel bintang 3 yang mengalami keterpurukan akibat adanya wabah pandemi COVID-19, namun dengan mengikuti anjuran pemerintah untuk memiliki sertifikat CHSE, hotel ini dapat bertahan selama masa pandemi COVID-19. Pasca pandemi COVID-19 mengakibatkan persepsi wisatawan kembali normal yang menganggap bahwa pandemi COVID-19 telah berakhir, yang dikhawatirkan penerapan CHSE menurun, di lain sisi CHSE juga berguna sebagai keamanan dan kenyamanan tamu dan *staff* serta penerapan pelayanan prima kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) yang diterapkan dan kendala yang dihadapi oleh pihak pengelola Segara Hotel dan Restoran Kintamani dalam mengimplementasikan CHSE pada era pasca pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) dengan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) di Segara Hotel dan Restoran pada era pasca pandemi COVID-19, telah sesuai dengan anjuran pemerintah dan terdapat beberapa kendala yang masih dihadapi oleh pihak Segara Hotel dan Restoran Kintamani seperti kurangnya kepedulian *staff*, kendala dalam mengatasi serangga yaitu lalat, dan kendala dalam pembuatan peringatan atau arahan implementasi CHSE di era pasca pandemi COVID-19.

Kata Kunci: Implementasi CHSE, Pasca Pandemi COVID-19, *Hospitality*

Abstract

The Ministry of Tourism and Creative Economy Indonesia (Kemenparekraf) published the CHSE health protocol for Indonesia's tourism and creative economy sector. CHSE is an acronym for *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*. In the era of the COVID-19 pandemic, it was recommended that every tourism business have a CHSE certificate to revive tourists' sense of trust in the tourism sector. Segara Hotel and Restaurant Kintamani is a 3-star hotel that has experienced a downturn due to the COVID-19 pandemic outbreak, but by following the government's recommendation to have a CHSE certificate, this hotel can survive during the COVID-19 pandemic. After the COVID-19 pandemic resulted in the perception of tourists returning to normal who thought that the COVID-19 pandemic had ended, they were worried that the implementation of CHSE would decrease. On the other hand, CHSE is also useful for the safety and comfort of guests and employees and the implementation of excellent service to guests. This study aims to determine the implementation of *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) and the obstacles faced by the management of Segara Hotel and Kintamani Restaurant in implementing CHSE in the post-COVID-19 pandemic era. This research uses qualitative and quantitative research (*mixed methods*) with descriptive analysis techniques. The results of this study indicate that the implementation of *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) at Segara Hotels and Restaurants in the post-COVID-19 pandemic era was in accordance with government recommendations and there were several obstacles that were still being faced by Segara Hotels and Kintamani Restaurants. Such as lack of staff concern, obstacles in dealing with insects such as flies, and obstacles in making warnings or directives for the implementation of CHSE in the post-COVID-19 pandemic era.

Keywords: Implementation of CHSE, Post COVID-19 Pandemic, *Hospitality*

1. PENDAHULUAN

Pada awal Maret 2020, Indonesia mengumumkan kasus COVID-19 pertamanya. Sebagai daerah tujuan wisata Indonesia, Bali memiliki berbagai macam daerah tujuan yang memiliki ciri khas tersendiri. Namun, pandemi COVID-19 mengakibatkan sektor pariwisata di Bali mengalami keterpurukan dan masyarakat Indonesia menyatakan bahwa sektor pariwisata Bali sedang mati suri pada tahun 2020 hingga 2021. Terjadinya penurunan kunjungan wisatawan ke daerah tujuan wisata dan menurunnya tingkat hunian hotel merupakan dampak terbesar dari COVID-19 terhadap sektor pariwisata di provinsi Bali.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Kunjungan (Orang)	Pertumbuhan (%)
1	2018	6.070.473	6,54
2	2019	6.275.210	3,37
3	2020	1.069.473	-82,96
4	2021	51	-100
5	2022	2.155.747	4.226.855,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2023)

Berdasarkan tabel 1, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke provinsi Bali sepanjang tahun 2020 menurun sangat drastis hingga -82,96% dari tahun sebelumnya dan terus berlanjut hingga tahun 2021. Hal ini dikarenakan wabah virus COVID-19 yang melanda dunia yang menyebabkan rasa kepercayaan wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah menurun. Kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan menjadi faktor utama wisatawan mengunjungi suatu daerah selama masa pandemi COVID-19. Wisatawan lebih cenderung mengutamakan kebersihan, kesehatan, dan keamanan mereka ketika hendak berkunjung ke suatu daerah yang berdampak pada menurunnya minat wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata sehingga terjadinya penurunan angka kunjungan wisatawan yang sangat drastis selama masa pandemi COVID-19.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menerbitkan protokol kesehatan CHSE sektor pariwisata dan ekonomi kreatif Indonesia untuk membangun kembali kepercayaan wisatawan terhadap CHSE yakni *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keselamatan), dan *Environmental Sustainability* (Kelestarian Lingkungan). Kebijakan ini mewajibkan seluruh pelaku usaha pariwisata untuk memiliki sertifikat CHSE guna membangkitkan kembali rasa kepercayaan wisatawan untuk berkunjung dan menginap.

Pada tahun 2022, Presiden Indonesia, Joko Widodo mengumumkan bahwa Indonesia bebas masker, hal ini menandakan bahwa pandemi COVID-19 di Indonesia mengalami penurunan yang signifikan. Era *new normal* kini berubah menjadi era pasca pandemi. Di era pasca pandemi COVID-19 ini, masyarakat Indonesia dan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia sudah memiliki rasa kepercayaan untuk berkunjung ke suatu destinasi wisata, menginap di suatu akomodasi, bahkan menikmati makanan dan minuman dengan nyaman dan tidak terlalu mengkhawatirkan CHSE dibandingkan pada era pandemi COVID-19.

Salah satu daerah tujuan wisata di Bali yang sering dikunjungi wisatawan di era pasca pandemi adalah Kintamani. Daerah Kintamani memiliki udara yang sejuk dengan atraksi wisata alam berupa pegunungan dan danau. Salah satu lokasi gunung dan danau yang terkenal di daerah Kintamani adalah gunung Batur dan danau Batur. Wisatawan yang ingin mendaki gunung Batur, sering menginap di salah satu hotel yang bernama Segara Hotel dan Restoran karena lokasi hotel yang strategis yaitu dekat dengan danau Batur dan gunung Batur. Segara Hotel dan Restoran merupakan salah satu hotel bintang 3 yang terletak di Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Bali. Hotel ini telah berdiri sejak tahun 2008. Segara Hotel dan Restoran Kintamani mengalami

keterpurukan akibat adanya wabah pandemi COVID-19, namun dengan mengikuti anjuran pemerintah untuk memiliki sertifikat CHSE, hotel ini dapat bertahan selama masa pandemi COVID-19.

Pasca pandemi COVID-19 mengakibatkan persepsi wisatawan kembali normal yang menganggap bahwa pandemi COVID-19 telah berakhir, yang dikhawatirkan penerapan CHSE menurun, di lain sisi CHSE juga berguna sebagai keamanan dan kenyamanan tamu dan *staff* serta penerapan pelayanan prima kepada tamu. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam terkait dengan implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) di Segara Hotel dan Restoran Kintamani pada era pasca pandemi COVID-19.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Segara Hotel dan Restoran yang terletak di Desa Kedisan, Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 3 di daerah Kintamani. Lokasi hotel ini dipilih menjadi lokasi penelitian dikarenakan Segara Hotel dan Restoran merupakan salah satu hotel yang telah berdiri sebelum masa pandemi COVID-19 hingga sekarang masih bertahan setelah terjadinya pandemi dan telah mendapatkan sertifikasi CHSE. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*). Variabel dalam penelitian ini adalah CHSE dengan indikator *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*.

Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
1	CHSE	<i>Cleanliness</i>	a. Tersedianya tempat untuk mencuci tangan dengan sabun atau penggunaan <i>hand sanitizer</i> b. Kebersihan tempat umum. c. Tidak ada vektor atau hewan pembawa penyakit. d. Perawatan dan pembersihan toilet dan peralatan toilet. e. Higenitas tempat sampah.
		<i>Health</i>	a. Penanganan makanan dan minuman yang bersih dan sehat b. Lingkungan umum dan kerja yang berventilasi baik
		<i>Safety</i>	a. Prosedur kesiapsiagaan bencana b. Ketersediaan kotak pertolongan pertama c. Keberadaan alat pemadam kebakaran d. Ketersediaan jalur evakuasi dan titik berkumpul
		<i>Environmental Sustainability</i>	a. Pemanfaatan alat dan bahan yang ramah lingkungan b. Penggunaan sumber air dan energi secara efisien untuk menjaga keseimbangan ekologi. c. Sampah dan limbah cair diolah dengan baik, aman, dan ramah lingkungan. d. Lingkungan yang asri dan nyaman, baik secara alami maupun rekayasa teknis.

Sumber: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020)

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pihak pertama melalui wawancara dan data yang diberikan oleh informan yaitu *owner* dari Segara Hotel dan Restoran. Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui dokumen-dokumen dan informasi mengenai implementasi CHSE dari berbagai situs di internet.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, teknik wawancara, teknik survei, dan studi pustaka. Informan penelitian meliputi informan kunci dan informan pangkal. Informan kunci dalam penelitian ini merupakan *owner* dari Segara Hotel dan Restoran Kintamani. Informan pangkal dalam penelitian ini merupakan admin dari Segara Hotel dan Restoran Kintamani. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Peneliti memilih 35 tamu hotel yang terlibat sebagai bagian dari kegiatan penelitian ini. Dengan 35 tamu hotel untuk

dijadikan responden dalam kegiatan penelitian ini yang seluruhnya merupakan tamu hotel yang berasal dari domestik. Penelitian ini menggunakan pendekatan non eksperimen atau metode deskriptif dengan teknik survei, yaitu mengumpulkan data melalui kuesioner mengenai implementasi CHSE di Segara Hotel dan Restoran. Metode deskriptif dipilih untuk memberikan gambaran tentang implementasi CHSE.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Responden dalam survei ini terdiri dari komposisi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan asal daerah, yaitu sebagai berikut:

1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Laki-laki	15	43%
	Perempuan	20	57%
Total		35	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Responden dari penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan, yakni sebesar 57%.

2) Berdasarkan Usia

Tabel 4. Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Usia	<20 Tahun	9	25.7%
	20-25 Tahun	21	60%
	26-35 Tahun	3	8.5%
	36-50 Tahun	1	2.9%
	>50 Tahun	1	2.9%
Total		35	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Responden dengan rentang usia 20-25 tahun merupakan responden yang mendominasi pada penelitian ini, yaitu sebanyak 60%. Sedangkan, responden dengan persentase paling kecil, yaitu 2.9% merupakan responden dengan rentang usia 36-50 tahun dan di atas 50 tahun.

3) Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Pelajar	2	5.7%
	Mahasiswa	28	80%
	PNS	4	11.4%
	Karyawan swasta	1	2.9%
	Lainnya	0	0%
Total		35	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaannya pada penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa, yaitu sebesar 80%. Responden dengan persentase paling kecil yaitu 2.9% merupakan responden yang bekerja sebagai karyawan swasta.

4) Berdasarkan Asal Daerah

Tabel 6. Komposisi Responden Berdasarkan Asal Daerah

Asal Daerah	Bali	21	60%
	Luar Bali	14	40%
Total		35	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Sebesar 60% dari total responden pada penelitian ini merupakan responden yang berasal dari Bali, sedangkan 40% sisanya merupakan responden yang berasal dari daerah di luar Pulau Bali.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi

Item Pertanyaan	Jawaban Ya	Jawaban Tidak
P1	34	1
P2	23	12
P3	27	8
P4	34	1
P5	17	18
P6	29	6
P7	33	2
P8	18	17
P9	21	14
P10	23	12
P11	21	14
P12	33	2
P13	35	0
P14	31	4
P15	25	10
P16	8	27
P17	5	30
P18	16	19
P19	5	30
P20	28	7
P21	14	21
P22	22	13
P23	35	0
Total	537	268
Rata-rata	23	12

Sumber: Data Diolah (2023)

Persentase

$$P = \frac{537}{35} \times 100\% = 65.7\%$$

Dari analisis Skala Guttman, titik kesesuaian berada di antara 51% - 75% yaitu 65.7%, sehingga dapat dikatakan Implementasi CHSE di Segara Hotel dan Restoran lebih dari setengahnya sesuai.

b. Pembahasan

Implementasi CHSE di Segara Hotel dan Restoran pada Pasca Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil penelitian, Segara Hotel dan Restoran masih menerapkan implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) di masa pasca pandemi COVID-19. Adapun penerapan *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) di Segara Hotel dan Restoran adalah sebagai berikut:

1) *Cleanliness* (Kebersihan)

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *cleanliness* (kebersihan) di Segara Hotel dan Restoran menunjukkan bahwa pihak hotel menjaga kebersihan hotel dengan baik pada era pasca pandemi COVID-19. Selama masa pandemi COVID-19, Segara Hotel dan Restoran melakukan protokol kesehatan dengan ketat dan mendapatkan sertifikat verifikasi protokol kesehatan dari pemerintah setempat. Prosedur *check-in* saat pandemi COVID-19 di Segara Hotel dan Restoran adalah dimulai dari proses pengecekan suhu tubuh, memberi himbauan untuk tamu dalam penggunaan *hand sanitizer*, dan mencuci tangan, serta mewajibkan dalam penggunaan masker. Pasca pandemi COVID-19, protokol kesehatan tetap dijaga dengan baik, dengan tetap tersedianya *hand sanitizer*, himbauan untuk mencuci tangan, dan penggunaan masker tidak diwajibkan kembali.

Pada era pasca pandemi COVID-19, implementasi *Cleanliness* (Kebersihan) di Segara Hotel dan Restoran tetap dilaksanakan dengan baik seperti pembersihan area hotel setiap harinya dan memeriksa perlengkapan barang-barang kamar di setiap bulannya. Namun, terdapat kekurangan Segara Hotel dan Restoran dalam mengimplementasikan *cleanliness* pada era pasca pandemi COVID-19, yaitu banyaknya serangga lalat yang berterbangan di restoran hotel yang mengganggu kenyamanan tamu. Selain itu, terdapat beberapa kamar yang memiliki peralatan yang tidak dirawat dengan baik seperti keran air yang sudah berkarat serta timbulnya bau tidak sedap saat menyalakan air di kamar mandi hotel. Hal tersebut seharusnya diperbaharui untuk mempertahankan kenyamanan tamu.



Gambar 1. Implementasi *Cleanliness* di Segara Hotel dan Restoran

2) *Health* (Kesehatan)

Implementasi kesehatan (*health*) pada saat era pandemi COVID-19 di Hotel Segara dan Restoran dengan memberlakukan himbauan dari pemerintah untuk menghindari sentuhan fisik, mencegah kerumunan, menjalankan etika dalam batuk dan bersin, memastikan jarak aman, melakukan cek suhu tubuh, dan memakai masker. Pada era pasca pandemi COVID-19, himbauan tersebut mulai dilonggarkan dengan diperbolehkannya mengurangi jarak serta melaksanakan kegiatan yang dapat menyebabkan kerumunan, namun pihak hotel masih memberi himbauan untuk tamu dalam penggunaan *hand sanitizer* dan mencuci tangan. Implementasi *health* lainnya yang diterapkan oleh Segara Hotel dan Restoran adalah pengolahan makanan dan minuman yang baik pada saat era pandemi COVID-19 hingga era pasca pandemi COVID-19 ini. Hal tersebut dibuktikan dengan keadaan restoran yang selalu bersih dan rapi serta peralatan makanan dan minuman dalam kondisi yang bersih dan tertata rapi.

Tersedianya sirkulasi udara yang baik juga merupakan bagian dari implementasi kesehatan. Segara Hotel dan Restoran telah memiliki sirkulasi udara yang baik. Hal tersebut dibuktikan dengan tersedianya jendela yang cukup lebar untuk sirkulasi udara di masing-masing kamar hotel. Selain itu, terdapat jendela kecil di kamar mandi yang dapat membantu mengurangi kondensasi dan membuat kamar mandi terasa nyaman. Di sekitar Segara Hotel dan Restoran Kintamani terdapat puskesmas serta klinik dengan fasilitas yang memadai untuk menangani tamu hotel apabila memiliki kesehatan yang kurang baik. Puskesmas IV Kintamani berjarak 500m dari hotel dan Klinik Windu Sara berjarak 450m dari hotel. Pihak Segara Hotel dan Restoran Kintamani memiliki kendaraan yang dapat digunakan untuk membantu mengantarkan tamu hotel ke puskesmas ataupun klinik tersebut. Mudah-mudahan akses menuju kedua fasilitas medis tersebut telah membuktikan bahwa Hotel Segara dan Restoran telah memenuhi indikator *Health* (Kesehatan) dengan baik.



Gambar 2. Implementasi *Health* di Segara Hotel dan Restoran

3) *Safety* (Keamanan)

Implementasi keamanan (*safety*) di Segara Hotel dan Restoran pada era pasca pandemi COVID-19 masih kurang. Hal ini dikarenakan peralatan P3K di Segara Hotel dan Restoran keseluruhannya dalam keadaan rusak yang menyebabkan keselamatan dan keamanan tamu serta *staff* kurang terjamin. Namun, implementasi lainnya terkait dengan *Safety* di Segara Hotel dan Restoran yaitu tersedianya *fire extinguisher* di beberapa sudut hotel, sehingga jika terjadi kebakaran dapat langsung dipadamkan dengan menggunakan alat tersebut. Terdapat satu jalur evakuasi di Segara Hotel dan Restoran yang dapat digunakan jika terjadi suatu bencana dimana tamu akan diarahkan ke jalur tersebut.



Gambar 3. Implementasi *Safety* di Segara Hotel dan Restoran

4) *Environmental Sustainability* (Keberlanjutan Lingkungan)

Berdasarkan hasil penelitian, Segara Hotel dan Restoran melakukan pengolahan makanan dengan cara memberikan kepada karyawan yang kerja di pagi hari untuk mereka sarapan jika terdapat makanan yang masih tersisa dan masih bisa dimakan. Namun, jika makanan masih tersisa banyak, akan diberikan kepada karyawan untuk dibawa pulang, dan tidak jarang karyawan yang memiliki ternak seperti ternak babi,

makanan tersebut akan diberikan kepada hewan ternak karyawan. Hal ini menunjukkan implementasi *environmental sustainability* yang baik karena tidak adanya makanan yang terbuang.

Botol-botol *beer* dan botol-botol plastik bekas dikumpulkan yang selanjutnya akan dijual sehingga Segara Hotel dan Restoran akan mendapatkan pemasukan tambahan. Berbagai tanaman yang terdapat di Segara Hotel dan Restoran Kintamani ditanam dengan menggunakan pupuk sekam padi yang dihasilkan dari bekas gilingan kulit padi dimana pupuk ini memiliki kandungan karbon yang cukup tinggi dan baik bagi pertumbuhan tanaman. Sekam padi ini diberikan oleh petani setempat namun, tidak jarang pihak hotel juga membeli sekam padi dari petani setempat.



Gambar 4. Implementasi *Environmental Sustainability* di Segara Hotel dan Restoran

Kendala dalam Implementasi CHSE di Segara Hotel dan Restoran pada Era Pasca Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil penelitian, Segara Hotel dan Restoran mengalami beberapa kendala dalam implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) pada era pasca pandemi COVID-19, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kurangnya kepedulian dari *staff* Segara Hotel dan Restoran Kintamani terkait dengan implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) pada era pasca pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh *staff* sudah tidak memakai masker. Pada implementasi CHSE sudah seharusnya *staff* yang bertugas untuk memasak, mengantarkan hidangan kepada tamu, hingga *staff* kantor depan tetap menggunakan masker sebagai implementasi CHSE dalam hal pelayanan yang bersih dan higienis.
- 2) Banyaknya serangga seperti lalat di restoran dan kamar hotel merupakan kendala yang dialami oleh Segara Hotel dan Restoran Kintamani dalam implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) khususnya *Cleanliness* (Kebersihan) dan *Health* (Kesehatan). Suhu yang lembab di daerah Kintamani dan lokasi Segara Hotel dan Restoran Kintamani yang dekat dengan danau merupakan penyebab dari banyaknya serangga seperti lalat yang sering mengganggu kenyamanan tamu hotel. Penempatan lilin di meja restoran merupakan salah satu solusi yang diterapkan oleh *staff* Segara Hotel dan Restoran Kintamani untuk mengatasi banyaknya lalat di restoran. Namun, pemasangan lilin di meja makan restoran masih kurang efektif dalam mengatasi banyaknya lalat di restoran dan kamar Segara Hotel dan Restoran Kintamani. Sehingga saat ini, *staff* dan manajer Segara Hotel dan Restoran Kintamani masih mencari alternatif lain yang lebih efektif untuk mengurangi banyaknya lalat yang mengganggu kenyamanan tamu hotel.
- 3) *Staff* dan manajer Segara Hotel dan Restoran Kintamani masih terkendala dalam pembuatan peringatan atau arahan implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) kepada tamu yang berkunjung ke Segara Hotel dan Restoran Kintamani. Pembuatan arahan implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) ini bertujuan sebagai petunjuk tamu yang

menginap di Segara Hotel dan Restoran agar tetap memperhatikan dan menerapkan CHSE selama menginap di hotel ini karena masa pandemi COVID-19 masih belum usai. Kendala ini terjadi karena *staff* dan manajer hotel hanya memperhatikan praktik implementasi CHSE saja yaitu melalui komunikasi kepada tamu tanpa adanya imbauan berupa peringatan atau arahan sebagai pengingat agar tamu tetap menerapkan CHSE selama menginap di Segara Hotel dan Restoran Kintamani pada era pasca pandemi COVID-19.

4. KESIMPULAN

- 1) Implementasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) di Segara Hotel dan Restoran pada era pasca pandemi COVID-19, lebih dari setengahnya telah sesuai dengan anjuran pemerintah dan diimplementasikan dengan baik pada era pasca pandemi COVID-19. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis Skala Guttman dalam penelitian ini, dimana titik kesesuaian berada di antara 51% - 75% yaitu 65.7%, sehingga disimpulkan bahwa implementasi CHSE di Segara Hotel dan Restoran pada era pasca pandemi COVID-19 lebih dari setengahnya sesuai. Namun, implementasi CHSE di Segara Hotel dan Restoran pada era pasca pandemi COVID-19 perlu ditingkatkan dan diperbaiki khususnya pada aspek kesehatan (*Cleanliness*).
- 2) Kendala yang dihadapi pihak pengelola Segara Hotel dan Restoran adalah kurangnya kepedulian dari *staff* Segara Hotel dan Restoran terhadap implementasi CHSE di era pasca pandemi COVID-19. Selain itu, pihak hotel masih terkendala dalam mengatasi banyaknya serangga yaitu lalat yang sering mengganggu kenyamanan tamu hotel serta terkendala dalam pembuatan peringatan atau arahan implementasi CHSE yang bertujuan sebagai petunjuk tamu yang menginap di Segara Hotel dan Restoran agar tetap memperhatikan dan menerapkan CHSE selama menginap di hotel ini.

Saran

- 1) Pelatihan kepada *staff* merupakan salah satu cara efektif yang dapat dilakukan oleh pihak hotel agar penerapan *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) pada era pasca pandemi COVID-19 di Segara Hotel dan Restoran masih tetap berlanjut. Pelatihan dilakukan secara rutin bagi semua *staff* hotel untuk mengedukasi *staff* tentang protokol kebersihan terbaru dan teknik sanitasi yang tepat. Pelatihan ini perlu menghasilkan suatu inovasi baru dari Segara Hotel dan Restoran, inovasi ini dapat berupa *hotel guidebook* yang disediakan di setiap kamar, untuk mengedukasi tamu tentang inisiatif CHSE hotel di era pasca pandemi COVID-19.
- 2) Segara Hotel dan Restoran dapat menyediakan *insect killer UV tube*, yang dapat berfungsi sebagai alat pembasmi lalat yang sering mengganggu kenyamanan tamu hotel. Alat ini dapat diletakkan di restoran dan beberapa sudut kamar hotel sehingga intensitas lalat sering mengganggu tamu hotel dapat berkurang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010) *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023) 'Banyaknya Wisatawan Mancanegara ke Bali dan Indonesia', 1969-2022. Available at: <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/02/09/28/banyaknya-wisatawan-mancanegara-ke-bali-dan-indonesia-1969-2022.html>. [Diakses pada 24 Maret 2023]
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023) 'Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali', 2000-2023. Available at: <https://bali.bps.go.id/indicator/16/230/1/tingkat-penghunian-kamar-tpk-hotel-bintang-menurut-kelas-di-provinsi-bali.html>. [Diakses pada 24 Maret 2023]

- Bungin, B. (2003) *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Djollong, A.F. (2014) *Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Ilmiah. Vol. 2. No. 1.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992) *Research Methods for Business and Management*, Macmillan Publishing Company. New York: NY Press.
- Lumanauw, N. (2020) 'Edukasi dan Implementasi Protokol Clean Health Safety Environment Melalui We Love Bali Kemenparekraf pada Program 10 Sanur–Nusa Penida–Nusa Lembongan–Sanur'. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(1), 71-81.
- Mulyadi, M. (2011). 'Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya', *Jurnal Ilmiah*. Vol. 15. No. 1.
- Ncube, F. N. (2021) 'Economic Impacts of the COVID-19 Pandemic on the Hotel Business in Zimbabwe', *Journal of Tourism, Culinary, and Entrepreneurship (JTCE)*, 1(2), 105-121.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Pranatawijaya. V.H. dkk. (2019) 'Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi pada Kuesioner Online'. *Jurnal Ilmiah*. Vol. 5 No. 2. Available at: DOI: <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Pratami, W.C. (2017) 'Penerapan Metode Kuantitatif Terhadap Jumlah Permintaan Tenaga Kerja Perhotelan di Denpasar', *Jurnal Ilmiah*. Vol. 3. No. 1.
- Pratiwi, R., Rama, R., Sulistiyanti, N. (2021). 'Building The Trust for The Tourism Destination Resiliency in New Normal Society (The Role of Wellness Tourism System)', *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 5(1), 140-148.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Putri, A.E. (2019). *Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling Sebuah Studi Pustaka*. Jurnal ilmiah. Vol. 4. No. 2.
- Qomari, R. (2009). 'Teknik Penelusuran Analisis Data Kuantitatif dalam Penelitian Kependidikan', *Jurnal Ilmiah*. Vol. 14. No. 3.
- Republika.co.id (2021) 'Pandemi, Hotel dengan Standar CHSE Lebih Diminati'. Available at: <https://www.republika.co.id/berita/qvhwla414/pandemi-hotel-denganstandarchse-lebih-diminati>. [Diakses pada 13 Maret 2023]
- Rijali, A. (2018) 'Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Keilmuan*. Vol. 17. No. 33.
- Saleh. M.S., Malinta. S.S., (2020) 'Survey Minat Belajar Siswa dalam Mengikuti Pembelajaran Pendidikan Jasmani di SMPN 30 Makassar', *Jurnal Ilmiah Universitas Negeri Makassar*. Vol 4. No 1. Available at: DOI: <https://doi.org/10.33369/jk.v4i1.10347>
- Syahrum, Salim. (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sintaman, P. I., Sari, M., dan Fitriani, F. (2022) 'Implementasi CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, Environment) bagi Industri Pariwisata di Kota Palangka Raya', *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 1006-1011.
- Tandilino, S. B. (2020) 'Penerapan Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE) dalam Era Normal Baru pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang', *Tourism Journal*, 3(2), 62-68.