

**Skripsi**

**ANALISIS PENERAPAN PEDOMAN CHSE (*CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT SUSTAINABILITY*) PADA DEPARTMENT *HOUSEKEEPING* HOTEL GRAND INNA MALIOBORO**



**OLEH**

**RIFQI RAZNAN DHUHA**

**NIM 318101296**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENERAPAN PEDOMAN CHSE (CLEANLINESS, HEALTH,  
SAFETY, ENVIRONMENT SUSTAINABILITY) PADA HOUSEKEEPING**  
**DEPARTMENT HOTEL GRAND INNA MALIOBORO**



Oleh :

**RIFQI RAZNAN DHUHA**

**NIM 318101296**

Telah disetujui oleh

**Pembimbing I**

**Drs. Budi Hermawan, MM**  
**NIDN. 0523026601**

**Pembimbing II**

**Dra. Heni Susilowati, MM**  
**NIDN. 0505026202**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M**  
**NIDN. 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**ANALISIS PENERAPAN PEDOMAN CHSE (CLEANLINESS,**  
**HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT SUSTAINABILITY) PADA**  
**HOUSEKEEPING DEPARTMENT HOTEL GRAND INNA MALIOBORO**

**OLEH :**  
**RIFQI RAZNAN DHUHA**  
**NIM. 318101296**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji**  
**dan Dinyatakan LULUS**  
**Pada Tanggal 6 September 2022**

**Tim Penguji :**

**Penguji utama : Yudi Setiaji, S.H., M.M**  
**NIDN. 0508066401**

**Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, MM**  
**NIDN. 0523026601**

**Pembimbing II : Dra. Heni Susilowati, MM**  
**NIDN. 0505026202**

.....  
.....  
.....

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “**Analisis Penerapan Pedoman CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) Pada Housekeeping Department Hotel Grand Inna Malioboro**” disusun berdasarkan hasil penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sumber informasi ataupun kutipan yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar dalam program sejenis di perguruan tinggi manapun.

Yogyakarta, 6 September 2022

Peneliti  
  
Kiriq Raznan Dhuha

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur selalu saya panjatkan atas semua jalan yang dimudahkan dan segala nikmat serta karunia yang telah diberikan oleh-Nya. Alhamdulillah hirobbil alamin saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya menyadari bahwa dalam proses pengerjaan skripsi ini dapat selesai dengan lancar karena adanya bantuan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Khususnya kepada :

1. Allah SWT atas seluruh kuasa dan rahmat-Nya sehingga Skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
2. Almarhumah Ibu saya yang menjadi motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Keluarga tersayang yaitu Nenek saya, Ayah saya, Kakak saya yang telah memberikan doa dan dukungan mental maupun materi agar semangat menyelesaikan masa perkuliahan khususnya penulisan skripsi ini.
4. Sahabat saya Muhammad Arfan dan Akhmad Hugo yang sudah banyak membantu saya dalam melakukan penelitian skripsi ini.
5. Sahabat dan teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan dan doa, serta semua pihak yang membantu kelancaran skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar, yang selama ini tulus dan ikhlas meluangkan waktu untuk menuntun, mengarahkan, dan memberikan bimbingan serta

pelajaran kepada peneliti, sehingga peneliti menjadi pribadi yang lebih baik. Peneliti berharap dengan tersusunnya skripsi ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan mohon maaf apabila dalam penyusunan terdapat kesalahan.

## HALAMAN MOTTO

Bismillahi Rahmanir Rahiim  
(Al-Qur'an)

“Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah”  
(HR. Muslim)

“Don't stop when you are tired, stop when you are done”  
(Unknown)

“Hindarilah sifat malas dan bosan, karena keduanya kunci keburukan. Sesungguhnya jika engkau malas, engkau tidak akan banyak melaksanakan kewajiban. Jika engkau bosan, engkau tidak akan tahan dalam menunaikan kewajiban”  
(Umar Bin Khattab)

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”  
(Umar Bin Khattab)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan Nikmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Pedoman CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) Pada *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sain Terapan pada program Diploma-4 di Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta..

Penulisan skripsi ini menjelaskan bagaimana penerapan pedoman CHSE di *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro. Hasil dari penelitian ini yaitu secara garis besar penerapan pedoman CHSE sudah dijalankan dengan baik dan efektif oleh seluruh *staff Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro.

Skripsi dapat dikerjakan oleh peneliti berkat dukungan banyak pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih secara tulus ikhlas kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M sebagai penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.



4. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ijin pada penulisan skripsi ini.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan motivasinya.
6. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu.
7. Seluruh *Staff Housekeeping Department* dan Manajemen Hotel Grand Inna malioboro yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Serta semua pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril maupun materiil.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 6 September 2022

Rifqi Raznan Dhuha

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	8
1. Definisi Hotel .....	8
2. Tinjauan Tentang <i>Housekeeping</i> .....	9
3. Pandemi Covid-19 .....	12
4. Pedoman CHSE .....	17

5. <i>Hygiene dan Sanitasi Pada Housekeeping Department</i> .....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Kerangka Pemikiran Teoritik .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
A. Metode dan Desain Penelitian .....	42
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	42
C. Teknik Cuplikan .....	42
D. Sumber Data .....	43
E. Metode Pengumpulan Data .....	45
F. Uji Keabsahan Data .....	49
G. Metode Analisis Data .....	50
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
1. Sejarah dan Perkembangan Hotel Grand Inna Malioboro .....	54
2. Lokasi Hotel Grand Inna Malioboro .....	57
3. Visi Misi dan Logo Hotel Grand Inna Malioboro .....	57
4. Fasilitas Hotel Grand Inna Malioboro .....	58
5. Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	62
B. Hasil Dan Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Rekomendasi .....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xviii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Ruangan <i>Meeting Room</i> .....	60
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran Teoritik .....	40
Gambar 4.1 Logo Grand Inna Malioboro .....	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> .....	62
Gambar 4.3 Tempat Cuci Tangan <i>Staff</i> .....	65
Gambar 4.4 <i>Standard Grooming Staff</i> .....	65
Gambar 4.5 <i>Staff HK Dengan Trolley Preparation</i> .....	66
Gambar 4.6 Proses <i>Makeup Room</i> .....	67
Gambar 4.7 Proses Penyemprotan Disinfektan Pada <i>Guest Room</i> .....	67
Gambar 4.8 Proses <i>General Cleaning</i> .....	68
Gambar 4.9 Penyemprotan Disinfektan .....	68
Gambar 4.10 Proses <i>General Cleaning</i> .....	68
Gambar 4.11 Himbauan dan Instruksi Pencegahan Covid-19 .....	71
Gambar 4.12 Arah Penunjuk <i>Clinic</i> .....	72
Gambar 4.13 Ruang <i>Clinic</i> .....	72
Gambar 4.14 CHSE Amenities .....	74
Gambar 4.15 <i>Hand Sanitizer</i> Depan <i>Lift</i> .....	74
Gambar 4.16 Stiker Jaga Jarak .....	74
Gambar 4.17 Alat Pemadam Api .....	75
Gambar 4.18 <i>Evacuation Plan</i> .....	75
Gambar 4.19 Rambu <i>Emergency Exit</i> .....	75
Gambar 4.20 <i>Organization Chart of Covid-19</i> .....	76

Gambar 4.21 Go Green Card Grand Inna Malioboro .....	80
Gambar 4.22 Schedule QHSE Team Grand Inna Malioboro .....	84
Gambar 4.23 Penyuluhan dan Pelatihan Tentang Covid-19 .....	85

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Informasi Narasumber Wawancara

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Foto Saat Wawancara



## Abstrak

Akibat dari pandemi covid-19 yang sedang berlangsung memberikan dampak negatif di seluruh dunia, khususnya pada dunia pariwisata. Adanya pandemi ini membuat Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan program sertifikasi pedoman *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* (CHSE) sebagai acuan bagi sektor pariwisata di Indonesia agar tetap bisa beroperasi dan bertahan selama pandemi dengan menetapkan beberapa protokol kesehatan. Penelitian ini akan membahas mengenai analisis penerapan pedoman CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*) oleh *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro dalam menghadapi pandemi covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro dalam menerapkan pedoman CHSE.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara semistruktur, dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi partisipan dan wawancara semistruktur, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi berupa buku, karya ilmiah dan dokumen milik Grand Inna Malioboro.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro telah melakukan penerapan pedoman CHSE yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf dengan baik. Contoh penerapan yang sudah dilakukan yaitu: (a) Penerapan standar kebersihan terhadap *staff* sebelum bekerja; (b) Penerapan standar kebersihan pada peralatan dan bahan yang digunakan; (c) Prosedur pembersihan dengan penyemprotan disinfektan; (d) Standar kesehatan para *staff* yang bekerja; (e) Tersedianya sarana layanan kesehatan; (f) Memberikan CHSE *amenities* di setiap kamar; (g) memasang imbuahan pencegahan penyebaran virus covid-19; (h) Tersedianya alat dan prosedur keselamatan bencana; (i) pengolahan sampah yang dibedakan berdasarkan jenisnya; (j) Pengolahan limbah cair dengan menggunakan IPAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah).

Kata Kunci: Covid-19, Analisis, Pedoman CHSE, *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro

## ***Abstract***

*As a result of the ongoing covid-19 pandemic, it has a negative impact all over the world, especially on the world of tourism. The existence of this pandemic has prompted the Ministry of Tourism and Creative Economy to issue a Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) guide certification program as a reference for the tourism sector in Indonesia to remain operational and survive during the pandemic by establishing several health protocols. This study will discuss the analysis of the implementation of the CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) guidelines by the Housekeeping Department of Grand Inna Malioboro Hotel in dealing with the covid-19 pandemic. The purpose of this study was to find out how the implementation of health protocols carried out by the Housekeeping Department of Grand Inna Malioboro Hotel in implementing the CHSE guidelines.*

*This research was conducted using qualitative research methods. Data collection techniques used are observation, semi-structured interviews, and documentation. The types of data used are primary data and secondary data. Primary data was collected through participant observation and semi-structured interviews, while secondary data was obtained from documentation in the form of books, scientific works and documents belonging to Grand Inna Malioboro.*

*Based on the results of the research conducted, it shows that the Housekeeping Department of Grand Inna Malioboro Hotel has taken several steps to implement the CHSE guidelines. Namely: (a) Implementation of hygiene standards for staff before work; (b) Application of hygiene standards to equipment and materials used; (c) Cleaning procedures by spraying disinfectants; (d) Health standards of working staff; (e) Availability of health service facilities; (f) Providing CHSE amenities in each room; (g) posting warnings to prevent the spread of the covid-19 virus; (h) Availability of disaster safety tools and procedures; (i) waste treatment which is differentiated based on its type; (j) Liquid waste treatment using WWTP (Wastewater Treatment Plant).*

*Keywords : Covid-19, Analysis, CHSE Guidelines, Housekeeping Department Grand Inna Malioboro Hotel*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri jasa perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang menjual jasa pelayanan akomodasi, sedangkan makanan dan minuman sebagai sarana pendukung di dalam industri perhotelan. Hotel juga merupakan sebuah perusahaan jasa yang mampu menyerap banyak tenaga kerja. Pada dasarnya hotel memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai salah satunya keuntungan.

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang mengelola dan menyediakan jasa pelayanan tempat untuk beristirahat yang bisa berupa sebuah kamar, dengan beberapa fasilitas tambahan lainnya seperti produk makanan dan minuman, agar kebutuhan para tamu atau konsumen bisa terpenuhi (Sulastiyono, 2007: 5). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 yaitu hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Kemudian pendapat lain mengungkapkan, jika hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan,

makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap (Widanaputra, 2009: 16).

Pada awal tahun 2020, virus Corona atau Covid-19 mulai merambah hingga ke Indonesia dan kemudian menjadi pandemi sampai sekarang, tahun 2022. Kemunculan pandemi Covid-19 menimbulkan banyak korban jiwa karena sangat rentan tertularnya antar manusia. Hal ini tentu memberikan dampak yang signifikan pada kehidupan manusia. Selain sektor kesehatan, sektor perekonomian Indonesia juga terkena dampak dari pandemi ini. Salah satu sektor perekonomian yang paling terkena imbas pandemi Covid-19 adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata Indonesia sangat dirugikan dengan menurunnya jumlah wisatawan, baik karena kebijakan pemerintah ataupun berkembangnya rasa takut akan resiko tertular penyakit yang berbahaya ini. Dikabarkan kerugian sektor pariwisata Indonesia mencapai US\$ 1,5 miliar (Anwar, 2020).

Bisnis perhotelan merupakan salah satu bagian dari bisnis pariwisata yang paling dirugikan akibat pandemi Covid-19. Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi P. Sukamdani menyatakan bahwa PHRI mencatat rata-rata okupansi hotel di Indonesia hanya 20%, yang berarti ada 80% kamar yang kosong (Anwar, 2020). Keadaan okupansi yang rendah ini mendorong hotel–hotel untuk menghemat biaya pengeluaran atau bahkan memberhentikan kegiatan operasionalnya.

Dalam rangka menyambut tatanan normal baru dan demi untuk meningkatkan kembali kepercayaan wisatawan dan pariwisata nasional serta mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Standar dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata Dalam Masa Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019. Dalam peraturan tersebut memuat sebuah protokol yang dinamakan Protokol *Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainable* (CHSE) yang harus dilakukan oleh seluruh pelaku pada sektor pariwisata (Kemenparekraf, 2020).

Dengan penerapan protokol CHSE diharapkan agar dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Tujuan penerapan CHSE adalah agar para pelaku wisata, pengunjung dan pihak lainnya yang terlibat dalam penyelenggaraan wisata terhindar dari virus covid-19 (Kemenparekraf, 2020:2).

Pelaku usaha sektor pariwisata dan ekonomi kreatif termasuk industri hotel disarankan untuk mendaftar Program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*). Sertifikasi tersebut diyakini

bisa menjadi penjamin soal kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan bagi industri 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. Pemilik atau pengelola usaha dan destinasi pariwisata yang lolos audit dan penilaian akan mendapatkan Sertifikat CHSE dari Lembaga Sertifikasi, dan kemudian akan diberi Label InDOnesia CARE (I Do Care) oleh Kemenparekraf.

Tingkat kebersihan hotel merupakan hal yang sangat wajib di perhatikan mengingat di masa pandemi ini kebersihan merupakan perhatian utama bagi semua sektor. Tamu akan memilih hotel mulai dari kebersihan area dan fasilitasnya. Dengan kebersihan yang terjaga maka akan memberikan dampak yang baik terhadap penilaian tamu terhadap hotel tersebut. Dengan adanya sertifikasi CHSE diharapkan industri perhotelan lebih baik dalam penanganan *hygiene* dan sanitasi serta penerapan protokol kesehatan guna pencegahan dampak Covid-19. Penerapan *hygiene* dan sanitasi serta CHSE di industri perhotelan pada masa pandemi Covid-19 memang harus sangat diperhatikan dan diterapkan secara konsisten. Karena apabila tidak, hal tersebut akan menjadi resiko terhadap penularan Covid-19 terutama pada operasional *housekeeping*.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti melakukan penelitian secara ilmiah menggunakan metode serta alat ilmiah untuk mengetahui apakah penerapan protokol kesehatan yang berdasar pada CHSE telah diterapkan

secara baik dan berjalan efektif oleh para pelaku industri pariwisata termasuk pada industri hotel. Maka dengan alasan tersebut, peneliti mengangkat fenomena ini untuk dikaji dalam suatu penelitian dalam judul “**Analisis Penerapan Pedoman CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) Pada *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro**”.

## **B. Fokus Masalah**

Dengan dibuatnya Program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*) oleh Kemenparekraf, maka setiap industri hotel yang ingin menjalankan usahanya atau beroperasi pada masa pandemi Covid-19 harus memiliki sertifikat CHSE dan menerapkannya dengan baik demi untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengunjung. Terutama pada operasional *housekeeping* CHSE harus sangat diperhatikan dan diterapkan secara konsisten agar tidak menjadi resiko terhadap penularan virus Covid-19. Oleh karena itu peneliti memfokuskan masalah yaitu: Bagaimana penerapan protokol kesehatan yang berdasar/berpedoman pada CHSE di *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui bagaimana penerapan protokol kesehatan berlandas CHSE (*Cleanliness, Health, Safety &*

*Environment Sustainability*) pada *Housekeeping Department* Hotel Grand Inna Malioboro.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang disebutkan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan kepada akademisi atau lembaga-lembaga mengenai penerapan *pedoman Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability (CHSE)* dalam menghadapi pandemi.
- b. Wawasan tambahan dan acuan bagi pelaku bisnis perhotelan di Indonesia.
- c. Manfaat teoritis bagi dunia pariwisata dan menjadi informasi sumber penelitian selanjutnya mengenai penerapan pedoman CHSE dalam dunia perhotelan.

##### 2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat secara praktis untuk semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, di antaranya:

- a. Bagi Hotel Grand Inna Malioboro

Sebagai masukan dan evaluasi kepada Hotel Grand Inna Malioboro mengenai penerapan pedoman CHSE dalam menghadapi pandemi Covid-19.



b. Bagi Peneliti

Sebagai wadah yang bermanfaat untuk membagi ilmu yang telah didapat peneliti selama melakukan kegiatan perkuliahan kedalam bentuk penelitian yang dilakukan demi menyelesaikan pendidikan. Serta dapat menjadi pengetahuan dan wawasan tambahan mengenai penerapan pedoman CHSE bagi industri perhotelan atau pariwisata.