

**PENERAPAN CHSE
DI PONDOK NYOMAN BEDUGUL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Sugiarta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
PENERAPAN CHSE
DI PONDOK NYOMAN BEDUGUL



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I Nyoman Sugiarta
NIM. 2115854037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Nyoman Sugiarta

NIM : 2115854037

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“Penerapan CHSE di Pondok Nyoman Bedugul.”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung,
Yang membuat pernyataan,

I Nyoman Sugiarta

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I NYOMAN SUGIARTA
NIM. 2115854037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**SKRIPSI
PENERAPAN CHSE
DI PONDOK NYOMAN BEDUGUL**

Diajukan Oleh:

**I NYOMAN SUGIARTA
NIM. 2115854037**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I



**Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par
NIP. 19640525199032001**

Dosen Pembimbing II



**Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH
NIP. 197203042005012001**

**Mengetahui Ketua
Jurusan Pariwisata**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP. 196312281990102001**

**PENERAPAN CHSE
DI PONDOK NYOMAN BEDUGUL**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

PENGUJI

KETUA:



Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par
NIP. 19640525199032001

ANGGOTA:



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si
NIP, 198809282014042001



Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP, 198409082008122004

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi penelitian yang berjudul “Penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa pada saat penulisan skripsi penelitian ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan dalam proses pembuatannya. Oleh sebab itu pada kesempatan hari ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam penulisan usulan proposal penelitian ini dan telah memberikan bantuan, dukungan baik secara moral, bimbingan maupun doa. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr.Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par. selaku Dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga usulan proposal penelitian ini dapat diselesaikan.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H selaku Dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Kepada seluruh dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
8. Teman dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan usulan proposal penelitian ini.

Badung, Agustus 2022

Penulis

PENERAPAN CHSE DI PONDOK NYOMAN BEDUGUL

I Nyoman Sugiarta
NIM. 2115854037

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation, constraints and impacts of CHSE in Pondok Nyoman Bedugul. Determination of informants as data sources in this study is by purposive sampling technique. Data collection techniques using participatory observation methods, interviews, documentation and literature study. The results show that there are two types of CHSE implementation, the first is the CHSE application which is carried out to obtain CHSE certification and the second is the CHSE application that needs the attention of guests when in the guest house area. Constraints to the implementation of CHSE, internal constraints, namely employees who work less disciplined when carrying out tasks regarding the implementation of CHSE and external obstacles, namely some guests who visit and stay are not used to and do not want to carry out health protocols. The impact of implementing CHSE guests who stay feel comfortable because the implementation of CHSE is in accordance with the SOP.

Keywords: Implementation, Protocol of Healty, CHSE, Covid-19

PENERAPAN CHSE DI PONDOK NYOMAN BEDUGUL

I Nyoman Sugiarta
NIM. 2115854037

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan, kendala dan dampak dari CHSE di Pondok Nyoman Bedugul. Penentuan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi partisipatif, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat dua jenis penerapan CHSE, pertama adalah penerapan CHSE yang dilakukan untuk mendapatkan sertifikasi CHSE dan kedua adalah penerapan CHSE yang perlu perhatian tamu ketika berada di area *guest house*. Kendala penerapan CHSE, kendala internal yaitu pegawai yang bekerja kurang disiplin saat melaksanakan tugas mengenai penerapan CHSE dan kendala eksternal yaitu beberapa tamu yang mengunjungi dan menginap tidak terbiasa dan tidak ingin melakukan protokol kesehatan. Dampak dari penerapan CHSE tamu yg menginap merasa nyaman karena penerapan CHSE sesuai dengan SOP.

Kata Kunci: Penerapan, Protokol Kesehatan, CHSE, Covid-19

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Penerapan.....	7
2.1.2 <i>CHSE</i>	7
2.1.3 Standar operasional prosedur (SOP).....	19
2.1.4 Pengertian Hotel	20
2.1.5 Jenis Hotel	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian.....	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Variabel.....	27
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	28
3.5.1 Jenis Data.....	28
3.5.2 Sumber Data	29

3.6	Metode Penentuan Informan.....	30
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.8	Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1	Sejarah Singkat Pondok Nyoman Bedugul.....	34
4.1.2	Bidang Usaha.....	34
4.1.3	Fasilitas Hotel	35
4.1.4	Struktur Organisasi	36
4.2	Hasil Penelitian.....	36
4.2.1	Model Penerapan CHSE.....	36
4.2.2	Kendala dalam Melakukan Penerapan CHSE	54
4.2.3	Dampak dari Implementasi CHSE.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Simpulan.....	58
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		xvi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 4.1 Indikator CHSE Pada Pintu Masuk.....	40
Tabel 4.2 Indikator CHSE Pada Area Lobby.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Kasus Konfirmasi COVID-19 di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Perkembangan Jumlah Wisatawan Asing ke Indonesia dan Bali	2
Gambar 4. 1 Pondok Nyoman Bedugul	33
Gambar 4. 2 Himbauan Tertulisa Pada Area Guest House	49
Gambar 4. 3 Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun dan Hand Sanitizer	49
Gambar 4. 4 Hand Sanitizer dan Masker di Area Guest House	50
Gambar 4. 5 Alat Pemadam Kebakaran	50
Gambar 4. 6 Hand Sanitizer dan Masker di Area Kamar	51
Gambar 4. 7 Proses Sertifikasi CHSE	51
Gambar 4. 8 Jalur Evakuasi	52
Gambar 4. 9 Front Office Pondok Nyoman	52
Gambar 4. 10 Titik Kumpul	53
Gambar 4. 11 Save Energy	53
Gambar 4. 12 Safe Water	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	xvi
Lampiran 2 <i>Guest Comment</i> pada OTA dan Google Review	xvii
Lampiran 3 Sertifikasi CHSE.....	xix

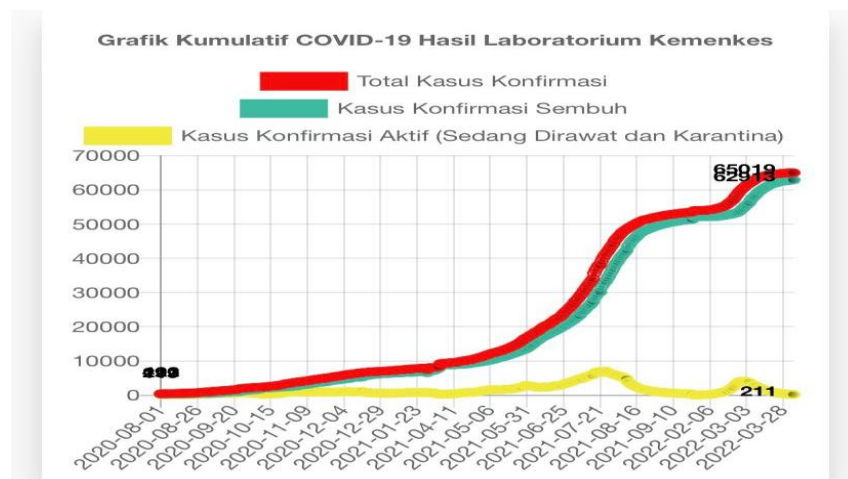
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

COVID-19 merupakan penyakit yang menular yang disebabkan oleh virus *corona* (WHO 2020). Virus *corona* ini pertama kali muncul pada bulan Desember 2019 tepatnya di Kota Wuhan Cina sebelum menyebar ke seluruh dunia. Penyakit COVID-19 ditemukan pertama kali di Indonesia pada bulan Maret 2020 sebelum menyebar ke seluruh Indonesia. Penyebaran virus ini di Indonesia tergolong cepat dan terus bertambah setiap harinya. Penyebaran virus itu dapat dilihat dari gambar di bawah ini.

Gambar 1. 1
Perkembangan Jumlah Kasus Konfirmasi Virus COVID-19 di Indonesia

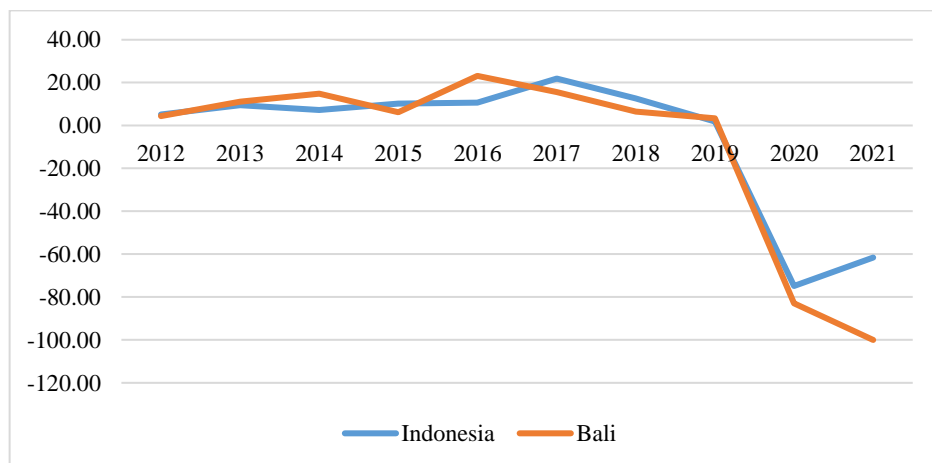


Sumber: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022)

Berdasarkan data gambar yang di ambil pada 5 april 2022 tersebut dari 65.019 orang yang diperiksa terkonfirmasi jumlah orang yang positif terjangkit COVID-19 sebanyak 211, 62.913 dinyatakan sembuh dari COVID-19. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2022).

Banyaknya kasus COVID-19 yang menjangkit Indonesia mengakibatkan seluruh aktivitas perekonomian di Indonesia menjadi menurun terutama pada bidang pariwisata. Salah satu daerah yang sangat menerima dampak dari hal tersebut adalah Bali. Bali atau yang disebut juga dengan Pulau Dewata merupakan pulau yang sangat indah. Bali dikatakan pulau yang sangat indah karena Bali memiliki pesona alam yang indah, berbagai macam tradisi dan budaya yang unik serta penduduk yang sangat ramah terhadap pendatang. Adanya berbagai macam keragaman yang dimiliki membuat Bali mempunyai banyak sekali destinasi wisata yang unik dan sangat disukai oleh wisatawan baik itu wisatawan mancanegara maupun domestik.

Gambar 1. 2
Perkembangan Jumlah Wisatawan Asing ke Indonesia dan Bali
(dalam persen)



Sumber: BPS, 2022

Berdasarkan data yang disajikan pada Gambar 1.2, Provinsi Bali mengalami penurunan wisatawan yang cukup tajam pada masa pandemi ini. Pandemi COVID-19 yang melanda hampir seluruh dunia mengakibatkan banyak wisatawan yang memilih untuk tidak mengunjungi Pulau Dewata ini. Kurang minat wisatawan berkunjung ke Bali mengakibatkan perekonomian Bali menjadi menurun karena pariwisata merupakan salah satu pendapatan utama perekonomian bagi Pulau Dewata. Menurunnya perekonomian Bali dapat dilihat dari banyak destinasi wisata dan usaha pariwisata seperti: hotel, restoran, *travel agent*, toko souvenir, vendor MICE dan seluruh usaha yang menyangkut pariwisata terpaksa untuk tutup.

Dalam rangka menjalankan protokol kesehatan untuk masyarakat produktif agar dapat mencegah dan mengontrol penyebaran virus COVID-19 serta untuk meningkatkan perekonomian, KEMENPAREKRAF dan KEMENKES membuat sebuah strategi. Strategi tersebut dilakukan dengan membuat sertifikasi *CHSE*. Sertifikasi *CHSE* merupakan salah satu strategi untuk membangun citra pariwisata Indonesia. Sertifikasi *CHSE* (*Clean, Health, Safety & Environment*) atau Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan & Kelestarian Lingkungan adalah proses pemberian sertifikasi kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain terkait, lingkungan masyarakat dan destinasi pariwisata. Tujuan dari adanya sertifikasi *CHSE* adalah sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan hidup (Kemenparekraf 2020).

Beberapa studi empiris dari peneliti terdahulu menemukan bahwa dengan adanya penerapan CHSE terutama pada masa pandemi mampu meningkatkan kunjungan wisatawan serta keputusan wisatawan untuk menginap di penginapan baik hotel maupun penginapan lainnya. Seperti penelitian dari Octariana (2021) bahwa melalui sertifikasi CHSE diharapkan industri perhotelan lebih baik dalam penanganan Hygiene dan Sanitasi serta penerapan protokol kesehatan guna pencegahan dampak COVID-19, dengan hasil penelitian ditemukan adanya hubungan antara penerapan CHSE terhadap keputusan menginap wisatawan.

Dalam rangka mematuhi aturan pemerintah mengenai penerapan *CHSE* pada Hotel, penulis ingin mengetahui “apakah penerapan sertifikasi *CHSE* di hotel sudah sesuai dengan panduan dan telah dilakukan dengan baik?”. Adanya rasa penasaran tersebut membuat penulis ingin melakukan penelitian di salah satu *guest house* yang ada di kawasan Bedugul. *Guest house* tersebut adalah Pondok Nyoman Bedugul. Penginapan ini Jl. Baturiti – Mekarsari, Baturiti, Tabanan, Bali. *Guest house* ini memiliki konsep bali moderen. *Guest house* ini memiliki 10 kamar dengan tipe kamar yang sama.

Pada studi kasus kali ini peneliti mengambil sampel pada Pondok Nyoman Bedugul. Pentingnya implementasi *CHSE* perlu diperhatikan karena sangat rawan terjadi penyebaran virus COVID-19 yang mengakibatkan jika pengimplemtasian *CHSE* tidak berjalan dengan baik akan membuat rasa tidak nyaman bagi wisatawan yang berkunjung ke hotel. Jika wisatawan merasa tidak nyaman saat berkunjung ke hotel memungkinkan membuat daya kunjung

wisatawan menjadi menurun dan membuat perekonomian pada bidang pariwisata menjadi menurun yang memberi dampak pada strategi KEMENPAREKRAF untuk meningkatkan kondisi perekonomian pada bidang pariwisata tidak terwujud.

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Penerapan CHSE di Pondok Nyoman Bedugul**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka penulis dapat membuat rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul?
2. Bagaimana kendala penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul?
3. Bagaimana dampak penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul.
2. Untuk mengetahui kendala dari penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul.
3. Untuk mengetahui dampak dari penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah dicapai. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan tambahan wawasan baru bagi pihak hotel tentang model penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan memiliki kemanfaatan sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi terhadap penelitian serupa di masa yang akan datang.

2. Bagi Pondok Nyoman Bedugul

Diharapkan pembahasan yang dilakukan nantinya akan menjadi bahan masukan bagi Pondok Nyoman Bedugul dalam menerapkan *CHSE*.

3. Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman yang berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan pada bentuk karya ilmiah.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan bab iv dapat disimpulkan:

1. Terdapat 2 jenis penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul.

Pertama adalah penerapan *CHSE* yang dilakukan untuk mendapatkan sertifikasi *CHSE*. Kedua adalah penerapan *CHSE* yang perlu perhatian tamu ketika berada di area *guest house*.

2. Pada saat melakukan proses penerapan *CHSE* di Pondok Nyoman Bedugul terdapat kendala sebagai berikut; kendala internal dan kendala eksternal.

Kendala internal adalah kendala dalam melaksanakan penerapan *CHSE* yang diakibatkan faktor dari dalam *guest house*. Kendala internal ini terjadi dikarenakan pegawai yang bekerja di Pondok Nyoman Bedugul kurang disiplin saat melaksanakan tugas mengenai penerapan *CHSE*.

Kendala eksternal adalah kendala dalam melaksanakan penerapan *CHSE* yang diakibatkan faktor dari luar *guest house*. Kendala eksternal ini terjadi dikarenakan beberapa tamu yang mengunjungi dan menginap di Pondok Nyoman Bedugul tidak terbiasa dan tidak ingin melakukan protokol kesehatan

seperti: kegiatan cuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* dan enggan menggunakan masker saat berada di area *guest house*.

3. Dampak dari Penerapan CHSE di Pondok Nyoman Bedugul

Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu yg menginap di pondok Nyoman Bedugul bahwa mereka merasa nyaman karena penerapan CHSE sesuai dengan SOP.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan tersebut penulis memiliki beberapa saran yang dapat dilakukan Pondok Nyoman Bedugul.

Saran tersebut berupa:

1. Pada kendala internal penulis menyarankan untuk melakukan pelatihan dan penjelasan mengenai pentingnya penerapan *CHSE* di lingkungan *guest house* sesering mungkin agar terbentuk rasa sadar akan pentingnya penerapan *CHSE* ini sehingga pegawai dapat disiplin dalam melakukan penerapan *CHSE*.
2. Pada kendala eksternal penulis menyarankan untuk menyediakan masker dan *hand sanitizer* yang tersebar di seluruh *guest house* untuk tamu dalam jumlah yang cukup agar setiap tamu yang ingin melakukan pelanggaran dapat langsung diberikan masker agar tamu tidak melakukan pelanggaran protokol kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arlinda, F. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri Di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1404-1416.
- Awan, Maheen Iqbal, Amjad Shamim, and Jiseon Ahn. 2020. "Implementing 'Cleanliness Is Half of Faith' in Re-Designing Tourists, Experiences and Salvaging the Hotel Industry in Malaysia during COVID-19 Pandemic." *Journal of Islamic Marketing*.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata Dan Perhotelan*. 4th ed. Bandung: CV Alfabeta.
- Creswell, John. 2010. "Metode Kualitatif." In *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 6–7.
- Fajri, Devy Dwi. 2020. "Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel Di Masa Tatanan Normal Baru." 1(1): 26–32.
- Herédia-Colaço, Vera, and Helena Rodrigues. 2021. "Hosting in Turbulent Times: Hoteliers' Perceptions and Strategies to Recover from the Covid-19 Pandemic." *International Journal of Hospitality Management* 94(October 2020).
- Insani, Yuda Dwi, and Ramdani Setiyariski. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata* 2(1): 13–28.
- Japutra, Arnold, and Ringkar Situmorang. 2021. "The Repercussions and Challenges of COVID-19 in the Hotel Industry: Potential Strategies from a Case Study of Indonesia."
- Kaniasari, Dewi, Mila Mardotillah, and Anwari Masatip. 2021. "Health Protocol as A Prevention in Hotel Service During the Pandemic." *Jurnal Akademi Pariwisata Medan* 9(1): 46–52.
- Kemenparekraf. 2020. "CHSE." <https://chse.kemenparekraf.go.id/bantuan#assessment>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. "Situasi Terkini Perkembangan (COVID-19) Di Indonesia." <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid->

19-11-januari-2021.

- Kementrian Pariwisata. 2020. “Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan Di Hotel.” 2019.
- Lumanauw, Nelsye. 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.
- Mahadewi. 2020. “CHSE Guidelines As One Of The Government ’ S Efforts To Prevent And Control The Novel Corona Virus Disease (Covid-19) In The Implementation Of.” 5(2): 48–63.
- Maulina, Lien, Nenden Dianawati, Siti Yulia Irani Nugraha, and Ita & Sukmadi Maemunah. 2021. “Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability (CHSE) Pada Industri Perhotelan Di Kota Bandung.” 15(8): 6.
- Octariana, V. (2021). Efektivitas Penerapan Chse (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) Di Kota Depok. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 3(01), 22-35.
- Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI, Menteri. 2011. “Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatid RI.” *Sistem Manajemen Pengamanan Hotel* 2008: 8. http://www.kemenpar.go.id/userfiles/file/Permenparekraf_ttg_Sistem_Pengamanan_Hotel.pdf.
- Pratiwi, Ratih, Rizky Rama, and Nofita Sulistiyanti. 2021. “Building the Trust for The Tourism Destination Resiliency in New Normal Society (The Role Of Wellness Tourism System).” 5(1): 140–48.
- Ranasinghe, Ruwan et al. 2020. “Tourism after Corona: Impacts of Covid 19 Pandemic and Way Forward for Tourism, Hotel and Mice Industry in Sri Lanka.” *SSRN Electronic Journal*: 1–19.
- Robina-ramírez, Rafael, Libertad Moreno-luna, and Héctor V Jiménez-naranjo. 2021. “Safety and Health Measures for COVID-19 Transition Period in the Hotel Safety and Health Measures for COVID-19 Transition Period in the Hotel Industry in Spain.” (January).
- Rosanti, Yosie, M Darma Tuah Putra, and Irawan. 2020. “Tantangan Dan Strategi Customer Relationship Marketing Dengan Prinsip Cleanliness , Health , and Safety (CHS) Dalam Upaya Pemulih Ekonomi Di Kawasan Wisata Samosir Sebagai Pengembang Citra Namun Mampu Memasarkan Produk Kepada Publik . Customer.” : 1–12.
- Sailendra, Annie. 2019. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP [Sumber*

Elektronis] : Standard Operating Procedures. ed. Swaesti. CV. Trans Idea Publishing.

Sugiyono, Prof. D. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono, Prof. Dr. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.CV.

Sutrisnawati, Ni Ketut, Ni Gusti, Ayu Nyoman, and I Ketut Ardiasa. 2020. “Upaya Pemulihan Sektor Pariwisata Di Tengah Pandemi COVID 19.” *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata* 1(1): 39–57.

Ulak, Nimesh. 2020. “COVID-19 Pandemic and Its Impact on Tourism Industry in Nepal.” *Journal of Tourism & Adventure* 3(1): 50–75.

WHO. 2020. “Coronavirus.” https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.

Yu, Jongsik, Jungwoon Seo, and Sunghyup Sean Hyun. 2021. “Perceived Hygiene Attributes in the Hotel Industry: Customer Retention amid the COVID-19 Crisis.” *International Journal of Hospitality Management* 93(June 2020): 102768. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102768>.