

**PENERAPAN CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY  
AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE)  
DI ZIA KUTA HOTEL BALI**



JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA  
PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**TESIS**

**PENERAPAN CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY  
AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE)  
DI ZIA KUTA HOTEL BALI**



**CHRISTIANI AJU WULANDARI**

**NIM : 2115885015**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA  
PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**



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.pmb.ac.id](http://www.pmb.ac.id) Email : poltek@pnb.ac.id

---

## **PERNYATAAN ORISINILITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christiani Aju Wulandari

NIM : 2115885015

Program Studi : Perencanaan Pariwisata, Magister Terapan Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan usulan tesis proyek berjudul “PENERAPAN CLEANLINESS,HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE) DI ZIA KUTA HOTEL BALI” 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 di pergunakan sebagai mana mestinya.

Badung, 27 July 2023

Yang membuat pernyataan,

Christiani Aju Wulandari

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Magister Terapan Pariwisata (M.Tr.Par)  
pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan  
di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA**  
**PROGRAM MAGISTER TERAPAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PENERAPAN CLEANLINES, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE ) DI ZIA KUTA HOTEL BALI

Diajukan Oleh:

**CHRISTIANI AJU WULANDARI**  
NIM: 2115885015

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

**Pembimbing I,**



**Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par**  
NIP. 196510202000121001

**Pembimbing II,**



**Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE.,MM**  
NIP. 198009032008122002

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Pariwisata**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
NIP. 196312281990102001

**Ketua Program Studi  
Perencanaan Pariwisata**








**Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par**  
NIP. 196510202000121001

**TESIS**  
**PENERAPAN CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT**  
**SUSTAINABILITY (CHSE) DI ZIA KUTA HOTEL**

Telah diuji berdasarkan **SK Direktur Politeknik Negeri Bali No: 5495/PL8/DV.01.00/2023** dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Selasa, 16 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par NIP.196510202000121001	
Anggota	Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE,MM NIP.198009032008122002	
Anggota	Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL. NIP. 196212311990101002	
Anggota	Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par NIP. 19640525199032001	
Anggota	I Made Dwijantara, SE, MM	

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 196312281990102001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadapan Tuhan Yesus Kristus peneliti panjatkan, karena atas berkat dan rahmat-Nya dibarengi dengan kerja keras penulis dan bantuan berbagai pihak, tesis dengan judul “Penerapan CHSE di Zia Kuta Hotel Bali” ini dapat penulis selesaikan sesuai batas waktu yang ditentukan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Terapan Pariwisata (M.Tr. Par) pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Ada banyak pihak yang telah membantu menyumbangkan ide, pemikiran, petunjuk dan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan tesis ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Direktur Politeknik Negeri Bali I Nyoman Abdi, SE., M. eCom.
2. Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
3. Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi Perencanaan Pariwisata Program Magister Terapan Politeknik Negeri Bali sekaligus sebagai pembimbing I.
4. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE,MM, selaku pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam penyusunan tesis ini.



5. Segenap dosen pengampu mata kuliah dan staf akademik Politeknik Negeri Bali, yang telah banyak memberikan pengetahuan, masukan, dorongan dan bantuan yang sangat berharga selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang terlibat membantu dan berkontribusi pada penelitian ini.

Semoga Tuhan yang Maha esa senantiasa memberkati semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian dan penyelesaian tesis ini. Karena keterbatasan pengetahuan yang ada, penulis menyadari bahwa tesis ini belumlah sempurna yang menjadi tanggung jawab penulis sendiri. Karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi lebih sempurnanya dan dapat bermanfaatnya tesis ini.

Badung, Juni 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR ISI

Daftar	Hal
TESIS .....	i
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
TESIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 . Manfaat Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Konsep .....	7
<b>2.2.1 CHSE</b> .....	7
<b>2.2.2 Persepsi Wisatawan</b> .....	10
2.3. Landasan Teori .....	14
<b>2.3.1. Pariwisata Berkelanjutan</b> .....	14
<b>2.3.2 Kualitas Pelayanan</b> .....	24
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Kerangka Penelitian .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	32

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	32
3.1.1 Jenis Penelitian .....	32
3.1.2 Informasi .....	32
3.2 Pendekatan Penelitian.....	32
3.3 Jenis Data .....	34
<b>3.3.1 Data Primer</b> .....	34
<b>3.3.2 Data sekunder</b> .....	34
3.4 Sumber Data .....	34
3.4.1 Teknik observasi .....	34
3.4.2 Teknik wawancara .....	34
3.4.2 Deskripsi data .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	36
4.2 Lokasi Penelitian.....	36
4.3 Letak Geografis Kawasan Hotel Zia Kuta Bali .....	36
4.4 Struktur Organisasi .....	38
<b>BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	41
<b>5.1.1 Penerapan CHSE dan Persepsi Tamu yang Menginap di Zia     Kuta Hotel</b> .....	<b>41</b>
5.1.2 Model Penerapan CHSE yang Relevan di Zia Kuta Hotel .....	84
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
6.1 Simpulan .....	93
6.2. Rekomendasi.....	94
6.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah wisatawan mancanegara yang datang pada 2018-2022.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah wisatawan yang datang pada Zia Kuta Hotel.....	3
Tabel 2. 1 Tujuan Pariwisata Berkelanjutan.....	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 5. 1 Skala Likert.....	43
Tabel 5. 2 Tafsiran Nilai Rata-Rata.....	43
Tabel 5. 3 Karakteristik Tamu.....	44
Tabel 5. 4 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	44
Tabel 5. 5 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 5. 6 Karakteristik Berdasarkan tingkat pendidikan.....	45
Tabel 5. 7 Karakteristik berdasarkan negara asal.....	46
Tabel 5. 8 Skor Persepsi Tamu yang menginap pada CHSE.....	62

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Sustainable Tourism .....	22
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	30
Gambar 4. Lobby Zia Kuta Hotel.....	35
Gambar 4.2 restaurant Zia Kuta Hotel .....	36
Gambar 4.3 Zia Kuta Hotel .....	37
Gambar 4.4 Tempat Spot Foto.....	38
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Zia Kuta Hotel.....	39
Gambar 5.1 Tempat Cuci Tangan di Zia Kuta Hotel .....	52
Gambar 5.2 Restaurant Zia Kuta Hotel .....	53
Gambar 5.3 Fasilitas CHSE di Area Outdoor Zia Kuta Hotel.....	55
Gambar 5.4 Karyawan Menggunakan Masker.....	55
Gambar 5.5 Tempat Spot Foto di Zia Kuta Hotel .....	58
Gambar 5.6 Area Zia Kuta Hotel.....	61
Gambar 5.7 World Cloud Kebijakan Protokol Kesehatan CHSE.....	67
Gambar 5.8 Model <i>Cluster Analysis</i> Implementasi Kebijakan Protokol Kesehatan CHSE dalam Konteks Pariwisata Berkelanjutan.....	68
Gambar 5.9 Model Implementasi Kebijakan Protokol Kesehatan CHSE dalam Konteks Pariwisata Berkelanjutan.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	100
Lampiran 2 Kuisisioner .....	102
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisisioner .....	104
Lampiran 4 Responden Legalitas.....	112



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **PENERAPAN CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE) DI ZIA KUTA HOTEL BALI**

**CHRISTIANI AJU WULANDARI**  
**NIM: 2115885015**

## ***ABSTRACT***

*With the pandemic, the tourism industry is one of those that has been affected. The impact of Covid-19 has had a major impact on various sectors, especially for actors and the tourism industry. The Ministry of Tourism and Creative Economy (Kemenparekraf) is encouraging the implementation of CHSE-based health protocols in tourism and creative economy businesses, with the aim and objective of reviving this sector from the downturn caused by the Covid-19 pandemic. Research at the Zia Kuta Hotel has started implementing CHSE starting in August 2020, namely the New Normal Era which consists of 4 elements, namely Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability. This research was conducted to identify the CHSE implementation model in increasing guest visits. Applied research using a qualitative research approach (descriptive). 100 respondents filled out a questionnaire where the data generated were methodologically valid and reliable. Apart from involved observation and questionnaires, research data collection used interview techniques, document studies, and focus group discussions. The theories used are the theory of sustainable tourism and service quality, where according to Rukuiziene (2009:136) the perceived service quality of tourism is said to influence tourist satisfaction. The implementation of CHSE at the Zia Kuta hotel from the perspective of employees, guests and other stakeholders is very good, so that it is able to provide the best service in accordance with the company's goals. CHSE provides education in implementing cleanliness, health, safety and the environment at Zia Kuta Hotel. CHSE has become its own culture which in the current normal era is still carried out by the Zia Kuta Team and has been implemented continuously, especially in terms of cleanliness and hygiene. Model/Modeling so that all stakeholders know the general picture of the business process that is currently running, after that an evaluation is carried out to find out the problems that exist in the business process and then it can be analyzed which processes will be improved. In improving business processes, a method is needed that can help make improvements. One method that can be used is the Business Process Improvement method.*

*Keywords: Cleanliness, Health, Safety, Environmental*



# **PENERAPAN CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE) DI ZIA KUTA HOTEL BALI**

**CHRISTIANI AJU WULANDARI**  
**NIM: 2115885015**

## **ABSTRAK**

Dengan adanya pandemi, industri pariwisata adalah salah satu yang terkena dampaknya. Dampak covid-19 berpengaruh besar dalam berbagai sektor, khususnya bagi pelaku dan industri pariwisata. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) sedang mendorong penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE pada usaha-usaha wisata dan ekonomi kreatif, hal ini dengan maksud dan tujuan untuk membangkitkan lagi sektor ini dari keterpurukan akibat pandemi Covid-19. Penelitian di Zia Kuta Hotel sudah mulai melaksanakan CHSE mulai Agustus 2020 yaitu *New Normal Era* yang terdiri dari 4 elemen yaitu *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi model penerapan CHSE dalam meningkatkan kunjungan tamu. Penelitian terapan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (*descriptive*). 100 responden mengisi kuesioner dimana data yang dihasilkan secara metodologis bersifat valid dan reliable. Selain observasi terlibat dan kuesioner, pengumpulan data penelitian menggunakan teknik-teknik wawancara, studi dokumen, dan diskusi kelompok terfokus. Teori-teori yang digunakan adalah teori pariwisata berkelanjutan dan kualitas pelayanan dimana Menurut Rukuiziene (2009:136) bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata dikatakan untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan. Penerapan CHSE di hotel Zia kuta baik dari sisi karyawan, para tamu dan stake holder lainnya sangat baik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan tujuan perusahaan. CHSE memberikan edukasi dalam mengimplementasikan kebersihan, kesehatan, keamanan dan lingkungan hidup di Zia Kuta Hotel. CHSE sudah menjadi budaya tersendiri yang di era normal sekarang tetap dijalankan oleh Zia Kuta Team dan sudah diimplementasikan secara terus menerus terutama dari *cleanliness* dan *hygiene*. Model/Pemodelan agar seluruh stakeholder mengetahui gambaran secara umum proses bisnis yang sedang berjalan saat ini, setelah itu dilakukan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang ada pada proses bisnis kemudian dapat dianalisis proses mana yang akan diperbaiki. Dalam melakukan perbaikan proses bisnis diperlukan sebuah metode yang dapat membantu melakukan perbaikan. Salah satu metode yang dapat digunakan merupakan metode *Business Process Improvement*.

Kata Kunci: *Cleanliness, Health, Safety, Environmental*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan adanya pandemi, industri pariwisata adalah salah satu yang terkena dampaknya. Dampak covid-19 berpengaruh besar dalam berbagai sektor, khususnya bagi pelaku dan industri pariwisata, terutama Bali dimana sangat mengandalkan sektor pariwisata. Permasalahan baru timbul, dampak perkembangan di sektor sosial, ekonomi dan lingkungan di masa pandemi covid-19 dengan mengidentifikasi wabah covid-19 secara global yang sertamerta berpengaruh terhadap perkembangan pariwisata di Bali (Purwahita et al., 2021). Mardira, S.M.S. (2020) menyatakan bahwa Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) sedang mendorong penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE pada usaha-usaha wisata dan ekonomi kreatif, hal ini dengan maksud dan tujuan untuk membangkitkan lagi sektor ini dari keterpurukan akibat pandemi Covid-19. Hal yang sama juga diungkapkan (Suidarma & Afrita, 2021) bahwa sektor pariwisata merupakan sektor yang dapat membangun serta meningkatkan ekonomi masyarakat Bali. Sektor ini begitu penting perannya karena mencakup kompleksitas pada sektor pariwisata, sektor usaha mikro, kecil dan menengah sekaligus sektor ekonomi kreatif. Diketahui bahwa sektor ini merupakan kontributor utama bagi perekonomian masyarakat Bali. Namun, pandemi COVID-19 berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan di Bali.

Kunjungan wisatawan ke Bali tahun 2020 turun hingga – 82,96% (bps.go.id, 2020). Dalam hal ini Bali, sebagai ikon destinasi dunia sangat terdampak pandemi covid 19 dikarenakan masyarakat Bali mengandalkan perekonomian pada Pariwisata. Hampir semua usaha pariwisata tutup seperti restaurant, toko souvenir, transportasi, travel agent, obyek wisata, hotel, villa, guest house dan usaha penginapan. Turunnya tingkat hunian turun secara signifikan, baik dari hotel, *guesthouse* dan vila yang menyebabkan sebagian bahkan tidak beroperasi atau tutup.

Pemerintah menerapkan suatu aturan di masyarakat untuk mencegah penyebaran Covid-19 sering disebut dengan 3M (Mencuci tangan, Memakai masker, dan Menjaga jarak ) dan CHSE termasuk rencana dalam menerapkan protokol kesehatan. Sektor lingkungan CHSE di masa pandemi ini memberikan dampak positif karena aktivitas berlebihan dan eksploitasi alam kini dapat diminimalisir dan dikurangi (Purwahita et al., 2021). Hal ini merupakan usaha pemerintah menyikapi bisnis di era pandemi, yaitu dengan program CHSE untuk pelaku usaha pariwisata agar dapat bangkit kembali. Penerapan Program CHSE diharapkan menjadi solusi untuk menghidupkan kembali sektor pariwisata menjadi lebih baik dari sektor pariwisata sebelum pandemi. (Nurrahma et al., 2021).

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

No	Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegaa	Jumlah Total
1	2022	527.447	305.244	823.691
2	2021	4.301.592	1.557.530	5.895.122
3	2020	4.596.157	4.052.923	8.655.080
4	2019	10.545.039	16.106.954	26.651.993
5	2018	9.757.991	15.806.191	25.564.182

Sumber: Badan Pusat Statistik Bali 2023

Sesuai data pada Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara terjadi penurunan yang sangat drastis dimulai sejak covid-19 muncul di Indonesia dan diumumkan pada awal Maret tahun 2020, dimana kunjungan wisman dari 16.106.954 dan wisnu 10.545.039, dengan total 26.651.993 menjadi total 8.655.080 pada tahun 2020. Pada tahun 2019-2020 hal tersebut menjadi titik awal menurunnya kunjungan wisatawan. Dampak dari berkurangnya jumlah kunjungan wisatawan menyebabkan banyaknya hotel- hotel yang terpaksa tutup karena tidak lagi kedatangan tamu serta ruang pertemuan yang tidak lagi terisi. Indonesia merasakan dampak dari penyebarannya, saat ini banyak kebijakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Pusat untuk memperlambat penyebaran dan juga kebijakan dalam bidang ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang sangat berdampak pada masyarakat serta tingkat kehidupan masyarakat.

Tabel 1. 2  
Jumlah Wisatawan yang datang pada Zia Kuta Hotel

No .	Tahun	Tingkat hunian (%)
1.	2022	65,66 %
2.	2021	18,32 %
3.	2020	30,88%
4.	2019	74,00%

Sumber : Sales Marketing Departemen Zia Kuta Hotel 2023

Sesuai data tingkat hunian kamar pada Zia Kuta Hotel terlihat pada tahun 2021 belum mengalami kenaikan tingkat hunian walaupun sudah terdapat penerapan CHSE dan new normal dikarenakan masih adanya PPKM dan *lock down* pada bulan bulan tertentu dan persyaratan perjalanan melalui udara yang selalu berubah rubah, antara PCR dan antigen. Hal ini yang membuat tamu masih berpikir

untuk bepergian. Akan tetapi pada tahun 2022 tingkat hunian mulai membaik dengan masih diterapkan CHSE pada Zia Kuta Hotel. Untuk Zia Kuta hotel sendiri adalah hotel bintang 3 yang letaknya di area Kuta dan sudah mendapatkan sertifikat *new normal* dari Pemerintah Provinsi Bali pada bulan Agustus 2020 dan sertifikat CHSE yang dikeluarkan oleh kementerian Pariwisata pada bulan November 2020. Penerapan protokol berbasis CHSE yang disiplin dan maksimal di industri pariwisata merupakan peranan yang penting dalam meningkatkan kembali arus pertumbuhan wisatawan di Zia Kuta Hotel.

Sertifikat dikeluarkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagaimana untuk menetapkan standar dari protokol kesehatan. Pemerintah juga menghimbau para pelaku pariwisata memiliki sertifikasi CHSE berlabel *Indonesia Care*. Tujuannya, memastikan keamanan dan kenyamanan wisatawan. Sertifikasi CHSE adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain yang terkait, lingkungan masyarakat, serta destinasi pariwisata. Diharapkan sertifikasi ini mampu memberi jaminan kepada masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan standar yang diterapkan pemerintah sehingga protokol tersebut dapat memberikan jaminan rasa aman wisatawan. Zia Kuta Hotel sudah mulai melaksanakan CHSE mulai Agustus 2020 yaitu *New Normal Era* yang terdiri dari 4 elemen yaitu *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*. Dengan adanya Protokol CHSE di tahun 2023 menjadikan budaya baru bagi masyarakat. Dengan beberapa aturan dalam segi kesehatan pihak hotel masih menerapkan, terutama dalam hal menyangkut kesehatan seperti cuci tangan, ketersediaan *hand sanitizer* dan pemakaian masker.

Pemakaian masker masih menjadi salah satu pertimbangan di saat di tempat ramai dan tertutup atau apabila dalam keadaan sakit telah menjadi budaya baru positif. Akan tetapi masih ada beberapa hal lain yang masih perlu diperhatikan oleh pihak hotel yaitu mengenai konsistensi dalam kebersihan, terutama kebersihan kamar. Kamar mandi dengan kriteria kamar mandi kering, kebersihan restaurant, publik area serta kelestarian lingkungan hidup dalam hal ini pengurangan pemakaian plastik baik botol minuman plastik yang masih kurang diperhatikan, pengurangan plastik sampah, penghematan pemakaian listrik dan air serta penanganan pertama pada kecelakaan.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk membuat tema tersebut sebagai tesis dengan judul “Penerapan CHSE (Cleanliness, Safety, Health and Environmental Sustainability) di Zia Kuta Hotel”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana penerapan model CHSE sebagai upaya untuk meningkatkan tingkat hunian kamar serta meningkatkan kepuasan pelanggan serta persepsi tamu dan bagaimana dalam menjalankan program tersebut secara berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah CHSE berpengaruh minat berkunjung wisatawan ke Zia Kuta Hotel.

1. Bagaimana penerapan CHSE dan persepsi tamu yang menginap di Zia Kuta Hotel ?
2. Bagaimanakah model penerapan CHSE yang relevan di Zia Kuta hotel?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan CHSE dan persepsi tamu yang menginap di lingkungan Zia Kuta Hotel.
2. Untuk mendesain model penerapan CHSE yang relevan di Zia Kuta Hotel.

### 1.4 . Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam bidang keilmuan terutama bagaimana penerapan model CHSE terutama yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan pariwisata berkelanjutan

Manfaat Praktis:

Hasil dari penelitian diharapkan bermanfaat untuk bahan evaluasi atau sebagai referensi perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan kajian mahasiswa Politeknik Negeri Bali terkait CHSE yang sesuai dengan protokol kesehatan di industri pariwisata pada era pandemi ini. Serta untuk Zia Kuta Hotel Bali tentunya untuk mengukur dan memantau sejauh mana karyawan dapat melaksanakan standard CHSE secara berkelanjutan sesuai dengan SOP untuk dapat meningkatkankepuasan pelanggan serta membuat rencana, rancangan dan solusi serta melakukan kontrol untuk hal hal yang belum dilaksanakan secara menyeluruh dikarenakan ada kendala.



## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Simpulan**

1. Program CHSE memberikan edukasi dalam mengimplementasikan protokol kebersihan, kesehatan, keamanan dan lingkungan hidup di Zia Kuta Hotel. CHSE sudah menjadi budaya tersendiri yang di era normal sekarang tetap dijalankan oleh Zia Kuta Team dan sudah diimplementasikan secara terus menerus terutama dari *cleanliness* dan *hygiene*. Dampak lainnya yang positif adalah kesadaran karyawan memakai masker apabila merasa kurang enak badan supaya tidak menularkan ke karyawan lain ataupun ke tamu. Dari hal tersebut di atas membuat tamu merasa nyaman di saat menginap. Tamu merasa nyaman dan puas selama tinggal di hotel dikarenakan faktor cleanliness adalah hal yang utama serta hygiene. Hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar. Review dari Online Travel Agent dan sosial media yang dapat dilihat oleh masyarakat umum dapat dijadikan rekomendasi atau referensi untuk tinggal di Zia Kuta Hotel khususnya bagi tamu yang baru berencana menginap. Sedangkan tamu yang sudah tinggal akan menjadi Repeating guest atau tamu yang loyalitas terhadap Zia Kuta Hotel dikarenakan sudah mendapatkan pengalaman yang berkesan selama menginap
2. Perbaikan proses bisnis diperlukan adanya Model/Pemodelan agar seluruh stakeholder mengetahui gambaran secara umum proses bisnis yang sedang berjalan saat ini, setelah itu dilakukan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang ada pada proses bisnis kemudian dapat dianalisis proses



mana yang akan diperbaiki. Dalam melakukan perbaikan proses bisnis diperlukan sebuah metode yang dapat membantu melakukan perbaikan. Salah satu metode yang dapat digunakan merupakan metode *Business ProcessImprovement*.

## **6.2. Rekomendasi**

Dalam setiap kegiatan usaha wisata peranan dari pemerintah dan pengusaha harus memiliki komitmen yang kuat, pemerintah di satu sisi harus melakukan pengawasan dengan baik dan pengusaha harus mentaati aturan yang berlaku dengan melaksanakannya secara konsisten. Wisatawan wajib menjaga pola perilaku sesuai dengan apa yang telah disarankan oleh penyelenggara usaha dan arahan yang sudah disosialisasikan terutama dalam hal memahami budaya dan kearifan lokal. Masyarakat sebagai salah satu komponen berhasil tidaknya dalam penerapan kebijakan CHSE, karena masyarakat memiliki kewajiban untuk tetap taat pada aturan yang berlaku, baik ketika sebagai pengunjung maupun sebagai masyarakat yang ada disekitar tempat usaha, dan secara aktif berani untuk memberikan saran kepada pengusaha atau wisatawan apabila terjadi pelanggaran terhadap penerapan kebijakan protokol CHSE.

## **6.2 Saran**

CHSE sebagai alternatif strategi yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Zia Kuta Hotel. Dengan melaksanakan program ini secara berkelanjutan di era sekarang, hal ini adalah menjadi salah satu strategi marketing untuk meningkatkan tingkat hunian kamar serta jangka panjangnya adalah untuk melestarikan lingkungan di Zia Kuta Hotel dan sekelilingnya Dengan dukungan

dari Dinas Pariwisata dengan program programnya maka akan membantu memulihkan kembali keadaan seperti dimasa sebelum pandemi.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## 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.
- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi COVID-19. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 22–31. <https://doi.org/10.31294/par.v8i1.9809>
- Ani, S., & Vivian Octariana. (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. <https://doi.org/10.53050/ejtr.v3i01.159>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2022). *Produk Domestik Regional Bruto Provinsi Bali Menurut Pengeluaran 2015 – 2019*. Badan Pusat Statistik.
- Creswell. (2008). *PENELITIAN KUALITATIF*. <https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kualitatif/>
- Candranegara, I. M. W., Mirta, I. W., & Putra, K. A. F. (2021). Implementasi Program “We Love Bali” Berbasis CHSE (Clean, Health, Safety, Environment) dalam Pemulihan Pariwisata Bali. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 27-32.
- Denny, A., Liyushiana, L., Sinaga, J. F. A., Jekson, J., & Wulandani, I. (2021). Pelatihan Tata Kelola Pariwisata Dengan Pendekatan Chse Bagi Pelaku Perhotelan Di Kota Medan. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 292-299.
- Diarta, I. K. S., & Sarjana, I. M. (2021). Pengaruh Program CHSE terhadap Citra, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Pengunjung pada Destinasi Pariwisata Era Pandemi Covid-19. LPPM Universitas Udayana.
- Evita, R., Sirtha, I. N., & Sunartha, I. N. (2012). Dampak perkembangan pembangunan sarana akomodasi wisata terhadap pariwisata berkelanjutan di bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(1), 109-222.
- Fitriana, R., & Putri, L. D. (2021). Bimbingan Teknis Program Chse Pada Pelaku Usaha Pariwisata Di Kota Bandar Lampung. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(1), 229-237.
- Harirah, Z., & Rizaldi, A. (2020). Merespon Nalar Kebijakan Negara Dalam Menangani Pandemi Covid 19 Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik Indonesia*, 7(1). <https://doi.org/10.24815/ekapi.v7i1.17370>.
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Aristanto, E., & Rachmawati, I. K. (2021, November). Peran Cleanliness, Health, Safety Dan Environment Sustainability (CHSE) terhadap minat orang berkunjung ke destinasi wisata yang ada di Kota Batu pasca pandemic Covid 19. In *Seminar Nasional Kepariwisata* (Vol. 2, No. 2, p. 1).
- Hutagalung, S., & Sulistio, E. B. (2021). Peningkatan Kapasitas CHSE (Clean,

- Healthy, Safe and Environmental Sustainability) Pada Destinasi Wisata Temiang Hills Kabupaten Lampung Barat. *Jurnal Sinergi*, 2.
- Kemendikbud. (2020). Protokol Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di bidang Pariwisata. Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. <https://chse.kemendikbud.go.id/>
- Kemendikbud. (2021). Protokol Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di bidang Pariwisata. KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/ BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF. <https://chse.kemendikbud.go.id/>
- Lumanauw, N. (2020, December 15th). EDUKASI DAN IMPLEMENTASI PROTOKOL CLEAN HEALTH SAFETY ENVIRONMENT MELALUI WE LOVE BALI KEMENDIKBUD PADA PROGRAM 10 SANUR – NUSA PENIDA – NUSA LEMBONGAN – SANUR. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11, 71-81.
- Lumanauw, N., & Gupta, G. B. W. (2021). IMPLEMENTASI PROTOKOL CHSE DAYA TARIK WISATA DI DESA WISATA BONGAN. *JOURNEY*, 4, 195–210.
- Maulina, L., Dianawati, N., & Irani, N. (2021). PELAKSANAAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE) PADA INDUSTRI PERHOTELAN DI KOTA BANDUNG. *Binawakya*, 15, tin, L. L., Levey, R., & Cawley, J. (2012). The “new normal” for local government’, *State and Local Government Review*. Sage CA: Los Angeles.
- Martina, E. (2021). Pelatihan untuk Sertifikat CHSE Sebagai Penunjang Kepercayaan Wisatawan untuk Menginap di Home Stay Studi Kasus di Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar. *Diklat Review: Jurnal manajemen pendidikan dan pelatihan*, 5(1), 41-45.
- Marini, S., & Yahya, A. I. (2021). Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu di Hotel. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 5(2), 76-82.
- Moleong, L. J. (2019). *Moleong. Metode Penelitian Kualitatif*.
- Ningrum, H. F., & Septyandi, C. B. (2021). Tourist Perceptions About the Implementation of CHSE in Greater Bandung: A Preliminary Study. *Journal of Tourism Sustainability*, 1(1), 26-31.
- Nurrahma, H., Hakim, L., & Parmawati, R. (2021). Strategi Pengembangan Pariwisata Berdasarkan Daya Dukung Wisata Dan Chse Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sumberdaya Akuatik Indopasifik*, 5(1), 87-94.
- 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.
- Pradnyawati, L. G., Wijaya, M. I., Cahyawati, P. N., & Juwita, D. A. P. R. (2022). Penguatan Program CHSE Mendukung Kebangkitan Pariwisata dan Bali Reborn di Banjar Penestanan Kelod, Desa Sayan. *Warmadewa Minesterium Medical Journal*, 1(3), 85-90.

- Prasetya, A., Nurdin, M. F., & Gunawan, W. (2021). Perubahan Sosial Masyarakat dalam Perspektif Sosiologi Talcott Parsons di Era New Normal. *Sosietas*, 11(1), 929-939.
- Purwahita, A. R. M., Wardhana, P. B. W., Ardiasa, I. K., & Winia, I. M. (2021). Dampak Covid-19 terhadap Pariwisata Bali Ditinjau dari Sektor Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 1(2), 68-80.
- Ritel, P. M. J. J. B. Sugiono, Metode Penelitian, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 333
- 2 Indah Agustina Wynarti, "Pengembangan Permainan Chades Sebagai Media Pembelajaran Materi Jenis-jenis Bisnis Ritel Kelas XI Pemasaran di SMK Negeri 2 Buduran", *Jurnal Pendidikan Tata Negara*, Surabaya, vol. 6, No. 03 (2018), 65.
- Rosmilawati, S., Sari, M., & Ananda, A. R. (2022). Pendampingan Penerapan CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, Environment) Bagi Pengelola Tempat Wisata Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 3(2.1 Desember), 953-959.
- Rusdintahir (2020). FILSAFAT ILMU PARIWISATA BERKELANJUTAN. *KERANGKA BERPIKIR PARIWISATA BERKELANJUTAN*, XIII (Program Studi Magister Pariwisata Berkelanjutan Sekolah Pascasarjana Universitas Padjadjaran), 7. <https://doi.org>
- Suidarna, I. M., & Afrita, N. N. (2021). MENINGKATKAN SEKTOR PARIWISATA MELALUI PENGEMBANGAN CHSE (CLEANLINES, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT) DALAM KAWASAN PANTAI JIMBARAN. *Abdimas Universal*, 3(1), 55-59.
- Supeno, I., Mudana, I. G., & Murni, N. G. N. S. (2021). THE CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment) Program for New Normal Life in Tijili Benoa Curated Artotel. *International Journal of Glocal Tourism*, 2(3), 137-145.
- Tandilino, S. B. (2020). Penerapan cleanliness, health, safety, & environmental sustainable (CHSE) dalam era normal baru pada destinasi pariwisata Kota Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 3(2), 62-68.
- Ultra, Z. U. (2021). *Peranan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Nikita Hotel Bukittinggi* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT).
- Utami, M. M., & Pertiwi, W. N. B. (2021). Pendampingan Implementasi Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Desa Wisata Banyuresmi di Era Pandemi. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 169-174.
- Veronika, R., Sasmita, A. S., & Ardiansyah, A. (2022). PENGARUH SERTIFIKASI CHSE TERHADAP STRATEGI PENINGKATAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI GAMMARA HOTELMAKASSAR. *Home Journal: Hospitality and Gastronomy Research Journal*, 4(2), 258-27
- Widyawati, M. (2022, December 5). *Transisi Pandemi ke Endemi: Diperbolehkan*



*Tidak Memakai Masker di Ruang Terbuka.* Sehatnegeriku. Retrieved January 4, 2023, from <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220517/0739878/transisi-pandemi-ke-endemi-diperbolehkan-tidak-memakai-masker-di-ruang-terbuka/>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI