

# PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS CHSE PADA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI SUDAMALA SUITES & VILLAS SENGGIGI LOMBOK

Rekta Deskarina<sup>1\*</sup>, Baiq Uswatun Hasanah<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: rektadeskarina@gmail.com

## *Abstract*

*The spread of covid-19 has destroyed the tourism sector, especially hotel industry. To rebuilt the economic wheels as usally, the scenario of new normal is applied. In tourism sector by the ministry of tourism and economy creative has launched protocol namely CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability) to give guest guarantee about cleanliness, heathh and safety. This research has purpose to know implimentation of CHSE in housekeeping department with qualitative as metode. Data collection as carried out by observation, interviows and documentation. The result of research is implimenation of chse into indicator are cleanliness, health, and Environment Sustainability applied regarding to guiding book by Kemenparekraf and in the good category.*

**Keywords:** *Hotel, Housekeeping Department, Covid-19, CHSE*

## **PENDAHULUAN**

Faktor tingginya kasus covid-19 menyebabkan lumpuhnya roda ekonomi secara global dan juga berdampak terhadap seluruh sektor. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang mengalami penurunan secara signifikan. Destinasi wisata menjadi tutup sementara dan diikuti juga oleh fasilitas pendukung pariwisata seperti penyedia transportasi, akomodasi, serta penyedia makanan dan minuman. Terbatasnya aktivitas tentunya mempengaruhi pertumbuhan ekonomi, tidak berjalan-

nya industri serta penghasilan masyarakat. Dari hal tersebut, sehingga diberlakukan skenario yang disebut new normal atau kebiasaan hidup baru yaitu perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal dengan ditambah protokol kesehatan yang bertujuan untuk terhindar dari penularan covid-19.

Khusus nya pada sektor pariwisata, tatanan normal baru dilakukan dengan adanya program protokol kesehatan yang disebut dengan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*).

Ini dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif sesuai dengan panduan UNWTO dan Kemenkes RI. CHSE dirancang untuk memberikan jaminan kepada wisatawan maupun masyarakat bahwa pelayanan serta produk yang diberikan sudah memenuhi standar protokol kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan. Pemberlakuan CHSE diterapkan pada usaha pariwisata dan salah satu diantaranya yaitu hotel.

Data dari dinas pariwisata NTB mengakumulasi ada sekitar 125 jumlah hotel yang sudah mendapatkan sertifikat CHSE, termasuk ke dalamnya yaitu Sudamala Suites & Villas Senggigi. Dengan demikian penerapan CHSE di Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok khususnya pada Departemen *Housekeeping* perlu dikaji.

Sofiani dan Octariana (2021) melakukan penelitian dengan judul. Efektivitas Penerapan CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Kategori Bintang 3 (Tiga) Di Kota Depok. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian ini yaitu rata-rata untuk di Hotel kategori bintang 3 di kota Depok adalah sebesar 72% total kuesioner variabel CHSE (X) yang tergolong dalam kategori baik. Dilihat dari seluruh indikator pernyataan bahwa indikator paling

rendah terdapat yaitu tamu mencuci tangan dengan sabun/hand sanitizer sebelum dan sesudah masuk restoran. Untuk indikator paling tinggi yaitu terdapat pada Pihak transportasi dengan hasil 78%. dalam hal ini sopir/ tamu melaksanakan panduan memarkirkan kendaraan sesuai dengan petunjuk dan aturan yang ada.

Valentina, Rustika, Gardiarini (2021) dengan judul penelitian Tantangan Penerapan *Cleanliness, Health, Safety, Dan Environment sustainability* (CHSE) Di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam temuannya, membuktikan bahwa Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan telah menerapkan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability* (CHSE). Namun, masih terdapat berbagai kendala yang menjadi tantangan tersendiri. Beberapa contohnya yaitu, terbentuknya kerumunan tamu pada saat Blue Sky Hotel Balikpapan sedang ramai dan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) yang mengurangi kinerja karyawan di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan.

Hasmiati dan Pangestuti (2021) dalam judul penelitian Analisis Efektivitas Penerapan CHSE

(*Cleanliness, Health, Safety And Environmental Sustainability*) Sebagai Tatanan Pariwisata New Normal Di Indonesia (Studi Pada Hotel Golden Tulip Essential Tangerang). Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini memberikan fakta bahwa terdapat tiga pilar dalam penerapan protokol CHSE di Hotel Golden Tulip Essential Tangerang yaitu aspek sumber daya manusia, aspek sarana dan prasarana, dan aspek penerapan prosedur CHSE di lingkungan hotel. Hotel Golden Tulip Essential Tangerang membuat strategi dalam mengefektifkan penerapan protokol CHSE dengan menggunakan 5P (Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengawasan, dan Pengevaluasian) yang dibuat untuk sumber daya manusia internal yaitu semua para pegawai dan bagi seluruh pengunjung yang datang di Hotel Golden Tulip Essential Tangerang.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini merupakan lanjutan dari kajian mengenai penerapan CHSE yang disesuaikan dengan fokus penelitian.

CHSE adalah protokol kesehatan yang dirancang oleh Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif untuk beradaptasi dengan kebiasaan baru sebagai pedoman bagi usaha pariwisata serta panduan bagi pengelola untuk memberikan

jaminan kepada wisatawan berkaitan dengan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.

Terdapat Buku Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan Dan Kelestarian Lingkungan Oleh Kemenparekraf Tahun 2020 secara umum dijelaskan berkaitan dengan indikator pada masing masing poin yang terkandung di dalam CHSE yaitu:

1. Kebersihan (*Cleanliness*)
  - a. Penggunaan *hand sanitizer* atau juga dengan penggunaan sabun untuk bersihkan tangan.
  - b. Tersedianya sarana untuk cuci tangan.
  - c. Penggunaan disinfektan/ cairan pembersih di ruang dan barang publik secara aman dan sesuai.
  - d. Tidak ada binatang pengganggu atau vektor sehingga harus terbebas dari itu.
  - e. Toilet baik itu kelengkapan dan peralatannya juga bersih.
  - f. Keadaan bersih dari tempat sampah.
2. Kesehatan (*Health*)
  - a. Mencegah kerumunan dilakukan dengan cara menjauhi kontak fisik dan ada aturan jarak aman.

- b. Pada area wajah seperti hidung, mata, dan mulut sebaiknya tidak di sentuh.
  - c. Dilakukan nya pemeriksaan pada suhu tubuh.
  - d. Penggunaan APD sesuai dengan yang di butuhkan.
  - e. Mengikuti aturan cara batuk dan bersin sesuai etika serta higienis diperlukan ketika pengolahan minuman dan makanan.
  - f. Terdapat perlengkapan serta perlatan kesehatan yang simple.
  - g. Sirkulasi udara yang baik di butuhkan ketika sedang berada di ruang kerja dan ruang publik.
  - h. Ketika pengunjung berada di lokasi aktivitasnya dan terkena gangguan kesehatan makan di perlukan penanganan.
3. Keselamatan (*Safety*)
    - a. Membutuhkan prosedur untuk menyelamatkan diri dari bencana.
    - b. Memperhatikan tersedianya P3K.
    - c. Tersedianya alat pemadam kebakaran berguna apabila berhubungan dengan api.
    - d. Apabila terjadi bencana, maka untuk jalur evakuasi dan titik kumpul jelas dan tersedia arahnya.
    - e. Sebelum meninggalkan ruangan dihimbau untuk seperti alat elektronik harus dalam keadaan mati.
    - f. Dalam menangani keadaan darurat membutuhkan media dan juga komunikasi.
  4. Kelestarian Lingkungan (*Environment Sustainabilit*)
    - a. Perlengkapan serta bahan yang akan dipergunakan harus yang ramah lingkungan.
    - b. Untuk keseimbangan ekosistem di dapatkan dengan cara pemanfaatan pada penggunaan air dan berasal dari sumber energi yang efisien dan sehat.
    - c. Apabila ada sampah dan limbah cair maka pengolahan harus dilakukan dengan tuntas, sehat, dan ramah lingkungan.

#### **METODE**

Penelitian dilakukan di Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok di Jalan Raya, Senggigi, Kec. Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat, pada bulan April - Juni 2022.

Penelitian ini menggunakan adalah teknik Triangulasi. Teknik ini biasanya cara paling umum untuk menguji validitas data dalam penelitian kualitatif. Umar Sidiq Dan Moh. Miftachul Choiri (2019: 94),

triangulasi memiliki ruang lingkup dengan sumber cara dan waktu sehingga ini diartikan sebagai sebuah uji kredibilitas melalui pengecekan data.

Penelitian ini membandingkan hasil dari sumber data yang terdapat dalam sumber data primer (wawancara, observasi dan dokumentasi) dengan data sekunder (studi literatur) yang bisa disebut dengan triangulasi sumber. Analisis Triangulasi mengenai Penerapan CHSE pada Departemen Housekeeping di Sudamala Resort & Villas Senggigi Lombok adalah analisis yang dilakukan dengan simpulan berdasar pada data yang didapatkan dari wawancara informan, observasi secara langsung ke objek penelitian yang telah ditentukan dan menggabungkan dari berbagai sumber literatur yang relevan dan valid.

Mengelola hasil penelitian dengan cermat, terstruktur dan jelas yang kemudian temuan dari hasil penelitian selanjutnya akan ditarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok**

Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok berlokasi di Jalan Raya, Senggigi, Kec. Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat dengan visi yaitu *the leader in hospitality & tourism in lombok*.

Hotel ini merupakan hotel dengan kategori bintang 5 (lima) dan berdasarkan jenis lokasi hotel termasuk kedalam resort hotel yang menawarkan lokasi yang berhadapan langsung dengan view senggigi dan pemandangan sunset yang menawan. Pada tahun 2017 dan 2018 mendapatkan *certificate of excellence* by tripadvisor.

Berdasarkan total jumlah kamar, hotel ini memiliki 35 kamar yaitu 7 unit Suranadi Private Pool Villas, tipe kamar ini merupakan luxurious dan memiliki private swimming pool. 8 unit Narmada Sunset view suite & 12 unit Narmada Ocean view suite yang sama sama memiliki view pantai dan lautan senggigi. Dan yang terakhir yaitu unit Lingsar garden view suites dengan pemandangan taman. Selain kamar tersebut, adapun fasilitas lainnya yang dapat menunjang kebutuhan tamu yaitu antara lain Olah-olah restaurant menyediakan makanan dan minuman, Swimming pool, Gili room yang dapat digunakan sebagai meeting area, Sunset bar untuk tempat minuman serta dapat digunakan sebagai ruang bersantai, Mango Tree Spa untuk kebutuhan jika ingin relaksasi.

Selain itu, adapun departemen yang terdapat di Sudamala Suites & Villas senggigi Lombok diantaranya yaitu departemen *front office* yang memiliki peran sebagai penerima tamu dan melayani pada saat

pertama kali tamu datang, departemen *housekeeping* yang berperan utama dalam hal menjaga kebersihan area hotel dan kamar, departemen *food & beverage* untuk melayani kebutuhan tamu yang secara garis besar berkaitan dengan makanan dan minuman, departemen *accounting* yang mengatur keuangan hotel, departemen *engineering* ini memiliki tanggung jawab dalam hal perbaikan atau kerusakan yang terjadi pada fasilitas hotel. Departemen *marketing* yang memiliki tugas dalam hal melakukan pemasaran. Dan yang terakhir yaitu departemen *security* tugasnya berkaitan dengan keamanan dan keselamatan terhadap seluruh komponen yang ada di dalam hotel.

### **Departemen *Housekeeping* di Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok**

Secara garis besar tanggung jawab departemen *housekeeping* yaitu pada area kamar dan juga publik area hotel. Umum nya departemen *housekeeping* melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh Sudamala Suites & Villas Senggigi. Namun ada nya kasus Covid-19, mengakibatkan ada kondisi baru yang dihadapi yaitu New normal. Kondisi ini menghasilkan pedoman baru atau petunjuk yang dikenal dengan CHSE, yang mana ini dikeluarkan langsung

oleh Menteri Pariwisata yang termuat ke dalam Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Di Hotel tahun 2020. Sehingga SOP di departemen *housekeeping* mengalami penyesuaian sesuai arahan dari panduan tersebut.

Dari panduan tersebut terdapat aturan umum dan aturan khusus. Aturan umum berlalu baik itu untuk karyawan, tamu, atau orang lain yang melakukan aktivitas di sekitar tanggungjawab *housekeeping*, panduan umum diantaranya yaitu 1). Memperbaharui informasi terkait dengan covid-19 yang dikeluarkan oleh pemerintah, 2). Adanya standar operasional prosedur mengenai kebersihan, keselamatan dan kesehatan kerja, 3). Adanya imbauan secara tertulis dan dapat dilihat 4). Menjunjung tinggi CHSE, dst. Sedangkan Untuk aturan khusus pada departemen *housekeeping* yaitu pada bagian kamar tamu dan juga fasilitas hotel dan area publik lainnya.

#### **1. Kebersihan (*Cleanliness*)**

Untuk kebersihan pada departemen *housekeeping* baik itu di kamar atau publik area dilakukan yaitu secara keseluruhan penyemprotan dengan menggunakan disinfektan dilakukan secara berkala yaitu sebelum area akan di gunakan oleh tamu, penyediaan seperti tempat cuci tangan dengan menggunakan

sabun dan juga penggunaan *hand sanitizer* disediakan oleh Sudamala Suites & Villas di *restroom*. Selain itu juga kebersihan pada fasilitas yang di gunakan oleh tamu baik itu toilet maupun tempat sampah dibersihkan sesuai dengan prosedur yang ada dan dilakukan pengecekan.

## **2. Kesehatan (*Health*)**

Untuk kesehatan dilakukan cara yaitu dengan menggunakan APD baik itu saat bertanggung jawab pada pembersihan kamar ataupun publik area, selain itu juga melakukan pengaturan jarak aman yaitu minimal 1meter serta ada nya juga pemeriksaan suhu tubuh untuk memastikan dalam kondisi aman.

## **3. Keselamatan (*Safety*)**

Untuk keselamatan yaitu adanya training atau infromasi berupa standar CHSE serta terdapat poster covid-19 yang di gunakan sebagai peringatan. Ada juga ketersediaan alat pemadam kebakaran secara terpusat pada satu titik. Selain itu, penggunaan jalur evakuasi dan titik kumpul apabila ada bencana ataupun berkaitan dengan kondisi penularan covid-19.

## **4. Kelestarian Lingkungan (*Enviromental Sustainability*)**

Untuk mendukung kelestarian lingkungan pada departemen *houskeeping* yaitu untuk menjaga lingkungan dalam keadaan bersih

dan asri yaitu setiap pagi rutin melakukan pembersihan terutama pada bagian depan yang berhadapan langsung dengan pantai, ini juga melibatkan kerjasama antar desa setempat. Adapun juga yaitu pada pengelolaan sampah basah maupun kering yang dilakukan dengan penempatan pada masing masing kategori yang sudah disediakan.

## **KESIMPULAN**

Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok adalah salah hotel yang berada di Jalan Raya, Senggigi, Kec. Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Hotel ini terdaftar ke dalam sertifikasi program kemenparekraf yaitu CHSE. Program ini dirancang untuk menghadapi kebiasaan tatanan hidup baru atau new normal untuk menjamin tamu baik itu kebersihan (*cleanliness*), kesehatan (*health*), keselamatan (*safety*), kelestarian lingkungan (*enviromental sustainability*). Untuk itu Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok mempunyai tanggung jawab untuk menerapkan protokol berbasis CHSE tersebut yang kemudian peneliti kaji lebih lanjut mengenai penerapannya pada Departemen *Housekeeping*.

Dari data yang diperoleh pada saat pengumpulan data ditemukan penerapan CHSE pada masing masing indikator pada Departemen *Housekeeping*. Indikator kebersihan yaitu terdapat saranan mencuci

tangan dengan sabun serta *hand sanitizer*, pembersihan ruangan kamar dan publik area menggunakan disinfektan dan pembersihan pada toilet serta tempat sampah. Indikator keselamatan yaitu penggunaan APD dalam melakukan pekerjaan, ada pemeriksaan suhu tubuh serta pemberlakuan jarak aman minimal 1 meter. Indikator keselamatan yaitu ketersediaan alat pemadam kebakaran dan jalur evakuasi, training atau pemberian informasi berupa CHSE dan juga poster Covid-19 yang di gunakan sebagai peringatan. Indikator kelestarian lingkungan yaitu melakukan pembersihan rutin di pagi hari dan juga pengelolaan sampah basah dan kering sesuai dengan kategori.

Dari indikator tersebut dapat dilihat bahwa penerapan CHSE pada departemen *housekeeping* sudah di terapkan sesuai dengan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, Dan Kelestarian Lingkungan Di Hotel oleh Kemenparekraf dan dalam kriteria sudah baik.

Saran sebagai bahan tinjauan yang dapat di berikan berikut:

1. Sertifikat Uji CHSE sebaiknya di pajang atau di tampilkan agar tamu ataupun karyawan dapat mengetahui hal tersebut.
2. Untuk sarana cuci tangan dengan sabun seharusnya dapat di tempatkan di beberapa titik

area dan tidak terpusat hanya di *restroom*.

3. Penerapan indikator keselamatan dapat di tingkatkan kembali dari segi *sign* seperti jalur evakuasi belum banyak di setiap kamar dan publik area.

Mahasiswa pariwisata sebagai ujung tombak pengembangan dan pengelolaan pariwisata dalam negeri harus selalu mendapatkan stimulan-stimulan dan afirmasi positif agar dapat senantiasa menjadi motor penggerak gerakan anti korupsi. Peran mahasiswa pariwisata tidak hanya sebagai alat demonstrasi dan sarana menyuarakan kritik terhadap korupsi tetapi justru menjadi tokoh utama dalam membudayakan gerakan anti korupsi khususnya di sektor pariwisata.

Berbagai upaya membudayakan gerakan anti korupsi dapat dilakukan dengan melibatkan mahasiswa pariwisata baik dalam pendidikan formal maupun kegiatan non formal lainnya. Berdasarkan hasil penelitian studi literatur ini didapatkan banyak cara yang disinyalir dapat mencapai keberhasilan pada upaya memperkuat mahasiswa dalam membudayakan gerakan anti korupsi di sektor pariwisata.

Berdasarkan uraian hasil penelitian, terdapat beberapa saran



yang mungkin dapat diterapkan dalam upaya memperkuat peran mahasiswa pariwisata dalam membudayakan gerakan anti korupsi antara lain yaitu:

1. Meningkatkan kerjasama antara perguruan tinggi pariwisata dengan lembaga pemberantasan korupsi atau penegak hukum agar penguatan pemahaman dan pembudayaan gerakan anti korupsi pada diri mahasiswa lebih mendalam.
2. Melakukan kaderisasi mahasiswa anti korupsi pada perguruan tinggi pariwisata, sebagai bentuk dukungan perguruan tinggi pariwisata terhadap pemberantasan korupsi yang dilakukan pemerintah.
3. Melaksanakan secara berkala kegiatan-kegiatan yang berorientasi pada penguatan peran mahasiswa dalam membudayakan gerakan anti korupsi di sektor pariwisata.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arini, N. M. (2021). Penerapan CHSE Dalam Pelayanan Di Blackmud Lounge Bar Selama Masa Pandemi Covid-19, *Diploma thesis, Universitas Pendidikan Ganesha*.

Della Valentina, R. R. (2021). Tantangan Penerapan Cleanliness, Health, Safety, Dan

Environment Sustainability (CHSE) Di Departemen Front Office Blue Sky Hotel Balikpapan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19, *Jurnal SNITT Politeknik Negeri Balikpapan, Vol.5*

Hasmiati, E. P. (2021). Analisis Efektivitas Penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety And Environmental Sustainability Sebagai Tatanan Pariwisata Ne Normal Di Indonesia ( Studi Pada Hotel Golden Tulip Essential Tangerang), *Sarjana Thesis, Universitas Brawijaya*.

Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan Dan Kelestarian Lingkungan. Jakarta : Kemenparekraf

Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, Dan Kelestarian Lingkungan Di Hotel. Jakarta : Kemenparekraf

Octariana, S. D. (2021). Efektivitas Penerapan CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Kategori Bintang 3 ( Tiga) Di Kota Depok. *Edutourism Journal Of Tourism Research* .

Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Bandung: Pustaka Ramadhan.

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tandilino, S. B. (2020). Penerapan Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainable (CHSE) Dalam Era Normal Baru Pada Destinasi Pariwisata. *Jurnal Tourism* , 62-68.
- Umar Sidiq, M. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan . Ponorogo: CV Nata Karya.