

***Analysis of the Application of the CHSE Program in 3 and 4 star hotels in Berastagi
Tourism City***

Andora Jusuf Ahmad¹

¹Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Andora Jusuf Ahmad, Politeknik Pariwisata Medan

Email : andorajusufahmad@poltekparmedan.ac.id

ABSTRACT

This study aims to find out how the understanding of hotel employees in Berastagi to the CHSE (Hygiene, Health, Safety, and Environmentally friendly) program applied by the government to hospitality businesses. This type of research is qualitative descriptive research. The results concluded that In general, employees of 3- and 4-star hotels in Berastagi city understand the CHSE program that the government applies to hospitality businesses. The implementation of health protocols in every 3 and 4 star hotels in Berastagi city with the provision of hand washing areas and hand sanitizer in the main area of the entrance and other public areas, application of body temperature checks on every guest who comes and the presence of a distance guard in the hotel's public facilities such as the lobby area. The influence felt on the occupancy rate of rooms in 3- and 4-star hotels in Berastagi city after the CHSE program was implemented by the government, especially felt during the Week end.

Keywords : understanding, CHSE

**Analisis Penerapan Program CHSE Pada Hotel bintang 3 dan 4
di Kota Wisata Berastagi**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman karyawan hotel yang ada di Berastagi terhadap program CHSE *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment* (Ramah lingkungan) yang di terapkan pemerintah pada usaha perhotelan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Secara Umum Karyawan Hotel bintang 3 dan 4 yang ada di Kota Berastagi memahami Program CHSE yang di terapkan pemerintah pada usaha perhotelan. Adanya Penerapan Protokol Kesehatan di setiap hotel bintang 3 dan 4 yang ada di kota Berastagi dengan di sediakan nya area cuci tangan dan hand sanitizer di area utama pintu masuk dan area tempat umum lainnya, penerapan pengecekan suhu tubuh pada setiap tamu yang datang dan adanya tanda jaga jarak di fasilitas umum hotel seperti area lobby. Adanya Pengaruh yang di rasakan terhadap tingkat hunian kamar di hotel bintang 3 dan 4 di kota Berastagi setelah adanya program CHSE di terapkan oleh pemerintah, terutama dirasakan pada saat *Week end*.

Kata kunci : pemahaman, CHSE

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Virus Covid-19 yang lebih populer disebut virus corona telah menginfeksi lebih dari 90.000 orang yang menyebabkan 3.000 lebih orang meninggal. Sekitar 77 negara telah terjangkit virus ini dan Indonesia termasuk di dalamnya. Virus yang awalnya berasal dari Wuhan dan Hubei, China ini telah menimbulkan rasa khawatir masyarakat dunia. Salah satu dampak akibat wabah virus Covid-19 adalah perekonomian suatu negara. Di saat banyak negara sedang membangun ekonomi dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi tiba-tiba harus terhenti akibat virus Covid-19. Salah satu jenis usaha yang sangat terdampak dengan adanya virus corona saat ini adalah usaha di bidang pariwisata karena saat ini masyarakat sangat khawatir untuk melakukan perjalanan wisata atau pun menginap di hotel yang akan berhubungan dengan orang banyak di tempat umum.

Hotel merupakan salah satu akomodasi bagi orang-orang yang melakukan perjalanan untuk berbagai tujuan. Hotel terdiri dari bangunan yang dapat digunakan sebagian atau seluruhnya untuk menyelenggarakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya. Selama Masa Pandemic berlangsung hingga saat ini hotel merupakan salah satu usaha yang saat terdampak hingga hampir sama sekali tidak ada tamu yang menginap di 3 bulan pertama masa pandemic.

Keadaan tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah untuk memberikan solusi yang di harapkan. Salah satu program pemerintah melalui Kememparekraf adalah penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability*) pada usaha-usaha wisata dan ekonomi kreatif, untuk membangkitkan lagi sektor ini dari keterpurukan akibat pandemi Covid-19.

Kota Berastagi adalah salah satu kota tujuan wisata utama yang ada di Sumatera Utara. Hal ini tentunya penerapan program CHSE dari pemerintah akan sangat membantu agar dapat membuat kegiatan kepariwisataan di kota Berastagi bangkit kembali, terutama kembalinya kepercayaan tamu terutama saat masa pandemic ini untuk mau menginap kembali di hotel yang ada di Kota Berastagi.

KERANGKA KONSEP

Pengertian dan Ruang Lingkup Kegiatan CHSE

Pengertian CHSE

CHSE adalah singkatan dari *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment* (Ramah lingkungan). CHSE mulai diterapkan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia sejak September 2020. CHSE dibuat berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang protokol kesehatan di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19. Tujuannya untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter atau kluster baru selama masa pandemi.

Upaya Penanganan Penyebaran Virus Corona

Orang yang tinggal atau bepergian di daerah di mana virus COVID-19 bersirkulasi sangat mungkin berisiko terinfeksi. Mereka yang terinfeksi adalah orang-orang yang dalam 14 hari sebelum muncul gejala melakukan perjalanan dari negara terjangkit, atau yang kontak erat, seperti anggota keluarga, rekan kerja atau tenaga medis yang merawat pasien sebelum mereka tahu pasien tersebut terinfeksi COVID-19.

Petugas kesehatan yang merawat pasien yang terinfeksi COVID-19 berisiko

lebih tinggi dan harus konsisten melindungi diri mereka sendiri dengan prosedur pencegahan dan pengendalian infeksi yang tepat.

Beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mencegah penularan virus ini adalah:

1. Menjaga kesehatan dan kebugaran agar stamina tubuh tetap prima dan sistem imunitas / kekebalan tubuh meningkat.
2. Mencuci tangan dengan benar secara teratur menggunakan air dan sabun atau hand-rub berbasis alkohol. Mencuci tangan sampai bersih selain dapat membunuh virus yang mungkin ada di tangan kita, tindakan ini juga merupakan salah satu tindakan yang mudah dan murah. Sekitar 98% penyebaran penyakit bersumber dari tangan. Karena itu, menjaga kebersihan tangan adalah hal yang sangat penting.
3. Ketika batuk dan bersin, tutup hidung dan mulut Anda dengan tisu atau lengan atas bagian dalam (bukan dengan telapak tangan).
4. Hindari kontak dengan orang lain atau bepergian ke tempat umum.
5. Hindari menyentuh mata, hidung dan mulut (segitiga wajah). Tangan menyentuh banyak hal yang dapat terkontaminasi virus. Jika kita menyentuh mata, hidung dan mulut dengan tangan yang terkontaminasi, maka virus dapat dengan mudah masuk ke tubuh kita.
6. Gunakan masker dengan benar hingga menutupi mulut dan hidung ketika Anda sakit atau saat berada di tempat umum.
7. Buang tisu dan masker yang sudah digunakan ke tempat sampah dengan benar, lalu cucilah tangan Anda.
8. Menunda perjalanan ke daerah/ negara dimana virus ini ditemukan.
9. Hindari bepergian ke luar rumah saat Anda merasa kurang sehat, terutama jika Anda merasa demam, batuk, dan sulit bernapas. Segera hubungi petugas kesehatan terdekat, dan mintalah

bantuan mereka. Sampaikan pada petugas jika dalam 14 hari sebelumnya Anda pernah melakukan perjalanan terutama ke negara terjangkit, atau pernah kontak erat dengan orang yang memiliki gejala yang sama. Ikuti arahan dari petugas kesehatan setempat.

10. Selalu pantau perkembangan penyakit COVID-19 dari sumber resmi dan akurat. Ikuti arahan dan informasi dari petugas kesehatan dan Dinas Kesehatan setempat. Informasi dari sumber yang tepat dapat membantu melindungi dari penularan dan penyebaran penyakit ini.

Pengertian Hotel dan Klasifikasi Bintang

Kata Hotel berasal dari bahasa Perancis yaitu *hostel* artinya “tempat penampungan buat pendatang” atau “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Oleh sebab itu, keberadaan hostel untuk menyediakan kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara. Hostel inilah cikal bakal hotel yang ada sekarang ini. Hotel merupakan pendukung dari beberapa kegiatan sektor pariwisata yang menyediakan sarana akomodasi dan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri.

Pengertian hotel berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel no KM 94/HK103/MPPT 1987 adalah sebagai berikut: “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah”.

Salah satu bagian yang sangat penting pada suatu hotel adalah *housekeeping department* karena merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan

diseluruh area hotel baik yang didalam maupun diluar gedung.

Pengertian umum dari *housekeeping* menurut Sugiarto dan Sri Sulartiningrum (1993: 203), “*Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel”.

Bagian operasional yang sangat penting diperhatikan dalam *Housekeeping Department Floor Section* adalah tenaga kerja yang terampil, jujur dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik terutama petugas *roomboy* yang bertugas menangani kebersihan, kerapian dan keindahan kamar.

Menurut Rumecko (2002: 7) *roomboy* dapat diartikan sebagai orang yang bertugas menjaga, merawat, membersihkan, serta merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi bersih, lengkap, indah, dan nyaman. Dalam membersihkan dan memelihara kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, *roomboy* memegang peranan penting bagi kelancaran, kebersihan dan pemasukan hotel. Oleh sebab itu, banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolaannya dilakukan oleh *roomboy*.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif (*descriptive research*) karena penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang bagaimana penerapan program CHSE yang sudah di tetapkan pemerintah melalui Kemenparekraf serta memberikan gambaran tentang permasalahan yang dihadapinya.

Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara,

penyebaran kuesioner dan dokumentasi.

1. Kuisisioner dan wawancara, dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan lembar kuisisioner kepada karyawan yang bekerja di hotel bintang 3 dan 4 yang ada di Berastagi dan wawancara kepada manajemen hotel.
2. Observasi, dalam penelitian ini dengan cara pengamatan secara langsung di daerah penelitian.
3. Dokumentasi, dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan literatur dari perpustakaan, informasi-informasi tertulis baik dari instansi terkait maupun berasal dari internet yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh data sekunder. Keseluruhan data dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Bintang 4, terdiri dari :

1. Hotel Sibayak Berastagi

Hotel Sibayak Internasional adalah sebuah resort bintang 4 yang terletak di dataran tinggi Berastagi, 60 kilometer atau satu setengah jam dengan mobil dari Medan, ibu kota provinsi Sumatera Utara. Hotel Sibayak di bangun di tanah 3,6 hektar tepat di kaki bukit Gundaling. Suhu berkisar dari yang sejuk 18 hingga 26 derajat Celcius sepanjang tahun. Hotel ini beralamat di Jl. Merdeka, Gundaling I, Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22156 Phone: (0628) 91301. Hotel Sibayak Internasional resor hanya 5 menit jalan kaki dari pasar buah lokal. Resor ini menawarkan Wi-Fi gratis di tempat umum dan 15 menit dengan mobil ke Lembah Gundaling. Sibayak Hotel dapat dicapai dalam waktu 15 menit berkendara dari Berastagi, di mana beberapa sumber air panas dapat ditemukan.

Kamar dilengkapi dengan TV kabel, kamar mandi dan area duduk. Pengereng rambut dan meja kerja juga tersedia. Sibayak Hotel memiliki kolam renang outdoor dan restoran dan bar. Layanan wisata di hotel ini menawarkan informasi tentang hiburan dan layanan penyewaan mobil.

Fasilitas Yang dimiliki di antaranya :

Outdoor

- Perabotan luar ruangan
- Fasilitas BBQ (Biaya tambahan)
- Teras
- Taman

Kolam renang dan pusat kesehatan

- Kolam renang
- Pijat seluruh tubuh
- Payung matahari
- Kursi berjemur
- Kolam dangkal
- Handuk
- Kolam Renang Outdoor
- Pijat (Biaya tambahan)
- Spa & Pusat Kesehatan (Biaya tambahan)

Kegiatan

- Berkuda Lokasi berbeda (Biaya tambahan)
- Hiking (Biaya tambahan)
- Rental sepeda (biaya tambahan)
- Karaoke (Biaya tambahan)
- Tenis Meja (Biaya tambahan)
- Biliar (Biaya tambahan)
- Taman Bermain Anak
- Lapangan Tenis (Biaya tambahan)

Layanan resepsionis

- Fasilitas ATM di-tempat
- Penitipan Bagasi
- Layanan Tiket
- Meja Layanan Wisata
- Penukaran Valuta Asing
- Resepsionis 24 Jam



Gambar Reception Hotel Sibayak

2. Hotel Sinabung Hill Berastagi

Sinabung Hills Berastagi terletak di Dataran Tinggi Karo Brastagi. Hotel ini menawarkan kolam renang outdoor, parkir pribadi gratis, dan fasilitas olahraga outdoor. Kamar-kamarnya menawarkan pemandangan lanskap dan gunung berapi yang masih aktif. Anda juga akan mendapat layanan kamar selama 24 jam. Tamu bisa menikmati kegiatan luar ruangan seperti tenis, squash dan paintball.

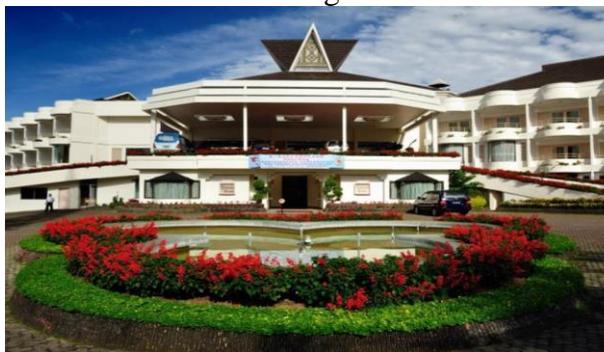
Sinabung Berastagi Hills memiliki kedai kopi dan restoran dengan tempat duduk outdoor yang menyajikan masakan lokal dan barat, bar dan karaoke juga tersedia sebagai fasilitas tambahan di hotel tersebut.



Gambar Hotel Sinabung

3. Hotel Grand Mutiara Berastagi

Hotel Grand Mutiara beralamat di Jl. Peceren No. 168, Berastagi, Sumatera Utara 22156, Indonesia. Nikmati pengalaman keindahan Berastagi melalui Grand Mutiara Hotel Berastagi. Pesona alam Sumatra, kenyamanan dengan fasilitas modern, layanan yang ramah, kamar tamu yang elegan, fasilitas ruang rapat dan ruang serba guna, makanan yang penuh cita rasa semuanya menyatu sempurna di Grand Mutiara Hotel Berastagi.



Gambar Grand Mutiara Hotel

4. Mieke Holiday Hotel Berastagi

Mieke Holiday adalah tempat yang sempurna untuk menemukan harta karun Sumatera Utara, baik dari sentuhan alam dan angin gunung yang segar di mana hotel resor ini terletak dengan interior alami tempat tinggal eksklusif, atau petualangan wahana dan permainan di Funland Theme Taman. Ada sesuatu untuk semua orang di keluarga di Mieke Holiday. Mieke Holiday menawarkan kepada tamu fasilitas hotel berlayanan lengkap yang menawarkan fasilitas mewah, akomodasi layanan lengkap, restoran berlayanan lengkap, dan layanan pribadi dan profesional tingkat tertinggi. Setiap kamar di Mieke Holiday mengikuti desain minimalis. Fasilitas lain yang tersedia adalah ruang rapat, fasilitas pertemuan dan ruang rapat pribadi dan lengkap kami menawarkan lingkungan bisnis yang penuh gaya yang memenuhi semua kebutuhan bisnis tamu.

Pemahaman Program CHSE Pada Karyawan Hotel Bintang 3 dan 4 di Kota Berastagi

Dari hasil kuiseioner yang di berikan kepada karyawan di bagian kantor depan dan housekeeping yang ada di hotel bintang 3 dan 4 di Kota Berastagi dapat di ketahui bahwa secara umum karyawan mengetahui program CHSE dari kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam rangka mengurangi dampak dari pandemic yang sangat mempengaruhi tingkat hunian hotel selama lebih setahun ini.

Manajemen hotel sangat mendukung program pemerintah tersebut dengan berkomitmen menerapkan pedoman yang tertuang dalam penjabaran pelaksanaan program CHSE diantaranya adalah :

1. Menyediakan Sarana Kebersihan di Area Loby dan Area tempat umum lainnya seperti

- Menyediakan sarana cuci tangan dan hand sanitizer
- Pembersihan ruang dan barang publik dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.
- Pembersihan dan kelengkapan toilet umum
- Menyediakan Tempat sampah bersih

2. Melakukan Protokol Kesehatan diantaranya :

- Menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, mencegah kerumunan
- Pemeriksaan suhu tubuh pada tamu yang berkunjung
- Memakai APD yang diperlukan
- Peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana
- Ruang publik dan ruang kerja dengan sirkulasi udara yang baik

3. Menyediakan Alat Keselamatan dasar seperti :

- Ketersediaan kotak P3K
- Ketersediaan alat pemadam kebakaran

- Ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi

4. Penerapan Ramah Lingkungan di area kerja seperti :

- Penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan
- Pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien, sehat demi menjaga keseimbangan ekosistem.
- Kondisi lingkungan sekitar asri dan nyaman, baik secara alami atau dengan rekayasa teknis
- Pemantauan dan evaluasi penerapan panduan dan SOP Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan

Pengaruh Penerapan Program CHSE Terhadap Tingkat Kunjungan Tamu Pada Hotel Bintang 3 dan 4 di Kota Berastagi

Setelah satu tahun lebih pandemic melanda seluruh dunia dan sangat berdampak pada usaha-usaha sektor pariwisata, maka pemerintah berusaha mencari solusi dengan program CHSE di semua unit usaha di bidang pariwisata. Salah satunya adalah di bidang perhotelan dengan memberikan penilaian program tersebut dan menerbitkan sertifikat bahwa usaha tersebut sudah berstandar CHSE dan penilaian tersebut di lakukan oleh auditor independent yang di tunjuk oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Pariwisata dan Ekonomi kreatif. Hal tersebut terbukti sangat membantu tingkat kepercayaan masyarakat untuk kembali berani menginap di hotel.

Program CHSE di rasakan sangat efektif dalam mendukung kembali naiknya tingkat hunian kamar yang ada di hotel-hotel di Berastagi terutama pada saat *Week End*.

PENUTUP

Simpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Umum Karyawan Hotel bintang 3 dan 4 yang ada di Kota Berastagi memahami Program CHSE adalah singkatan dari *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment* (Ramah lingkungan) yang di terapkan pemerintah pada usaha perhotelan.
2. Adanya Penerapan Protokol Kesehatan di setiap hotel bintang 3 dan 4 yang ada di kota Berastagi dengan di sediakan nya area cuci tangan dan hand sanitizer di area utama pintu masuk dan area tempat umum lainnya, penerapan pengecekan suhu tubuh pada setiap tamu yang datang dan adanya tanda jaga jarak di fasilitas umum hotel seperti area lobby.
3. Adanya Pengaruh yang di rasakan terhadap tingkat hunian kamar di hotel bintang 3 dan 4 di kota Berastagi setelah adanya program CHSE di terapkan oleh pemerintah, terutama dirasakan pada saat *Week end*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak hotel adalah :

1. Perlu adanya Komitmen yang baik dari pihak manajemen dalam menjalankan program CHSE yang di terapkan pemerintah di bidang usaha Perhotelan.
2. Hendaknya pemerintah daerah setempat juga memberikan pengawasan yang melekat terkait dengan program CHSE ini agar berjalan dengan baik di hotel hotel yang ada di kota wisata Berastagi sehingga terjadi sinergi yang baik dan akan memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan pariwisata di kota Berastagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Rumekso. (2009). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiarto. E. & S.Sulartiningrum. (2003). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Sulastiyono. A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Nusa. P. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen*, cetakan pertama, Penerbit : Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Kemenkes No. HK. 01. 07/ Menkes /382 /2020 Tentang Protokol Kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.