

**PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS *CLEANLINESS*,
HEALTH, *SAFETY* dan *ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* di BAGIAN
KAMAR DEPARTEMEN TATA GRAHA HOTEL ASTON PASTEUR
BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata-1
Program Studi Akomodasi dan Katering
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung**



Disusun oleh :

ELZABADINA HARIKATIGA

201721932

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY* dan *ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* di BAGIAN KAMAR DEPARTEMEN TATA GRAHA HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

NAMA : Elzabadina Yatniel Harikatiga
NIM : 201721932
PROGRAM STUDI : Studi Akomodasi dan Katering

Pembimbing I



Dr. Ananta Budhi Danurdhara, BA., M.Sc., CPM

NIP. 19750611 200212 1 001

Pembimbing II



Drs. Dede Kuswandi M.Hum.

NIP. 19651026 199703 1 001

Bandung, 1 September 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung

Faisal, MM.Par..CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Elzabadina Yatniel Hatikatiga
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 25 September 1999
NIM : 201721932
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY* dan *ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* di BAGIAN KAMAR DEPARTEMEN TATA GRAHA HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19”** ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan – peraturan terkait lainnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – bernarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 30 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

Elzabadina Harikatiga
201721932

ABSTRACT

Cleanliness, health, safety, and environment sustainability is a government program to suppress the spread of the COVID-19 virus in the tourism industry, in which there is a hotel business. In implementing the Cleanliness, health, safety, and environment sustainability based health protocol, the Aston Pasteur Bandung hotel applies a procedure that is divided into these four aspects, especially for the housekeeping department. Also, this study was made to determine the health protocol procedures carried out by the Aston Pasteur Bandung hotel. This study uses the theory from the Ministry of Tourism (2020) and the duties and responsibilities of the housekeeping department according to Fadli (2017:8). With five participants, the research method used is descriptive qualitative. The results is show that the implementation of the CHSE-based health protocol can be said to be good and orderly and structured, and is evidenced by the fulfillment of all indicators of the CHSE-based health protocol implementation procedure issued by the ministry of tourism.

Key Word : *Cleanliness, health, safety, environment sustainability, Hotel*

ABSTRAK

Cleanliness, health, safety, dan environment sustainability merupakan program pemerintah dalam rangka pencegahan penyebaran virus Covid-19 pada industry pariwisata yang di dalamnya terdapat usaha hotel. Dalam pelaksanaan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, health, safety, dan environment sustainability*, hotel Aston Pasteur Bandung menerapkan prosedur yang terbagi dalam keempat aspek tersebut khususnya untuk bagian kamar departemen tata graha. Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prosedur protokol kesehatan yang dilakukan hotel Aston Pasteur Bandung. Penelitian ini menggunakan teori dari Kementrian Pariwisata (2020) serta tugas dan tanggung jawab bagian kamar departemen tata graha menurut Fadli (2017:8). Dengan lima orang partisipan, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, health, safety, dan environment sustainability* dapat dikatakan sudah baik dan teratur serta terstruktur, dan dibuktikan dengan terpenuhinya seluruh indicator prosedur pelaksanaan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, health, safety, dan environment sustainability* yang dikeluarkan oleh kementrian pariwisata.

Kata Kunci : *Cleanliness, health, safety, environment sustainability, Hotel*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang selalu melimpahkan hikmat dan karunia-Nya atas berkat dan izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya dengan mengangkat judul **“PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY* dan *ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* di BAGIAN KAMAR DEPARTEMEN TATA GRAHA HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan di lingkup hotel Aston Pasteur Bandung sesuai dengan prosedur panduan yang di keluarkan kementerian pariwisata. Selain itu skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa/I tingkat akhir di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih serta penghargaan setinggi – tingginya kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Yanni Sahulata dan Bapak Desmon Harikatiga yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti
3. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE, MM.Par., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung

4. Dr. Ananta Budhi Danurdhara, BA., M.Sc. selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh dedikasi dan kesabaran hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini
5. Drs. Dede Kuswandi M.Hum. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh dedikasi dan kesabaran hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini
6. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan Program Studi Akomodasi dan Katering
7. Bapak Jehezkiel Lofani Mengko, selaku *executive housekeeping* dan seluruh staff departemen *housekeeping* hotel Aston Pasteur Bandung
8. Melati, Winne, Dinday, Icha dan Satria selaku teman terdekat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh rekan mahasiswa/i Semester 8 Studi Akomodasi dan Katering angkatan 2017
10. Pihak – pihak terkait yang telah mendukung serta membantu dalam penyusunan skripsi ini
11. Untuk diri sendiri, terimakasih sudah mampu bertahan, berjuang dan berusaha sekuat dan sebisa saya. Tidak menyerah walaupun banyak tantangan dan godaan untuk berhenti, terima kasih karena sudah mampu tetap kuat sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna penyempurnaan isi dari penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Bandung, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Housekeeping</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
4. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
E. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.

F. Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

No		Halaman
TABEL 1	: PENELITIAN TERDAHULU	17
TABEL 2	: INFORMAN SUMBER DATA KUALITATIF	21
TABEL 3	: JADWAL PENELITIAN	31

DAFTAR GAMBAR

No	Halaman
GAMBAR 1 : KERANGKA PEMIKIRAN	18
GAMBAR 2 : TRIANGULASI DATA	27

DAFTAR LAMPIRAN

No		Halaman
LAMPIRAN 1	: <i>MATRIKS OF VARIABLE</i>	51
LAMPIRAN 2	: INSTRUMEN PENELITIAN	53
LAMPIRAN 3	: SURAT IJIN PENELITIAN	55
LAMPIRAN 4	: SURAT KETERANGAN PENELITIAN	56
LAMPIRAN 5	: TRANSKRIP <i>GOOGLE FORM</i> INFORMAN SATU	57
LAMPIRAN 6	: TRANSKRIP <i>GOOGLE FORM</i> INFORMAN DUA	61
LAMPIRAN 7	: TRANSKRIP <i>GOOGLE FORM</i> INFORMAN TIGA	65
LAMPIRAN 8	: TRANSKRIP <i>GOOGLE FORM</i> INFORMAN EMPAT	69
LAMPIRAN 9	: TRANSKRIP <i>GOOGLE FORM</i> INFORMAN LIMA	73
LAMPIRAN 10	: HASIL TURNITIN	77
LAMPIRAN 11	: BIODATA MAHASISWA	78

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2016). *Merode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asra, S. (2013). *Metode Pembelajaran*. Bandung: Wacana Prima.
- Brook, R. H. (2015). *Redefining health care system*. Santa Monica: The RAND Corporation.
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huda, M. (2016). *Model - Model Pengajaran dan Pembelajaran: Isu -isu metodelis dan Paradigmatis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Indonesia, M. K. (2021, Februari 8). *persi.or.id*. Retrieved from kmk446: <https://persi.or.id/wp-content/uploads/2021/02/kmk446-2021.pdf>
- Iwam Sukoco, D. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Manggu Makmur.
- Lien Maulina, N. D. (2021). Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) Pada Industry Perhotelan di Kota Bandung. *Open Jurnal Sistem Vol. 5 No. 8*, 5019 - 5028.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Morelli, J. (2011). Environmental Sustainability: A Definition of Environmental Professionals. *RIT Scholar Works Vol 1*, 1-9.
- Ramadhan, D. I. (2020, November 15). *detikNews*. Retrieved from news.detik.com: <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5255739/tumbang-akibat-covid-19-sejumlah-hotel-di-jabar-tutup-dan-dijual>
- Ranawati, N. K. (2021, Februari 20). *ayobandung.com*. Retrieved from <https://ayobandung.com/read/2021/02/20/191254/dalam-dua-pekan-covid-19-kota-bandung-meningkat-1-440-kasus>
- Rejeki, S. (2015). *Sanitasi, Hygiene Dan Kesehatan &Keamanan Kerja (K3)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rina Tri Handayani, D. A. (Juli 2020). PANDEMI COVID-19, RESPON IMUN TUBUH, DAN HERD IMMUNITY. *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal Volume 10 No. 3*, 373-380.
- Riyanto, B. (2010). *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan, ed. 4*. Yogyakarta: BPFE.
- Satori, D. d. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Soehatman, R. (2013). *Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja OHSAS 18001*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Sucipto C, D. (2013). *Kemaman Pangan : Untuk Kesehatan Manusia*. . Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Surono, I. S. (2016). *Pengantar Keamanan Pangan untuk Industri Pangan. I ed*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah : Desa Pustaka Indonesia.
- Wahyudi, N. A. (2021, Januari 11). *ekonomi.bisnis.com*. Retrieved from <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210111/12/1341149/tutup-tahun-2020-kerugian-sektor-pariwisata-rp10-triliun-lebih>
- Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.