

**PELATIHAN PENERAPAN CHSE BAGI SDM
PEMANDIAN ALAM GRACIA SURYA MANDIRI,
DESA CIKONDANG, KABUPATEN SUBANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Studi pada
Program Diploma IV



Oleh :

Adinda Belasky Cahyani

Nomor Induk : 201721763

JURUSAN KEPARIWISATAAN

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

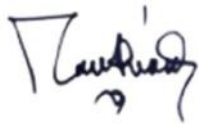
JUDUL PROYEK AKHIR

**PELATIHAN PENERAPAN CHSE BAGI SDM PEMANDIAN ALAM GRACIA
SURYA MANDIRI, DESA CIKONDANG, KABUPATEN SUBANG**

Nama : Adinda Belasky Cahyani
NIM : 201721763
PROGRAM STUDI : Manajemen Destinasi Pariwisata

Pembimbing I,

Pembimbing II,



DRA. YANTHI ADRIANI, M.Si.

DR. MOCH. LIGA SURYADANA, M.Si

NIP. 19580426 199203 2 001

NIP. 19600504 198503 1 001

Bandung, 1 Juli 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

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

NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Adinda Belasky Cahyani
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 9 Agustus 1994
NIM : 201721765
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisataan
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: Pelatihan Penerapan Chse Bagi Sdm Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri, Desa Cikondang, Kabupaten Subang
2. ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/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.
4. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/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 Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
5. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Adinda Belasky Cahyani

NIM 201721763

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada hadirat Allah atas berkatnya yang melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang merupakan syarat kelulusan dalam menempuh studi pada Program Diploma IV Jurusan Kepariwisata Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dengan judul,

“PELATIHAN PENERAPAN CHSE BAGI SDM PEMANDIAN ALAM GRACIA SURYA MANDIRI DESA CIKONDANG, KABUPATEN SUBANG”.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung kedalam pembuatan Proposal Usulan Proyek Akhir ini, dengan demikian peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. sebagai Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Wisnu Rahtomo, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Kepariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Sugeng Hermanto, S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Program Studi di Manajemen Destinasi Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Ibu Drs. Yanthi Adriani, M.Si selaku pembimbing I peneliti yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti, serta memberikan banyak masukan dan saran kepada peneliti.
6. Bapak Dr. Moch. Liga Suryadana, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta mengoreksi dan memberikan ide dalam penelitian Proposal Usulan Proyek Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

8. Kepada orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan melalui doa – doa dan kasih sayangnya hingga peneliti mampu menyelesaikan Proposal Usulan Proyek Akhir ini.
9. Seluruh saudara dan semua teman – teman khususnya teman – teman Manajemen Destinasi Pariwisata atas bantuan dan dukungan sampai Proposal Usulan Proyek Akhir ini selesai.
10. Kepada Seluruh pihak yang tidak dapat untuk diucapkan satu persatu, terimakasih atas semua dukungan dalam pembuatan Proposal Usulan Proyek Akhir ini.

Peneliti dengan seluruh kerendahan hatinya sadar bahwa terdapat beberapa hal yang mungkin kurang berkenan dikarenakan pengetahuan peneliti yang masih terbatas oleh pengalaman peneliti sehingga mungkin adanya ketidak sempurnaan dalam pembuatan Proposal Usulan Proyek Akhir ini. Apabila ada kritik dan saran yang dapat membangun maka akan peneliti terima agar menciptakan hasil yang lebih baik. Semoga Proposal Usulan Proyek Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Bandung, Juli 2021

Peneliti

ABSTRAK

KEMENPAREKRAF pada tahun 2020 mengeluarkan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) sebagai salah satu upaya untuk tetap memberika pengalaman berwisata yang berkualitas di tengah pandemic COVID 19. Pemandian Gracia Surya Mandiri adalah salah satu daya Tarik wisata yang sudah memiliki sertifikat tersebut. Sebelum adanya sertifikasi CHSE, terdapat beberapa ketidakpuasan yang dikeluhkan oleh wisatawan terkait masalah kebersihan dan keamanan. Dengan adanya sertifikasi CHSE, terdapat berbagai persiapan yang dilakukan pengelola salah satunya adalah memberikan pelatihan kepada Sumber Daya Manusia mereka terkait penerapan CHSE. Menggunakan teori terkait pelatihan Sumber Daya Manusia dengan indikator penilaian adalah standar CHSE, peneliti ingin melihat apakah ada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan di pemandian ini sehingga masalah yang sebelumnya ada dapat terpecahkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan alat analisa yakni triangulasi. Pada akhirnya, hasil dari penelitian ini adalah evaluasi pelatihan penerapan CHSE bagi Sumber Daya Manusia sehingga tercapai peningkatan kualitas kinerja Sumber Daya Manusia dan dapat memenuhi kebutuhan pengunjung.

Kata Kunci : *Pelatihan, CHSE, SDM, Pemandian Alam*

ABSTRACT

KEMENPAREKRAF in 2020 issued a CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) certification as an effort to continue to provide a quality tourism experience in the midst of the COVID 19 pandemic. Gracia Surya Mandiri Bath is one of the tourist attractions that already have the certificate. With the CHSE certification, there are various preparations made by managers, one of which is providing training to their Human Resources regarding the implementation of CHSE. Using theories related to Human Resources training with assessment indicators that are CHSE standards, researchers want to see if there is an increase in performance and quality of service in this bath so that problems that previously existed can be solved. This study uses a qualitative method with an analytical tool that is triangulation. In the end, the result of this research is the evaluation of training on the application of CHSE for Human Resources so that the quality of Human Resources performance is improved and can meet the needs of visitors. is something that must be created by the manager of a tourist attraction. Travel satisfaction can be created if visitors get quality service and their needs can be met during the trip which is accommodated by the availability of supporting facilities. CHSE certification is one of the government's breakthroughs in improving the quality of services at Tourist Attractions so that visitors get a quality travel experience. CHSE can be applied effectively, Human Resources are required to understand and master several competencies related to aspects of cleanliness, health, safety and environmental sustainability. Therefore, the managers of tourist attractions need to provide training for their Human Resources so that they are able to have these competencies. The purpose of this study was to identify the forms, standards, shortcomings, and advantages of training in the application of CHSE for Human Resources. Researchers used qualitative methods using triangulation as an analytical tool. The result of this research is a study on the implementation of CHSE training for Human Resources in order to achieve an increase in the quality of Human Resources performance and can meet the needs of visitors.

Keywords : *Training, CHSE, Human Resource, Hot Spring*

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Pengumpulan Data.....	23
C. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	24
D. Analisis Data.....	25
E. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	26
F. Jadwal Penelitian.....	27
BAB IV.....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Lokus Penelitian.....	28
B. Hasil Penelitian.....	29
C. Pembahasan.....	1
BAB V.....	6
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6

A. Kesimpulan	6
B. Rekomendasi.....	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lingkup Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan	2
Gambar 2 Ulasan Pengunjung Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri pada Google Review.....	4
Gambar 3 Publikasi Agoda pada Tahun 2018 dan 2020 terkait Ulasan Pengunjung atas Timbulnya Alergi setelah Berendam	5
Gambar 4 Publikasi Google terkait Ulasan Pengunjung atas Suhu Kolam Rendam	6
Gambar 5 Publikasi Traveloka terkait Ulasan Pengunjung atas Kebersihan Kolam Rendam	6
Gambar 6 Penunjuk Jalur Evakuasi	30
Gambar 7 SOP Pemberian CPR.....	31
Gambar 8 Papan Informasi Alergi	32
Gambar 9 Papan Penggunaan Kolam Rendam	36
Gambar 10 Penyediaan Tempat Sampah	38
Gambar 11 Standar Grooming	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Indikator CHSE untuk Usaha Pariwisata (Daya Tarik Wisata)	17
Tabel 2 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3 Hasil Observasi Bentuk Pelatihan dan Standar Penerapan CHSE bagi SDM Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri.....	1
Tabel 4 Bentuk dan Standar Pelatihan Penerapan CHSE	1
Tabel 5 Rekomendasi Pelatihan Bagi SDM Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri.....	1

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Kerangka Berpikir.....	22
Diagram 2 Struktur Organisasi PT Gracia Surya Mandiri.....	28
Diagram 3 Jumlah Pengunjung Pemandian Gracia Surya Mandiri Berdasarkan Tujuan Kunjungan.....	50
Diagram 4 Persentase Jenis Pengunjung Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri Berdasarkan Tujuan Kunjungan.....	51
Diagram 5 Kebutuhan Pengunjung Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri	52

DAFTAR PUSTAKA

Alamsjah, Iqbal (2015). *PERMENPAR No. 27 tahun 2015 Pasal 1 ayat 2 . Indonesia : Lembaran Negara Republik Indonesia*

Andayani, Ayu Triworo (2021, April 20). Pemandian Air Panas dan Eksklusif di Gracia Spa Resort. Diakses dari <https://ngetripkemana.com/gracia-spa-resort/>

Darari, Muhammad, (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. JSMB, 65. <http://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb>

Dessler, Gary (2020). *Human Resource Management Sixteenth Edition*, Pearson, Florida

Hadari, Nawawi (2003), *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

KEMENPAREKRAF (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata. Indonesia : Sosialisasi*

KEMENPAREKRAF (2020). *Model dan Proses Verifikasi & Sertifikasi CHSE. Indonesia : Sosialisasi*

KEMENPAREKRAF (2020). *PERMEN PAREKRAF No. 13 Tahun 2020. Indonesia : Lembaran Negara Republik Indonesia*

KEMENPAREKRAF (2020). *RENCANA INDUK PENGEMBANGAN PARIWISATA NASIONAL 2020-2024*

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsjah, Iqbal (2015). *PERMENPAR No. 27 tahun 2015 Pasal 1 ayat 2 . Indonesia : Lembaran Negara Republik Indonesia*
- Andayani, Ayu Triworo (2021, April 20). Pemandian Air Panas dan Eksklusif di Gracia Spa Resort. Diakses dari <https://ngetripkemana.com/gracia-spa-resort/>
- Darari, Muhammad, (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. JSMB, 65. <http://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb>
- Dessler, Gary (2020). *Human Resource Management Sixteenth Edition*, Pearson, Florida
- Hadari, Nawawi (2003), *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- KEMENPAREKRAF (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata. Indonesia : Sosialisasi*
- KEMENPAREKRAF (2020). *Model dan Proses Verifikasi & Sertifikasi CHSE. Indonesia : Sosialisasi*
- KEMENPAREKRAF (2020). *PERMEN PAREKRAF No. 13 Tahun 2020. Indonesia : Lembaran Negara Republik Indonesia*
- KEMENPAREKRAF (2020). *RENCANA INDUK PENGEMBANGAN PARIWISATA NASIONAL 2020-2024*

Susan, D. McClelland (2002). *A Training Needs Assesment for the Uunited Way of Dunn County Wisconsin*, The Graduate School University of Wesconsin Stout

Umar, Husein (2015). *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama

Untoro, Joko (2015). *Cara-Cara Pengumpulan Informasi Formal*. Kawah Media

UNWTO (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destination*, UNWTO, Spain

UNWTO (2017). *Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destination*, UNWTO, Spain

Wirartha, Made (2006). *Pedoman Penelitian Usulan Penelitian*, Gramedia Pustaka Utama