

**PENERAPAN KEBERSIHAN ATAU *CLEANLINESS*
PADA KAMAR DI PARADISE HOTEL GOLF & RESORT
LIKUPANG**

SKRIPSI

BARBIE GABRIELLA CEBING TAMBENGI

18071004



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

MANADO

2022


LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN KEBERSIHAN ATAU *CLEANLINESS* PADA KAMAR DI
PARADISE HOTEL GOLF & RESORT LIKUPANG**


BARBIE GABRIELLA CEBING TAMBENGI

Telah memenuhi persyaratan dan diterima oleh komisi pembimbing

Pembimbing I


Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

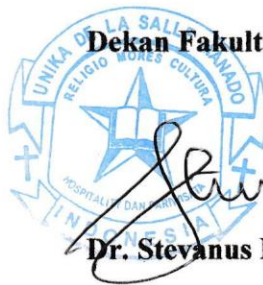
Pembimbing II


Yelly Walansendow, SE., S.ST.Par., M.Si.

Manado, 10 Agustus 2022

Fakultas Pariwisata

Universitas Katolik De La Salle Manado



Dekan Fakultas Pariwisata


Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata


Machiko N. Indriyanto, S.E.Par., M.Par.

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN KEBERSIHAN ATAU CLEANLINESS PADA KAMAR DI

PARADISE HOTEL GOLF & RESORT LIKUPANG

BARBIE GABRIELLA CEBING TAMBENGI

18071004

Telah diujikan di depan komisi penguji

Pada tanggal 10 Agustus 2022

Komisi Penguji


Pembimbing


Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.



Yelly Walansendow, SE., S.ST.Par., M.Si.

Penguji


Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M.



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.

Skripsi ini telah diterima sebagai sebagian persyaratan

Untuk meraih gelar Sarjana


Mengetahui,

Dekan Fakultas Pariwisata




Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata


Machiko N. Indriyanto, S.E.Par., M.Par.

ABSTRACT

The tourism sector in Indonesia, which from year to year gives positive impacts on regional development in Indonesia, is also used as a valuable state asset because it is able to increase regional development. The impact of the tourism sector, namely the development of regions in Indonesia, is clearly seen in areas that have tourism destinations, especially tourism destinations that are equipped with supporting facilities for regional tourism such as hotels as accommodation service businesses. The impact of the pandemic that occurred in Indonesia in early 2020 had an impact on the operational processes of all existing tourism business services, including accommodation services such as hotels. From these problems, the Ministry of Tourism and Creative Economy or Kemenparekraf as the government responsible for the tourism sector makes policies called the CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability) Guidelines to anticipate the negative impacts of the pandemic occurring in hotels, as well as to assist the hotel in rebuilding trust, security and comfort for guests who want to stay at the hotel. The purpose of this study was to find out how the application of cleanliness in the rooms at Paradise Hotel Golf & Resort Likupang was during the pandemic. In this study, researchers used qualitative research methods using two data sources, namely primary and secondary data. The research technique used in this study uses purposive sampling, where the sample of participants selected in this study are managers, employees and guests who have stayed at Paradise Hotel Golf & Resort. The results of this study indicate that the application of cleanliness in the rooms at Paradise Hotel Golf & Resort has actually been implemented quite well.

Keywords: *Implementation, Cleanliness, CHSE, Hotel, Room.*

ABSTRAK

Sektor pariwisata Indonesia yang dari tahun ke tahun memberikan dampak positif terhadap perkembangan daerah yang ada di Indonesia turut dijadikan sebagai aset berharga negara karena mampu meningkatkan perkembangan daerah. Dampak dari sektor pariwisata yakni berkembangnya daerah di Indonesia ini terlihat jelas pada daerah yang memiliki destinasi pariwisata, terlebih khusus destinasi pariwisata yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang penyelenggaraan pariwisata daerah seperti hotel sebagai usaha jasa akomodasi. Akibat dari pandemi yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 2020 berdampak terhadap proses operasional semua jasa usaha pariwisata yang ada, tak terkecuali usaha jasa akomodasi seperti hotel. Dari permasalahan tersebut, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif atau Kemenparekraf selaku pemerintah yang bertanggung jawab terhadap sektor Pariwisata membuat kebijakan-kebijakan yang dinamakan Panduan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability*) guna mengantisipasi dampak-dampak negatif pandemi terjadi di hotel, sekaligus dapat membantu hotel dalam membangun kembali kepercayaan, rasa aman dan nyaman tamu yang ingin menginap di hotel. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan kebersihan atau *cleanliness* pada kamar di Paradise Hotel Golf & Resort Likupang selama masa pandemi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana sampel partisipan yang dipilih dalam penelitian ini merupakan pengelola, karyawan dan tamu yang pernah menginap di Paradise Hotel Golf & Resort. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kebersihan pada kamar di Paradise Hotel Golf & Resort telah benar-benar dilaksanakan dengan cukup baik.

Kata Kunci: Penerapan, Kebersihan, CHSE, Hotel, Kamar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, Bunda Maria, dan Santo Yosep, atas berkat rahmat perlindungan dan cinta kasih Mereka, penyusunan tugas akhir atau skripsi peneliti dengan judul “Penerapan Kebersihan atau *Cleanliness* Pada Kamar di Paradise Hotel Golf & Resort Likupang” ini dapat terselesaikan.

Skripsi yang merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado ini tentunya tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk bimbingan, dukungan, serta saran dan doa selama proses penyusunan skripsi ini, terlebih khusus kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado dan dosen Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan, juga selaku dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par., selaku Kepala Program Studi Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Yelly A. Walansendow, SE., S.ST.Par., M.Si., selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan selama proses penyusunan skripsi.

5. Dosen Penguji, Roosalina H. Lucia, S.E., M.M., dan Oktavianus W. Samuel, S.E.Par., M.M.
6. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan banyak bantuan dan ilmu selama masa perkuliahan.
7. Keluarga, mami, papi, juga adik yang senantiasa selalu memberikan segala bentuk dukungan dan doa dari awal perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir atau skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat peneliti, Jessica, Hime, Oktavia, Brigita, Joel, Ekaristi, Syulie, Intan, Gabriela, Sutrian, Vincent, Louis yang selalu memberikan semangat dan dukungan, juga membantu dari awal hingga akhir proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Stevanus Xaverius Luntungan, S.Par., penyemangat dan pemberi dukungan, juga yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
10. Teman-teman di Kost Millennial, Bibi, Thesa, Fio, Niki, dan teman-teman bimbingan, Feli, Feisy, Cece, Anya, juga semua teman-teman angkatan 2018.

Manado, 27 Juli 2022

Peneliti



Barbie Gabriella Cebing Tambengi

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Katolik De La Salle Manado maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Komisi Pembimbing dan para Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penyimpangan ini, yang telah diperoleh karena karya tulis ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Manado, 10 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Barbie Gabriella Cebing Tambengi

NIM : 18071004

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kerangka Teoritis	9
2.1.1 Pariwisata	9
2.1.2 Hotel.....	10
2.1.3 CHSE	11
2.1.4 Ruang Lingkup Panduan CHSE.....	12

2.1.5	Penerapan	23
2.2	Penelitian Sebelumnya	23
2.3	Kerangka Pemikiran	26
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1	Pendekatan Penelitian.....	28
3.2	Objek Penelitian	29
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.2.2	Waktu Penelitian.....	30
3.3	Populasi dan Sampel	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel.....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Analisis Data	34
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Hasil Wawancara Dengan Pengelola	37
4.1.2	Hasil Wawancara Dengan Karyawan	40
4.1.3	Hasil Wawancara Dengan Tamu.....	42
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.2.1	Pengusaha atau Pengelola Fasilitas.....	47
4.2.2	Karyawan	49
4.1.3	Tamu	52
BAB V	57
PENUTUP	57

5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara yang datang ke Sulawesi Utara	3
Tabel 2.1 Daftar Kategori Panduan Lengkap Kemenparekraf	12
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	30

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	27
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	65
----------------	----

