

**PENERAPAN CHSE DALAM PELAYANAN
DI RESTORAN PARADISE HOTEL GOLF & RESORT LIKUPANG
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

BRIGITA CHAROLIEN RORI

17071021



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

MANADO

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN CHSE DALAM PELAYANAN
DI RESTORAN PARADISE HOTEL GOLF & RESORT LIKUPANG
PADA MASA PANDEMI COVID-19
BRIGITA CHAROLIEN RORI**

Telah memenuhi persyaratan dan diterima oleh komisi pembimbing

Pembimbing I


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

Pembimbing II


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

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 CHSE DALAM PELAYANAN

DI RESTORAN PARADISE HOTEL GOLF & RESORT LIKUPANG

PADA MASA PANDEMI COVID-19

BRIGITA CHAROLIEN RORI

17071021

Telah diujikan di depan komisi penguji


Pada tanggal 10 Agustus 2022

Komisi Penguji


Pembimbing

Penguji


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


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


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


Yelly A. Walansendow, S.E., S.ST.Par., M.Si.

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 has a positive impact on state revenue, especially for the government and the community in an area. However, the emergence of the Covid-19 pandemic has caused a decline in global economic performance in various sectors, one of which is the tourism sector. The impact of the Covid-19 pandemic has caused a decrease in the level of tourist visits so that they experience losses. To restore Indonesian tourism, the Government of Indonesia requires tourism businesses to implement and have a CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability) certificate in order to create confidence in the safety and comfort of tourists. The purpose of this study is to determine how the implementation of CHSE in services at the Paradise Hotel Golf & Resort restaurant during the Covid-19 pandemic. Researchers used qualitative research methods. The participants in this study were hotel managers, restaurant staff and restaurant guests. The research technique used in this study was purposive sampling. The results of this study indicate that the application of CHSE in restaurant services is considered successful because it increases confidence in the safety and comfort of guests.

Keywords: *CHSE, Restaurant, Service, Covid-19*

ABSTRAK

Sektor pariwisata di Indonesia memberikan dampak positif bagi pendapatan negara, khususnya bagi pemerintah dan masyarakat dalam suatu daerah. Namun kemunculan pandemi Covid-19 menyebabkan terjadinya penurunan kinerja perekonomian secara global di berbagai sektor, salah satunya adalah sektor pariwisata. Dampak pandemi Covid-19 menyebabkan menurunnya tingkat kunjungan wisatawan sehingga mengalami kerugian. Untuk memulihkan pariwisata Indonesia maka Pemerintah Indonesia mewajibkan pelaku usaha pariwisata untuk menerapkan dan memiliki sertifikat CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability) guna untuk menciptakan rasa percaya akan keamanan dan kenyamanan wisatawan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan CHSE dalam pelayanan di restoran Paradise Hotel Golf & Resort selama masa pandemi Covid-19. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Partisipan dalam penelitian ini adalah pengelola hotel, staf restoran dan tamu restoran. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan CHSE dalam pelayanan di restoran dinilai berhasil karena meningkatkan rasa percaya akan keamanan dan kenyamanan tamu.

Kata Kunci: CHSE, Restoran, Pelayanan, Covid-19

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Penerapan CHSE Dalam Pelayanan Di Restoran Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Pada Masa Pandemi Covid-19” dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Strata Satu (S1) Hospitality Dan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam penulisan skripsi ini, tentu tidak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis selama penulisan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., sebagai Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado dan sebagai Dosen Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par., sebagai Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado, Dosen Pembimbing Akademik dan sebagai Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.

4. Kepada para Dosen Penguji I Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M., Dosen Penguji II Yelly A. Walansendow, S.E., S.ST.Par., M.Si., sebagai penguji dalam sidang skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Orang tua, koko Andro dan cici Pingkan yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Judgeifa, Barbie, Kak Joel, Oktavia, dan Jessica yang selalu saling mendukung dan berjuang bersama.
8. Sahabat-sahabat terkasih Dea, Julia, dan Charity yang selalu menghibur dan selalu memberi semangat kepada penulis.
9. Rafelino Lengkong yang selalu membantu dalam setiap proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk pengembangan skripsi ini.

Manado, 10 Agustus 2022

Brigita Charolien Rori

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,



Brigita Charolien Rori

NIM : 17071021

LEMBAR PERNYATAAN

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teoritis	7
2.1.1 Pariwisata	7
2.1.2 Hotel.....	8
2.1.3 Restoran.....	9
2.1.4 CHSE	10
2.1.5 Ruang Lingkup CHSE	11
2.1.6 Penerapan	21
2.1.7 Pelayanan	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
BAB III.....	25

METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	26
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2.2 Waktu Penelitian	26
3.3 Partisipan Penelitian	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Analisis Data	29
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Penerapan CHSE Di Restoran Lounge Kasasa Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Pada Masa Pandemi Covid-19	43
4.2.2 Manfaat Penerapan CHSE Bagi Tamu Yang Datang Di Restoran Lounge Kasasa, Paradise Hotel Golf & Resort Likupang	45
BAB V	47
PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 4.1	Hasil Wawancara Dengan <i>F&B Manager</i>	32
Tabel 4.2	Hasil Wawancara Dengan <i>Restaurant Manager</i>	33
Tabel 4.3	Hasil Wawancara Dengan Staf Restoran.....	35
Tabel 4.4	Hasil Wawancara Dengan Tamu Restoran.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	55
Lampiran B.....	56
Lampiran C.....	59
Lampiran D	79

