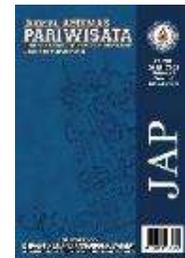


## Pelatihan Tata Kelola Pariwisata dengan Pendekatan CHSE bagi Pelaku Perhotelan di Kota Medan

Liyushiana<sup>1</sup>, A. Denny<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Politeknik Pariwisata Medan, Indonesia, email: [liyushiana@poltekparmedan.ac.id](mailto:liyushiana@poltekparmedan.ac.id)



### Informasi artikel

#### Sejarah artikel

Diterima : 10 November 2021  
Revisi : 14 November 2021  
Dipublikasikan : 15 Januari 2022

#### Kata kunci:

Training,  
Hotel,  
CHSE

### ABSTRAK

Pelatihan tata kelola pariwisata dengan pendekatan CHSE (*cleanliness, health, safety and environment sustainability*) diharapkan mampu memberikan solusi bagi pelaku perhotelan agar dapat mengimplementasikan standar kesehatan dan keamanan yang direkomendasikan pemerintah pada sektor akomodasi dan perhotelan. Metode yang dilakukan dalam pengabdian masyarakat berupa pelatihan ini adalah *classroom method* dan *field study*. *Classroom method* digunakan untuk memperkenalkan teori dasar terkait perkembangan pariwisata dan prinsip dasar CHSE pada industri perhotelan, sedangkan teknik *field study* dilakukan dengan mengajak peserta pelatihan berkunjung ke Roemah 28 yang merupakan salah satu fasilitas akomodasi ternama di Kota Medan. Tujuan pelaksanaan *field study* ini adalah sebagai ajang praktik implementasi CHSE secara langsung di lapangan. Hasil yang diperoleh menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan antusiasme peserta pelatihan untuk mengimplementasikan CHSE di lapangan. Kedepannya, diperlukan juga adanya kegiatan follow up, berupa monitoring sejauh mana peserta pelatihan sudah menerapkan CHSE dan apa saja kendala yang ditemui.

### ABSTRACT

#### *Tourism Governance Training with CHSE Approach for Hospitality Actors in Medan City*

*Tourism governance training with the CHSE approach is expected to be able to provide solutions for hoteliers in order to implement the health and safety standards recommended by the government in the accommodation and hospitality sector. The method used in community service in the form of this training is classroom method and field study. The classroom method is used to introduce basic theories related to tourism development and the basic principles of CHSE in the hotel industry, while the field study technique is carried out by inviting training participants to visit Roemah 28 which is one of the most popular accommodation facilities in Medan City. The purpose of this field study is to provide a practical arena for implementing the CHSE directly in the field. The results obtained indicate an increase in the knowledge and enthusiasm of the trainees to implement CHSE in the field. In the future, follow-up activities are also needed, in the form of monitoring the extent to which training participants have implemented the CHSE and what obstacles they encountered*

#### Keywords:

Pelatihan,  
Hotel,  
CHSE



## Pendahuluan

Pembangunan pariwisata di Kota Medan saat ini menunjukkan kecenderungan yang positif dan terus meningkat. Kota Medan memiliki keunikan dan daya tarik tersendiri di bidang pariwisata berkat banyaknya lokasi wisata yang bervariasi dan lokasi yang strategis dengan dinamika penduduk yang dinamis (Dalimunthe et al., 2020). Namun dampak dari Covid-19 yang melanda sejak akhir tahun 2019, tidak ayal membuat kondisi pariwisata di Indonesia memprihatinkan (Soehardi et al., 2020), termasuk untuk Kota Medan sendiri. Seperti diketahui bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang rawan dan cukup rapuh terhadap situasi yang tidak menguntungkan (Liyushiana et al., 2020), seperti bencana non alam seperti Pandemi COVID-19 ini.

Terkait adanya pandemi COVID-19 ini, terjadi perubahan *trend* wisata, dimana pelaku wisata diharapkan dapat merespon tuntutan protokol kesehatan yang diringi kebutuhan standar kebersihan dan perhatian terhadap lingkungan yang lebih besar. Dari sudut birokrat, sendiri trend ini kemudian diimplementasikan dalam bentuk program CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*). Salah satu bentuk program ini adalah adanya panduan pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan yang diterbitkan untuk beberapa sektor pariwisata, seperti hotel, homestay, objek/daya tarik wisata, dan usaha pariwisata lainnya (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020). Panduan ini ditunjukkan untuk diimplementasikan oleh pengelola serta karyawan pada industri pariwisata dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan akan produk dan pelayanan pariwisata yang terjamin bersih, sehat, aman dan ramah lingkungan, terutama pada masa pencegahan penyebaran COVID-19 saat ini. Sayangnya banyak pelaku wisata, terutama pada sektor perhotelan masih minim informasi terkait hal ini. Oleh sebab itu, diperlukan penyebaran informasi yang sistematis dan komprehensif agar masyarakat pelaku wisata menyadari dan mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip CHSE yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan di masa pandemi seperti saat ini.

Adapun solusi yang ditawarkan untuk menjadi jalan keluar atas permasalahan yang diungkapkan diatas adalah penyelenggaraan pelatihan tata kelola destinasi dengan pendekatan implementasi CHSE yang sesuai dengan panduan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Sedangkan target utama dalam pelaksanaan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kapasitas masyarakat, terutama pelaku perhotelan sehingga memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam tata kelola pariwisata yang menggunakan pendekatan CHSE. Dengan demikian diharapkan pariwisata di Kota Medan, terutama pada sektor perhotelan, dapat bersiap menyongsong pertumbuhan pariwisata dimulai ketika pandemi ini belum berakhir. Selain itu, harapannya standar yang telah ditetapkan dalam pendekatan CHSE agar dapat senantiasa digalakkan oleh masyarakat, walaupun pandemi nanti sudah usai, karena ketentuan CHSE telah mengacu pada prinsip kebersihan dan kesehatan yang direkomendasikan oleh World Health Organization (WHO) dan World Travel & Tourism Council (WTTC).

## Metode

Pelatihan Tata Kelola Pariwisata dengan Pendekatan CHSE bagi Pelaku Perhotelan di Kota Medan ini dilakukan secara intensif dengan metode luring yang tetap memperhatikan protokol kesehatan. Tahapan penyelenggaraan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

Tahap persiapan, meliputi kegiatan rapat bersama tim pelaksana dengan tim pendukung yang berasal dari Politeknik Pariwisata Medan dan dengan melibatkan peran Dinas Pariwisata Kota Medan;

Tahap pelatihan yang dilaksanakan selama 3 hari, yaitu pada 16 – 18 Desember 2020 dengan metode *classroom* dan *field study*

Tahap evaluasi dan pelaporan kegiatan, dengan cara mengevaluasi konten dan teknis penyelenggaraan kegiatan pelatihan serta pelaporan kepada institusi terkait, yaitu Politeknik Pariwisata Medan dan Dinas Pariwisata Kota Medan.

**Hasil dan Pembahasan**

Pelatihan ini dilakukan dengan sistem *classroom* dan *field study* dengan detail sebagai berikut:

- Waktu : Rabu – Jumat, 16-18 Desember 2020
- Tempat : 1. Pelatihan dasar dan teoritis di Hotel Le Polonia Medan  
 2. Field Study sebagai benchmarking di Roemah 28, Kota Medan

Agar peserta pelatihan mencapai tujuan pelatihan yang telah ditetapkan, maka disusunlah *rundown* kegiatan dengan ikut serta menghadirkan pakar-pakar pariwisata yang sudah ternama dan dikenal kompetensinya di Kota Medan. *Rundown* kegiatan pelatihan disusun selama 3 hari dengan detail sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Pelatihan

Pukul	Materi	PIC
Rabu, 16 Desember 2020		
08.00 – 09.00	Registrasi	Panitia
09.00 – 09.30	Pembukaan	MC
09.30 – 10.00	Kata Sambutan dan Pembukaan	Kepala Dinas Pariwisata Kota Medan: Drs. Agus Suriyono
10.00 – 12.00	Materi 1: Pelayanan Prima SDM Pariwisata dengan Implementasi CHSE	Dr. Femmy Indriani Dalimunthe, A.Md. Par, SE, M.Si, CHE
12.00 – 13.30	ISHOMA	
13.30 – 14.30	Materi 2: Tren Perjalanan Wisata di Masa New Normal	Solahuddin Nasution, SE, MSP
14.30 – 15.30	Materi 3: Menjadi Produk Unggulan pada Era New Normal	Dewi Juwita Purba
15.30 – 16.00	Closing	Panitia
Kamis, 17 Desember 2020		
08.00 – 08.30	Absensi Peserta	Panitia
08.30 – 08.40	Opening	MC
08.40 – 10.40	Materi 4: Potensi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Kota Medan	Drs. Agus Suriyono
10.40 – 12.00	Sesi Tanya Jawab	Moderator: Dewi Comala Sari, SE, M.SI
12.00 – 13.30	ISHOMA	
13.30 – 14.30	Materi 5: Tata Kelola Homestay dengan Konsep CHSE	Edy Syahputra Sitepu, SE, MSi Moderator: Dewi Comala Sari, SE, M.SI
14.30 – 15.30	Materi 6: Pelatihan Homestay: Pengetahuan Dasar, Pelayanan dan Pengelolaan Homestay	Achmad Zulham, Dipl.Hot, HE Moderator: Dewi Comala Sari, SE, M.SI
15.30 – 16.00	Closing	Panitia
Jumat, 18 Desember 2020		
07.00 – 08.00	Registrasi	Panitia
08.00 – 09.00	Perjalanan Hotel – Roemah 28 menggunakan 2 bus	Panitia
09.30 – 12.00	Pelatihan: Benchmarking & Best Practice Penerapan CHSE di Homestay	Koordinator Pendamping: Liyushiana, S.ST.Par, MM Tenaga Pendamping: Khairul Fuad Maulana, A.Md. Par & Muhammad Abizar Aulia, A.Md.Par
12.00 – 13.30	ISHOMA	
13.30 – 14.00	Penutupan	Liyushiana, S.ST.Par, MM
14.00 – 15.00	Kembali ke Hotel Le Polonia	Panitia

Sumber: Olahan penulis, 2021

Sedangkan peserta pelatihan pada kegiatan ini terdiri atas pelaku perhotelan yang berasal dari:

- |                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. Jangga House             | 4. Elton Guest House       |
| 2. DeAL Guest House Syariah | 5. O2 Residence Medan      |
| 3. Delihomestay             | 6. Balai Raya Aceh Sepakat |

- 7. Strawberry House
- 8. Wisma Nusantara
- 9. Bengawan Residence
- 10. Nidia Nugraha
- 11. Huber Apartment
- 12. Guesthouse 66
- 13. Amelia2 Guest House
- 14. Pondok Wisata Istana X
- 15. Aresidence Sei Padang
- 16. Penginapan Amiruddin

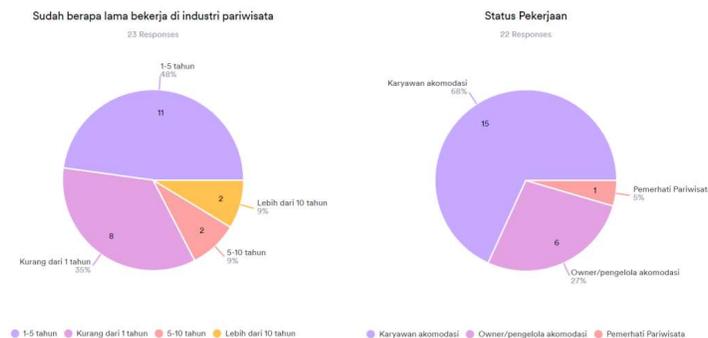
Dengan latar belakang peserta pelatihan yang berasal dari industri perhotelan, maka tidaklah sulit menyampaikan materi karena peserta dapat dengan mudah memahami istilah dan konsep teknis yang disampaikan. Namun demikian, dalam pelaksanaan teknis ini, turut diinformasikan beberapa informasi penting terkait perkembangan pariwisata, terutama di Kota Medan dan paparan teori yang terkait. Tujuannya adalah sebagai pondasi dasar pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan dapat terbentuk pada peserta pelatihan. Selanjutnya setelah classroom activity, peserta pelatihan diajak berkunjung ke salah satu fasilitas hotel di Kota Medan, yaitu Roemah 28 Kota Medan yang merupakan salah satu fasilitas akomodasi yang sedang *booming* dengan konsep *heritage* di Kota Medan. Dipilihnya Roemah 28 ini sekaligus sebagai ajang promosi aktivitas wisata heritage di Kota Medan yang cukup potensial (Liyushiana & Sianipar, 2017).



Gambar 1: Memperagakan Impelementasi Pendekatan CHSE pada Kamar Tidur Tamu  
 Sumber: dokumentasi penulis, 2020

Selanjutnya, ketika pelatihan berakhir, tim pelaksana menyebarkan kuesioner secara online dengan 4 aspek pertanyaan yang meliputi: (1) Karakteristik Peserta Pelatihan, (2) *Review* Teknis Pelaksanaan Pelatihan, (3) *Review* Materi Pelatihan, dan (4) Self Evaluation Implementasi CHSE di Fasilitas Akomodasi Masing-masing.

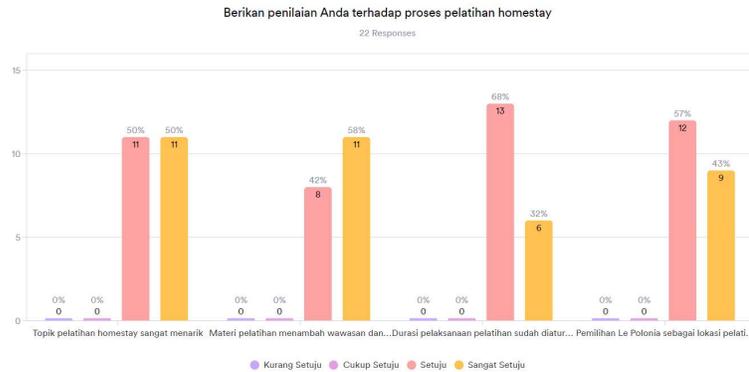
**Karakteristik Peserta Pelatihan**



Gambar 2. Karakteristik Peserta Pelatihan  
 Sumber: olahan penulis, 2021

Karakteristik peserta pelatihan pertama yang perlu diinformasikan bahwa dominan peserta pelatihan sudah berkecimpung di dunia pariwisata selama 1-5 tahun (48%), kurang dari 1 tahun (35%). Hal ini menunjukkan bahwa peserta pelatihan merupakan orang baru di dunia pariwisata. Hanya 9% yang mature di dunia pariwisata ditilik dari masa baktinya, yaitu 5-10 tahun dan dengan % yang sama sudah bekerja lebih dari 10 tahun. Dari status pekerjaan, diketahui bahwa 68% peserta pelatihan merupakan karyawan/pegawai di fasilitas akomodasi di Kota Medan, sebanyak 27% merupakan owner dan pengelola sarana akomodasi sedangkan sisanya 5% merupakan pemerhati pariwisata yang berniat untuk membuka homestay di Kota Medan.

**Review Teknis Pelatihan**



Gambar 3. Penilaian Terhadap Proses Pelatihan  
 Sumber: olahan penulis, 2021

Berdasarkan tabulasi diatas diketahui bahwa seluruh peserta pelatihan menyatakan kemenarikan topik tata kelola perhotelan dengan pendekatan CHSE sebagai konsep utama pelatihan ini dengan jumlah 50% menyatakan sangat setuju dan 50% setuju bahwa topik pelatihan kali ini menarik. Hasil yang serupa juga ditunjukkan untuk evaluasi materi pelatihan, dimana 58% menyatakan sangat setuju dan 42% setuju bahwa materi pelatihan menambah wawasan dan bermanfaat. Untuk durasi pelatihan, 32% menyatakan sangat setuju dan 68% menyatakan setuju bahwa durasi pelatihan sudah diatur sedemikian rupa sehingga mampu mendukung tercapainya tujuan pelatihan. Sedangkan untuk lokasi pelatihan sebanyak 43% menyatakan sangat setuju dan 57% setuju bahwa lokasi pelatihan (hotel Le Polonia dan Roemah 28) sudah dipilih dengan baik untuk menunjang penyelenggaraan pelatihan.

Selain menilai proses pelaksanaan pelatihan, peserta pelatihan juga diminta untuk memberikan *rating* kepada setiap pembicara dan tenaga pendamping pelatihan. Dari hasil perhitungan yang dilakukan diketahui rentang *rating* bagi para pakar pariwisata yang diundang sebagai pembicara ada pada rentang 4,76 – 4,91 dari nilai maksimal 5, maka dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan menyetujui pemilihan pakar-pakar tersebut dan merasa bahwa kesemua pembicara telah optimal dalam menyampaikan materi dengan teknik *delivery* yang baik.

**Review Materi Pelatihan**

Untuk mengecek pengetahuan peserta pelatihan, dilakukan juga evaluasi terkait materi pelatihan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Evaluasi Materi Pelatihan**

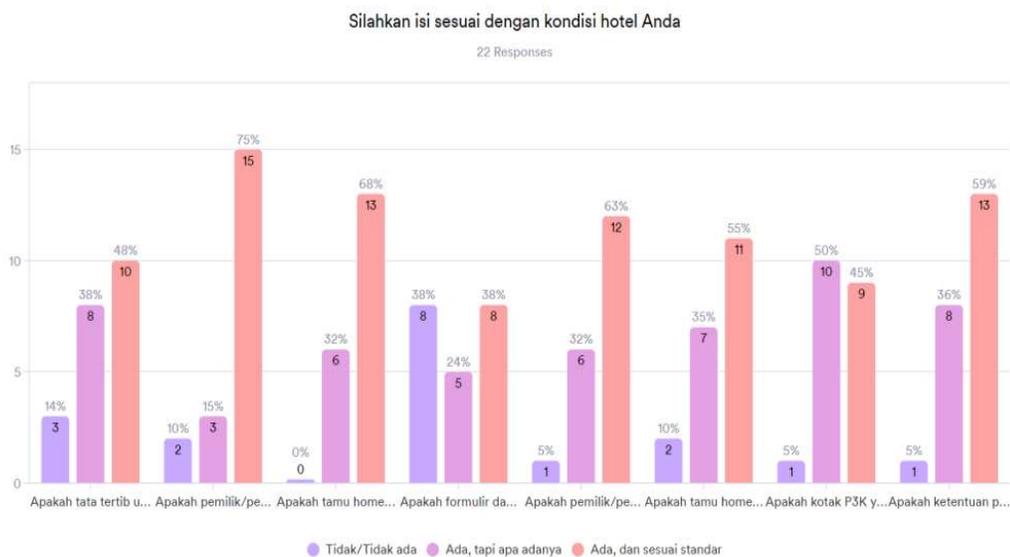
Pertanyaan	Persentase (%)	
	Jawaban Benar	Jawaban Salah
Pengertian homestay	74% menjawab benar	25% masih bingung mengenai konsep homestay dan hotel
Peringkat pariwisata Indonesia berdasarkan indeks TTCI 2019	48% sudah menjawab dengan benar bahwa Indonesia berada di peringkat 40	62% masih salah menjawab
Aplikasi khusus untuk pariwisata Kota Medan	68% menjawab benar, yaitu: Medan Tourism	32% menjawab pilihan yang salah
Sertifikasi CHSE	100% menjawab dengan benar	Tidak ada yang salah
Kondisi keselamatan	100% menjawab dengan benar	Tidak ada yang salah
Kriteria CHSE	65% menjawab dengan benar	35% menjawab pilihan yang salah
Lingkup CHSE pada homestay	70% memilih jawaban yang benar	30% memilih jawaban yang salah
Alur proses sertifikasi CHSE	14% memilih jawaban yang benar	86% memilih jawaban yang salah
Kriteria fasilitas akomodasi dan homestay berstandar ASEAN	29% memilih jawaban yang benar	71% memilih jawaban yang salah
Standar ASEAN untuk kamar mandi	41% memilih jawaban yang benar	59% memilih jawaban yang salah

Sumber: olahan penulis, 2021

Dari data pada tabel di atas, harus diakui bahwa pengetahuan teoritis peserta pelatihan masih perlu ditingkatkan, terbukti untuk beberapa pertanyaan mendasar bersifat teknis masih banyak peserta pelatihan yang belum mampu memberikan jawaban yang benar.

**Self Evaluation Implementasi CHSE pada Fasilitas Akomodasi**

Pada sesi ini, peserta diberikan 8 contoh pertanyaan yang harus diisi pada saat sertifikasi CHSE yang real di lapangan. Total seluruh pertanyaan CHSE adalah 79 butir, namun 8 butir yang disampaikan pada sesi evaluasi ini dipilih dan dianggap dapat mewakili semua kriteria CHSE pada fasilitas akomodasi. Berikut jawaban dari peserta pelatihan:



**Tabel 4. Hasil self evaluation Implementasi CHSE**

Sumber: olahan penulis, 2021

Berdasarkan hasil review mengenai penilaian diri (self evaluation) instrumen CHSE diketahui bahwa dominan peserta pelatihan menyatakan bahwa sarana akomodasi yang dimilikinya sudah memenuhi

aspek-aspek CHSE. Namun masih ada 1-38% menyatakan tidak memiliki fasilitas/sarana CHSE, terutama mengenai formulir CHSE dan keterlibatan pemilik/karyawan dalam penyelenggaraan CHSE. Sebanyak 8-10% juga masih menyatakan bahwa keberadaan fasilitas CHSE di tempat mereka masih seadanya. Oleh sebab itu, diusulkan agar ada keberlanjutan program dengan fokus penataan dan pengadaan sarana dan manajemen CHSE di lokasi hotel/sarana akomodasi lainnya.

### Simpulan

Setelah melaksanakan pelatihan ini dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan yang disusun dengan baik secara teknis dengan menampilkan pakar yang diakui kompetensinya dapat membawa dampak baik bagi capaian pembelajaran yang ditetapkan. Dalam pelatihan kali ini, peserta pelatihan sangat antusias dan merasa ditantang untuk mengimplementasikan pedoman CHSE pada industri perhotelan yang mereka geluti. Berdasarkan hasil *review* materi pelatihan, disarankan agar dilaksanakan pelatihan lanjutan dengan fokus pada: (1) Teori, konsep mengenai homestay dan perbedaannya dengan fasilitas akomodasi lainnya, (2) Standar ASEAN untuk homestay dan fasilitas akomodasi lainnya, (3) Kriteria Standar CHSE dan *Best Practice*-nya. Secara umum peserta meng-*apresiasi* pelatihan yang dianggap memperkenalkan pengetahuan praktis yang dapat langsung diimplementasikan dan berharap agar pelatihan seperti ini dapat berkelanjutan dengan adanya monitoring dari tim pelaksana mengenai sejauh mana implementasi CHSE telah diterapkan di fasilitas akomodasi masing-masing.

### Referensi

- Dalimunthe, F. I., Masatip, A., Liyushiana, & Rosari, D. (2020). Strategi Pengembangan Pasar Keramik Belawan sebagai Daya Tarik Wisata Belanja di Kota Medan. *Tourism Scientific Journal*, 5(2), 172–182.
- Fajri, D. D. (2020). Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel di Masa Tatanan Normal Baru. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(2), 59-65.
- Hermawan, H. (2021). Pendampingan Desa Wisata Garongan: Program Kerjasama Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 2(1), 33-52.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel* (Juli 2020).
- Liyushiana, Anggreni, C., Yanti, D., Nainggolan, H. C., Dalimunthe, F. I., Wulan, R. D., Elyanta, M., Denny, A., Sulthony, Z., Tamba, J. P., Rangkuti, E. P. S., Yunita, D., Tamba, R. N., Lingga, O. H., & Sumardi. (2020). *Pengantar Pariwisata dan Perhotelan* (Ngatemin (ed.)). Madenatera. <http://books.google.com/books?id=Kzxaq1D5-RcC&pgis=1>
- Liyushiana, & Sianipar, C. (2017). Pengelolaan Koridor Jalan Ahmad Yani Sebagai Daya Tarik Wisata Pusaka. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2), 45–59.
- Soehardi, S., Permatasari, D. A., & Sihite, J. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pendapatan Tempat Wisata dan Kinerja Karyawan Pariwisata di Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.31599/jki.v1i1.216>
- Supriyanto, S. (2021). Pengelolaan Hewan Qurban Dengan Protokol Kesehatan Dalam Rangka Pencegahan Penularan Covid-19. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 2(2), 84-92.