

**PENERAPAN CHSE UNTUK MENINGKATKAN
GUEST SATISFACTION DI HOTEL HOLIDAY INN
RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Pariwisata**



**Oleh
NI KADEK TIA PRATIWI
NIM 2257015032**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT
SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR
SARJANA TERAPAN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Pembimbing II,



Dr. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

**Tugas Akhir oleh Ni Kadek Tia Pratiwi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 16 Mei 2024**

Dewan Penguji,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002

Anggota,



Dr. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

Anggota,



Trianasari, M.M., Ph.D
NIP. 197006062002122002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan
Pariwisata

Pada :
Hari : Kamis
Tanggal : 16 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.A.Ak, M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul "Penerapan Chse Untuk Meningkatkan Guest Satisfaction Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan plagiarism atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam lingkungan keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiarism terhadap etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya.

Singaraja, 20 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Kadek Tia Pratiwi

NIM. 2257015032

PRAKATA

Penulis mengucapkan puji syukur kepada hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat belas kasih-Nya, penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENERAPAN CHSE UNTUK MENINGKATKAN GUEST SATISFACTION DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI”**. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama Proses penyusunan Tugas Akhir ini, banyak kesulitan dan masalah yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang membantu, mendorong dan berdoa untuk penulisan tugas akhir ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasi kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan dan sebagai Pembimbing satu yang telah bersedia mendukung dan mendorong penulis di tengah kesibukannya untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu dan membimbing dengan penuh kesabaran, kecermatan serta motivasi beliau sehingga tugas akhir ini dapat di selesaikan.
5. Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par., M.Par selaku pembimbing ke dua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan serta mendukung dan mendorong untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
6. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Seluruh anggota keluarga di rumah yang telah memberikan dukungan dan sport serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan utama bagi penulis mencapai keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Untuk rekan teman Mahasiswa kelas B yang selalu sport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
9. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena masih ada banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat agar laporan selesai menjadi lebih baik lagi dan memberi pembaca pengetahuan baru



Singaraja, 16 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Manfaat Teoritis	6
1.6.2 Manfaat Praktis.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2 Definisi Konsep.....	11
2.2.1 Guest Satisfaction.....	11
2.2.2 Konsep Penerapan CHSE.....	14
2.2.3 Model penelitian.....	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	18
3.4 Jenis dan Sumber Data	19
3.4.1 Jenis Data	19
3.4.2 Sumber Data	19

3.5 Metode Pengumpulan Data	20
3.5.1 Wawancara	20
3.5.2 Observasi	21
3.5.3 Dokumentasi	21
3.6 Metode Analisis Data	22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kebutuhan CHSE Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu	24
4.2 Penerapan CHSE di Holiday Inn Resort Baruna Bali	26
4.3 Penerapan CHSE Terhadap Kepuasan Tamu	33
Tabel 4.3 1 Review Online Travel Agent	34

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	36
Daftar Pustaka	38



DAFTAR TABEL

Table 1.1 Guest Rating Holiday Inn Resort Baruna Bali 2024.....	4
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	7



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2. 1 Support dalam General Cleaning	29
Gambar 4.2. 2 penyediaan Hand Sanitizer dan tempat pencucian tangan	30
Gambar 4.2. 3 Pelatihan Fire Drill dan penyediaan CCTV 24 jam	32
Gambar 4.2. 4 IHG engange system	33
Gambar 4.2. 5 pemilahan sampah	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Observasi dan Wawancara Mengenai CHSE	42
Lampiran 2. Foto penerapan CHSE di Hotel Holiday Inn Baruna Bali..	43
Lampiran 3. SOP Penerapan CHSE di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	45
Lampiran 4. Google Map Review	48

