

IMPLEMENTASI *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY* (CHSE) DI HOTEL SANTIKA PREMIERE BINTARO PADA ERA NEW NORMAL

Yuni Trisnawati, Ramang H Demolingo

Universitas Nasional Jakarta, Indonesia

Email: yunitrisnawati2815@gmail.com, ramang.demolingo@civitas.unas.ac.id

Abstrak

Penelitian memiliki tujuan untuk mengobservasi secara langsung bagaimana hotel business dalam menerapkan dan mengimplementasikan panduan Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability (CHSE) di Hotel Santika Premiere Bintaro pada Era New Normal. Termasuk pengaruhnya pada tingkat hunian dan rasa kepercayaan tamu untuk kembali menginap di Hotel Santika Premiere Bintaro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan penyebaran kuesioner melibatkan 103 responden untuk melihat pengaruh implementasi CHSE di Hotel Santika Premiere Bintaro pada Era New Normal (X) terhadap indikator bebas yaitu pada tingkat hunian (Y1) dan kepercayaan tamu untuk menginap kembali (Y2). Hasil output program SPSS diketahui nilai Sig. lebih kecil probabilitas 0,05 dapat diartikan ada pengaruh implementasi CHSE pada tingkat hunian dan kepercayaan tamu untuk menginap kembali di Hotel Santika Premiere Bintaro.

Kata Kunci: hospitality, implementasi CHSE, tingkat hunian, kepercayaan tamu, new normal

Abstract

The research aims to observe directly how business hotels implement and implement Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability (CHSE) guidelines at Santika Premiere Bintaro Hotel in the New Normal Era. Including its influence on occupancy rates and the sense of confidence of guests to return to stay at the Santika Premiere Bintaro Hotel. This study used a quantitative approach, with the distribution of questionnaires involving 103 respondents to see the effect of CHSE implementation at Santika Premiere Bintaro Hotel in the New Normal Era (X) on free indicators, namely on the occupancy rate (Y1) and guest confidence to stay again (Y2). The output of the SPSS program is known to know the value of Sig. less probability of 0.05 can be interpreted to mean that there is an influence of CHSE implementation on the occupancy rate and the confidence of guests to stay back at the Santika Premiere Bintaro Hotel.

Keywords: *hospitality, CHSE implementation, occupancy rate, guest trust, new normal*

Pendahuluan

Penyebaran kasus Covid-19 di China mengalami kenaikan setiap hari dan pucaknya antara Januari akhir sampai awal Februari 2020, sebagian besar dari Hubei dan provinsi sekitar. Lalu merambah sampai ke provinsi lain dan menyeluruh di China. Selain 7.736 laporan terkonfirmasi Covid-19 di China dan 86 laporannya datang dari negara seperti Taiwan, Thailand, Vietnam, Malaysia, Nepal, Sri Lanka, Kamboja, Jepang, Singapura, Arab Saudi, Korea Selatan, Filipina, India, Australia, Kanada, Finlandia, Prancis, dan Jerman pada 30 Januari 2020. Di Indonesia sendiri laporan pertama terkait Covid-19 pada 2 Maret 2020, hingga 31 Maret 2020 memperlihatkan laporan terkonfirmasi setidaknya 1.528 kasus dan 136 kasus kematian. Tingkat kematian Covid-19 di Indonesia sebesar 8.9% dan merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara (Udhyani et al., 2022).

Saat ini, pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sejak awal tahun 2020 membawa dampak negatif di berbagai sektor, salah satunya pariwisata yang mengalami penurunan yang cukup signifikan karena terbatasnya jumlah pengunjung, khususnya pariwisata yang dari luar negeri, dan banyak lokasi wisata yang harus ditutup sementara atau bahkan permanen (Valentina et al., 2021).

Di Indonesia sendiri salah satu destinasi yang diminati oleh wisatawan yaitu Bali juga terkena dampaknya. Bali juga dilanda wabah virus, yang mendatangkan malapetaka pada industri pariwisata pulau itu. Virus Covid-19 telah berdampak pada struktur ekonomi Indonesia. Pengaruh pandemi dirasakan di wilayah Bali, dan berdampak langsung pada kondisi ekonomi, khususnya bagi pekerja di industri pariwisata dan industri terkait. Banyak bisnis tidak beroperasi karena tidak sesuai dengan target mereka. Pandemi Covid19 telah melanda dunia dengan dampak yang luar biasa, kepada masyarakat global termasuk Indonesia, industri perhotelan, perjalanan, dan pariwisata paling terpuak oleh krisis ini (Dewi et al., 2022). Salah satunya perhotelan, bisnis perhotelan sangat terpuak dan memiliki pengaruh signifikan terhadap pandemi. Banyak hotel yang harus tutup karena sepi tamu, serta restoran dan fasilitas pertemuan yang sudah tidak digunakan lagi (Udhyani et al., 2022).

Penyebaran Corona Virus Disease (Covid – 19) keseluruhan dunia mengakibatkan berbagai macam dampak di berbagai sektor (Ningsi & Wibowo, 2022), untuk mengatasi masalah ini, pemerintah telah mengeluarkan peraturan yang mewajibkan semua bisnis dan hotel untuk mengikuti semua protokol kesehatan yang berlaku. Pemerintah juga merekomendasikan agar setiap hotel memiliki fasilitas pendukung penerapan protokol kesehatan, seperti alat pengukur suhu, rambu *physical distancing*, ruang isolasi, *sign capacity*, penyediaan *hand sanitizer* di area tertentu, dan lain-lain, agar tetap beroperasi. Di tengah merebaknya pandemi Covid19, pembatasan sosial berskala besar diterapkan di Indonesia. Pandemi memberi sektor pariwisata waktu paling sulit untuk pulih, menurut data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, jumlah wisatawan mancanegara ke Indonesia menurun dari Januari hingga Maret 2020 (Dewi, 2020). Pelaksanaan protokol kesehatan ini juga harus mendapatkan sertifikat pemerintah untuk lebih meyakinkan tamu bahwa hotel benar-benar aman untuk ditinggali.

Sertifikasi yang dimaksud adalah sertifikasi adalah CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*). Sertifikat ini akan menunjukkan bahwa pelaku usaha telah mengembangkan, menerapkan, dan meningkatkan protokol kesehatan di organisasinya. Selain itu, pengunjung dan masyarakat umum dapat merasa aman jika mengikuti pedoman protokol kesehatan CHSE, untuk mendapatkan sertifikasi ini para pelaku usaha tidak dikenakan biaya dan hanya perlu melengkapi persyaratan administrasi (Hutagalung & Sulistio, 2021).

Melihat dari pergerakan trend wisata saat ini tentunya peraturan dan penerapan CHSE ini sangat relevan. Pengunjung dan wisatawan sangat memperhatikan dan peduli terhadap factor kebersihan, kesehatan dan keselamatan, apalagi jika melihat sasaran market saat ini. Melihat perkembangan saat ini, generasi millennial bisa disimpulkan adalah pengonsumsi produk dan jasa pariwisata yang signifikan, seperti diungkapkan dalam jurnal Demolingo et al., (2021) millennial adalah segmen yang disukai di antara pemasar industri dan mereka adalah generasi yang mengutamakan pariwisata dan perhotelan pada daftar kegiatan yang harus dilakukan. Sebagai generasi dengan jadwal kerja yang padat, mereka lebih suka menghabiskan waktu luangnya dengan bersantai atau bersenang-senang seru. Apalagi Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan memiliki dari situs wisata berbasis pulau terbesar di dunia. Fitur topografi ini mendorong Indonesia tumbuh sebagai negara kepulauan sebagai destinasi wisatanya (Demolingo, et al., 2021).

Kebersihan hotel merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan. Di masa pandemi ini, semua orang peduli dengan kebersihan. Pengunjung akan memilih hotel berdasarkan kebersihan lingkungan sekitar dan fasilitasnya. Menjaga kebersihan akan berdampak positif terhadap penilaian tamu terhadap hotel. Dengan sertifikasi CHSE, diharapkan industri perhotelan akan lebih baik dalam menangani hygiene dan sanitasi, serta menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah dampak Covid-19 (Sofiani & Octariana, 2021).

Salah satu hotel yang sudah menerapkan peraturan terkait CHSE ini adalah Hotel Santika Premiere Bintaro. Industri perhotelan merupakan salah satu yang menghadapi keterpurukan usaha yang cukup berat di Kota Tangerang Selatan, dampak dari bencana alam global yang saat ini disebut sebagai pandemic global. WHO melaporkan Covid-19 sebagai pandemik pada 12 Maret 2020, penyebaran virus ini dari manusia ke manusia dan menyebar luas di China dan lebih dari 190 negara dan teritori lainnya (Susilo et al., 2020).

Penelitian memiliki tujuan untuk mengobservasi secara langsung bagaimana hotel business dalam menerapkan dan mengimplementasikan panduan CHSE. Berdasarkan permasalahan dan keadaan diatas maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi pengimplementasian dan penerapan CHSE di Hotel Santika Premiere Bintaro. Luaran penelitian adalah untuk pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif dan efisien pada era new normal di Hotel Santika Premiere Bintaro.

Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability (CHSE)

CHSE didasarkan pada aplikasi protokol kesehatan *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan). Kemenparekraf sebagai lembaga yang membidangi pariwisata dan industri kreatif berharap implementasi protokol kesehatan CHSE yang ditingkatkan untuk memungkinkan meningkatkan dari usaha bersama-sama. Kemenparekraf sendiri yakin ini kuncinya utama ketika mengembalikan suatu kondisi harus dilakukan melalui protokol kesehatan yang disiplin seperti yang disampaikan Wedhana (2022), penulis juga merasa bahwa hal tersebut tentu harus dimulai dari masyarakat sehingga memerlukan adanya kedisiplinan dari semua pihak. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah gaya hidup new normal atau biasa disebut dengan new normal. Kini, istilah new normal sudah menjadi hal yang lumrah, dengan pengertian istilah new normal mengacu pada kondisi sosial dan atau kebiasaan masyarakat atau perilaku individu yang muncul darinya seperti diungkap Habibi dalam Arlinda & Sulistyowati (2021) setelah pandemi Covid-19 berlalu.

Sertifikat CHSE bertujuan untuk dapat meyakinkan pengunjung dan masyarakat umum bahwa produk dan layanan yang ditawarkan telah memenuhi standar kebersihan, kesehatan, dan keselamatan, serta kelestarian lingkungan. CHSE juga digunakan sebagai prosedur operasi standar untuk hotel yang memiliki telah disertifikasi dalam pengoperasiannya sehingga setiap tamu atau pelanggan merasa aman dan nyaman saat berkunjung. Sertifikasi CHSE diberikan kepada perusahaan wisata, tujuan wisata, dan produk wisata lainnya, dan jaminan bagi wisatawan hingga kebersihan, kesehatan, keamanan, dan implementasi kompatibilitas lingkungan. Untuk pengajuan dapat dilakukan secara online dan gratis, sasarannya adalah semua bisnis yang berada di industri pariwisata milik perusahaan, ia dapat membangun kepercayaan publik untuk mengunjungi berbagai fasilitas pariwisata yang memiliki bersertifikat CHSE.

Dilansir dari (UNWTO, 2020) ekonomi global hampir mati dalam semalam sebagai akibat dari pandemi Covid-19. Bartik mengungkapkan dalam Gursroy & Chi, (2020) pandemi telah menghadirkan tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya bagi industri perhotelan. Berbagai aturan dan himbuan seperti, *lockdowns*, jaga jarak sosial, perintah tinggal di rumah, pembatasan perjalanan dan mobilitas, dan strategi lain untuk meratakan kurva COVID-19 telah mengakibatkan penutupan sementara banyak bisnis perhotelan dan penurunan permintaan yang signifikan untuk bisnis yang diizinkan untuk beroperasi. Sementara industri perhotelan perlahan pulih, krisis COVID-19 terus berdampak signifikan pada cara hotel beroperasi. Hall et al., (2020) menyampaikan bisnis perhotelan diharapkan membuat perubahan signifikan pada operasi mereka di lingkungan bisnis COVID-19 untuk memastikan kesehatan dan keselamatan karyawan dan pelanggan mereka, serta meningkatkan kesediaan pelanggan untuk loyal pada bisnis mereka. Berbagai peneliti pada Ismail & Rohman (2019) mendefinisikan loyalitas telah dibahas dalam berbagai konteks termasuk hotel. Ini adalah konsep yang mendasari beberapa keputusan penting bagi sebuah perusahaan, termasuk industri pariwisata, untuk

menjaga hubungan antara perusahaan dan pelanggannya. Sarmigi dalam Pradini et al., (2022) mengungkapkan dampaknya tidak hanya dirasakan di Indonesia, tetapi di seluruh dunia. Banyak industri pariwisata dan sektor lain menderita akibat wabah ini. Untuk memitigasi dampak pandemi, pemerintah bekerja keras untuk menutup semua aktivitas di luar ruangan, dan mereka yang ingin bepergian harus mengikuti aturan 3M, yang meliputi penggunaan masker, cuci tangan pakai sabun, dan jaga jarak.

Pelaku bisnis perhotelan, termasuk di antara target yang harus mendapatkan sertifikat CHSE. Akreditasi ini meyakinkan pengunjung dan masyarakat umum bahwa produk dan layanan yang ditawarkan untuk mematuhi protokol kesehatan, kebersihan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, meningkatkan kepercayaan tamu dalam keputusan mereka untuk menginap. Atraksi wisata, desa wisata, *homestay*/pondok wisata, rumah makan/restoran, MICE (*meetings, incentive trip, conference, and exhibition*), arung jeram, *golf*, dan *tourism dive* adalah beberapa pelaku usaha lain yang menjadi sasaran sertifikasi dari program CHSE (Wicaksono, 2021). Program pemberian sertifikat CHSE tanpa dipungut biaya, hanya perlu mengikuti prosedur pendaftaran CHSE sesuai ketentuan. Beberapa panduan yang sudah disusun dan bisa digunakan oleh para pelaku usaha untuk memandu pendaftaran CHSE meliputi Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan untuk di area atau industri yang telah disebutkan diatas. CHSE ini akan dilaksanakan untuk meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi dan usaha industri pariwisata di Indonesia pasca-Covid-19 (Merdiani et al., 2021).

CHSE dan Tingkat Hunian

Tingkat hunian hotel sangat rendah selama wabah Covid-19, dengan hampir hanya 5% kamar terisi. Sebelum wabah, tingkat hunian bisa melebihi 70-90%. Bahkan banyak hotel tutup karena okupansi rendah, ini dikarenakan pendapatan tidak dapat mengimbangi biaya operasional seperti gaji pegawai, bahkan banyak staf yang harus mengurus listrik, air, BPJS, dan kegiatan lainnya atau menganggur (Wicaksono, 2021).

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian dari industri pariwisata yang paling terpuak akibat wabah Covid-19. Yang mana rata-rata okupansi hotel di Indonesia hanya 20%, artinya ada 80% kamar kosong. Karena tingkat hunian yang rendah, hotel didorong untuk memangkas biaya atau mungkin menghentikan operasinya.

Berdasarkan Sofiani & Octariana, (2021) menjelaskan jika kebersihan hotel menjadi faktor penting yang harus diperhatikan, karena kebersihan menjadi perhatian utama semua sektor di masa pandemi ini. Pengunjung akan memilih hotel berdasarkan kebersihan lingkungan sekitar dan fasilitasnya, menjaga kebersihan akan berdampak positif terhadap penilaian tamu hotel.

Hal ini tidak dapat dielakan karena masyarakat akan mementingkan factor kebersihan, keselamatan, kesehatan dan keberlanjutan lingkungan saat era new normal ketika memilih suatu hotel atau bahkan destinasi untuk dikunjungi. Dari berbagai indikator tersebut maka digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan berbagai pendapat ini, penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut:

H1: Bagaimana pengaruh implementasi CHSE pada tingkat hunian hotel Santika

Premiere Bintaro pada Era New Normal?

CHSE dan Kepercayaan Tamu Untuk Menginap kembali

Pandemi Covid-19 memang memberikan dampak yang signifikan khususnya pada sector perhotelan. Gursoy, D., Chi, C. G., & Chi, O. H., menjelaskan pada Aprilia et al., (2021) jika mayoritas pelanggan (lebih dari setengahnya) tidak bersedia melakukan perjalanan ke suatu tempat dan menginap di hotel dalam waktu dekat. Hanya sekitar sepertiga pelanggan yang bersedia melakukan perjalanan dan menginap di hotel, dan sekitar seperempatnya pernah makan di restoran pada bulan-bulan setelah Era New Normal. Hal ini menunjukkan bahwa minat pengunjung untuk berkunjung semakin berkurang.

Pentingnya penerapan CHSE di new normal pada industri perhotelan dewasa ini tentunya sangat berkaitan dengan hal-hal yang peneliti ungkap diatas karena ini juga dapat menentukan suatu hotel dapat terus beroperasi pra-covid19. Fair dalam Aprilia et al., (2021) adanya program pemerintah yang diadaptasi oleh pengelola hotel dinilai dapat meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel. Kepercayaan para tamu hotel dapat diperoleh dengan memenuhi kebutuhan mereka akan pelayanan prima yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan melalui CHSE, sehingga sektor hotel dapat kembali beroperasi secara normal. Pada dasarnya pelaksanaan dan implementasi CHSE bukan hanya pada bidang perhotelan menjadi factor pertimbangan bagi para calon tamu saat ini, sehingga pelaksanaannya pun harus dipastikan secara efektif, disiplin dan tepat.

Aprilia et al., (2021) juga menjelaskan rasa percaya tamu untuk menginap kembali di hotel karena pihak hotel menginformasikan kepada tamu tentang sertifikat CHSE dan juga adanya spanduk hotel sudah bersertifikat CHSE. Berdasarkan diskusi ini, hipotesis diusulkan pada penelitian ini adalah:

H2: Bagaimana pengaruh implementasi CHSE pada kepercayaan tamu untuk menginap kembali di hotel Santika Premiere Bintaro pada Era New Normal?

Metode Penelitian

A. Survey development

Pada penelitian ini, media pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner adalah strategi pengumpulan data yang efektif jika peneliti yakin dengan variabel yang akan dinilai dan mengetahui apa yang akan dikatakan responden. Sugiyono, 2013:142) sendiri menyatakan, bila jumlah responden cukup banyak dan tersebar di wilayah yang luas, kuesioner adalah metode yang tepat. Kuesioner dapat bersifat tertutup atau terbuka, dan dapat diberikan kepada responden secara langsung, melalui surat, atau melalui internet. Daftar pertanyaan disusun dari beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan implementasi CHSE di Hotel Santika Premiere Bintaro dan skala yang digunakan ialah skala *likert* 1-5 (point 5 sangat setuju hingga point 1 sangat tidak setuju). Untuk variabel independent pada penelitian ini adalah implementasi CHSE (X) dan variabel dependent adalah tingkat hunian (Y1) and kepercayaan tamu untuk menginap kembali (Y2) di Hotel Santika Premiere Bintaro. Variabel-variabel ini kemudian digunakan dalam merancang kuesioner dengan

beberapa indikator, seperti dalam tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1
Research Variable

Variable	Indicators	Scale	Question number.
Implementasi CHSE (X)	Cleanliness	Likert	1 - 3
	Health		4 - 7
	Safety		8 - 11
	Environmental Sustainability		12 - 14
Tingkat hunian (Y1)	Tingkat penjualan	Likert	15
	Promosi dan Pemasaran		16&17
	Ketepatan strategi		18&19
Kepercayaan tamu untuk menginap kembali (Y2)	Pengambilan Keputusan	Likert	20&25
	Pertimbangan		26&30

Populasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah menginap, juga yang mengetahui terkait implementasi CHSE dan tamu yang mempertimbangkan akan menginap di Hotel Santika Premiere Bintaro. Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel dilakukan dengan melihat ilmu dan perhitungan statistik, yang mana menggunakan Rumus Slovin. Roscoe menyampaikan dalam Sugiyono, (2013:91), dalam penelitan sampel yang dianggap layak jumlahnya antara 30 sampai dengan 500. Maka dari itu dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dari jumlah sampel yang diperiksa sebanyak 139, dengan taraf kesalahan 5%. Dapat ditentukan dengan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;

e = 0,0

B. Data collection

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan kuesioner (self-report). Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang tanggapan responden terhadap konstruk indikator yang dikembangkan dalam penelitian.

C. Data analysis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS dengan tahapan sebagai berikut:

- Uji Validity and reliability.
- Uji asumsi klasik yang mana terdiri dari Uji Kolmogorov Simirnov, Uji

Normalitas, Uji Multicollinearit, dan Uji Heteroscedasticity.

Sedangkan teknik analisis data terdiri dari Analisa Korelasi, Analisis Regresi, Uji koefisien determinasi, dan uji Hypothesis, termasuk Simultaneous Effect Test (F-Test) and T-Test.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

1. Profile and characteristics of respondents

This study involved 103 people who respondent about implementation CHSE at Hotel Santika Bintaro. The Profile of respondents can be seen in the table 2. below.

Tabel 2
The profile of respondents

Indicators	Option	centage(%)
Gender	Man	43.1
	Woman	56.9
Age	15 – 19	6.5
	20 – 30	82.6
	>30	10.8
Job	Wiraswasta	9.4
	Swasta	38.4
	Pelajar/mahasiswa	41.3
	Pns/tni/polri	8
	Lainnya	2.9

Source: Primary data

Dari data tabel deskripsi responden yang ada pada tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sejumlah 59 (43,1%), usia yang paling banyak rentang 21 sampai dengan 25 tahun sejumlah 60 (43,5%), dan dari jenis pekerjaan paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa sejumlah 57 atau 41,3%.

2. Questionnaire validity and reliability test result

Didalam penelitian uji reabilitas dilaksanakan untuk mengetahui tingkat ketepatan sebuah instrumen penelitian. Sejalan dengan hal tersebut Sukmadinata, (2017:229) menyatakan “reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketepatan hasil pengukuran”. Untuk mengetahui tingkat ketepatan sebuah instrumen dapat menggunakan rumus *Cronbach’s Alpha* dengan dibantu menggunakan program *IBM SPSS (Statistics Package for the Social Science) Versi 23*.

Menurut Sugiyono, (2013) jawaban penentuan angket dari suatu variabel indikator diukur dengan menggunakan uji reliabilitas. Jika jawaban responden selalu konsisten atau stabil sepanjang waktu, kuesioner dianggap dapat

diandalkan. Pengujian uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai dari koefisien *Cronbach Alpha* (α) yang diperoleh dari uji statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 *IBM SPSS (Statistics Package for the Social Science) Versi 23*. Menurut Sugiyono, (2013) dasar pengambilan nilai reliabilitas sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 maka variabel dinyatakan reliabel
- b) Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.60 maka variabel dinyatakan tidak

The results of the reliability test can be seen in table 3. below.

Tabel 3
The reliability test result for each variable

Variabel	Cronbach's alpha	Cronbach's alpha limits	Description
Implementasi CHSE di Hotel Santika Premiere Bintaro (X)	0.953	> 0.60	Reliabel
Tingkat Hunian (Y1)	0.921	> 0.60	Reliabel
Kepercayaan Tamu Untuk Menginap Kembali (Y2)	0.929	> 0.60	Reliabel

Berdasarkan data output diketahui tabel diatas, dengan jelas dapat dilihat bahwa hasil koefisien cronbach's alpha adalah sebanyak > 0.06 . Dapatkah dikatakan bahwa alat ukur untuk variabel Implementasi CHSE di Hotel Santika Premiere Bintaro (X) mempengaruhi kedua variabel dependen yakni Tingkat Hunian (Y1) dan Kepercayaan Tamu Untuk Menginap Kembali (Y2) yang mana item-item kuesioner sejumlah sepuluh pernyataan adalah reliabel atau bisa dipercaya.

3. Classic assumption test

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah tes normalitas dan heteroscedasticity. Yang mana tujuan dari dilakukannya uji normalitas untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidaknya. Dari hasil uji normalitas, variabel tingkat hunian dan kepercayaan tamu untuk menginap kembali yang mana untuk nilai dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0.28 maka dari itu variabel pada penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal karena nilai *Sig. > 0.05*. Tidak ada ketidaksetaraan varians dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam tes heteroscedasticity sehingga data ini dapat dilanjutkan dalam analisis regresi.

4. Correlation analysis results

Hasil analisis korelasi dapat dilihat pada tabel 4. Korelasi implementasi CHSE dengan tingkat hunian termasuk dalam kriteria moderat dari data ini. Korelasi variabel implementasi CHSE dengan kepercayaan tamu untuk menginap kembali berada dalam kriteria moderat dari data ini.

Tabel 4
Correlation Analysis Test Results

Correlation Variable	R	Relationship
----------------------	---	--------------

implementasi CHSE dan tingkat hunian	0.851	Moderate
implementasi CHSE dan kepercayaan tamu untuk menginap kembali	0.857	Moderate

5. Regression test results

Untuk mengukur pengaruh antara Implementasi CHSE pada Tingkat Hunian dan Kepercayaan Tamu Untuk Menginap Kembali di Hotel Santika Bintaro Pada Era New Normal, pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier untuk mengukur hubungan matematis deterministik paling dasar antara dua variabel x dan y. Dalam pengujian regresi linier ini harus sudah dipastikan data lolos uji normalitas dan uji linieritas. Hasil uji regresi dapat dilihat pada Table 5.

**Tabel 5
Regression Test Results**

Regression Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
X-Y1	1.771	1.148
	0.335	0.021
X-Y2	9.254	1.884
	0.563	0.034

Dari tabel 5 di atas, pengaruh implementasi CHSE pada tingkat hunian memiliki persamaan $Y = 1.771 + 0.335 (X)$. Sedangkan pengaruh implementasi CHSE pada kepercayaan tamu untuk menginap kembali memiliki persamaan $Y = 9.254 + 0.563 (X)$. Secara umum, dari dua hasil regresi, variabel kepercayaan tamu untuk menginap kembali meningkat seiring dengan peningkatan variabel implementasi CHSE dan tingkat hunian.

6. The results of the t-test and the F-test

Hasil t-test menunjukkan bahwa hipotesis diterima karena nilai signifikansi variabel X-Y1 adalah $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa implementasi CHSE mempengaruhi tingkat hunian. Demikian juga, nilai signifikansi variabel X-Y2 adalah $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa implementasi CHSE mempengaruhi kepercayaan tamu untuk menginap kembali. Hasil t-test dari efek citra merek pada keputusan pembelian juga memberikan Y1-Y2 yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Juga, hasil tes F pada Tabel 5 menyatakan bahwa implementasi CHSE dan tingkat hunian secara bersamaan mempengaruhi kepercayaan tamu untuk menginap kembali.

**Tabel 6
The Results Of F-Test
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9010.565	2	4505.283	175.649	.000 ^b

Residual	2564.930	100	25.649
Total	11575.495	102	

7. Determination coefficient test results

Koefisien hasil tes penentuan menunjukkan bahwa implementasi CHSE terhadap tingkat hunian adalah 72,4%. Kontribusi implementasi CHSE untuk kepercayaan tamu untuk menginap kembali adalah 73,4%. Sementara itu, kontribusi variabel tingkat hunian terhadap kepercayaan tamu untuk menginap kembali adalah 76,2%. Sementara kontribusi implementasi CHSE dan tingkat hunian secara bersamaan berkontribusi sebesar 80,9% terhadap kepercayaan tamu untuk menginap kembali. Sebagai perbandingan, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Discussion

1. Characteristics of respondents

Berdasarkan dari hasil data survei. Dalam hal ini, profil responden sendiri, mayoritas adalah anak muda yang didominasi oleh generasi Z, dan kemudian generasi Y atau milenial. Menurut Jurkiewicz dalam Putra, (2016) menyatakan bahwa Generasi X atau millennial adalah generasi yang lahir pada tahun-tahun awal kemajuan teknologi dan informasi seperti penggunaan PC (personal computer), video game, televisi kabel, dan internet. Pola komunikasinya sangat terbuka dibandingkan generasi sebelumnya, para pengguna media sosial yang fanatik dan kehidupannya sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, dan mereka lebih terbuka terhadap pandangannya. Generasi ini dikenal dengan karakteristik masing-masing individu, tergantung di mana ia dibesarkan, strata ekonomi dan sosial keluarga, pola komunikasi sangat terbuka dibandingkan generasi sebelumnya, pola komunikasi sangat terbuka dibandingkan generasi sebelumnya. , para pengguna media sosial yang fanatik dan kehidupan mereka sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, para pemimpin politik dan ekonomi lebih memperhatikan kekayaan sehingga mereka tampak sangat responsif terhadap perubahan lingkungan. Komposisi populasi setiap generasi berubah seiring berjalannya waktu; kelompok baby boomer mulai berkurang, dan jumlah kelompok generasi X dan Y paling banyak dilihat dari segi usia produktif dan komposisi angkatan kerja. Selain itu, generasi baru yang dikenal dengan generasi Z mulai memasuki sektor tenaga kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa generasi milenial yang lebih muda lebih suka meneliti dan membandingkan opini pada umumnya melalui internet dalam mencoba atau melakukan pembelian dan pengambilan keputusan. Mayoritas responden sudah mengetahui dan memahami mengenai protocol kesehatan terutama implementasi CHSE, dan berbagai factor yang ada dalam CHSE menjadi factor dalam mengambil keputusan untuk menginap disuatu hotel. Karakter responden menggambarkan bahwa kecenderungan mereka untuk

mencari informasi termasuk sebelum mengunjungi Hotel Santika Premiere Bintaro, dengan penawaran fasilitas yang tetap memperhatikan kebijakan dan ketentuan pemerintah dalam hal ini implementasi CHSE.

2. Pengaruh Implementasi CHSE Pada Tingkat Hunian

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi CHSE mempengaruhi tingkat hunian. Indikator yang menunjukkan nilai tertinggi adalah kepedulian, ketertiban Hotel Santika Premiere Bintaro dalam pengimplementasian CHSE dimana tamu sangat memperhatikan terkait kebersihan, kesehatan dan juga keselamatan mereka pada saat menginap di suatu hotel. Hasil ini didukung dengan temuan Aprilia et al., (2021) pada penelitiannya yang menyatakan bahwa fluktuasi substansial dalam statistik tingkat hunian kamar dari tiga hotel yang diselidiki mendukung teori ini. Kondisi berubah secara dramatis selama awal epidemi, tetapi pada saat kita memasuki era AKB, segalanya telah stabil, meskipun tidak sebaik sebelum wabah. Dalam hasil t-test, tingkat hunian pada kepercayaan tamu untuk menginap kembali juga menunjukkan pengaruh positif karena memberikan rasa aman dan yakin tamu terhadap suatu hotel atau fasilitas akomodasi. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, (2021) juga menyatakan bahwa program CHSE dinilai sangat efisien dalam membantu hotel dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. Karena konsen atau kepedulian tamu terhadap factor kebersihan, kesehatan, keselamatan dan juga keberlanjutan meningkat seiring kebijakan penetapan protocol kesehatan yang diberlakukan oleh pemerintah.

Di tengah merebaknya wabah Covid-19, keputusan pemerintah menjadikan akreditasi CHSE sebagai norma hotel berdampak baik. Para tamu merasa lebih nyaman tinggal di hotel yang telah bersertifikat CHSE karena mereka tahu mereka akan aman. Peningkatan hunian hotel di Triwulan ke-1 kira-kira 11 persen, kemudian 15 persen di Triwulan ke-2, dan 30 persen di Triwulan ke-3. Hal ini terlihat paling jelas di Triwulan ke-3, yang juga disebabkan oleh melonggarnya peraturan PPKM di Jawa-Bali.

3. Pengaruh CHSE Pada Kepercayaan Tamu Untuk Menginap Kembali

Implementasi proses CHSE ini didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020. Selain itu, ada juga Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020. Pada Kepmen tersebut dapat dilihat bahwa pengelola hotel berhak meberlakukan protokol kesehatan CHSE dan bahkan menjadi suatu kewajiban (Aprilia et al., 2021). Implementasi CHSE ini juga dirasa sebagai salah satu solusi yang diharapkan akan mendongkrak kembalinya sector pariwisata di era new normal. Dengan menegakkan dan melaksanakan kebijakan kesehatan CHSE, pihak hotel telah melakukan upaya terobosan untuk menjaga dan membangun kepercayaan tamu di hotel.

Membangun kepercayaan tamu setelah adanya pandemic covid-19 bukanlah hal yang mudah karena sebagai tamu sendiri Ketika mendatangi atau mengunjungi sebuah fasilitas akomodasi yang mana cukup rawan pada

penyebaran virus covid-19 akan sangat terkonsentrasi dengan berbagai indicator kebersihan dan kesehatan. Seperti yang diungkapkan (Aprilia et al., 2021) kekhawatiran tamu bermalam dapat dikurangi jika tamu yakin dengan sertifikasi hotel dan penerapan CHSE. Jika dibandingkan dengan temuan, tingkat kepercayaan tamu untuk menginap di hotel meningkat signifikan sejak penerapan protokol Kesehatan CHSE, yang sejalan dengan tujuan utama melibatkan CHSE dalam pemulihan pariwisata pascapandemi covid-19, hal ini mendukung dengan uji tes t bahwa kepercayaan tamu untuk menginap kembali meningkat dengan adanya informasi dari pihak hotel terkait sertifikasi CHSE yang terpenuhi.

Di era new normal, pengunjung pada fasilitas akomodasi atau bahkan disuatu destinasi wisata lebih cenderung mengedepankan factor kebersihan, keselamatan dan kepercayaan, salah satunya mengkaji seberapa baik pihak pengelola memperhatikan dan melaksanakan program adaptasi CHSE. Selain itu, teknik pemasaran harus diterapkan untuk menarik pengunjung dan memberikan kepuasan kepada mereka.

Cara ini juga tidak berarti mengesampingkan berbagai aturan yang ada, melihat, saat ini memang aturan PPKM khususnya Jawa-Bali sudah mulai dilonggarkan, ini juga dapat menjadi salah satu hal yang membuat para tamu untuk menginap kembali dan menjalankan aktivitas perjalanan kembali. Kondisi Tingkat kepercayaan tamu untuk menginap meningkat secara signifikan sebagai dampak dari penerapan protokol CHSE Health di hotel, terbukti dengan temuan penelitian yang menunjukkan adanya sertifikat CHSE yang dipajang di hotel dan promosi lainnya. Media menjadi jaminan penularan Covid-19 dapat dicegah. Pada akhirnya, strategi untuk meningkatkan laju perekonomian dari pariwisata melalui terobosan implementasi CHSE ini juga harus tetap diawasi oleh pihak pemerintah agar pada penerapannya dapat berjalan dengan maksimal dan menjadi salah satu hal yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diperoleh, diketahui bahwa implementasi *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE) di Hotel Santika Premiere Bintaro pada era New Normal berpengaruh pada tingkat hunian dan juga kepercayaan tamu untuk menginap kembali di Hotel Santika Premiere Bintaro. Dari keseluruhan item kuesioner pernyataan dapat dilihat Implementasi *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE) di Hotel Santika Premiere Bintaro pada Era New Normal berpengaruh pada tingkat hunian, hal ini bisa terjadi karena sudah mulainya ada kelonggaran terkait peraturan pemerintah, pengawasan peraturan kesehatan yang diterapkan, berbagai kegiatan yang melibatkan kerumunan diperbolehkan dan terlalu lamanya calon tamu ataupun *traveller* yang hanya berada di rumah saja dan mulai merasa bosan, dapat terlihat dari hasil output kuesioer sebesar 33%.

Dari hasil analisa regresi linier sederhana diketahui bahwa kepercayaan tamu untuk menginap kembali di Hotel Santika Premiere Bintaro berpengaruh positif dari Implementasi *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE) di Hotel Santika Premiere Bintaro pada Era New Normal yang mana kepercayaan tamu untuk menginap kembali dan ini terlihat dari hasil output kuesioner sebesar 67%, namun tentunya dapat dipengaruhi juga oleh variabel lain diluar dari implementasi *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE). Lalu melihat hasil output dari program SPSS sendiri variabel implementasi *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE) pada tingkat hunian di Hotel Santika Premiere Bintaro pada Era New Normal nilai Sig. sebesar $0,000 <$ dari probabilitas 0,05 maka disimpulkan jika ada pengaruh implementasi *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE) pada tingkat hunian dan kepercayaan tamu untuk menginap kembali di Hotel Santika Premiere Bintaro pada Era New Normal.

Saran peneliti untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat mengkaji implementasi *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE) ini dengan melihat dari sudut pandang variabel yang berbeda dan di harapkan dapat memberikan influence pada pengelola untuk bisa terus berinovasi dalam menjalankan bisnis khususnya industry perhotelan dalam situasi dan kondisi pra-covid, lalu saran yang peneliti dapat berikan untuk pengelola Hotel Santika Premiere Bintaro adalah perlu adanya upaya untuk mewujudkan protokol kesehatan CHSE yang meningkatkan kepercayaan terhadap kesediaan tamu untuk menginap. Promosi dan branding CHSE diperlukan agar informasi dapat tersampaikan secara komprehensif dan ketakutan masyarakat dapat berkurang. Selain itu, perlu ditingkatkan koordinasi dan kerjasama antara pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan CHSE.

BIBLIOGRAFI

- Ahmad, A. J. (2021). Analysis of the Application of the CHSE Program in 3 and 4 star hotels in Berastagi Tourism City. *Tourism Economics, Hospitality and Business Management Journal*, 1(1).
- Aprilia, L. R., Marini, S., & Yahya, A. I. (2021). Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu di Hotel. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 5(2), 1–7. <https://doi.org/10.34013/jk.v5i2.454>
- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi Chse (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri Di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9. www.bps.go.id
- Demolingo, R. H., Dewi, L., Karyatun, S., Wiweka, K., Adnyana, P. P., & Prasetya, A. (2021). Millennials' Travel Behavior in Small Island Destination: The Overview of Gili Trawangan, Indonesia. *Asian Journal of Advanced Research and Reports*, 28–37. <https://doi.org/10.9734/ajarr/2021/v15i1230442>
- Dewi, L. (2020). Resilience Ecotourism in Papua Amid Covid 19 Pandemic. *Journal of Tourism*, 7(2), 250–264. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/eot250>
- Dewi, L., Demolingo, R. H., Ba'amar, T., Pariwisata, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2022). *Poverty Reduction Pada Masyarakat Pesisir Melalui Pengembangan Wisata Bahari Di Gorontalo*. 7(3).
- Gursoy, D., & Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. In *Journal of Hospitality Marketing and Management* (Vol. 29, Issue 5, pp. 527–529). Routledge. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1788231>
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577–598. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Hutagalung, S. S., & Sulistio, E. B. (2021). *Peningkatan Kapasitas CHSE (Clean, Healthy, Safe and Environmental Sustainability) Pada Destinasi Wisata Temiangan Hills Kabupaten Lampung Barat* (Vol. 2021, Issue 2).
- Ismail, T., & Rohman, F. (2019). The Role Of Attraction, Accessibility, Amenities, And Ancillary On Visitor Satisfaction And Visitor Attitudinal Loyalty Of Gili Ketapang Beach. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 12(2).
- Merdiani, W., Narimawati, U., & Jusuf, D. I. (2021). The Role of Competitive Advantage and Customer Relationship Management in Increasing Interest in Staying Back at

Non-Star Hotels in Covid 19 Era. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(3). <https://doi.org/10.33258/birci.v4i3.2295>

Ningsi, W., & Wibowo, T. A. (2022). Penerapan Cleanliness, Health, Safety And Environmental Sustainability Pada Penyelenggaraan Kegiatan Wisata Di Keraton Kanoman Cirebon. *Jurnal Ikraith-Humaniora*, 6(2).

Pradini, G., Syarifuddin Latif, B., & Suci Amalia, I. (2022). Analisis Dampak Ekonomi Kegiatan Pariwisata Diperkampungan Budaya Betawi Setu Babakan Selama Pandemi Covid-19. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3).

Putra, Y. S. (2016). Theoretical Review: Teori Perbedaan Generasi. *Among Makarti: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(18).

Sofiani, & Octariana, V. (2021). Efektivitas Penerapan CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) di Kota Depok. *Edutourism Journal of Tourism Research*, 03(01).

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (19th Ed.). Alfabeta, CV.

Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* (12th ed.). Remaja Rosdakarya.

Susilo, A., Martin Rumende, C., Pitoyo, C. W., Djoko Santoso, W., Yulianti, M., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Khie Chen, L., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O., & Yuniastuti, E. (2020). TINJAUAN PUSTAKA. In *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia* / (Vol. 7, Issue 1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/nucore/>

Udhvani, M. R. A., Nyoman Sri Astuti, N., Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, I., Sudiarta, M., & Wing Ed Hotel, T. (2022). The Implementation of Front Office SOP Based on CHSE during the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(1). <https://ejournal.catuspata.com/index.php/injogt>

UNWTO. (2020, May). *UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, May 2020*. UNWTO Publications.

Valentina, A., Rustika, R., Gardiarini, P., Balikpapan, P. N., Soekarno, J., & Km, H. (2021). SNITT-Politeknik Negeri Balikpapan 2021 The Challenges Of Implementing Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability (Chse) At Front Office Department Of Blue Sky Hotel Balikpapan In Order To Prevent The Spread Of Covid-19. *SNITT- Politeknik Negeri Balikpapan*.

Wedhana, I. W. G. S. (2022). 32-Article Text-62-1-10-20220331. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*, 1(3).

Wicaksono Dosen Akademi Pariwisata STIPARY Yogyakarta, A. (2021). Sertifikasi

CHSE Sebagai Protokol Pencegahan Covid-19 Pada Hotel Non Bintang Di Yogyakarta. *Seminar Nasional Kepariwisata #2*, 2(1).

Copyright holder:

Yuni Trisnawati, Ramang H Demolingo (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

