

PENGARUH PENERAPAN *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, DAN ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL HARPER WAHID HASYIM MEDAN

Oleh :

Agustinus Denny ¹⁾

Femmy Indriany Dalimunthe ²⁾

Padriadi Wiharjokusumo ³⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,3)}

Politeknik Pariwisata Medan ²⁾

E-mail:

sparksdenny@gmail.com ¹⁾

femmy_dalimunthe@yahoo.co.id ²⁾

knb.ministry76@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

Hotel Harper Wahid Hasyim is one of the hotels that has received a CHSE certification award from the Ministry of Tourism and Creative Economy, however, there are still some guest complaints related to cleanliness, health, safety and environmental sustainability facilities. Therefore, the purpose of this study was to analyze the implementation of the four variables of the CHSE health protocol (cleanliness, health, safety and environmental sustainability) on the satisfaction of guests staying at this hotel. This research method is quantitative with hypothesis testing based on multiple linear regression analysis. Data was collected using a survey method or distributing questionnaires designed in the form of a Google Form (online survey). The results of this study indicate that the three variables: cleanliness, safety and environmental sustainability have an effect on visitor satisfaction, partially. While the health variable has no effect on guest satisfaction. Simultaneously the four variables have an influence on guest satisfaction. From the results of this study, it can be seen that guests staying overnight are not comfortable with health-related CHSE procedures such as: the obligation to wear masks in each hotel area, checking guest travel history, and repeated body temperature checks. Therefore, Hotel Harper is asked to be adaptive in implementing the CHSE health protocol in the future, for example by loosening the mask rule in accordance with the government's decision as of 17 May 2022 which allows people not to use masks in open areas.

Keyword: *CHSE, Guest Satisfaction, Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability*

ABSTRAK

Hotel Harper Wahid Hasyim merupakan salah satu hotel yang telah tersertifikasi CHSE dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, namun masih saja dapat ditemukan beberapa komplain tamu terkait fasilitas kebersihan, kesehatan, keamanan dan keberlanjutan lingkungan. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi keempat variabel protokol kesehatan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety dan Environmental Sustainability*) terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel ini. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pengujian hipotesis berdasarkan analisis regresi linier berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel: *Cleanliness, Safety dan Environmental Sustainability*

berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, secara parsial. Sedangkan variabel *health* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Secara simultan keempat variabel memiliki pengaruh pada kepuasan tamu. Dari hasil penelitian ini, terlihat bahwa tamu yang menginap tidak nyaman dengan prosedur CHSE yang terkait kesehatan seperti: kewajiban bermasker di setiap areal hotel, pengecekan riwayat perjalanan tamu, dan pemeriksaan suhu tubuh yang berulang-ulang. Oleh sebab itu, Hotel Harper diminta adaptif dalam penerapan protokol kesehatan CHSE ini kedepannya, misalnya dengan melonggarkan aturan bermasker sesuai dengan keputusan pemerintah per 17 Mei 2022 yang memperbolehkan masyarakat tidak menggunakan masker di areal terbuka.

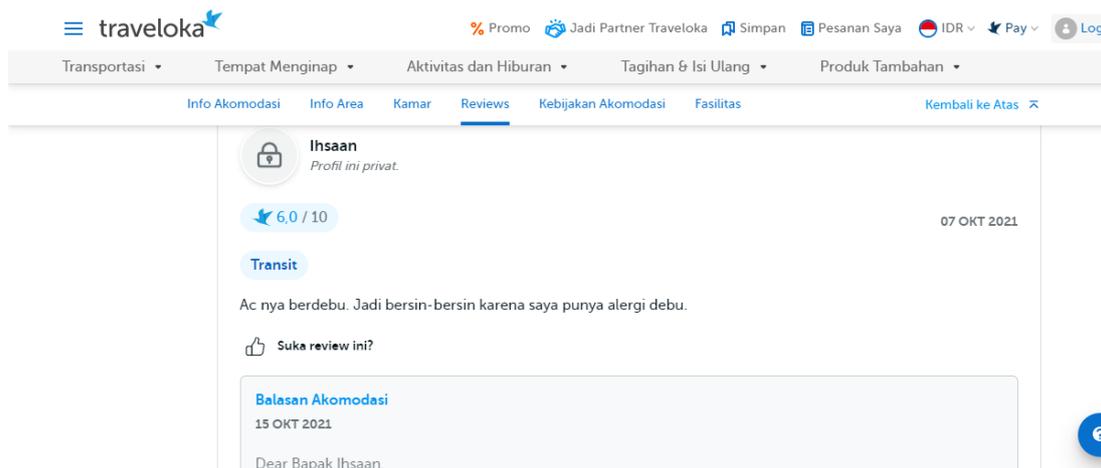
Kata kunci: CHSE, Kepuasan Tamu, *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability*

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 memukul pariwisata di dunia, termasuk di Indonesia. Tercatat beberapa kebijakan pemerintah Indonesia seperti pembatasan mobilitas dan pemberlakuan protokol kesehatan membuat industri perhotelan di Indonesia makin terpuruk (Anggarini, 2021; Elistia, 2020). Namun demikian, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga membuat kebijakan pemulihan dalam mengatasi Pandemi Covid-19. Salah satu kebijakan tersebut adalah sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety* dan *Environmental sustainability*) yang ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen atas kemampuan industri pariwisata, termasuk di dunia perhotelan dalam menerapkan protokol kesehatan yang bertaraf internasional (Bascha et al., 2021; Rungkat, 2021).

Salah satu hotel yang mengalami dampak Pandemi Covid-19 adalah Hotel Harper Wahid Hasyim Medan. Pada tahun 2019, okupansi hotel berada pada angka 14.54% - 87.12%. Pada 2020, okupansi hotel berada pada rentang 39.55% - 71.69%. Untuk memulihkan dampak pandemi Covid-19 dan meningkatkan okupansi hotel, pada tahun 2020, hotel ini mengajukan diri untuk sertifikasi CHSE. Hotel ini telah tersertifikasi CHSE dengan nomor sertifikat IL.04.02/357/M-K/2020 dengan kategori memuaskan (CHSE Kemenparekraf, 2020). Oleh sebab itu, terjadi perbaikan okupansi pada tahun 2021, dimana rentang okupansi membaik menjadi 60.28% - 92.87%.

Sayangnya pengakuan sertifikasi CHSE ini tidak diikuti dengan review kepuasan pengunjung, dimana di beberapa Online Travel Agent masih terdapat beberapa keluhan dan komplin seperti terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Tampilan E-review terkait Harper Hotel di Traveloka

Terlihat dari gambar di atas bahwa tamu mengeluhkan AC yang berdebu, padahal kebersihan AC menjadi salah satu indikator dalam pedoman CHSE yang harus diikuti setiap hotel. Dari komplain di atas, terlihat tamu tidak puas dengan layanan di Hotel Harper Wahid Hasyim yang sudah berbasis sertifikasi CHSE.

Berpijak pada hal tersebut, fokus penelitian ini adalah bagaimana implementasi CHSE terhadap kepuasan tamu di Hotel Wahid Hasyim. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk (1) menganalisis pengaruh variabel *Cleanliness* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Harper Wahid Hasyim Medan, (2) menganalisis pengaruh variabel *Health* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Harper Wahid Hasyim Medan, (3) menganalisis pengaruh variabel *Safety* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Harper Wahid Hasyim Medan, (4) menganalisis pengaruh variabel *Environmental sustainability* terhadap

kepuasan pelanggan di Hotel Harper Wahid Hasyim Medan, (5) menganalisis pengaruh simultan variabel *Cleanliness*, *Health*, *Safety* dan *Environmental sustainability* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Harper Wahid Hasyim Medan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

CHSE adalah program Kemenparekraf yang berupa penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environmental sustainability* (Kelestarian Lingkungan) (Arlinda, 2021; Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020; Pantiyasa & Semara, 2021).

Sertifikasi CHSE merupakan sebuah proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan,

Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan. Sertifikat CHSE tersebut berlaku selama satu tahun dan dapat diperpanjang berdasarkan hasil penilaian ulang (Pantiyasa & Semara, 2021)

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Bagus & Wanda, 2018; Rohaeni & Marwa, 2018). Sedangkan pengertian lain menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Aunalal, 2017; Rahayu, 2011).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan positivism atau kuantitatif, dimana dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mencapai tujuan penelitian. Alat pengumpulan data adalah kuesioner yang disebarluaskan secara online. Populasi penelitian ini adalah tamu yang sudah menginap di Hotel Harper Wahid Hasyim setelah hotel ini memperoleh sertifikasi CHSE, tepatnya pada pertengahan kedua tahun 2021, yaitu sebanyak 13.564 orang.

Sedangkan sampel penelitian ditentukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dimana :

n adalah jumlah sampel yang dicari

N adalah jumlah populasi

e adalah margin eror yang ditoleransi, yang dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%.

Dari hasil penghitungan rumus Slovin di atas, diperoleh jumlah sampel sebesar 99,27 atau dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Alasan penentuan sampel dengan teknik ini adalah kadang ada tantangan tersendiri untuk meminta kesediaan tamu mengisi sebuah kuesioner, sehingga tidak ada kriteria khusus dalam menentukan tamu yang akan menjadi sampel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kedua Uji ini dilakukan dengan menyebarkan 30 kuesioner online kepada 30 tamu di luar 100 responden utama. Penetapan angka 30 orang untuk pengujian validitas dan reliabilitas sehubungan dengan mulai tidak berubahnya nilai *r*-tabel setelah angka 30 (Harrington, 2009). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai *R*-hitung pada rentang 0.316 hingga

0.718. Nilai R-tabel adalah 0.3021. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan valid. Sedangkan untuk uji Reliabilitas diketahui nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.898 atau lebih besar dari 0.600. Dari hasil pengujian reliabilitas ini, dapat disimpulkan bahwa alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

B. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan beberapa metode berikut: (1) Uji

Normalitas, dimana output nilai Monte Carlo Sig. (2 tailed) adalah 0.300 yang lebih kecil dari 0.05, sehingga diinterpretasikan distribusinya memenuhi asumsi normalitas; (2) Dari nilai tolerance terlihat tidak terdapat multikolinieritas dalam model karena seluruh variabel mempunyai nilai VIF kurang dari 10.

C. Persamaan Regresi

Persamaan regresi bisa diperoleh dengan memperhatikan tabel berikut:

Tabel 1. Koefisien pada Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.045	.310		3.374	.001
AVE_C	.222	.107	.208	2.068	.041
AVE_H	.061	.105	.056	.577	.565
AVE_S	.292	.101	.302	2.887	.005
AVE_ES	.243	.104	.243	2.334	.022

a. Dependent Variable: AVE_KT

Dari tabel di atas, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1.045 + 0.222X_1 + 0.061X_2 + 0.292X_3 + 0.243X_4$$

Dari persamaan diatas dapat dianalisis beberapa hal, antara lain :

- a. Nilai konstanta sebesar 1.045 menjelaskan bahwa jika nilai *cleanliness*, *health*, *safety*, dan *environmental sustainability* sama

dengan 0 ($X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$), maka nilai kepuasan tamu adalah 1.045.

- b. Nilai koefisien regresi variabel *cleanliness* adalah 0.222, artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka akan kepuasan tamu akan meningkat sebesar 0.222 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *health* adalah 0.061, artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1

satuan, maka kepuasan tamu akan menurun sebesar 0.061 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap.

- d. Nilai koefisien regresi variabel *safety* adalah 0.781, artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan tamu akan meningkat sebesar 0.781 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *environmental sustainability* adalah 0.243, artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan tamu akan meningkat sebesar 0.243 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap.

Persamaan regresi berganda $Y = 1.045 + 0.222(100) + 0.061(100) + 0.292(100) + 0.243(100)$ yang digunakan sebagai dasar untuk memperkirakan kepuasan tamu yang dipengaruhi oleh *cleanliness*, *health*, *safety*, dan *environmental sustainability* akan diuji apakah valid yang digunakan. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi berganda digunakan 2 cara, yaitu dengan menggunakan uji F (secara simultan), uji t (parsial), dan teknik probabilitas.

D. Pengujian Hipotesis

1. Pengaruh *Cleanliness* terhadap kepuasan Tamu

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai uji dan kaidah probabilitas. Untuk variabel *cleanliness* diketahui bahwa memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan tamu karena nilai thitung adalah 2.068 dan nilai ttabel adalah 1.98. Nilai tersebut dibandingkan sehingga diperoleh $t_{hitung} (2.068) > t_{tabel} (1.98)$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Pada kaidah probabilitas, nilai Sig untuk variabel *cleanliness* adalah 0.390. Nilai tersebut dibandingkan dengan α (0.05) sehingga diperoleh $Sig (0.041) < \alpha (0.05)$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan *cleanliness* berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Temuan ini sekaligus merupakan konfirmasi dari hasil penelitian serupa yang menyatakan bahwa faktor kebersihan memiliki peran dalam membentuk kepuasan pelanggan (Soekotjo & Astuti, 2020). Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di sebuah restoran yang notabene memiliki karakteristik yang sama sebagai bagian dari industri hospitality seperti Harper Hotel. Selain itu, terdapat penelitian lain yang juga mengkonfirmasi temuan ini, yang menyimpulkan bahwa

faktor kebersihan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan mengambil lokasi penelitian di sebuah pasar di Kota Manado (Syaripudin, 2021).

Walaupun belum ditemukan artikel ilmiah yang mendukung temuan penulis pada sebuah hotel sebagaimana lokasi penelitian penulis saat ini, penulis berargumentasi bahwa kedua penelitian di atas sudah mampu mendukung temuan penulis saat ini. Kebersihan pada industri hospitality merupakan hal yang mutlak harus ada karena merupakan bentuk jasa

service atau produk tak Nampak (intangible) kepada konsumen. Sebuah penelitian lain menegaskan bahwa kebersihan hotel merupakan penentu dalam proses pemberian layanan pada tamu hotel dan harus terus diprioritaskan (Ranas & Mansur, 2016). Walaupun tidak langsung merujuk pada kepuasan tamu, penelitian ini sendiri menyampaikan argumentasi betapa pentingnya peranan kebersihan pada industri hospitaliti itu sendiri.



Gambar 2. Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)

Di Hotel Harper sendiri, aspek kebersihan merupakan salah satu fokus layanan tamu, bahkan sebelum COVID-19 hadir di tengah-tengah dunia. Hotel Harper telah memiliki mekanisme aturan pengelolaan kebersihan di seluruh area hotel, termasuk: area kamar tamu, public area dan area karyawan. Hanya saja pada masa pandemic ini, dengan referensi dari pedoman CHSE yang dikeluarkan oleh

Kemenparekraf, beberapa tambahan aspek diikutsertakan dalam implementasi kebersihan. Misalnya: penyediaan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS) seperti yang terlihat dari gambar di atas, pembersihan ruangan berkala dengan disinfektan khusus dan penggunaan Steril Power Machine untuk sterilisasi area di hotel.



Gambar 3. Steril Power Machine

Mesin steril power ini menggunakan sinar UV dalam pemanfaatannya sehingga diperlukan prosedur khusus. Sinar UVA atau UVB sangat berbahaya jika cahayanya langsung terkena mata, kulit atau bagian tubuh manusia, maka pada alat Steril Power ini, yang digunakan adalah sinar UVC yang biasa digunakan oleh rumah sakit, pabrik, dan bank. Walaupun sudah disesuaikan dengan lingkungan, tetap saja di Hotel Harper pemanfaatan Steril Power harus sesuai dengan prosedur yang ketat.

2. Pengaruh *Health* terhadap Kepuasan Tamu

Nilai t_{hitung} variabel *health* adalah 0.577 dan nilai t_{tabel} adalah 1.98. Nilai tersebut dibandingkan sehingga diperoleh $t_{hitung} (0.577) < t_{tabel} (1.98)$, sehingga H_0 diterima dan H_2 ditolak. Pada pengujian probabilitas, nilai Sig untuk variabel *health* adalah 0.565. Nilai tersebut dibandingkan dengan $\alpha (0.05)$ sehingga

diperoleh $Sig (0.565) > \alpha (0.05)$, sehingga H_0 diterima dan H_2 ditolak. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan *health* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Sebuah penelitian yang dilakukan di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel menggambarkan bahwa unsur kesehatan yang terkait dengan hygiene dan sanitasi malah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Triyani, 2019). Pada sebuah restoran yang merupakan bagian dari industri hospitality, faktor hygiene dan sanitasi memegang unsur penting sebagai kriteria awal bagi konsumen memilih produk mereka (Hutauruk, 2016). Penelitian lain yang bertolak belakang dengan hasil temuan ini menunjukkan bahwa faktor hygiene dan sanitasi juga mempengaruhi kepuasan tamu di Harris Hotel & Convention Malang (Sutanto, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan pihak manajemen hotel (Pak Edy Suprayetno selaku General Manager) diketahui bahwa ada perbedaan asumsi mengenai istilah kesehatan yang luas dengan istilah hygiene dan sanitasi yang sangat familiar dengan dunia hospitality. Variabel kesehatan (*health*) pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan tamu karena sudah menjadi standar umum yang diterima tamu dimana saja berada. Oleh sebab itu, variabel ini

tidak memberi pengaruh positif bagi kepuasan tamu.

Di hotel Harper sendiri, upaya menjaga kesehatan dilakukan sesuai dengan pedoman CHSE, yaitu dengan menerapkan tanda jarak aman ketika bertansaksi di kantor depan, penyediaan ruang publik dengan sirkulasi yang memadai, serta adanya mekanisme penanganan keadaan darurat terkait kesehatan karyawan dan tamu.



Gambar 4. Sarana Handsanitizer pada pintu masuk restoran

Gambar di atas menunjukkan salah satu upaya Hotel Harper pada aspek *health*, sesuai dengan pedoman CHSE, yaitu: menyediakan sarana handsanitizer, membuat sirkulasi ruangan yang memadai dan mewajibkan penggunaan masker. Selain itu, hotel Harper juga memiliki petugas khusus untuk mengawasi pelaksanaan CHSE, dengan salah satu tugas misalnya meminta tamu untuk tetap disiplin menggunakan masker.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen hotel, dapat disimpulkan bahwa ketatnya aturan kesehatan ini yang kemudian mengurangi kepuasan konsumen. Misalnya aturan bermasker sudah tidak diterapkan di berbagai belahan dunia, bahkan Indonesia secara resmi telah memutuskan bahwa masker tidak wajib pada ruangan terbuka pada 17 Mei 2022. Aturan mencuci tangan atau menggunakan handsanitizer sebelum memasuki hotel juga kadang dinilai terlalu

berlebihan, karena itu tamu merasa terkekang walaupun mereka menyadari bahwa peraturan tersebut adalah demi kesehatannya dan orang lain di sekitarnya. Selain itu, pedoman CHSE juga mewajibkan hotel mencatat riwayat perjalanan tamu yang tentunya terkait dengan privasi, sehingga beberapa tamu merasa tidak nyaman, oleh sebab itu akhir-akhir ini petugas kantor depan tidak lagi mempertanyakan riwayat perjalanan tamu.

3. Pengaruh *Safety* terhadap Kepuasan Tamu

Nilai thitung variabel *safety* adalah 2.887 dan nilai t_{tabel} adalah 1.98. Nilai tersebut dibandingkan sehingga diperoleh $t_{hitung} (2.887) > t_{tabel} (1.98)$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sedangkan untuk kaidah probabilitas, nilai Sig untuk variabel *safety* adalah 0,000. Nilai tersebut dibandingkan dengan $\alpha (0.05)$ sehingga diperoleh $Sig (0.005) < \alpha (0.05)$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan *safety* berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Pada industri hospitality, keamanan merupakan peluang yang dijamin secara nasional dan terus menerus mendapat dukungan teknologi (Novel & Moertono,

2019). Pada hotel Shangrila Surabaya sendiri, faktor keamanan (terutama keamanan pangan) diidentifikasi sebagai faktor utama dalam membentuk kepuasan tamu yang datang (Herfangsyah & Handoko, 2014). Secara online juga telah diteliti bahwa persepsi mengenai keamanan menjadi variabel penentu kepuasan konsumen dalam melaksanakan transaksi (Kinasih & Albari, 2012).

Pada kaca mata CHSE, keamanan ini juga meliputi proses mitigasi bencana yang melibatkan beberapa instruksi, himbauan dan marka yang seharusnya dipahami oleh tamu yang datang. Keberadaan petunjuk titik kumpul merupakan salah satu bentuknya. Oleh sebab itu, tidak heran jika keamanan di Harper Hotel menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan tamu.

Di Hotel Harper, pedoman keamanan ini diimplementasikan dalam bentuk penyediaan smoke detector, kotak P3K, alat pemadam kebakaran, rambu penanda jalur evakuasi, dan lain-lain. Selain itu, Hotel Harper juga memiliki alat pembersih udara yang ditempatkan khusus di Smoking Room dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), seperti terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4.4 Sarana Air + Surface Sterilizer

4. Pengaruh *Environmental sustainability* terhadap Kepuasan Tamu

Nilai t_{hitung} variabel *environmental sustainability* adalah 2.334 dan nilai t_{tabel} adalah 1.98. Nilai tersebut dibandingkan sehingga diperoleh $t_{hitung} (2.334) > t_{tabel} (1.98)$, sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima. Nilai Sig untuk variabel *cleanliness* adalah 0.022. Nilai tersebut dibandingkan dengan $\alpha (0.05)$ sehingga diperoleh $Sig (0.022) < \alpha (0.05)$, sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan *environmental sustainability* berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Konsep *environmental sustainability* sudah dikenal lebih jauh di dunia perhotelan dengan sebutan greenhotel atau eco-friendly hotel. Bangkitnya kesadaran mengenai ancaman global warming yang kemudian mendorong industri hotel untuk

mengkampanyekan bahwa hotel juga dapat menjadi industri yang ramah dan peduli lingkungan (Wisana et al., 2018). Penelitian Wisana et al ini juga mengemukakan bahwa pemasaran produk dengan menunjukkan komitmen hotel yang peduli lingkungan memiliki pengaruh yang positif dalam menarik perhatian konsumen. Penelitian lain yang mendukung temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik mempengaruhi perasaan konsumen menjadi senang sehingga berakhir pada peningkatan kepuasan konsumen (Manoppo, 2013).

Pada konsep CHSE, variabel *environmental sustainability* memang diarahkan pada penataan lingkungan yang sedemikian rupa untuk mendukung keberlanjutan lingkungan di masa mendatang. Pada hotel Harper, bentuknya berupa himbauan untuk menghemat air pada area kamar mandi umum, dan himbauan untuk tidak tergesa-gesa dalam

menukar handuk dan sprei yang baru digunakan.

Pada Hotel Harper, implementasi *environmental sustainability* terlihat dari adanya aturan untuk memanfaatkan air secara efisien, pemanfaatam sumber listrik dengan hemat, aturan pemilahan sampah organic dan non-organik, pengolahan limbah cair, hingga imbauan agar tamu ikut berpartisipasi dalam kontribusi Hotel Harper melestarikan lingkungan.

Salah satu upaya Hotel Harper untuk mengajak tamu berpartisipasi dalam upaya pelestarian lingkungan dengan menukar handuk dan sprei sesuai kebutuhan (tidak setiap hari). Harapannya dengan imbauan ini dapat mengurangi limbah laundry yang dihasilkan hotel dan mengurangi penggunaan air.

5. Pengaruh *Cleanliness, Health, Safety* dan *Environemtal Sustainability* terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan pengujian F-hitung untuk keempat variable X terhadap Kepuasan Tamu sebagai variabel Y, diketahui bahwa F-hitung sebesar 19.267 sedangkan F-tabel adalah 2.47. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima mengenai apakah ada pengaruh *cleanliness, health, safety, dan environmental sustainability* terhadap kepuasan tamu secara simultan dapat

diterima. Hasil uji F ini juga dikonfirmasi dengan melihat kaidah probabilitas dimana nilai Sig uji F adalah 0.000 atau lebih kecil dari α (0.05). Hasil pengujian koefisien determinasi juga menunjukkan bahwa besaran kontribusi keempat variabel CHSE terhadap kepuasan tamu adalah sebesar 42.5%.

Hasil penelitian serupa ditemukan pada destinasi Kota Batu, dimana implementasi keempat variabel CHSE secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan minat kunjungan (Hidayatullah et al., 2021). Penelitian lain menunjukkan bahwa penerapan CHSE mempengaruhi kepuasan konsumen di Kabupaten Kediri (Arlinda & Sulistyowati, 2021). Penelitian di Bukit Kasih menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan CHSE berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan bahkan berkontribusi sebesar 62.4% dalam membentuk kepuasan konsumen (Rungkat, 2021). Menariknya, penelitian lain menyatakan bahwa implementasi CHSE tidak memberi pengaruh positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan konsumen (Diarta & Sukendar, 2021).

Perbedaan pendapat mengenai pengaruh CHSE ini sangat menarik diperbincangkan karena di satu sisi, implementasi CHSE dianggap sebagai jaminan bahwa hotel yang dikunjungi telah

tersertifikasi, namun di sisi lain protokol kesehatan CHSE kadang dianggap menyulitkan dan mengurangi rasa nyaman pengunjung, misalnya dengan imbauan untuk tetap menggunakan masker di area public padahal tamu sedang menerima keluarganya di lobi hotel dan menggunakan masker agak mengurangi rasa nyaman. Di Hotel Harper sendiri, penerapan CHSE bagi tamu diiringi dengan ketatnya kewajiban yang sama bagi karyawan, sehingga tamu dapat melihat komitmen hotel untuk penerapan CHSE yang benar demi keselamatan bersama.

5. SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini antara lain: variabel *cleanliness*, *safety* dan *environmental sustainability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu secara parsial. Variabel *health* tidak demikian, karena ada ketidaknyamanan tamu ketika hotel mengimplementasikan prosedur *health* dengan ketat, misalnya mencatat riwayat kunjungan sebelum tamu datang ke hotel. Secara simultan keempat variabel CHSE ini mempengaruhi kepuasan tamu.

Kedepannya, sebaiknya pihak hotel mempertimbangkan extra facility untuk meningkatkan kebersihan udara sekaligus kesehatan tamu dengan penyediaan air purifier. Selain itu, mempedomani

protokol kesehatan terkini menjadi kewajiban di setiap hotel, termasuk dalam pelanggaran penggunaan masker di areal terbuka. Sebaiknya hotel terus memantau kebijakan terkini terkait protokol kesehatan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi Covid -19. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 22–31. <https://doi.org/10.31294/par.v8i1.9809>
- 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(3), 1404–1416. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/40351>
- Bascha, U. F., Witaningrum, A. M., Sumardiko, D. S., & Reindrawati, D. Y. (2021). People's Intention to Visit Tourist Destinations during the Covid-19 Pandemic in Surabaya. *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, 5(1), 60. <https://doi.org/10.20473/tijab.v5.i1.20>

- 21.60-70
- CHSE Kemenparekraf. (2020). *Harper Wahid Hasyim Medan*. <https://chse.kemenparekraf.go.id/detail-1-tercertifikasi/harper-wahid-hasyim-medan>
- Diarta, I. K. S., & Sukendar, N. made C. (2021). Pengaruh Atribut, Implementasi CHSE, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Edelweiss Karangasem Bali. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, 10(2), 512–531.
- Elistia. (2020). Perkembangan dan Dampak Pariwisata di Indonesia Masa Pandemi Covid- 19. *Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (KNEMA)*, 1177, 1–16. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KNEMA/article/view/9066/5361>
- Herfangsyah, D. D., & Handoko, D. W. (2014). Harapan dan Persepsi Konsumen pada Penerapan Keamanan Pangan di Restoran Jamoo Hotel Shangri-La Surabaya. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–12.
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Aristanto, E., & Rachmawati, I. K. (2021). Peran *Cleanliness, Health , Safety Dan Environment Sustainability (CHSE) Terhadap Minat Orang Berkunjung Ke Destinasi Wisata Yang Ada Di Kota Batu Pasca Pandemic Covid 19*. *Seminar Nasional Kepariwisata Sen2rita*, 2(1), 161–170.
- Hutauruk, Y. R. (2016). Sanitasi Higiene Makanan dan Minuman Untuk Menjaga Kualitas Makanan dan Kepuasan Tamu Di Hotel Griya Medan. *Jurnal Sari Mutiara*, 1(1), 61–75.
- Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss1.art3>
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1341–1348.
- Novel, I., & Moertono, B. (2019). Perencanaan Strategi Bisnis Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 13(3), 49–58. <http://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/8818>
- Ranas, R. R., & Mansur, A. (2016). Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Servqual dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di

- Hotel Kombokarno). *Telaah Bisnis*, 14(2), 119–132.
<https://doi.org/10.35917/tb.v14i2.18>
- Rungkat, A. R. (2021). *Pengaruh Fasilitas Protokol Cleanliness, Health, Safety, Dan Environmental sustainability Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bukit Kasih* [UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO].
<http://repo.unikadelasalle.ac.id/id/eprint/2055>
- Soekotjo, W., & Astuti, L. (2020). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economy, Accounting and Management Science*, 2(1), 1–14.
- Sutanto, D. H. (2016). Pengaruh Sanitasi Hygiene Di Area Restoran & Main Kitchen Terhadap Kepuasan Tamu Di Harris Hotel & Conventions Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(2), 39–46.
<https://doi.org/10.26905/jpp.v1i2.514>
- Syaripudin, J. (2021). *Pengaruh Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Segar Paal Dua manado Terhadap Kepuasan Konsumen*. Institut Agama Islam Negeri Manado.
- Triyani, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Makanan dan Hygiene Sanitasi terhadap Kepuasan Tamu di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 4(2), 502–508.
- Wisana, K., Soedargo, N. P., & Kristanti, M. (2018). Pengaruh Green Marketing Terhadap Sikap Konsumen dan Minat Beli Ulang di Green Hotel di Indonesia. *Universitas Petra*, 6(2), 197–205.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/7475>