

Efektivitas Penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Hotel Santika Premier Kota Malang

Silvia Ajeng Pradiansah*, Anisa Zuhria Sugeha, Ayu Fitriatul 'Ulya, Asrofi

Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang
Jalan Bandung No 1, Kota Malang, 65113, Indonesia

silviaajeng33@gmail.com

Article Info

Keywords:

cleanliness;
customer satisfaction;
environment sustainability;
health;
safety

Abstract

Customer satisfaction while staying at a hotel is influenced by several things, at this time apart from service, there is also CHSE (Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability) which was implemented during the Covid-19 pandemic. This research was conducted with the aim of knowing the effectiveness of the application of CHSE (Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability) on customer satisfaction staying at Hotel Santika Premiere Malang City. The study used quantitative methods by distributing questionnaires and also observations to the Hotel Santika Premiere Malang City. After doing research, Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability affect customer satisfaction by 60.2%, it can be concluded that Cleanliness(X1), Health(X2), Safety(X3), Environmental Sustainability(X4) stimulants have a significant effect. and positive on the variable Customer Satisfaction (Y). Customer satisfaction felt when visiting or staying at Hotel Santika Premiere Malang is a feeling of security and comfort when serviced by hotel employees

Info Artikel

Kata Kunci:

keamanan;
kebersihan;
kelestarian lingkungan hidup;
kepuasan pelanggan;
kesehatan

Abstrak

Kepuasan pelanggan saat menginap di hotel dipengaruhi oleh beberapa hal, pada saat ini selain pelayanan namun juga ada CHSE (Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability) yang diterapkan pada saat pandemi Covid-19. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui efektivitas penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability) terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Kota Malang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dan juga observasi ke Hotel Santika Premiere Kota Malang. Setelah dilakukan penelitian, Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 60,2% maka dapat diambil kesimpulan bahwa Cleanliness(X1), Health(X2), Safety(X3), Environmental Sustainability(X4) secara stimulan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan yang dirasakan pada saat mengunjungi atau menginap di Hotel Santika Premiere Malang yaitu perasaan aman dan nyaman yang saat diberikan pelayanan oleh karyawan hotel..

Pendahuluan

Banyaknya industri yang berebut untuk selalu memberikan inovasi pelayanan yang beragam mulai dari penampilan hingga penyediaan pelayanan yang mereka berikan. Setiap industri selalu menunjukkan inovasi dan meningkatkan kredibilitas yang telah mereka miliki. Dengan memperkenalkan kelebihan dari perusahaan tersebut merupakan salah satu upaya untuk bisa memperkenalkan industri dalam bidang pelayanan tersebut. Setiap industri berusaha maksimal untuk mempertahankan brand image yang mereka miliki dengan upaya melakukan sebuah promosi di social media. Pandemi telah membuat banyak industri mempertahankan kualitas pelayanannya. Pada saat ini menjadi sebuah tantangan untuk industri perhotelan. Banyak perhotelan yang harus tutup karena tidak bisa bertahan. Pemerintah dan industri perhotelan akhirnya melakukan sebuah solusi agar para pengunjung tetap bisa melakukan wisata atau melakukan penginapan di hotel yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan yang bisa kita sebut CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*). Strategi penerapan CHSE merupakan salah satu penerapan dari tren wisatawan yang tidak ingin melakukan wisata di tempat luar tetapi hanya ingin untuk menikmati waktu baik bersama

teman atau keluarga yang dapat disebut dengan staycation. Tren wisatawan yang ingin menginap ditempat yang aman, bersih serta terhindar dari Covid-19.

Strategi pemulihan hotel agar bisa dikunjungi lagi untuk menginap oleh wisatawan dilakukan sejak gelombang pertama datang pandemi. Saat industri perhotelan akan menerapkan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) harus mendapatkan sertifikat CHSE dengan persyaratan dan kelayakan kebersihan yang sesuai dengan standart yang sudah tertulis. Adanya buku pedoman CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*) untuk para pelaku industri ekonomi kreatif dan bidang pelayanan. Kemenparekraf akan memberikan sertifikat CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) dari Lembaga Sertifikasi, lalu diberi label InDOnesia CARE (I DO CARE) kepada para pelaku industri perhotelan dan juga destinasi wisata yang sudah sesuai dengan ketentuan. Pada tahap pemberian label CHSE yang akan diprioritaskan adalah rumah makan, penginapan, tempat wisata, pelaku usaha MICE, usaha arum jeram, usaha wisata selam, usaha wisata golf. Untuk setiap tahap yang dilakukan mendapatkan biaya secara langsung dari Kemenparekraf hingga selesai tanpa dibebankan kepada pengelola industri tersebut. Sertifikat CHSE diberikan kepada para industri pariwisata, usaha fasilitas, lingkungan masyarakat, dan destinasi wisata. Penerapan protokol kesehatan pada setiap sektor industri memiliki prioritas masing-masing. Protokol kesehatan yang umum diterapkan disetiap sektor industri destinasi wisata, rumah makan dan penginapan yaitu menyediakan tempat cuci tangan sebelum memasuki wilayah yang sudah menerapkan CHSE, selain mencuci tangan menggunakan sabun dan juga air mengalir pengunjung juga bisa menggunakan hand sanitizer yang ada disekitar tempat tersebut, memberikan kewajiban pengunjung untuk menggunakan masker saat berkunjung atau berpergian, melakukan jaga jarak minimal 1 meter dan melakukan pembayaran cashless.

Saat akan memasuki kamar juga harus diperhatikan oleh pihak hotel bahwa kamar harus dalam kondisi steril yang artinya bersih, nyaman dan sudah dilakukan pergantian room amenities yang baru. Hal tersebut diharapkan 5 mampu menghindari penyebaran virus atau penyakit pada tamu yang akan menginap di hotel. Selain dikamar, fasilitas hotel juga harus menerapkan CHSE dengan benar seperti di restoran yang ada pada hotel. Tamu tidak diperbolehkan bergantian alat makan dengan orang lain, membuka masker hanya saat makan, wajib mencuci tangan sebelum dan sesudah makan, membuang sampah bekas tisu pada tempat sampah yang tersedia, saat mengambil makanan harus menggunakan sarung tangan plastik yang sudah disediakan oleh pihak hotel. Untuk fasilitas lainnya seperti kolam renang, ruang gym, tempat ibadah, toko cinderamata, toilet, dan juga lift perlu untuk penerapan CHSE juga.

Fasilitas umum hotel juga beresiko memberikan penularan virus dikarenakan tempatnya yang sangat umum dan sering dikunjungi para tamu. Tidak sedikit hotel yang tidak melakukan operasi tempat tersebut untuk sementara waktu agar memutuskan rantai penyebaran virus. Pengelola fasilitas hotel juga harus memberikan panduan dan peringatan penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability). Jika memang ingin menggunakan tempat tersebut maka tamu harus melakukan reservasi terlebih dahulu untuk mencegah penumpukan kapasitas yang seharusnya. Ruang serta barang publik yang ada di hotel harus rutin untuk dibersihkan atau disinfektan secara rutin dan berkali minimal dilakukan 3 (tiga) kali dalam waktu sehari. Khusus untuk tempat yang sedikit tertutup atau menggunakan AC, sebaiknya diberikan sirkulasi udara melalui jendela yang terbuka.

Kelembaban udara harus tetap terjaga. Mengatur posisi berdiri saat berada di lift menggunakan tanda khusus yang sesuai dengan peraturan CHSE. Toilet yang tersedia diluar kamar atau ruang ganti juga harus selalu dalam keadaan yang bersih, kering dan higienis. Setelah digunakan harus selalu dibersihkan sesering mungkin. Menyarankan tamu untuk membawa peralatan ibadah dan juga olahraga masing-masing. Saat merasa demam, batuk, pilek nyeri tenggorokan atau sesak napas tamu memberikan informasi pada karyawan hotel. Di kota Malang sudah cukup banyak hotel yang sudah mendapatkan sertifikasi CHSE dari Kemenparekraf ada 30 hotel yang sudah memiliki sertifikat CHSE. Mulai dari hotel bintang 3 (tiga) sampai 5 (lima). Hal ini dapat kita lihat melalui website resmi penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) yang sudah ditetapkan oleh Kemenparekraf. Dengan mendapatkan sertifikat CHSE maka dapat mengembalikan kepercayaan para tamu untuk menggunakan jasa atau pelayanan hotel. Demikian halnya dengan Hotel Santika merupakan salah satu dari 13 hotel bintang 4 (empat) dan 9 hotel yang memiliki sertifikat CHSE. Hotel Santika sudah mendapatkan sertifikat CHSE sejak tahun 2021. Penerapan CHSE yang ada di Hotel Santika

Premiere sudah sangat sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membuat pengunjung/pelanggan merasa aman

Metode

Ruang lingkup dari penelitian pengaruh CHSE dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan objek penelitian yaitu hotel Santika Kota Malang. Hotel Santika Kota Malang merupakan hotel yang sudah memiliki sertifikat CHSE yang sudah diberikan oleh Kemenparekraf pada tahun 2021. Variabel Bebas (Independent) : Variabel bebas adalah variabel yang dapat (diduga) berubah keragamannya bila dikaitkan dengan variabel lain. Variabel bebas ini kadang disingkat dengan prediktor, perlakuan, kinerja, perlakuan, bebas, variabel X. Variabel Terikat (Dependent) : Variabel terikat adalah suatu variabel yang dapat berubah karena pengaruh variabel bebas (variabel X). Variabel terikat sering disebut juga dengan variabel terpengaruh atau dependent, tergantung, efek, tak bebas, dan disingkat dengan nama variabel Y. Dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) yaitu variabel (X1) Cleanliness, variabel (X2) health, variabel (X3) safety, variabel (X4) environment sustainability dan variabel (Y) kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah data jumlah pengunjung yang pernah datang atau berkunjung di Hotel Santika Premier Kota Malang. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh jumlah pengunjung yang berkunjung ke Hotel Santika Premiere dalam kurun waktu 5 bulan terakhir yaitu pada bulan September 2021- Januari 2022 diperoleh dengan jumlah 25.722 pax/pengunjung. Penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling dimana semua unsur dari populasi memiliki kesempatan untuk selalu dipilih. Sifat dari populasi adalah homogen maka dapat menggunakan simple random sampling. Lalu keadaan anggota populasi tidak terlalu tersebar. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dalam penelitian digunakan sebagai sumber informasi tentang karakteristik dari variabel-variabel penelitian. Statistik deskriptif adalah statistik yang dapat menganalisis data menggunakan cara mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai data yang terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiono, 2018). Statistik deskriptif digambarkan melalui demografi responden. Uji analisis regresi berganda akan dilakukan untuk menjawab apakah ada hubungan antara Efektivitas Penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Mengingat Di Hotel Santika Premiere Kota Malang.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil analisis deskriptif dalam penelitian digunakan sebagai sumber informasi tentang karakteristik dari variabel Cleanliness, Health, Safety. Responden cenderung memilih sangat setuju yang dapat dilihat dari nilai rata-rata 4,53. Hal ini memiliki makna bahwa responden merasakan terlaksananya variabel cleanliness yang sudah diterapkan pada Hotel Santika Premiere Kota Malang. Terlihat penilaian tertinggi pada indikator No.1, yaitu tentang ketersediaan tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan sabun, air mengalir dan juga handsanitizer dengan rata-rata sebesar 4,78 yang masuk dalam kategori sangat baik. Responden cenderung memilih sangat setuju yang dapat dilihat dari nilai rata-rata 4,49. Hal ini memiliki makna bahwa responden merasakan terlaksananya variabel health yang sudah diterapkan pada Hotel Santika Premiere Kota Malang. Terlihat penilaian tertinggi pada indikator No.8, yaitu tentang pengolahan makanan dan minuman yang bersih dan higienis dengan rata-rata sebesar 4,67 yang masuk dalam kategori sangat baik.

Responden cenderung memilih sangat setuju yang dapat dilihat dari nilai rata-rata 4,39. Hal ini memiliki makna bahwa responden merasakan terlaksananya variabel Safety yang sudah diterapkan pada Hotel Santika Premiere Kota Malang. Terlihat penilaian tertinggi pada indikator No.3, yaitu tentang ketersediaan alat pemadam kebakaran dengan rata-rata sebesar 4,53 yang masuk dalam kategori sangat baik. Responden cenderung memilih sangat setuju yang dapat dilihat dari nilai rata-rata 4,38. Hal ini memiliki makna bahwa responden merasakan terlaksananya variabel Environment Sustainability yang sudah diterapkan pada Hotel Santika Premiere Kota Malang. Terlihat penilaian tertinggi pada indikator No.7, yaitu tentang kondisi lingkungan sekitar asri dan nyaman, baik secara alami atau dengan rekayasa teknis dengan rata-rata sebesar 4,61 yang masuk dalam kategori sangat baik. Responden cenderung memilih sangat setuju yang dapat dilihat dari nilai rata-rata 4,57. Hal ini memiliki makna bahwa responden merasakan terlaksananya variabel kepuasan pelanggan yang sudah diterapkan pada Hotel

Santika Premiere Kota Malang. Terlihat penilaian tertinggi pada indikator No.5, yaitu tentang rasa aman dan nyaman saat berkunjung atau menginap dengan rata-rata sebesar 4,64 yang masuk dalam kategori sangat baik.

Uji Hipotesis Penelitian

Hasil uji secara parsial dapat ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	t hitung	T tabel	Sig.
Cleanliness (X1)	0,667	1,669	0,507
Health (X2)	2,239	1,669	0,029
Safety (X3)	1,172	1,669	0,245
Environment Sustainability (X4)	1,801	1,669	0,076

Hipotesis 1 : Cleanliness berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Kota Malang Berdasarkan tabel 22 diatas, dapat diperoleh nilai signifikansi 0,507 lebih besar 0,05. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $0,667 < 1,669$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dengan demikian hipotesis ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_1 dalam penelitian ini ditolak, yang artinya variabel Cleanliness tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hipotesis 2 : Diduga Health berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Kota Malang Berdasarkan tabel 22 diatas, dapat diperoleh nilai signifikansi 0,029 lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $2,239 > 1,669$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima dengan demikian hipotesis diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_2 dalam penelitian ini diterima, yang artinya variabel Health mempunyai pengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hipotesis 3 : Diduga Safety berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Kota Malang Berdasarkan tabel 22 diatas, dapat diperoleh nilai signifikansi 0,245 yang lebih besar dari 0,05. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $1,172 < 1,669$, maka H_0 diterima dan H_3 ditolak dengan demikian hipotesis ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_3 dalam penelitian ini ditolak, yang artinya variabel Safety tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hipotesis 4 : Diduga Environment Sustainability berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Kota Malang Berdasarkan tabel 22 diatas, dapat diperoleh nilai signifikansi 0,076 nilai ini lebih besar dari 0,05. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $1,801 > 1,669$, maka H_0 diterima dan H_4 ditolak dengan demikian hipotesis ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_4 dalam penelitian ini ditolak, yang artinya variabel Environment Sustainability tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Simultan (F)

Menurut Ghozali (2018), uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (X) memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat (Y). Uji ini dilakukan dengan melakukan perbandingan antara F hitung dan F tabel dengan α 0,05. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka semua variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (F)

F hitung	F tabel	Sig.
1,49	25,328	0,000

Dari data hasil output spss diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis ke 5 terbukti dimana : Cleanliness(X1), Health(X2), Safety(X3), Environmental Sustainability(X4), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan variabel bebas Cleanliness (X1), Health (X2), Safety (X3), Environmental Sustainability(X4), serta variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y). Berikut hasil uji hasil persamaan regresi berganda:

$$Y = 5,376 + 0,044X_1 + 0,143X_2 + 0,099X_3 + 0,150X_4 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut : a. Nilai konstanta (a) sebesar 5,376; hal ini menyatakan jika variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 sama dengan nol maka nilai Y (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar 5,376 satuan. b. Koefisien regresi Cleanliness (b_1) sebesar 0,044 bernilai positif menunjukkan bahwa Cleanliness (X_1) mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Pelanggan. Sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan saat melakukan kunjungan atau menginap di Hotel Santika Malang. c. Koefisien regresi Health (b_2) sebesar 0,143 bernilai positif menunjukkan bahwa Health (X_2) mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Pelanggan. Sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan saat melakukan kunjungan atau menginap di Hotel Santika Malang. d. Koefisien regresi Safety (b_3) sebesar 0,099 bernilai positif menunjukkan bahwa Safety (X_3) mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Pelanggan. Sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan saat melakukan kunjungan atau menginap di Hotel Santika Malang. e. Koefisien regresi Environmental Sustainability (b_4) sebesar 0,099 bernilai positif menunjukkan bahwa Environmental Sustainability (X_3) mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Pelanggan. Sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan saat melakukan kunjungan atau menginap di Hotel Santika Malang. f. Hasil regresi berganda memperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,602. Hal ini bermakna variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) sebesar 60,2% dan sisanya 39,8% dipengaruhi faktor lain

Pembahasan

Hasil Penelitian Pada Uji Hipotesis dilakukan 3 uji yaitu Uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi (R^2) maka hasil yang dapat diketahui sebagai berikut:

1. Pengaruh Cleanliness terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Malang Berdasarkan uji sebelumnya diketahui bahwa variabel cleanliness tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai diperoleh signifikansi 0,507 lebih besar 0,05 Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $0,667 < 1,669$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dengan demikian hipotesis ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_1 dalam penelitian ini ditolak, yang artinya variabel Cleanliness tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ani & Vivian Octariana, 2021) pada penelitian dengan judul Efektivitas Penerapan CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) di Kota Depok pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa cleanliness sangat berpengaruh terhadap keputusan menginap. Hal ini disebabkan karena Cleanliness sudah diterapkan oleh hotel sebelum adanya pandemi Covid-19, sehingga memiliki makna bahwa ada atau tidaknya keadaan pandemi kebersihan dalam hotel tetap dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional prosedur. Pada variabel Cleanliness ini di hasilkan nilai yang tidak signifikan, hal ini bisa disebabkan karena pada saat berada ditempat cuci tangan tidak semua pengunjung melakukan cuci tangan secara langsung, karena pengunjung membawa handsanitizer sendiri. Selain itu juga pada pembersihan barang publik saat menggunakan disinfektan masih mengalami kekurangan penggunaan disinfektan dan pembersihan secara berkala. Sehingga masih terdapat vektor pembawa penyakit seperti jamur pada tempat tertentu.
2. Pengaruh Health terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Malang Berdasarkan hasil uji sebelumnya, dapat diperoleh nilai signifikansi 0,029 lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $2,239 > 1,669$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima dengan demikian hipotesis diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_2 dalam penelitian ini diterima, yang artinya variabel Health mempunyai pengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam hal ini health memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel health yang dimaksud adalah pengunjung diwajibkan untuk selalu menggunakan masker saat berada di hotel. Tak hanya pengunjung tetapi karyawan juga menggunakan masker dan face shield, sarung tangan dan juga APD jika diperlukan. Aspek health berguna untuk mencegah terjadinya penyebaran apabila ada riwayat kesehatan yang sudah dialami. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian (Adella Valentina, Ranti Rustika, 2021) pada penelitian dengan judul Tantangan Penerapan Cleanliness, Health, Safety, Dan Environment sustainability (CHSE) Di Departemen Front Office Blue Sky Hotel Balikpapan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 yang diteliti pada tahun 2021. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel Health memiliki pengaruh untuk mencegah penyebaran Covid-19

pada masa pandemi. Tak hanya itu hasil penelitian oleh (Lien Maulina et al., 2021) dalam penelitiannya dengan judul Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability (CHSE) Pada Industri Perhotelan Di Kota Bandung yang menyatakan bahwa Health memiliki pengaruh dominan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga bisa memutar kembali roda perekonomian di bidang industri pariwisata terutama perhotelan. Tersediannya sertifikat tentang CHSE merupakan salah satu hal yang mampu memperkuat kepercayaan pelanggan untuk menginap dan merasakan puas karena sudah sesuai dengan standart. Pada variabel health menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini dilihat dari pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis. Selain itu juga sirkulasi udara pada ruang publik dan ruang kerja yang baik. Pengunjung dan pegawai dari Hotel Santika Premiere Kota Malang yang menggunakan masker juga merupakan hal yang mempengaruhi hasil yang signifikan.

3. Pengaruh Safety terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Malang Berdasarkan hasil uji sebelumnya, dapat diperoleh nilai signifikansi 0,245 yang lebih besar dari 0,05. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $1,172 < 1,669$, maka H_0 diterima dan H_3 ditolak dengan demikian hipotesis ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_3 dalam penelitian ini ditolak, yang artinya variabel Safety tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan. Safety yang dimaksud adalah keamanan pada saat pengunjung datang untuk menginap di hotel. Hal ini juga bisa termasuk bagian dari bagaimana ketersediaan hotel dalam menanggulangi bencana ringan. Namun paada hasil uji menunjukkan bahwa safety tidak memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena Safety sudah diterapkan oleh hotel sebelum adanya pandemi Covid 19, sehingga memiliki makna bahwa ada atau tidaknya keadaan pandemi keamanan dalam hotel tetap dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional prosedur. Pada variabel Safety ini di hasilkan nilai yang tidak signifikan, hal ini bisa terjadi karena Hotel Santika Premiere tidak memberitaukan tata cara menyelamatkan diri dari bencana. Selain itu juga tidak terlihat tersedianya kotak P3K ditempat umum untuk melakukan pertolongan pertama.
4. Pengaruh Environmental Sustainability terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Malang. Berdasarkan hasil uji sebelumnya, dapat diperoleh nilai signifikansi 0,076 nilai ini lebih besar dari 0,05. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel $1,801 > 1,669$, maka H_0 diterima dan H_4 ditolak dengan demikian hipotesis ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_4 dalam penelitian ini ditolak, yang artinya variabel Environment Sustainability tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Environment Sustainability yang dimaksud adalah kelestarian lingkungan untuk dapat mempengaruhi kondisi hotel dan sekitarnya. Namun paada hasil uji menunjukkan bahwa Environment Sustainability tidak memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena Environment Sustainability sudah diterapkan oleh hotel sebelum adanya pandemi Covid-19, sehingga memiliki makna bahwa ada atau tidaknya keadaan pandemi suasana lingkungan aman dan nyaman dalam hotel tetap dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional prosedur. Pada variabel Environment Sustainability ini di hasilkan nilai yang tidak signifikan, hal ini bisa terjadi karena perlengkapan barang yang tidak ramah lingkungan seperti amenities yang ada di toilet pada masing-masing kamar yang masih menggunakan wadah plastik.
5. Pengaruh Cleanliness, Health, Safety dan Environmental Sustainability terhadap kepuasan pelanggan menginap di Hotel Santika Premiere Malang. 80 Berdasarkan hasil uji stimultan atau diuji secara bersama – sama terhadap semua variabel disimpulkan bahwa variabel Cleanliness(X1), Health(X2), Safety(X3), Environmental Sustainability(X4), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) karena memiliki nilai sig .000 lebih kecil dari sig 0.10. Pada penelitian ini, F tabel sebesar 1,49 dan nilai F hitung 25,32, maka variabel Cleanliness(X1), Health(X2), Safety(X3), Environmental Sustainability(X4), secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
6. Health berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan menginap di hotel Santika Premier Kota Malang Berdasarkan hasil uji t parsial, membuktikan bahwa hipotesis 1, hipotesis 3 dan hipotesis 4 tidak teruji (tidak terbukti), maka hipotesis ke 6 terbukti karena hanya Health yang dominan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Santika Premiere Malang. Dengan nilai t hitung 2,239 sehingga health berpengaruh positif. Maka dengan demikian

dugaan bahwa variabel health terbukti paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Santika Premiere Malang. Pernyataan ini selaras dengan hasil penelitian (Aprilia et al., 2021) dengan penelitian berjudul Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu di Hotel, (Lien Maulina et al., 2021) dengan penelitian berjudul Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability (CHSE) Pada Industri Perhotelan Di 81 Kota Bandung dan (Adella 2021) dengan penelitian berjudul Tantangan Penerapan Cleanliness, Health, Safety, Dan Environment sustainability (CHSE) Di Departemen Front Office Blue Sky Hotel Balikpapan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 yang menyatakan bahwa health berpengaruh dominan. Hal ini disebabkan karena pada saat pandemi pelanggan hotel yang akan menginap akan lebih mengutamakan kesehatan yang lebih utama untuk keamanan saat menginap. Karena Health memiliki pengaruh yang cukup besar dalam penyebaran dan berhentinya pandemi Covid-19.

7. Hasil pertanyaan terbuka Pada pertanyaan terbuka menunjukkan bahwa pada saat ini belum semua pengunjung tau dan mengerti dengan istilah CHSE pada saat menginap di hotel. Pengunjung tetap melaksanakan protokol kesehatan karena dengan adanya himbauan dan sign berupa poster yang terletak di area lift, lobby, fasilitas umum dan juga kamar. Pengunjung merasa bahwa CHSE yang dilaksanakan di Hotel Santika sudah sesuai untuk mengembalikan kepercayaan dan juga rasa aman bagi pengunjung saat menginap di Hotel Santika Premiere Kota Malang. Dengan adanya penerapan CHSE pengunjung berharap Hotel Santika Premiere lebih menonjolkannya dan memperkenalkan kepada pengunjung untuk mudah dipahami. Hal yang dapat dilakukan oleh pihak Hotel Santika Premiere pada saat pengunjung selesai melakukan booking melalui aplikasi maka bisa diberikan tampilan 82 berupa video yang menjelaskan tentang CHSE pada Hotel Santika Premiere Kota Malang.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan Hasil penelitian diatas, maka disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Cleanliness tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena Cleanliness sudah diterapkan oleh hotel sebelum adanya pandemi Covid-19, sehingga memiliki makna bahwa ada atau tidaknya keadaan pandemi kebersihan dalam hotel tetap dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional prosedur.
2. Variabel Health memiliki pengaaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada saat menginap di Hotel Santika Premiere Malang. Hal ini disebabkan karena pada saat pandemi pelanggan hotel yang akan menginap akan lebih mengutamakan kesehatan yang lebih utama untuk keamanan saat menginap. Karena Health memiliki pengaruh yang cukup besar dalam penyebaran dan berhentinya pandemi Covid-19. Hal ini ditunjukkan dengan kedisiplinan karyawan dan juga pengunjung unutm menggunakan masker lalu kebersihan alat makan yang disediakan oleh Hotel Santika Premiere Malang juga membuat pengunjung merasa aman dari penyebaran penyakit yang ada terutama Covid-19.
3. Variabel Safety tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena Safety sudah diterapkan oleh hotel sebelum adanya pandemi Covid-19, sehingga memiliki makna bahwa ada atau tidaknya keadaan pandemi keamanan dalam hotel tetap dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional prosedur.
4. Variabel Environment Sustainability tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena Environment Sustainability sudah diterapkan oleh hotel sebelum adanya pandemi Covid19, sehingga memiliki makna bahwa ada atau tidaknya keadaan pandemi suasana lingkungan aman dan nyaman dalam hotel tetap dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional prosedur.
5. Setelah dilakukan penelitian, Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 60,2% maka dapat diambil kesimpulan bahwa Cleanliness(X1), Health(X2), Safety(X3), Environmental Sustainability(X4) secara stimulan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan yang dirasakan pada saat mengunjungi atau menginap di Hotel Santika Premiere Malang yaitu perasaan aman dan nyaman yang saat diberikan pelayanan oleh karyawan hotel.
6. Berdasarkan hasil uji t pasrsial, penelitian membuktikan bahwa hipotesis 6 terbuti, karena hanya health yang memiliki pengangaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Santika Premiere

Malang. Dengan adanya sertifikasi CHSE yang diberikan oleh Kemenparekraf, yang dipastikan telah memenuhi standar status kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan. Maka akan lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan bahwa memang implementasi CHSE yang ada sudah sesuai dengan pedoman yang 88 telah diberikan. Pemberian label Indonesia Care akan menjadi penanda bahwa hotel tersebut aman untuk dikunjungi, sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya akan memutar kembali roda perekonomian khususnya sektor pariwisata dan ekraf.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan pengelola Hotel Santika Premiere Malang, wisatawan yang akan menginap di Hotel Santika Premiere Malang, Program Diploma Kepariwisata dan peneliti berikutnya, yaitu :

1. Bagi pengelola Hotel Santika Premiere Malang Selalu memberikan peringatan seperti tanda dalam bentuk tulisan yang disebar secara merata agar bisa dibaca untuk pengunjung bisa tetap menjaga protokol kesehatan dalam aspek CHSE dengan baik dan benar. Sehingga hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi wisatawan yang akan menginap di Hotel Santika Premiere Malang Untuk mengetahui pentingnya penerapan CHSE baik bagi pengelola maupun pengunjung bisa diberikan sebuah pesan singkat secara online yang dapat diakses melalui sosial media atau saat sudah melakukan booking.
3. Bagi peneliti berikutnya Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan dapat menjadi pertimbangan untuk memperdalam penelitian selanjutnya yang dilakukan.

Daftar Pustaka

- Adella Valentina, Ranti Rustika, P. G. (2021). Tantangan Penerapan Cleanliness, Health, Safety, Dan Environment sustainability (CHSE) Di Departemen Front Office Blue Sky Hotel Balikpapan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19.
- Ani, S., & Vivian Octariana. (2021). Efektivitas Penerapan CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) di Kota Depok. EDUTOURISM Journal Of Tourism Research, 3(01), 22–35.
- 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.
- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS. In Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang. Ghozali, M. (2018). Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah Dan Lembaga Keuangan Konvensional. Iqtishoduna, 15–30.
- Handi, I. (2004). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo.
- Herdi S. Darmo Soewirjo. (2008). Teori dan praktik akuntansi perhotelan.
- Andi. Kemenparekraf. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Penyelenggaraan Kegiatan (Event). Panduan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat, 2019 (September). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2009). Penjelasan UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Undang Undang Tentang Kepariwisata.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). Philip Kotler Manajemen Pemasaran Edisi (p. 19).

- Lien Maulina, Dianawati, N., Nugraha, S. Y. I., Maemunah, I., & Sukmadi. (2021). Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) pada Industri Perhotelan di Kota Bandung. *Media Bina Ilmiah OJS*, 15(10), 1–12.
- Maskuri Sutomo. (2020). Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta (Survey Pelanggan Pada Hotel Bintang Tiga , Empat dan Lima Di DaerahIstimewa Yogyakarta) Maskuri Sutomo (Dosen Jurusan Manajemen FE Univ . Tadulako Palu Sulawesi Tengah)
- Sugiono, P. D. (2018). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Widhiarsa, O. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Yoeti, O. A. (2006). Perpustakaan Universitas Indonesia. Pengantar Ilmu Pariwisata, 1. <https://doi.org/10.1002/zaac.201300446>