



Efektivitas Penerapan CHSE (*Clean, Health, Safety & Environment*) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) di Kota Depok

Sofiani^{1*}, Vivian Octariana²

Hospitality & Tourism Departement, Bunda Mulia University, Jakarta 14430, Indonesia

¹sofiani@bundamulia.ac.id , ²vivianoctariana99@gmail.com

ABSTRACT

The CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Certification Program or Hygiene, Health, Safety, and Environmental Sustainability is the process of granting certificates to tourism businesses, other related businesses/facilities, community environments, and tourism destinations. CHSE certification serves as a guarantee to tourists and the public that the products and services provided have complied with the hygiene, health, safety, and environmental sustainability protocols. The average result of the total questionnaire variable CHSE (X) in 3-star category hotels in Depok is 72% which is classified in the good category. From all statement indicators, it can be seen that the lowest indicator is found in guests washing hands with soap/hand sanitiser before and after entering the restaurant, this is due to the unavailability of a place to wash hands in the restaurant area. From all statement indicators, it can be seen that the highest indicator is found in the transportation party, in this case, the driver/guest carries out the guidelines for parking the vehicle following existing instructions and rules with a result of 78%. From the results of simple linear regression analysis, it was found that the CHSE variable X affected the decision to stay

ABSTRAK

Program Sertifikasi CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) atau Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain terkait, lingkungan masyarakat, dan destinasi pariwisata. Sertifikasi CHSE berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Hasil rata-rata total kuesioner variabel CHSE (X) di Hotel kategori bintang 3 di kota Depok adalah sebesar 72% yang tergolong dalam kategori baik. Dari seluruh indikator pernyataan dapat di lihat bahwa indikator paling rendah terdapat pada Tamu mencuci tangan dengan sabun/handsanitizer sebelum dan sesudah masuk restoran hal ini di sebabkan karena tidak tersedianya tempat untuk mencuci tangan di area restoran. Dari seluruh indikator pernyataan dapat di lihat bahwa indikator paling tinggi terdapat pada Pihak transportasi dalam hal ini sopir/ tamu melaksanakan panduan memarkirkan kendaraan sesuai dengan petunjuk dan aturan yang ada dengan hasil 78%. Dari hasil analisa regresi linear sederhana di dapatkan bahwa CHSE variabel X berpengaruh terhadap keputusan menginap

ARTICLE HISTORY

Submitted: 11.06.2021

Revised: 03.07.2021

Accepted: 09.07.2021

Online first: 10.07.2021

KEYWORDS

Health Protocol, CHSE, Stay Decision

KATA KUNCI

Protocol Kesehatan, CHSE, Keputusan Menginap

1. Pendahuluan

Sertifikat CHSE diberikan kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain terkait, lingkungan masyarakat, dan destinasi pariwisata. Pelaku usaha sektor pariwisata dan ekonomir kreatif diajak untuk mendaftarkan Program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*). Sertifikasi tersebut diyakini bisa menjadi penjamin soal kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan bagi industri pariwisata. Sertifikasi CHSE berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan

Pemilik atau pengelola usaha dan destinasi pariwisata yang lolos audit dan penilaian akan mendapatkan Sertifikat CHSE dari Lembaga Sertifikasi, dan kemudian akan diberi Label InDOnesia CARE (I Do Care) oleh Kemenparekraf. "Untuk tahap awal ini, sertifikasi CHSE akan diprioritaskan untuk usaha hotel, restoran dan rumah makan, pondok wisata atau homestay, daya tarik wisata, usaha wisata arung jeram, usaha wisata selam, dan usaha lapangan golf, juga desa wisata, dan semua tahapan proses sertifikasi ini dibiayai oleh Kemenparekraf, biaya tidak dibebankan ke pengelola destinasi dan usaha pariwisata, artinya sertifikasi ini gratis.

Tingkat kebersihan hotel merupakan hal yang sangat wajib di perhatikan mengingat di masa pandemic ini kebersihan merupakan konsren utama bagi semua sektor. Tamu akan memilih hotel mulai dari kebersihan area dan fasilitasnya. Dengan kebersihan yang terjaga maka akan memberikan dampak yang baik terhadap penilaian tamu terhadap hotel tersebut. Dengan adanya sertifikasi CHSE diharapkan industri perhotelan lebih baik dalam penanganan Hygiene dan Sanitasi serta penerapan protokol kesehatan guna pencegahan dampak Covid-19.

2. Tinjauan Pustaka

Sanitasi adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan (Rejeki, 2015). Dengan demikian, sanitasi merupakan usaha maupun tindakan dari seseorang terhadap lingkungan sekitarnya agar terkondisi

bersih dan sehat. Lingkungan bersih dan sehat mengindikasikan terbebas dari suatu penyakit. Sehingga penciptaan lingkungan tersebut harus dilakukan sedemikian rupa dengan maksud mencegah timbulnya bakteri-bakteri penyebab penyakit yang dapat merugikan manusia. Secara luas, menurut Jenie dalam Purnawijayanti (2001).

Higiene (berasal dari nama dewi kesehatan Yunani, Hygieia) biasa diartikan sebagai “kebersihan”, tetapi dalam arti luas hygiene mencakup semua keadaan dan praktek, pola hidup, kondisi tempat dan lain sebagainya di sepanjang rantai produksi, yang diperlukan untuk menjamin keamanan pangan (Surono, 2016). Dalam pengertian tersebut terkandung makna hygiene erat hubungannya dengan perorangan, makanan dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat kesehatan. Manusia dalam hal ini sebagai penjamah makanan harus memperhatikan keadaan pribadi dan praktik, serta pola hidupnya agar terkondisi sehat sehingga tidak membahayakan makanan yang diproduksinya. Menurut Brownell dalam Rejeki (2015), hygiene adalah bagaimana caranya orang memelihara dan melindungi kesehatan. Selain itu, tubuh manusia merupakan tempat berkembang biaknya bakteri penyebab penyakit, seperti rambut, hidung, telinga, dan mulut. Bakteri juga sering menjadi factor penyebab terjadinya keracunan makanan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif untuk mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah non-probability sampling jenis sampling jenuh. Kuesioner dibagikan kepada tamu hotel yang sudah menginap minimal sebanyak 1 kali. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Langkah awal yang dilakukan adalah melakukan uji validitas dan uji realibilitas. Dalam perhitungan data, peneliti menggunakan mean atau rata-rata. Hasil jawaban yang diperoleh dengan cara perhitungan diatas berguna untuk mengembangkan kesimpulan seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013) yaitu:

0% – 25% = Tidak Baik

26% – 50% = Cukup Baik

51% – 75% = Baik

76% – 100% = Sangat Baik

Teknik Analisis Data Untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian, maka teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut: Uji Validitas Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011).

Regresi Linear Berganda Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2011).

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini melibatkan 105 responden, dimana responden ini diambil berdasarkan pada kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun informasi sosio-demografi responden adalah sebagai berikut:

Dari 105 responden diketahui bahwa terdapat 62% atau sebanyak 40 responden yang berjenis kelamin wanita dan terdapat 38% atau 65 responden berjenis kelamin pria. Dari 105 responden diketahui bahwa terdapat 54% atau 57 responden yang bekerja sebagai karyawan swasta, 7% atau 7 responden bekerja sebagai wiraswasta, 4% atau 4 responden adalah mahasiswa, 30% atau 32 responden bekerja sebagai pegawai negeri, dan 5% atau 5 responden lain-lain. Dari 105 responden diketahui bahwa terdapat 23 responden berasal dari Jakarta, 14 responden berasal dari bogor, 33 responden berasal dari depok, 15 responden berasal dari tanggerang, 6 responden berasal dari Bekasi, dan 14 responden berasal dari daerah lain.

4.1 Uji Reliabilities

Uji reliabilitas diperlukan untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner.

Untuk itu, dilakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian dengan menghitung

nilai Cronbach Alpha. Dari hasil perhitungan kuesioner diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Reliabilities

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

Berdasarkan table di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* menunjukkan hasil yang reliabel atau dapat diandalkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai hasil olah data yang dilakukan, tidak ada nilai yang berada di bawah 0,6.

4.2 Uji Validitas

Tabel 2 Validitas

No	Area	Hasil	Ket
1.	Pintu Masuk Area Hotel	0,795	Valid
2.	Lobby (Front Desk dan Concierge)	0,746	Valid
3.	Restoran/Coffee Shop	0,810	Valid
4.	Kamar Tamu	0,821	Valid
5.	Fasilitas Hotel dan Area Publik Lainnya	0,719	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, semua pertanyaan dinyatakan bersifat **Valid**, karena sesuai dengan ketentuan berikut ini:

- Jika nilai r hitung > 0,16, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah **valid**
- Jika nilai r hitung < 0,16, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah **tidak valid**

4.3 Analisa Mean

Hasil dari penyebaran kuesioner adalah sebanyak 105 kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada tamu hotel yang sudah pernah menginap di hotel kategori bintang 3 selama masa pandemic covid-19 setelah melakukan pengolahan data dari 105 kuesioner, maka didapatkan hasil :

Tabel 3 Analias Mean

No	a. Pintu Masuk Area Hotel	Rata-Rata
1	Pihak transportasi dalam hal ini sopir/ tamu melaksanakan panduan memarkirkan kendaraan sesuai dengan petunjuk dan aturan yang ada.	78%
2	Pada antrean di pintu masuk, peserta menjaga jarak dengan orang lain minimal satu meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi dan/atau pengaturan alur masuk tamu. Peserta masuk area hotel dengan tertib dan mengikuti aturan yang berlaku, yaitu mencuci tangan dan pemeriksaan suhu badan.	68%
3	Tamu tidak melakukan pembayaran secara langsung	71%
4	Panduan mengatur lalu lintas dan memastikan tidak ada kerumunan di area parkir sesuai prosedur yang ada	75%
5	Tamu mengikuti proses panduan melakukan pengukuran suhu tubuh di pintu masuk. Apabila ditemukan suhu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ 2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan reaktif/nonreaktif covid-19 yang masih berlaku. Seluruh peserta masuk dalam kategori aman atau sehat	70%
b. Lobby (Front Desk dan Concierge)		

6	Panduan terhadap tamu memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan dan riwayat perjalanan dalam 14 hari terakhir dengan mengisi formulir selfassessment risiko covid-19, tidak dilakukan. Peserta tidak dimintai informasi hal tersebut oleh petugas hotel, namun langsung dipersilakan masuk kamar setelah melakukan pengecekan suhu tubuh.	73%
7	Tamu yang menggunakan toilet di area lobby menjaga agar tetap higienis, bersih, kering dan tidak bau setelah digunakan.	75%
8	Tamu disarankan memberikan informasi kepada karyawan hotel khususnya resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam), batuk, pilek, nyeri tenggorokan dan/atau sesak nafas. Namun, seluruh peserta dalam keadaan sehat dan tidak ada keluhan terhadap hal tersebut.	65%
c. Restoran/Coffee Shop		
9	Tamu mencuci tangan dengan sabun/handsanitizer sebelum dan sesudah masuk restoran: Pihak restoran menyediakan fasilitas tempat cuci tangan sebelum masuk restoran, dan seluruh peserta melaksanakan prosedur tersebut dengan baik.	64%
10	Tamu dengan tertib duduk pada kursi yang telah diatur oleh pihak restoran/coffee shop atau jarak duduk dari orang lain minimal satu meter.	75%
11	Pihak restoran menyediakan sendok dan garpu dibungkus dengan tisu untuk menjaga higienis peralatan.	73%
12	tamu tidak berbagi makanan dan minuman dengan orang lain	67%
13	Panduan saat menikmati makanan dan minuman, peserta melepaskan masker dan menyimpan masker secara pribadi dengan baik dan aman dan tidak meletakkan masker di atas meja makan	66%
d. Kamar Tamu		

14	Panduan terhadap tamu mencuci tangan dengan sabun/hand sanitizer setelah memegang barang publik dalam kamar, dilakukan dengan baik. Ketersediaan tempat cuci tangan dan sabun di kamar hotel, memudahkan tamu menaati aturan ini.	72%
15	Panduan terkait membuang sampah di tempat sampah tertutup yang ada di kamar, dilakukan dengan baik	75%
16	AC dalam kamar berfungsi dengan baik dan filter AC dibersihkan secara berkala. Keadaan AC dan sirkulasi udara di kamar cukup baik dan tidak ada keluhan.	69%
17	Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan. Kebersihan toilet di kamar terjaga dengan baik, tidak bau dengan sirkulasi udara yang baik pula.	69%
18	Terdapat peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul di dalam kamar hotel.	75%
e. Fasilitas Hotel dan Area Publik Lainnya		
19	Panduan terhadap tamu mengikuti aturan posisi duduk/posisi beribadah/posisi olah raga di dalam ruang fasilitas hotel lainnya, dilaksakan dengan baik.	73%
20	Panduan terhadap tamu disarankan membawa dan menggunakan peralatan ibadah dan/atau peralatan olahraga pribadi masing-masing, ditaati dengan baik.	75%
21	Panduan terhadap tamu yang menggunakan toilet di area publik penginapan dan menjaga agar tetap higienis, bersih, kering dan tidak bau setelah digunakan, dilakukan dengan baik.	77%
	Total	72%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil rata-rata total kuesioner variabel CHSE (X) di hotel kategori bintang 3 di kota depok adalah sebesar 72% yang tergolong

dalam kategori baik. Dari indikator pernyataan area Pintu Masuk Area Hotel dapat di lihat bahwa indikator paling rendah terdapat pada Pada antrean di pintu masuk, peserta menjaga jarak dengan orang lain minimal satu meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi dan/atau pengaturan alur masuk tamu. Peserta masuk area hotel dengan tertib dan mengikuti aturan yang berlaku, yaitu mencuci tangan dan pemeriksaan suhu badan dengan hasil 68% dimana dapat dilihat pada kondisi di lapangan bahwa area hotel di kota depok tidak memiliki ruang pintu masuk area yang cukup luas untuk menjaga jarak antara satu tamu dengan tamu lainnya.

Dari seluruh indikator pernyataan area Lobby dapat di lihat bahwa indikator paling rendah terdapat pada Tamu disarankan memberikan informasi kepada karyawan hotel khususnya resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam), batuk, pilek, nyeri tenggorokan dan/atau sesak nafas. Namun, seluruh peserta dalam keadaan sehat dan tidak ada keluhan terhadap hal tersebut dengan hasil 65% dimana hal ini dapat dilihat bahwa kebanyakan tamu adalah menginap hanya selama kurang lebih 1 malam sehingga tidak ada yang melaporkan keadaanya apabila mengalai gangguang Kesehatan.

Dari seluruh indikator pernyataan area Restoran dapat di lihat bahwa indikator paling rendah terdapat pada Tamu mencuci tangan dengan sabun/handsanitizer sebelum dan sesudah masuk restoran: Pihak restoran menyediakan fasilitas tempat cuci tangan sebelum masuk restoran, dan seluruh peserta melaksanakan prosedur tersebut dengan baik dengan hasil 64% dimana hal ini dapat dilihat bahwa kebanyakan tamu tidak melakukan pencucian tangan sebelum masuk karena ketersediaan tempat pencucian tangan yang masih kurang banyak sehingga membuat tamu menunggu dan memilih lagsung masuk k area restoran.

Dari seluruh indikator pernyataan area Kamar dapat di lihat bahwa indikator paling rendah terdapat pada AC dalam kamar berfungsi dengan baik dan filter AC dibersihkan secara berkala. Keadaan AC dan sirkulasi udara di kamar cukup baik dan tidak ada keluhan dan Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan. Kebersihan toilet

di kamar terjaga dengan baik, tidak bau dengan sirkulasi udara yang baik pula dengan hasil 69% dimana hal ini dapat dilihat bahwa sirkulasi kamar hotel area depok tidak cukup baik karena area kota depok yang padat dan jendela kamar yang cukup kecil sehingga menyulitkan penggunaan sirkulasi udara yang cukup baik selain itu dari indicator Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan juga berada dalam kategori rendah di karenakan petugas hotel hanya melakukan pembersihan 1 hari dalam sekali dan tidak memungkinkan untuk melakukan pembersihan toilet secara berulang setelah tamu checkin di dalam kamar.

4.1 Uji Regresi Sederhana

Tabel 4 Coefficients Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.200	.927		-3.451	.001
	CHSE	1.235	.012	.995	101.059	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

- Angka konstand dari Unstandardized Coefficients adalah sebesar -3.200 nilai ini berarti jika tidak ada CHSE (x) maka nilai loyalitas adalah -3.200
- Angka Koefisien Regresi. Nilainya sebesar 1.235, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai CHSE (X) maka keputusan menginap akan meningkat sebesar 1.235
- Karena nilai koefisien regresi bernilai positive, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa CHSE berpengaruh positive terhadap Keputusan menginap.
- Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = -3.200 + 1.235 X$

Tabel 5 Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.200	.927		-3.451	.001
	CHSE	1.235	.012	.995	101.059	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

4.1 Uji Hipotesis

Ho : Tidak ada Pengaruh antara CHSE dengan keputusan menginap

Ha : Ada Pengaruh antara CHSE dengan keputusan menginap

Jika nilai Sig. lebih kecil < dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh antara CHSE dengan keputusan menginap

Sebaliknya jika nilai Sig. lebih besar > dari probabilitas 0,05 Tidak ada Pengaruh antara CHSE dengan keputusan menginap

Berdasarkan output coefficients diketahui nilai Sig. sebesar 0,000 lebih besar < dari probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada Pengaruh antara CHSE dengan keputusan menginap.

Dari seluruh indikator area Fasilitas Hotel dan Area Publik Lainnya pernyataan dapat di lihat bahwa indikator paling rendah terdapat pada Panduan terhadap tamu mengikuti aturan posisi duduk/posisi beribadah/posisi olah raga di dalam ruang fasilitas hotel lainnya, dilaksanakan dengan baik dengan hasil 73% dimana hal ini dapat dilihat sudah mulai tidak terdapat penanda silang pada setiap fasilitas hotel sehingga tidak adanya ketertiban dalam penggunaan.

5. Kesimpulan

Hasil rata-rata total kuesioner variabel CHSE (X) di Hotel kategori bintang 3 di kota Depok adalah sebesar 72% yang tergolong dalam kategori baik. Dari seluruh indikator pernyataan dapat di lihat bahwa indikator paling rendah terdapat pada Tamu mencuci tangan dengan sabun/handsanitizer sebelum dan sesudah masuk restoran: Pihak

restoran menyediakan fasilitas tempat cuci tangan sebelum masuk restoran, dan seluruh peserta melaksanakan prosedur tersebut dengan baik hal ini di sebabkan karena tidak tersedianya tempat untuk mencuci tangan di area restoran.

Dari seluruh indikator pernyataan dapat di lihat bahwa indikator paling tinggi terdapat pada Pihak transportasi dalam hal ini sopir/ tamu melaksanakan panduan memarkir kendaraan sesuai dengan petunjuk dan aturan yang ada dengan hasil 78%.

Dari hasil analisa regresi linear sederhana di dapatkan bahwa CHSE variabel X berpengaruh terhadap keputusan menginap

6. Author's declaration

Authors' contributions and responsibilities

- The authors made substantial contributions to the conception and design of the study.
- The authors took responsibility for data analysis, interpretation and discussion of results.
- The authors read and approved the final manuscript.

Availability of data and materials

- All data are available from the authors.

Competing interests

- The authors declare no competing interest.

7. Referensi

- 1) Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 2) Purnawijayanti, Hiasinta, A. 2001. Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja dalam Pengolahan Makanan. Kanisius. Yogyakarta
- 3) Rejeki, S. (2015). Sanitasi, Higiene dan Keselamatan Kerja (K3). Bandung: Rekayasa Sains.
- 4) Surono, Ingrid Suryanti. Pengantar Keamanan Pangan untuk Industri Pangan. I ed. Yogyakarta: CV Budi Utama; 2016.
- 5) Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)