

PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM CHSE (*CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT*) TERHADAP KEPUASAN TAMU GRAND BASKO HOTEL PADANG DI ERA *NEW NORMAL*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang



OLEH:

TINA WATI SIMAMORA

2019/19059050

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tina Wati Simamora
Bp/Nim : 2019/19059050
Tempat/Tanggal Lahir : Bangun Tonga-Tonga, 15 Juni 2000
Jurusan : Manajemen S1
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jln. Adinegoro Komplek Salingka 2 Blok
Anyelir 18 Tabing
No.Hp/Hp : 081325268151
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Program CHSE
(*Cleanliness, Health, Safety & Environment*)
Terhadap Tamu Grand Basko Hotel Padang
Di *Era New Normal*

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis/skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bimbingan dan arahan dari pembimbing yang ditunjuk.
3. Dalam karya tulis skripsi ini tidak terdapat karya yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali pengutipan yang telah tertulis dengan jelas dalam daftar pustaka
4. Karya tulis skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Mei 2023
Yang Menyatakan



Tina Wati Simamora
NIM. 19059050

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

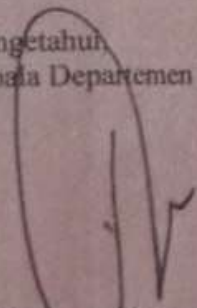
**PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM CHSE
(CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT) TERHADAP
KEPUASAN TAMU GRAND BASKO HOTEL PADANG DI ERA NEW
NORMAL**

Nama : Tina Wati Simamora
NIM/BP : 19059050/2019
Jenjang Program : Strata 1 (S1)
Keahlian : Pemasaran
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

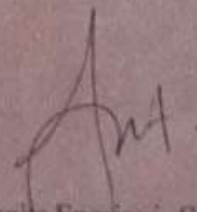
Padang, Mei 2023

Disetujui Oleh :

Mengetahui
Kepala Departemen Manajemen


Prof. Perengki Susanto, S.E., M.Sc., PhD
NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing


Yunita Engriani, SE., MM
NIP. 19830623 200912 2 003

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM CHSE
(CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT) TERHADAP
KEPUASAN TAMU GRAND BASKO HOTEL PADANG DI ERA NEW
NORMAL

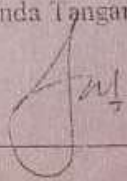

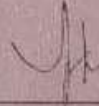
Nama : Tina Wati Simamora
NIM/ BP : 19059050/2019
Jenjang Program : Strata 1 (S1)
Keahlian : Pemasaran
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Penguji

Jurusan Manajemen (S1)

Universitas Negeri Padang

Padang, Mei 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Yunita Engriani, SE, MM	Ketua	
Abror, SE, ME, Ph.D	Anggota	
Astra Prima Budiarti, SE, BBA, Hons, MM	Anggota	

ABSTRAK

Tina Wati Simamora (19059050/2019) : **Pengaruh Implementasi Program CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environment) Terhadap Kepuasan Tamu Grand Basko Hotel Padang Di Era New Normal**
Dosen Pembimbing : **Yunita Engriani, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana: (1) pengaruh *Cleanliness* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang (2) pengaruh *Health* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang (3) pengaruh *Safety* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang (4) pengaruh *Environment* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah deksriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel yang menginap di Grand Basko Hotel Padang pasca covid 19, jumlah sampel sebanyak 110 orang. Penetapan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online menggunakan *google form*. Data penelitian diolah menggunakan *software IBM SPSS 24*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel *Cleanliness, Health, Safety & Environment* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan tamu Grand Basko Hotel Padang.

Kata Kunci : **CHSE, KepuasanTamu, Cleanliness, Health, Safety, Environment**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia –Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **Pengaruh Implementasi Program CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment*) Terhadap Kepuasan Tamu Grand Basko Hotel Padang Di Era New Normal.**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi penelitian pada Fakultas Ekonomi pada Universitas Negeri Padang. Selesaiannya penelitian ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibuk Yunita Engriani, SE,MM selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Abror, SE, ME. Ph.D dan Ibu Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons. MM selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi sehingga lebih baik.
3. Bapak Prof. Dr. Idris, M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Prof Perengki Susanto, SE, M.Sc. Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Yuki Fitria, SE. M.M selaku sekretaris Jurusan Manajemen dan
5. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan selama melaksanakan perkuliahan.
7. Teristimewa orang tua tercinta Ibu (Renta Simanungkalit), kakak Lestari Simamora, adek Kristopel Simamora dan Lena Wati Sihombing yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa pengetahuan yang dimiliki penulis masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis meminta saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak atau pembaca untuk kesempurnaan skripsi yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, Mei 202

Tina Wati Simamora

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Kepuasan Tamu.....	10
2. Program adaptasi CHSE (<i>Cleanliness, Health, Safety, Environment</i>)	16
B. Hubungan Antara Variabel.....	20
C. Penelitian yang Relevan	24
D. Kerangka Konseptual	27
E. Perumusan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	30

C. Populasi dan Sampel	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Uji Coba Instrumen Penelitian	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas.....	38
I. Teknik Analisis Data	39
1. Analisis Deskriptif.....	40
2. Uji Asumsi Klasik	40
3. Analisis Regresi Linear Berganda	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Hasil Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. Definisi Operasional	34
Tabel 3. Skala Likert	37
Tabel 4. Klasifikasi Tingkat Capaian Responden	40
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu	50
Tabel 10. Distribusi Frekuensi <i>Cleanliness</i>	52
Tabel 11. Distribusi Frekuensi <i>Health</i>	53
Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Safety</i>	54
Tabel 13. Distribusi Frekuensi <i>Environment</i>	55
Tabel 14. Hasil Rangkuman Uji Validitas	57
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 16. Hasil Uji <i>Kolmogorov –Smirnov Test</i>	59
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 18. Hasil Uji <i>t</i>	61
Tabel 19. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 20. Hasil Uji <i>F</i>	65
Tabel 21. Hasil Uji <i>R</i>	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sertifikat CHSE.....	3
Gambar 2. Review kamar yang kotor	3
Gambar 3. Review lampu yang Redup	4
Gambar 4. Review air kotor	4
Gambar 5. Review AC kurang dingin.....	4
Gambar 6. Kerangka Konseptual	28
Gambar 7. Uji Heteroskedasitas.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Data Responden.....	86
Lampiran 3. Distribusi Frekuensi.....	88
Lampiran 4. Hasil Analisis Data.....	93
Lampiran 5. Uji Prasyarat Analisis.....	94
Lampiran 6. Analisis Data Penelitian.....	95
Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumatera Barat sangat kaya akan potensi wisata berupa keindahan alam dan budaya. Dengan meningkatnya pertumbuhan pariwisata Sumatera Barat tersebut kota Padang sebagai pintu gerbang masuknya tamu-tamu itu, tentunya harus menyediakan fasilitas akomodasi bagi mereka baik berupa sarana penginapan maupun fasilitas makan dan minum. Untuk itulah usaha perhotelan kemudian dikembangkan sebagai unit usaha yang akan menunjang industri pariwisata tersebut (Yandra, 2014).

Usaha perhotelan adalah salah satu bentuk usaha jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa lainnya. Melihat cukup banyaknya pelanggan yang menjadikan hotel berbintang sebagai pilihan menginap maupun penyelenggara kegiatan, maka sudah seharusnya hotel – hotel tersebut memperhatikan fasilitas hotel mereka yang menjadikan kunci utama untuk menarik minat, menciptakan kepuasan dan memberikan kenyamanan bagi tamu. Salah satu hotel berbintang yang menjadi pilihan untuk menginap adalah hotel Grand Basko Hotel Padang.

Premier Basko Hotel merupakan salah satu dari 52 unit hotel yang terdapat pada kawasan kota Padang. Hotel yang beralamat di jalan Prof. Dr. Hamka No. 2A Padang. Hadir sebagai salah satunya hotel dengan klasifikasi bintang 4 pada kota tipe berbeda, 9 unit ruang *meeting (function room)* dengan kapasitas berbeda, *restaurant* dengan makanan internasional, *lounges*, kolam

renang, laundry, serta berbagai macam fasilitas pada *business centre*, sebagai bentuk pelayanan yang diberikan terhadap setiap tamu hotel.

Sektor pariwisata adalah satu industri yang terkena dampak pandemi covid paling besar yang diakibatkan oleh adanya pembatasan sosial dan larangan bepergian di berbagai negara pada masa pandemi Covid 19 demi mengurangi penyebaran virus tersebut. Dampak Covid 19 menyebabkan menurunnya pendapatan khususnya pada sektor pariwisata salah satunya hotel. Bahkan beberapa hotel juga memutuskan untuk tutup akibat pandemi ini baik temporary maupun permanen. Melihat dari dampak penurunan kondisi perekonomian ini, pemerintah berusaha mengupayakan berbagai cara agar kondisi perekonomian dapat stabil namun dengan tetap memperhatikan keamanan dan keselamatan warganya. Dampak pandemi juga menyebabkan Grand Basko Hotel perlu menerapkan pedoman baru khususnya pada pelayanan di bagian WHO (2020) yaitu melaksanakan *the new normal* atau kehidupan baru dengan menerapkan kebiasaan baru dan protokol kesehatan CHSE. Oleh sebab itu banyak pelaku pariwisata yang menerapkan protokol penerapan CHSE. CHSE dilaksanakan untuk menjamin perjalanan wisatawan lokal maupun nusantara dengan menjamin perjalanan akan aman dari ancaman penyebaran Covid 19.

Untuk memulihkan dampak pandemi Covid 19 dan meningkatkan kepercayaan tamu Grand Basko Hotel Padang mengajukan diri untuk sertifikasi CHSE.

Berikut dapat dilihat sertifikat CHSE Grand Basko Hotel Padang



Gambar 1. Sertifikat CHSE

Sumber: <https://chse.kemenparekraf.go.id/>

Sayangnya pengakuan sertifikasi CHSE ini tidak diikuti dengan review kepuasan tamu. Dimana masih terdapat beberapa keluhan dan komplain seperti terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Review kamar yang kotor



Gambar 3. Review lampu yang Redup



Gambar 4. Review air kotor



Gambar 5. Review AC kurang dingin

Sumber : <https://www.agoda.com/id-id/premier-basko-hotel/hotel/padang-id.html>

Terlihat dari gambar di atas bahwa tamu mengeluhkan kebersihan kamar hotel, lampu kamar yang mati, AC yang rusak, air yang kotor, suara kebisingan sehingga mengganggu istirahat tamu dan juga kurangnya kenyamanan tamu

terhadap tempat parkir. Dari komplain di atas, sehingga tamu merasa tidak puas terhadap layanan di Hotel Grand Basko Padang.

Untuk memulihkan perekonomian pariwisata, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia telah mengeluarkan berbagai cara dalam mengatasi sektor pariwisata. Protokol kesehatan yang harus diterapkan antara lain pengecekan suhu sebelum mengunjungi kawasan area, menyediakan wadah untuk mencuci tangan atau *handsanitizer*, penggunaan masker bagi tamu yang datang, dan menghimbau untuk memperhatikan langkah, serta peringatan lainnya di sekitar area.

Adanya protokol Kesehatan CHSE mengupayakan agar usaha pariwisata di Indonesia dapat bertahan dan dapat bangkit lagi untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di masa pandemi (Lumanauw, 2020). Khususnya bagi para pengelola jasa, protokol CHSE harus dengan disiplin diterapkan agar jasa yang ditawarkan tetap terjaga kehygienisannya dan tetap dapat menarik tamu untuk menginap (R Fitriana et al, 2020). Kepuasan dapat didefinisikan dari tingkat perasaan setelah dia merasa sesuai dengan harapan. Ketika tamu yang menginap di hotel merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan maka akan timbul perasaan puas karena dengan merasa nyaman berarti pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel telah melebihi harapan konsumen sebelum datang ke hotel (Kotler & Keller, 2016)

Kepuasan tamu terhadap pelayanan adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh setiap pengelola hotel. Kepuasan tamu adalah suatu

tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang mengakibatkan tamu akan menginap kembali (Zelmiati Wryono, 2017). Sedangkan Tjiptono (2010) kepuasan atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung antara lain: faktor *Cleanliness, Health, Safety & Environment*. Program CHSE merupakan program yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Republik Indonesia yang berupa pelaksanaan berbasis protokol kesehatan yang diterapkan didunia industri pariwisata seperti jasa transportasi, hotel, restaurant, cafe rumah makan, destinasi wisata dengan tetap memberikan jaminan terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Sertifikasi CHSE juga dapat bermanfaat untuk menarik minat dan kepercayaan tamu untuk menginap dengan aman dan nyaman. Sehingga Kemenparekraf menyediakan suatu situs yang dapat memudahkan calon tamu untuk mengakses hotel maupun wisata apa saja yang telah bersertifikasi CHSE, yakni dengan URL <https://chse.kemenparekraf.go.id/>.

Pelaksanaan program CHSE akan dilaksanakan berbasis SNI berpedoman pada SNI 9042:2021 BSN tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata. Bahwa dapat dikatakan adanya implementasi CHSE yang efektif dan optimal akan berdampak pada kepuasan tamu yang menginap di Grand

Basko Hotel Padang. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas melihat fenomena yang akan ada sehingga penelitian tertarik untuk meneliti lebih lanjut judul **"Pengaruh Implementasi Program CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment*) Terhadap Kepuasan Tamu Grand Basko Hotel Padang Di Era New Normal."**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat disimpulkan berbagai permasalahan yang dihadapi Grand Basko Hotel Padang yaitu :

1. Kurangnya kebersihan air di Grand Basko Hotel Padang
2. Kurangnya sarana prasarana yang disediakan Grand Basko Hotel Padang seperti parkir kendaraan tamu.
3. Masih banyak sampah- sampah yang berserakan di sekitar lingkungan Grand Basko Hotel Padang
4. Tidak memadainya fasilitas kamar tidur, Ac yang kurang dingin dan bocor, lampu yang redup.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas ,maka pembahasan selanjutnya dalam penelitian ini hanya akan terbatas pada implementasi CHSE dan kepuasan tamu Grand Basko Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana *Cleanliness* berpengaruh terhadap kepuasan tamu Grand Basko Hotel Padang ?
2. Bagaimana *Health* berpengaruh terhadap kepuasan tamu Grand Basko Hotel Padang?
3. Bagaimana *Safety* berpengaruh terhadap kepuasan tamu Grand Basko Hotel Padang?
4. Bagaimana *Environment* berpengaruh terhadap kepuasan tamu Grand Basko Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Cleanliness* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang .
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Health* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Safety* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Environment* terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif berupa manfaat untuk pembaca juga menjadi bahan kajian atau referensi yang bisa digunakan sebagai sumber informasi dalam implementasi CHSE pada usaha bagian perhotelan.

b) Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Sebagai media menambah wawasan sekaligus meningkatkan kemampuan dalam mengkaji beberapa hal yang terjadi di sekitar, khususnya terhadap bentuk implementasi kebijakan publik pada sektor pariwisata di masa pandemi .

2) Bagi Pemerintah

Sebagai bahan evaluasi sekaligus masukan untuk terus berinovasi dan mengembangkan potensi pariwisata serta terus meningkatkan kualitas implementasi kebijakan publik dalam menyelesaikan permasalahan publik.

3) Bagi Masyarakat

Sebagai referensi dalam menetapkan pola hidup bersih dan sehat serta taat mematuhi protokol kesehatan termasuk juga ketika berwisata.