



Volume 3, Issue 1, Tahun 2023, ISSN: 2776-7434 (Online), doi: 10.21274

**Ar Rehla: Journal of Islamic Tourism,
Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy**

Faculty of Islamic Economic and Business
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
Jl. Mayor Sujadi Timur No. 46 Tulungagung Jawa Timur 66221 Indonesia
Website: <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/arrehla/index>

**PENGARUH PENERAPAN PROGRAM
CLEANLINES, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT (CHSE)
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
DI KAWASAN ISTANO BASA PAGARUYUANG**

Siska Mandalia^{1*}, Pepy Afrilian,² Elvitri Yani³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar

*Corresponding Author Email: siskamandalia@uinmybatusangkar.ac.id



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Abstrak: Pengaruh penerapan pelayanan Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) terhadap Kepuasan Wisatawan di kawasan Istano Basa Pagaruyuang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Istano Basa Pagaruyuang. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan regresi linear sederhana. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang sudah divalidasi dengan total sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kawasan wisata Istano Basa Pagaruyuang Batusangkar Sumatera Barat. Nilai ini diperoleh dari Uji t dari variabel X yang adalah Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) $t_{hitung} = 5,097$, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,097 > 1,987$. Maka Keputusannya H_0 ditolak H_1 diterima, maka dapat diartikan pelayanan Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Istano Basa Pagaruyuang
Kata Kunci: Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE), Kepuasan Wisatawan, Istano Basa Pagaruyuang

Abstract: Implementing cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE) services on Tourist Satisfaction in the Istano Basa Pagaruyuang. This study aimed to determine how much Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE) services influence tourist satisfaction in the Istano Basa Pagaruyuang area. The type of research used is a quantitative approach with simple linear regression. The data collection technique used a validated questionnaire with a total sample of 100 respondents. The results showed that the Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) service had an effect on tourist satisfaction in the Istano Basa Pagaruyuang Tourist Destination. This result is obtained from the t-test of the X variable is Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) $t\text{-count} = 5.097$, where $t\text{count} > t\text{table}$ is $5.097 > 1.987$. Then the decision H_0 is rejected, H_1 is accepted, in conclusion it can be interpreted that Cleanliness, Health,



Safety, and Environment (CHSE) services affected tourist satisfaction in the Istano Basa Pagaruyuang area

Keywords: Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE), Tourist Satisfaction

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sebuah sektor yang telah mempengaruhi peran penting dalam pembangunan perekonomian bangsa-bangsa di dunia. Kemajuan dan kesejahteraan yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dan kebutuhan, menggerakkan manusia untuk mengenal alam dan budaya dikawasan negara lain. Secara langsung pergerakan manusia akan berpengaruh terhadap mata rantai ekonomi yang saling berkesinambungan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi bagi perekonomian didunia, perekonomian bangsa-bangsa, hingga peningkatan kesejahteraan ekonomi di tingkat masyarakat local (Mandalia et al., 2022).

Awal tahun 2020, dunia telah digemparkan oleh adanya wabah virus *Covid-19 (Corona Virus Disease)* yang mana virus ini berasal dari negara China. Virus ini merupakan penyakit yang sangat cepat dalam penyebarannya sebagaimana yang diungkapkan oleh *World Health Organization* yang memberikan dampak besar terhadap dunia insdustri, termasuk pariwisata (Mandalia & Hidayat, 2022). *Covid-19* ialah penyakit menular akibat adanya virus Corona yang baru ditemukan, orang yang terkena virus ini akan mendapatkan penyakit paru-paru ringan hingga sedang serta butuh perawatan khusus untuk kesembuhannya. Virus ini mengakibatkan kepanikan global, bahkan mengakibatkan korban jiwa hingga ribuan orang yang bahkan hampir seluruh negara di berbagai belahan dunia (Arlinda, 2021).

Adanya Penyebaran virus ini membuat orang ketakutan dikarenakan penularannya yang cepat. Berdasarkan hal tersebut membuat Pemerintah Republik Indonesia bertindak untuk meminimalisir penyebarannya. Berbagai bentuk kebijakan mulai dikeluarkan dan diberlakukan di semua wilayah indonesia, mulai dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), *Work from Home (WFH)*, dan lain sebagainya. Kebijakan yang telah di berlakukan tersebut masih mengakibatkan kelumpuhan perekonomian, maka pada awal Juni 2020 mulai di berlakukan adanya *new normal*. *New Normal* ialah kebijakan yang masih tetap memperhatikan protokol kesehatan seperti memakai masker, selalu menjaga kebersihan dan memakai *handsanitizer*. Dengan adanya kebijakan ini sangat diharapkan agar bisa membantu pergerakan perekonomian masyarakat terutama di bidang sektor pariwisata (Arlinda, 2021).

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (Kemenparekraf) sudah mengeluarkan panduan atau kebijakan protokol kesehatan untuk berbagai Sektor Pariwisata

dan Industri Kreatif, dengan adanya kebijakan tersebut diharapkan pengelola Sektor Pariwisata dan Industri Kreatif dapat menjalankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang di berlakukan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (Kemenparekraf). Kebijakan tersebut yaitu Program *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* yang dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Kebersihan, Kesehatan, Keamanan dan Kelestarian Lingkungan. Kebijakan ini di buat dengan harapan agar bisa menghidupkan kembali sektor pariwisata yang telah lumpuh akibat pandemi *Covid-19* sehingga diharapkan Ekonomi Pariwisata dan Industri Kreatif dapat kembali berkembang (Arlinda, 2021).

Setiap daerah tentunya saling berusaha untuk menunjukkan potensi-potensi wisata yang dimilikinya terutama ketika dilanda oleh pandemi *Covid-19*. Salah satu daerah yang berusaha dalam menunjukan potensi wisatanya adalah Kabupaten Tanah Datar. Kabupaten Tanah Datar yang dikenal juga dengan sebutan *Luhak Nan Tuo* maksudnya adalah daerah yang tertua dalam Sejarah, Adat dan Budaya *Minang Kabau*. Disamping itu Kota Batusangkar juga dikenal sebagai Kota Budaya, keberadaan Batusangkar sebagai Kota Budaya ini tidak terlepas dari potensi situs cagar Budaya dan Sejarah Kebudayaan yang tinggi (Mandalia & Hidayat, 2022).

Pemerintah Kabupaten Tanah Datar mengeluarkan Surat edaran Protokol Kesehatan No.48 tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019*. Pentingnya diterapkan protokol Kesehatan *CHSE* di masa pandemi untuk membangkitkan Kembali Industri pariwisata selain itu juga di harapkan dapat memberikan kenyamanan, dan juga kepuasan bagi wisatawan yang mengunjungi tempat tempat wisata. Kebijakan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk memberikan dukungan pembukaan pariwisata bagi wisatawan lokal dan nusantara, agar para wisatawan tersebut merasa aman dan nyaman dalam berwisata (Kamal & Achnes, 2016).

Penerapan protokol kesehatan tentunya akan membuat wisatawan merasa aman dan merasakan puas ketika berwisata dimasa pandemi. Dalam rangka untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat untuk berwisata dengan aman dan sehat, diperlukan jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi indikator Protokol Kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* (Lasarudin et al., 2022). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) telah membiayai pelaksanaan sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* sejak tahun 2020. Terdapat 5.863 pengusaha pariwisata dan produk pariwisata lainnya yang telah lulus



verifikasi dan memenuhi kriteria dan indikator *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*. (*Surat Edaran Perpanjangan Sertifikasi CHSE dan Indonesia Care, 2020*)

Salah satunya yaitu *Istano Basa Pagaruyuang*. *Istano Basa Pagaruyuang* Merupakan Salah satu destinasi yang fokus mengembangkan wisata meski dimasa *pandemic*, serta berusaha menunjukkan keunggulan yang dimilikinya dengan tujuan agar wisatawan tertarik untuk mengunjungi *Istano Basa Pagaruyuang*. *Istano Basa Pagaruyuang* juga merupakan salah satu destinasi wisata yang telah menerapkan Protokol Kesehatan Berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* Berdasarkan panduan yang telah di keluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 24 Januari 2022 bahwa di *Istano Basa Pagaruyuang* sudah mendapatkan sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*, yang telah diterapkan di tahun 2021. Protokol Kesehatan yang telah diterapkan di *Pagaruyuang* diantaranya yaitu melakukan pengecekan suhu sebelum masuk ke dalam Kawasan *Istano Basa Pagaruyuang*, menyediakan tempat cuci tangan atau *hansanitizer* disekitar Kawasan *Istano Basa Pagaruyuang*, mewajibkan wisatawan yang masuk untuk menggunakan masker, himbuan untuk menjaga jarak. Selain itu, pengelola wisata juga menerapkan wajib vaksin bagi pengunjung, karyawan dan pelaku usaha serta juga akan menerapkan wajib menunjukkan vaksin melalui aplikasi peduli lindungi bagi pengunjung dan karyawan. Di pintu gerbang masuk juga di informasikan bahwa *Istano Basa Pagaruyuang* menerapkan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*.

Banyaknya persyaratan untuk memasuki kawasan *Istano Basa Pagaruyuang*, sesuai dengan arahan protokol kesehatan tentunya hal itu dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke *Istano Basa Pagaruyuang*. Maka berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Program *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan *Istano Basa Pagaruyuang*”.

KAJIAN PUSTAKA

Program CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*)

Program *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* merupakan program kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif (Kemenparekraf). Prpgram ini diberlakukan khususnya untuk sektor pariwisata dengan tujuan mengurangi tingkat penyebaran Covid-19 dan memastikan keamanan wisatawan. Terdapat panduan yang dapat dijadikan acuan oleh pengelola jasa usaha pariwisata, karyawan, wisatawan, kelompok

sadar wisata dan pihak dalam sektor pariwisata lainnya guna pembimbingan dan pemantauan serta evaluasi terkait penerapan program CHSE (Arlinda, 2021).

Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) adalah protokol kesehatan yang berdasarkan Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kelestarian Lingkungan. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Keratif sebagai lembaga yang membawahi sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengintensifkan protokol kesehatan CHSE sehingga dapat dilaksanakan oleh badan usaha masyarakat. Program ini hadir sebagai upaya pemerintah untuk menciptakan tempat yang aman dan nyaman bagi wisatawan. Wisatawan juga bisa merasa terjamin dengan terpenuhinya standar protokol kesehatan yang berbasis CHSE (Riani, 2021).

Protokol CHSE merupakan kebijakan yang dibuat kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif dalam meningkatkan standar bagi pelaku wisata seperti : karywan didestinasikan wisata, pemandu wisata, dan pengusaha di bidang pariwisata untuk melakukan kebiasaan-kebiasaan baru dalam mengelola *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* untuk upaya penanganan penularan virus Covid-19 (Tandilino, 2020). Kebijakan-kebijakan dalam protokol kesehatan CHSE dibuat sebagai panduan dalam mengoperasikan tempat-tempat wisata. Panduan ini diharapkan dilaksanakan dengan sebaik mungkin oleh pelaku pariwisata untuk membuat aman dan nyaman wisatawan bertambah dengan membuat tempat menjadi bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan di dalam masa pandemi. Panduan protokol kesehatan CHSE juga berfungsi sebagai acuan untuk pemerintah, profesi yang berhubungan dengan pariwisata dan juga organisasi pokdarwis (kelompok dasar wisata) dalam melaksanakan kewajibannya untuk edukasi, sosialisasi, dan mendampingi kegiatan dalam pelaksanaan CHSE yang berguna untuk menjamin mutu destinasi wisata tersebut sehingga membuat nyaman para wisatawan untuk melaksanakan aktivitas pariwisata (Rifai et al., 2021).

a. *Cleanliness (Kebersihan)*

Destinasi wisata adalah tempat yang memiliki daya tarik tersendiri dari segi keunikan alamnya sampai keunikan budaya masyarakatnya. Dalam pengembangan destinasi wisata tentunya membutuhkan banyak pihak yang harus terlibat seperti pemerintah, swasta dan masyarakat. Destinasi wisata juga bisa diartikan suatu tempat yang wisatawan kunjungi untuk menikmati suasana baru dan mendapatkan kesenangan seperti berjalan-jalan, foto-foto, menginap dan berkeliling. Namun, yang sering dilupakan bersama adalah tentang bagaimana pentingnya sebuah kebersihan dalam pariwisata. Terpeliharanya kebersihan di destinasi wisata tentunya akan membuat wisatawan merasa nyaman dan aman. Namun apabila hilangnya kebersihan makan destinasi wisata akan

cepat di tinggalkan karena sampah yang berserakan akan membuat tidak nyaman dan menimbulkan penyakit. Penentuan pelaksanaan akan sangat membantu dalam membangun destinasi wisata yang bersih dan nyaman. Terutama adanya Covid-19 akan membuat bijak pelaku wisatawan dan juga pemerintah mementingkan tentang pentingnya kebersihan. Mengingat, bahwa kebiasaan-kebiasaan baru harus mulai ditanamkan agar terhindar dari virus *Corona* (Rifai et al., 2021).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kebersihan merupakan kebersihan dari tempat destinasi wisata yang mana bersih dari kuman, bakteri, maupun virus. maka dari itu untuk menghindari hal tersebut perlu tersedianya tempat cuci tangan serta juga adanya tempat sampah yang bersih.

b. Health (Kesehatan)

Destinasi wisata harus bisa membuat suasana yang sedang diperlukan oleh seorang wisatawan, salah satunya adalah meningkatkan *hygiene* dan sanitasi dari semua destinasi wisata yang sudah disiapkan sehingga kualitas destinasi wisata akan menjadi lebih baik lagi. *Hygiene* yaitu tentang cara menjaga kesehatan tubuh, rohani, dan sosial. Hal ini wajib dipahami oleh wisatawan dalam melaksanakan kegiatan berwisata harus akan sadar tentang kesehatan sehingga dapat terhindar dari virus korona. Sanitasi adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk mencegah datangnya yang berfokus pada pemeliharaan kesehatan dan juga usaha dalam kesehatan di lingkungan hidup manusia (Rifai et al., 2021).

Peran *hygiene* dan sanitasi pada destinasi wisata antaranya:

- 1). Meningkatkan kualitas atau sebuah mutu destinasi wisata yang akan membuat nyaman atau tidak wisatawan
- 2). Sebagai alat untuk menjamin kesehatan para wisatawan
- 3). Standar akan lingkungan yang sehat di destinasi tersebut.

Berdasarkan pengertian dapat disimpulkan bahwa dalam menjaga kesehatan di area usaha, pelaku perlu menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung.

c. Safety (Keamanan)

Destinasi wisata juga harus meningkatkan standar keamanan agar membuat wisatawan menjadi aman dan nyaman dalam berwisata. Jika para wisatawan merasa merasa aman dan nyaman akan membuat kunjungan wisatawan bertambah dan mempercepat pemulihan ekonomi pada aspek pariwisata. Standar keamanan yang dilakukan disini seperti adanya penambahan penjaga, penjaga disini tidak hanya bekerja

menjaga keamanan dari kriminal tetapi juga bertugas mengecek suhu tubuh wisatawan (Rifai et al., 2021). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah rasa aman dan keselamatan pengunjung selama berada di tempat tujuan wisata.

d. *Environment* (Kelestarian Lingkungan)

Hal ini menekankan betapa sangat penting memahami aspek-aspek sosial dan kebudayaan masyarakat lokal dalam pengelolaan lingkungan. Pemanfaatan alam dengan pengembangan pariwisata akan menjadi hal yang harus diperhatikan masyarakat lokal didestinasikan wisata. Salah satu cara dalam wabah Covid-19 ini adalah dengan cara menggunakan peralatan yang sekali pakai namun tetap ramah lingkungan sehingga dapat didaur ulang dan tidak menumpuk sehingga membuat ekosistem terganggu (Rifai et al., 2021). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kelestarian lingkungan merupakan penerapan kondisi untuk melestarikan lingkungan.

Tujuan dari pelaksanaan CHSE:

- a. Meningkatkan kesadaran masyarakat secara umum tentang kebersihan, keselamatan, kesehatan, dan juga kelestarian dalam pariwisata yang baru setelah wabah penyakit Covid-19
- b. Dalam pembukaan pariwisata pada masa new normal akan ada perilaku wisatawan yang baru dimana terpengaruhi dari kebersihan, keselamatan, kesehatan, dan juga kelestarian sehingga harus ada standar yang jelas.
- c. Pelaku pariwisata harus menyiapkan semua fasilitas dalam menunjang kebersihan, keselamatan, kesehatan dan juga kelestarian agar menimbulkan rasa aman dan nyaman wisatawan ketika melakukan aktivitas pariwisata.
- d. Komponen – komponen yang penting yang menjadi faktor penting dalam menarik wisatawan dinamakan daya tarik atau segala sesuatu yang memiliki keunikan budaya atau alamnya dapat dimanfaatkan kembali dengan aturan yang baru lagi.
- e. Sebagai panduan yang dapat dinilai bagi para pelaku pariwisata dalam menyiapkan kebersihan, keselamatan, kesehatan, dan juga kelestarian lingkungan

Kepuasan Wisatawan

a. Pengertian Kepuasan

Secara sederhana konsep kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan atau ketidaksesuaian yang

dirasakan setelah pemakaian. Adapun defenisi kepuasan pelanggan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- 1). Sunyoto (2014) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan
- 2). Tjiptono dan Gregorius (2016) Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) merupakan evaluasi yang mana indikator pencapaiannya alternatif yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan
- 3). Alma (2014) kepuasan ada jika jasa atau barang yang dibeli sesuai dengan apa yang telah di harapkan oleh konsumen.

Dalam bukunya yang lain, (Kotler, 2010) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam bisnis pariwisata pelayanan terlihat sebagai salah satu variabel penentu kepuasan (Priyanto, 2016). Menurut PJ. Johnson dalam purwoko (2000) mengemukakan kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerima pelanggan yang didapatkan. Menurut Gaspersz (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* (Gremier et al., 2012). Menurut Sunarto (2003), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan amat puas. Jika melebihi harapan, pelanggan, amat puas. Kepuasan pelanggan, atau kepuasan wisatawan mengacu pada hasil evaluasi wisatawan dan perbandingan persepsi kinerja produk atau layanan dengan harapan (Purwoko. B. A, 2000).

Kepuasan dapat ditentukan oleh perbandingan wisatawan tentang harapan mereka terhadap suatu destinasi dan pengalaman evaluatif yang dirasakan di tempat tujuan (Yoon dan Uysal, 2005). Pemahaman tentang kepuasan wisatawan

adalah alat dasar untuk mengevaluasi kinerja produk dan layanan tujuan. Oleh karena itu, pemantauan kepuasan wisatawan merupakan tugas penting bagi otoritas atau perencanaan tujuan untuk mendapatkan umpan balik dan mendeteksi masalah yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan yang mungkin berdampak negatif pada kunjungan di masa mendatang. (Reisinger dan Turner 2003). Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu kepuasan wisatawan merupakan perasaan senang atau Puas berdasarkan apa yang telah dirasakan wisatawan atau pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang penulis gunakan yaitu pendekatan Kuantitatif. Pendekatan ini menggunakan olah data yang didapatkan dalam bentuk angka-angka sehingga bisa diukur secara pasti berapa hasil yang diperoleh terhadap penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk melihat pengaruh penerapan program CHSE terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Istano Basa Pagaruyuang. Tempat penelitian ini dilakukan di Kawasan Istano Basa Pagaruyuang. Sasaran dalam penelitian ini adalah Wisatawan yang berkunjung ke Istano Basa Pagaruyuang. populasi dalam penelitian ini ialah seluruh wisatawan yang telah berkunjung ke destinasi Istano Basa Pagaruyuang dimana sebanyak 100 responden dijadikan sampel dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2019). Pengambilan sampel Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengumpulan data berupa Angket dan Dokumentasi. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012). Angket dibuat dengan menggunakan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Dalam menenukan pilihan jawaban peneliti menggunakan skala *likert* dengan memberikan tanda *checklist* pada beberapa pilihan. Angket disebarakan dengan cara *offline* langsung dilapangan. Sebelum angket disebarakan, dilakukan pengujian validitas dengan menggunakan SPSS 22. Item yang diujikan yaitu item *CHSE* sebanyak 18 item yang

dinyatakan valid. Item kepuasan wisatawan sebanyak 9 item dinyatakan valid. Setelah itu dilanjutkan pengujian reabilitas yang mana masing masing variabel memiliki nilai uji diantara 0,8 – 1,0 dengan rincian variabel *CHSE* yaitu 0,884. Kepuasan wisatawan yaitu 0,908 sehingga dapat dikatakan seluruh item variabel dinyatakan reliabel. Dalam melakukan pengujian peneliti menggunakan uji prasyarat sebelum uji hipotesis yaitu uji normalitas, dan uji linearitas. Apabila data telah memenuhi uji prasyarat analisis, maka bisa dilanjutkan uji hipotesis dengan menggunakan linier sederhana. Dalam penelitian ini, teknik analisis data dengan menggunakan bantuan SPSS 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan uji hipotesis, maka harus dilaksanakan uji prasyarat analisis. Pada penelitian ini terdapat tiga uji prasyarat analisis yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji asumsi klasik. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah didalam populasi datanya berdistribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas, peneliti menggunakan uji kolmogorov smirnov dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,90771475
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,044
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber Data: Olahan Peneliti menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil uji normalitas dengan memperhatikan nilai Asymp.Sig(2-tailed) sebesar 0,200 yang mana ($0,20 > 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Selanjutnya dilakukan uji linearitas untuk mengetahui antara dua variabel dalam penelitian mempunyai hubungan linear atau tidak. Pada uji ini mempertimbangkan nilai signifikan pada deviation from linearity dengan rincian sesuai tabel berikut

Tabel 2. Uji linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN WISATAWAN * CHSE	Between Groups	(Combined) Linearity	162,370	24	6,765	2,205	,000
		Deviation from Linearity	2,548	1	2,548	,830	,000
			159,822	23	6,949	2,265	,365
	Within Groups		230,140	75	3,069		
Total			392,510	99			

Sumber Data: Olahan Peneliti menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan Data diatas, hasil uji linieritas dapat dilihat pada output *ANOVA Table*. Dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,365 lebih besar dari 0,05. Karena signifikan besar dari 0,05 ($0,363 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel CHSE dan Kepuasan wisatawan terdapat hubungan Linier secara signifikansi.

Tabel 3. Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22,421	3,172		7,069	,000
CHSE	,213	,042	,458	5,097	,000

Sumber Data: Olahan Peneliti menggunakan SPSS, 2022

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 22, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 22,421 + 0,213X$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa. Nilai Konstanta sebesar 22,421, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel CHSE (X) adalah 0, maka kepuasan wisatawan (Y) Nilainya Positif sebesar 22,421.satuan; (b) Koefisien Regresi X sebesar 0,213 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai CHSE maka nilai kepuasan wisatawan sebesar 0,213. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara CHSE dan kepuasan wisatawan

Tabel 4. Koefisien Sederhana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,610	,602	1,923

Sumber Data: Olahan Peneliti menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,610 atau sama dengan 61%. Artinya bahwa pengaruh variabel independent (CHSE) terhadap variabel dependent (kepuasan Wisatawan) adalah sebesar 61% dan sisanya 39% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang tidak ada dalam penelitian.

Maka dari itu, untuk dapat mempertahankan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Istano Basa Pagaruyuang melalui penerapan Program pelayanan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*. Dengan adanya penerapan program CHSE dapat memaksimalkan Kepuasan wisatawan yang berkunjung, dimana semakin menggerakkan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* maka wisatawan semakin merasa puas dengan objek wisata di Istano Basa Pagaruyuang. Kepuasan wisatawan akan terbentuk dari gambaran perasaan senang seseorang melalui pelayanan yang dirasakan wisatawan ketika berkunjung ke suatu destinasi, dalam penelitian ini kepuasan wisatawan terbentuk dari destinasi wisata yang memberikan rasa aman dan nyaman, destinasi wisata menawarkan kesenangan dan tempat yang menarik untuk dikunjungi, suasana dan pelayanan yang membuat wisatawan merasa puas, dan senang.

Berdasarkan hasil tersebut maka Istano Basa Pagaruyuang merupakan salah satu destinasi wisata yang memberrikan adanya rasa kepuasan bagi wisatawan yang datang berkunjung, dan juga tidak adanya rasa cemas ketika berwisata dimasa pandemi maupun pasca pandemi. Dan dari adanya *Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE)* yang menjamin keselamatan pengunjung yang sehingga membuat wisatawan puas dengan pelayanan yang telah di terapkan di istano basa Pagaruyuang. Pelayanan yang menjadi indikator kepuasan wisatawa pada saat objek wisata tersebut *Cleanliness, Health, Safety, and Environment*.

KESIMPULAN

Cleanliness (Kebersihan) Terpeliharanya kebersihan di Istano Basa Pagaruyuang tentunya membuat wisatawan merasa puas, senang, nyaman dan aman. Indikator *Cleanliness* pada pernyataan “tersedianya sarana cuci tangan di istano Basa agaruyung” merupakan



pernyataan yang paling dominan berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata-rata 4,48 dengan persentase sebesar 53% dari 100 responden.

Health (Kesehatan) yang mana dalam menjaga kesehatan di area usaha destinasi wisata maka pengelola menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung. Berdasarkan hasil uji deskriptif responden bahwa indikator *Health* merupakan pernyataan yang dominan setelah *Cleanliness* “Sirkulasi udara yang baik di istano basa Pagaruyuang” dengan nilai rata-rata 4,37 dengan persentase sebesar 43% dari 100 responden.

Safety (Keamanan) merupakan pernyataan ketiga yang dominan berdasarkan jawaban responden pada pernyataan “Tersedianya media komunikasi penanganan kondisi darurat di istano basa Pagaruyuang” dengan nilai rata-rata sebesar 4,31 dengan persentase sebesar 36% dari 100 responden.

Environment (Kelestarian Lingkungan) merupakan pernyataan keempat yang dominan berdasarkan jawaban responden pada pernyataan “penggunaan peralatan dan bahan yang ramah lingkungan di *Istano Basa Pagaruyuang*” dengan nilai rata-rata sebesar 4,23 dengan persentase sebesar 35% dari 100 responden.



DAFTAR PUSTAKA

- Arlinda, F. (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.
- Kamal, M., & Achnes, S. (2016). Kualitas Pelayanan Pramuwisata Di Istano Basa Pagaruyuang. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 1–10.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lasarudin, A., Alvianna, S., Sugeha, A. Z., Hidayatullah, S., & Estikowati, E. (2022). Mediation Effect of Visitor Satisfaction from Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainable (CHSE) Relationships on Visitor Loyalty at Kaliwatu Rafting Tourist Destinations Batu City. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 6(1), 1–7.
- Mandalia, S., & Hidayat, T. (2022a). Tourism Development Policy Strategy during the COVID-19 Pandemic in Tanah Datar Regency. *BIC 2021: Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference, BIC 2021, 11-12 October, 2021, Batusangkar-West Sumatra, Indonesia*, 261.
- Mandalia, S., & Hidayat, T. (2022b). Using Importance-Performance Analysis in The Measurement of Muslim Visitor's Satisfaction with Hotel Facilities in Taiwan. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 14(02), 16–26.
- Mandalia, S., Hidayat, T., Candra, R., Hartawan, F., & Amor, A. (2022). Income Analysis of Merchants at Istano Basa Pagaruyuang Tourism Object Tanah Datar Regency During The Covid-19 Pandemic. *The 4th International Conference on University Community Engagement (ICON-UCE 2022)*, 4, 610–613.
- Priyanto, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Saung Angklung Udjo. *Jurnal Pariwisata*, 3(1), 29–40.
- Purwoko, B. A. (2000). *Kepuasan dan Loyalitas : Perspektif Kualitas Layanan*. Komunika Jaya Pratama.
- Rahayu, H. A., Istikhomah, I., Fatmawati, N., Usami, R. W., Dari, F. U., & Habib, M. A. F. (2022). Analisis Pengembangan Potensi Desa Wisata Melalui Optimalisasi Asset Based Community Development di Desa Mojokambang. *Greenomika*, 4(1), 31-43.
- Riani, N. K. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469–1474.



- Rifai, M. B., Jufri, S. S. A. Al, & Herawan, T. (2021). *Pariwisata Berbasis Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability di Era New Normal*.
- Shidiqy, D., & Setiawan, R. (2022). Dominasi Brand Minded dan Multi-Brand Loyalty dalam Pembelian Produk dengan Luxury Brand. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Bisnis Islam (SOSEBI)*, 2(1), 123-136.
<https://doi.org/10.21274/sosebi.v2i1.5352>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tandilino, S. B. (2020). Penerapan Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainable (CHSE) dalam Era Normal Baru pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 3(2), 62–68.