

Penerapan Sertifikat CHSE Terhadap Kepuasan Pengunjung di Devoyage Bogor

Wulan Suci¹ dan Rima Pratiwi Batubara²

^{1,2} Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, pratiwi.rima7@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk melihat hubungan kepuasan wisatawan setelah adanya sertifikat CHSE di Devoyage Bogor. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penerapan Sertifikat CHSE objek wisata Devoyage Bogor dan mengukur pengaruh dari penerapan CHSE terhadap kepuasan pengunjung di Devoyage Bogor. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan populasi yaitu wisatawan yang telah yang berkunjung ke objek wisata Devoyage Bogor setelah dikeluarkannya sertifikat CHSE oleh Kemenparekraf kepada Devoyage Bogor. Data didapatkan dengan menyebarkan kuesioner pada 100 responden. Analisis data menggunakan Teknik Analisis Inferensial, Uji Normalitas, Uji Linearitas dan Regresi Linear Sederhana. Setelah melalui tahap pengumpulan, pengolahan serta menganalisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa Devoyage Bogor telah melakukan penerapan Sertifikat CHSE sesuai dengan panduan dibuat oleh Kemenparekraf seperti tersedianya wastafel di beberapa area, penerapan jaga jarak agar tidak terjadinya penumpukan pada satu spot foto, dan menciptakan kondisi lingkungan yang asri dan nyaman untuk dikunjungi. Serta adanya pengaruh yang positif antara variabel Sertifikat CHSE terhadap Kepuasan Pengunjung dan memiliki pengaruh yang kuat atau tinggi. Dengan rata-rata skor pernyataan tertinggi pada dimensi *environment sustainability* sejumlah 28,24 untuk 7 pernyataan dan terendah yaitu pada dimensi *health* sejumlah 27,16 untuk 7 pernyataan. Adapun manfaatnya untuk evaluasi pengelolaan Devoyage bogor khususnya pada nilai rata-rata 3,57 pada pernyataan beberapa area di sekitar Devoyage Bogor bersih dan tidak berbau karena dianggap negatif oleh pengunjung.

Kata Kunci: Devoyage Bogor, Sertifikat CHSE, Kepuasan Pengunjung, Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, Kelestarian Lingkungan.

ABSTRACT

The study was conducted to see the relationship between tourist satisfaction after the CHSE certificate at Devoyage Bogor. The purpose of this study is to identify the application of the CHSE Certificate for Devoyage Bogor tourism objects and measure the effect of the application of CHSE on visitor satisfaction at Devoyage Bogor. The method used is quantitative with a population of tourists who have visited the Devoyage Bogor tourist attraction after the CHSE certificate was issued by the Ministry of Tourism and Creative Economy to Devoyage Bogor. Data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. Data analysis using Inferential Analysis Techniques, Normality Test, Linearity Test and Simple Linear Regression. After going through the stages of collecting, processing and analyzing data, it can be concluded that Devoyage Bogor has implemented the CHSE Certificate in accordance with the guidelines made by the Ministry of Tourism and Creative Economy such as the availability of sinks in several areas, the application of social distancing to avoid accumulation in one photo spot, and creating environmental conditions that beautiful and comfortable to visit. And there is a positive influence between the variables of the CHSE Certificate on Visitor Satisfaction and has a strong or high influence. With an average score of the highest statement on the environmental sustainability dimension of 28.24 for 7 statements and the lowest on the health dimension of

27.16 for 7 statements. As for the benefits for evaluating the management of Devoyage Bogor, especially the average value of 3.57 on the statement that several areas around Devoyage Bogor are clean and odorless because they are considered negative by visitors..

Keywords: Devoyage Bogor, CHSE Certificate, Visitor Satisfaction, Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability.

Naskah diterima: 26 Juni 2022, direvisi: 8 Agustus 2022, diterbitkan: 15 Agustus 2022

PENDAHULUAN

Kebijakan pemerintah dalam menekan kasus COVID-19 untuk sektor pariwisata dilakukan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Republik Indonesia yaitu dengan penerapan protokol kesehatan dan sertifikasi CHSE (Clean, Health, Safety, dan Environment Sustainability). Pada sosialisasi Kemenparekraf yang dilakukan pada laman website <https://chse.kemenparekraf.go.id/>, Sertifikasi CHSE merupakan suatu proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan dalam pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan yang dimana bertujuan untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan untuk kembali berkunjung ke destinasi wisata. Sertifikasi CHSE dapat dijadikan sebagai jaminan dan pengakuan bahwa suatu unit usaha telah memenuhi standar kesehatan, kebersihan, keselamatan dan kelestarian lingkungan (Batubara dan Ningsih, 2021). Pada laman website dijelaskan pula bahwa program Sertifikasi CHSE ditujukan kepada industri yang bergerak dibidang pariwisata meliputi hotel, rumah makan, daya tarik wisata, arung jeram, pondok wisata (homestay), selam, usaha transportasi wisata, dan golf.

Salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan Sertifikat CHSE yaitu Kota Bogor. Kota Bogor yang merupakan salah satu daerah di Indonesia dengan beragam destinasi wisata memiliki beragam jenis wisata seperti wisata alam, wisata pendidikan, wisata hiburan, wisata kuliner, wisata belanja dan wisata lainnya. Pada laman website Kemenparekraf diketahui bahwa beberapa

destinasi wisata yang sudah memiliki sertifikat CHSE di Kota Bogor yaitu Kebun Raya Bogor, Agro Eduwisata Organik Mulyaharja, Devoyage Bogor, The Jungle Waterpark Bogor, FUN Park Vila Bogor Indah, Jbound, Kuntum Farmfield, Yasmin Centre dan Marcopolo Water Adventure.

Devoyage Bogor merupakan tempat wisata yang dibuat untuk para pemburu foto Instagramable dengan mengusung konsep wisata taman ala Eropa (Astuti dan Siti, 2019). Pengunjung dapat menikmati miniatur khas negara-negara benua biru seperti landmark menara Eiffel, kincir angin Belanda dan Gondola Venesia, sehingga sangat cocok untuk dikunjungi oleh semua umur dari mulai anak-anak hingga dewasa. Keunikan Devoyage Bogor sendiri memiliki bangunan miniatur ala Eropa yang dibuat semirip mungkin dengan aslinya.

Alana dan Putro (2020) mengatakan bahwa dalam suatu objek wisata, kepuasan pengunjung juga sangat berpengaruh karena setelah berkunjung wisatawan akan memberikan ulasan ataupun kesan baik itu hal positif maupun negatif. Semakin individu/kelompok merasa puas dan senang makan semakin sering juga mereka melakukan kunjungan kembali. Berdasarkan ulasan yang ditemukan pada google review, Devoyage Bogor memiliki cukup banyak ulasan yang berkaitan dengan CHSE (Clean, Health, Safety, dan Environment Sustainability). Dilihat dari ulasan google ditemukan adanya beberapa ketidakpuasan pengunjung yang berkunjung ke Devoyage Bogor setelah dilakukan penerapan CHSE seperti adanya beberapa spot yang berbau serta kondisi Devoyage Bogor yang tidak terawat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan sertifikat CHSE

terhadap kepuasan pengunjung. Jika ditemukan hubungan antar keduanya maka penelitian ini dapat memberikan informasi baik dan buruk atas penerapan CHSE yang telah dilakukan pengelola serta dapat mengarahkan untuk mengevaluasi dan merevisi segala temuan yang dianggap tidak sesuai dengan penerapan CHSE.

KAJIAN PUSTAKA

1. Sertifikat CHSE

Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata (Kemenparekraf, 2020) dijelaskan bahwa Sertifikasi CHSE adalah program Kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif dengan pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

Berdasarkan panduan verifikasi sertifikasi CHSE adanya 4 dimensi dalam lingkup kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan:

- a. Kebersihan
 1. Mencuci tangan pakai sabun/menggunakan hand sanitizer.
 2. Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun.
 3. Pembersihan ruang dan barang publik dengan cara dan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.
 4. Bebas vektor dan binatang pembawa penyakit
 5. Pembersihan dan kelengkapan toilet bersih.
 6. Tempat sampah bersih.
- b. Kesehatan
 1. Menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, mencegah kerumunan.
 2. Pemeriksaan suhu tubuh.
 3. Memakai APD yang diperlukan.
 4. Menerapkan etika batuk dan bersin.
 5. Ruang publik dan ruang kerja dengan sirkulasi udara yang baik.

6. Penanganan bagi pengunjung dengan gangguan kesehatan ketika beraktivitas di lokasi.
- c. Keselamatan
 1. Prosedur penyelamatan diri dari bencana.
 2. Ketersediaan kotak P3K.
 3. Ketersediaan alat pemadam kebakaran.
 4. Ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi
 5. Media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat.
 6. Memastikan alat elektronik dalam kondisi mati ketika meninggalkan ruangan.
- d. Kelestarian Lingkungan
 1. Penggunaan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan.
 2. Pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien dan sehat dalam rangka menjaga keseimbangan ekosistem.
 3. Pengolahan sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan.
 4. Kondisi lingkungan sekitar asri dan nyaman, baik secara alami atau dengan rekayasa teknis.
 5. Pemantauan dan evaluasi penerapan panduan dan SOP Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

2. Kepuasan Pengunjung

Jinayan (2019) berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Jinayan (2019) menjelaskan kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya terhadap aktual kinerja dan aktual produk yang dirasakan. Indikator yang terkait dengan kepuasan konsumen menurut Setyo (2017) yaitu :

1. Terpenuhinya harapan konsumen.
2. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk.

3. Merekomendasikan kepada pihak lain.
4. Kualitas Layanan.
5. Lokasi.

3. Hubungan Sertifikat CHSE dengan Kepuasan Pengunjung

Pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini mengharuskan masyarakat untuk lebih peduli, menjaga serta mengikuti protokol kesehatan yang telah dibuat oleh WHO (*World Health Organization*) dan Pemerintah Indonesia. Sebagian besar masyarakat mulai memiliki keinginan lagi untuk melakukan perjalanan wisata namun dengan mempertimbangkan beberapa destinasi wisata yang sudah menerapkan protokol kebersihan dan kesehatan, sehingga upaya yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata Ekonomi dan Kreatif pun diharapkan menghidupkan kembali sektor pariwisata yang telah terpuruk selama pandemi COVID-19 serta adanya pun pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dikarenakan sertifikat CHSE sendiri dibuat dengan tujuan sebagai jaminan dan pengakuan bahwa suatu unit atau destinasi wisata telah memenuhi standar kebersihan, kesehatan, keselamatan serta kelestarian lingkungan dan memberikan kenyamanan dan mengembalikan kepercayaan pengunjung serta memberikan kesan yang positif terhadap destinasi wisata/ tempat yang dikunjungi bila telah melakukan panduan sertifikat CHSE.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara pengambilan sesaat (*accidental sampling*). Penelitian dilakukan di salah satu objek wisata yang telah melakukan penerapan CHSE (Clean, Health, Safety, dan Environment Sustainability) di Kota Bogor yaitu Devoyage Bogor. Seluruh wisatawan yang berkunjung setelah Devoyage Bogor menerapkan CHSE (Clean, Health, Safety, dan Environment Sustainability) adalah populasi dalam penelitian ini. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin formula

khususnya saat penghitungan data dalam bentuk survey dengan populasi yang relatif besar. Populasi yang digunakan yaitu sebesar 44.094 pengunjung yang berkunjung ke objek wisata Devoyage Bogor setelah dikeluarkannya sertifikat CHSE oleh Kemenparekraf kepada Devoyage Bogor, dimulai dari bulan Agustus 2021 hingga Februari 2022 dengan toleransi sebesar 10%. dengan rumus:

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

Sehingga didapatkannya sampel sebesar 100 responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Pengumpulan data yaitu dengan menyebar kuesioner, jawaban pada kuesioner menggunakan skala likert 1-5 (point 1 sangat tidak setuju hingga point 5 sangat setuju) dengan 39 pernyataan yang telah dinyatakan valid karena R hitung setiap pernyataan lebih besar dari R tabel yaitu 0,195 serta menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,939 untuk variable X dan nilai sebesar 0,939 untuk variable Y sehingga dinyatakan bahwa data telah Reliabel karena melebihi dari $> 0,70$. Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, dan analisis regresi linear seperti uji kolerasi, uji determinasi dan uji t untuk membuktikan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Handbook Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf menyatakan bahwa adanya panduan umum dalam rangka melaksanakan protokol Kesehatan untuk pencegahan dan pengendalian corona virus diasease 2019 (COVID-19) sehingga setelah dilakukannya penelitian dapat dikatakan bahwa Devoyage Bogor telah melaksanakan sesuai dengan panduan yaitu seperti:

1. Tersedia wastafel di dekat loket pintu masuk masuk dan dibeberapa area di Devoyage Bogor.

2. Melakukan pengecekan suhu tubuh kepada pengunjung yang ingin berwisata di Devoyage Bogor.
3. Menyediakan Handsanitizer pada beberapa titik di Devoyage Bogor.
4. Terdapat beberapa tempat sampah yang bersih.
5. Melakukan penerapan jaga jarak kepada pengunjung yang sedang berwisata.

Perolehan data responden pengunjung yang telah berkunjung ke Devoyage Bogor dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden

Profil Responden	Keterangan	Persentase
Umur	17 - 25 Tahun	76%
	26 - 35 Tahun	16%
	36 - 45 Tahun	5%
	46 - 55 Tahun	3%
Asal Daerah	Bogor	51%
	Depok	5%
	Jakarta	15%
	Tangerang	4%
	Bekasi	7%
	Luar Jabodetabek	18%
Jenis Kelamin	75%	75%
	25%	25%
Pekerjaan Responden	Pelajar/ Mahasiswa	57%
	Wirausaha	5%
	Pegawai Negeri	4%
	Lainnya	34%
Pendidikan Terakhir	SD	0%
	SMP	0%
	SMA/ SMK	71%
	DIPLOMA/ SARJANA	27%
Jumlah Penghasilan	≤ Rp 1.000.000	32%
	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	26%
	Rp 2.500.000 – Rp 4.000.000	23%
	≥ Rp 4.000.000	19%

Sumber : Olahan data penulis (2022)

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah responden yang berusia 17 – 25 Tahun dikarenakan objek wisata Devoyage Bogor merupakan miniatur bangunan yang menyusung konsep khas eropa sehingga lebih digemari kalangan usia 17 – 25 Tahun yang dimana usia produktif yang memiliki banyak tenaga dan waktu luang serta gemar mengabadikan foto atau selfie maupun menyukai tempat-tempat yang sedang populer di media sosial. Berdasarkan dari asal daerah menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah responden yang berasal dari Kota Bogor sebanyak 51 orang, lokasinya yang berada di Kota Bogor sehingga lebih mudah untuk dijangkau wisatawan-wisatan yang tinggal di Kota Bogor.

Jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 75 orang, wisatawan perempuan lebih tertarik mengunjungi objek wisata seperti bangunan-bangunan yang berkonsepkan bangunan eropa dibandingkan wisatawan laki-laki. Berdasarkan dari pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah responden yang memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 57 orang, dikarenakan bahwa wisatawan Pelajar/ Mahasiswa tertarik dan memiliki waktu lebih luang untuk mengunjungi dan menjadikan Devoyage Bogor sebagai tempat untuk melakukan kegiatan yang menyenangkan dan menghibur diri.

Berdasarkan dari pendidikan terakhir menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 71 orang, wisatawan kebanyakan masih menduduki bangku perguruan tinggi yang biasanya berkunjung bersama teman. Pendidikan terakhir menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah

responden yang memiliki penghasilan setiap bulannya berjumlah \leq Rp 1.000.000 sebanyak 32 orang dikarenakan mayoritas wisatawan yang berkunjung ke Devoyage Bogor yaitu masih Pelajar/ Mahasiswa. Jumlah kunjungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendominasi adalah responden yang baru 1 kali berkunjung ke Devoyage Bogor sebanyak 76 dan didominasi oleh responden yang berkunjung ke Devoyage Bogor bersama teman sebanyak 50 orang dikarenakan kebanyakan wisatawan yang berkunjung adalah Pelajar atau Mahasiswa.

Berdasarkan beberapa uji yang telah dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 26, berikut adalah penjabaran dari masing-masing pengujian.

Tabel 2. Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Standardized Residual</i>
N (Jumlah)		100
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3,76942090
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,085
	<i>Positive</i>	0,051
	<i>Negative</i>	-,085
<i>Test Statistic</i>		,085
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,069

Berdasarkan hasil data yang tertera pada tabel di atas bahwa hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp Sig. yang lebih besar dari 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 3. Uji Linearitas

<i>ANOVA</i>			
	<i>Sum of Squares</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>(Combined)</i>	3540,443	4,352	0
<i>Linearity</i>	2899,465	181,769	0
<i>Deviation from Linearity</i>	640,978	0,804	0,777

Berdasarkan hasil data yang tertera pada tabel di atas, nilai Sig. deviation from linearity yaitu 0,777 sehingga nilai sig. lebih besar dari 0,05 dan dikatakan terdapat hubungan yang linear antara variabel X dengan variabel Y.

Tabel 4. Uji Regresi Regresi Linear

<i>ANOVA^a</i>			
	<i>Sum of Squares</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	2899,465	202,004	,000 ^b
<i>Residual</i>	1406,645		
<i>Total</i>	4306,11		

Dilihat dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi antara variabel Sertifikat CHSE terhadap Kepuasan Pengunjung terdapat pengaruh positif.

Tabel 5. Uji Kolerasi (Uji R) dan Uji Determinasi (Uji R Square)

<i>Model Summary^b</i>		
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>
1	,821 ^a	0,673
<i>a. Predictors: (Constant), CHSE</i>		
<i>b. Dependent Variable: KEPUASAN</i>		

Berdasarkan hasil uji kolerasi (Uji R) pada tabel diatas menyebutkan bahwa nilai R yaitu sebesar 0,821 dimana kolerasi antara Sertifikat CHSE terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 0,821 dan disimpulkan bahwa variabel Sertifikat CHSE (X) memiliki hubungan yang sangat kuat, terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) karena berada diantara interval koefisien 0,80 – 1,000 (Resista, 2018) dan hasil uji koefisien determinasi (R-Square) memperoleh angka sebesar 0,673 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel bebas (Sertifikat CHSE) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengunjung) adalah sebesar 67% sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Tabel 6. Uji T

Coefficientsa			
Model		t	Sig.
I	(Constant)	2,399	0,018
	CHSE	14,213	0
a. Dependent Variable:			
	KEPUASAN		

Berdasarkan pada tabel diatas terdapat nilai sig 0,000 sehingga nilai sig. lebih kecil dari nilai probilitas 0,05, maka H1 diterima H0 tolak. Variabel X memiliki thitung 14.213 dengan nilai ttabel untuk $df = n - 2$ ($100 - 2 = 98$) dengan tingkat probabilitas 5% maka dilakukan pencarian Ttabel dengan pengujian taraf signifikansi dua sisi sehingga signifikansi menjadi 0,025. Didapat nilai Ttabel yaitu sebesar 1,984 sehingga Ttabel lebih kecil daripada T hitung ($14,213 > 1,984$) dan signifikansi = 0,000 maka H1 diterima H0 ditolak, maka hipotesis berpengaruh secara signifikansi antara Sertifikat CHSE dengan Kepuasan Pengunjung.

Variabel Sertifikat CHSE dan Kepuasan Pengunjung dengan hasil uji regresi linear sederhana diketahui sebesar 202,004 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ sehingga dapat dikatakan terdapat positif atau berkaitan antara variabel Sertifikat CHSE terhadap variabel Kepuasan Pengunjung serta uji t dimana H1 diterima H0 ditolak, maka hipotesis berpengaruh secara signifikansi antara Sertifikat CHSE dengan Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang penulis ambil yaitu Arlinda dan Sulistyowati (2021), Widhiarini (2022) dimana hasil penelitian tersebut terdapat pengaruh positif antara CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, Environment Sustainability) terhadap kepuasan pengunjung namun untuk penelitian tidak adanya signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian yang juga sejalan dengan penelitian penulis yaitu Ningsih (2021) menyatakan Sertifikasi CHSE memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dengan nilai 12,9% terhadap keputusan berkunjung lalu Hidayatullah, et al (2021) menghasilkan

bahwa CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability) berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ke Destinasi Wisata namun pada nilai signifikan Environment Sustainability merupakan nilai signifikan negatif. Penelitian yang sejalan lainnya yaitu penelitian dari Ningsi, Wibowo (2022) bahwa penerapan Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE) memberikan dampak positif untuk berbagai pihak serta membutuhkan kerjasama antar berbagai pihak baik dari pengelola, karyawan maupun wisatawan. Penelitian Suidarma, Afrita (2021) mengatakan bahwa penerapan pengembangan CHSE bertujuan untuk mewujudkan kawasan lingkungan pantai agar tetap sehat, bersih, dan aman sehingga dapat meningkatkan pelestarian lingkungan bagi masyarakat lokal yang tinggal disekitar pantai.

Hal lainnya yang dapat ditunjukkan yaitu penelitian dari Wicaksono, Sudardi (2021) dengan memperoleh sertifikat CHSE yang membuktikan bahwa suatu kawasan wisata aman dan layak dikunjungi dikarenakan telah menerapkan protokol kebersihan, kesehatan, keamanan dan ramah lingkungan. Serta untuk dapat memperoleh sertifikat CHSE maka yang perlu melakukan penerapan, serta adanya penilaian seperti penggunaan pelindung diri, penggunaan alat pengukur suhu, penerapan standar kebersihan, penerapan social dan physical distancing selama berwisata, pengecekan history, dan memiliki protokol penanganan pada saat ditemukannya suspek maupun positif COVID19 dalam lingkungan wisata. Pembahasan lainnya untuk aspek Kepuasan Pengunjung di Devoyage Bogor dimana mampu menyediakan perlengkapan terkait kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan sesuai dengan panduan dan teknisi dengan baik dan sesuai harapan serta wisatawan menyetujui untuk mengunjungi dan menyarankan berwisata di Devoyage Bogor setelah dilakukannya penerapan Sertifikat CHSE. Keseluruhan pernyataan dan indikator yang mendapatkan mean terendah pada pernyataan nomor 10 yaitu Petugas menggunakan APD saat

melayani dan berinteraksi dengan pengunjung dengan nilai mean sebesar 3,49 pada indikator healthy (Kesehatan). Adapun manfaatnya untuk evaluasi pengelolaan Devoyage bogor khususnya pada nilai rata-rata 3,57 pada pernyataan beberapa area di sekitar Devoyage Bogor bersih dan tidak berbau karena dianggap negative oleh pengunjung.

SIMPULAN DAN SARAN

Devoyage Bogor telah melakukan penerapan Sertifikat CHSE sesuai dengan panduan dibuat oleh Kemenparekraf seperti tersedianya wastafel di beberapa area, penerapan jaga jarak agar tidak terjadinya penumpukan pada satu spot foto, dan menciptakan kondisi lingkungan yang asri dan nyaman untuk dikunjungi. Adanya pengaruh yang positif antara variabel Sertifikat CHSE terhadap Kepuasan Pengunjung dibuktikan dengan hasil Uji T yaitu 14,213 sehingga Ttabel lebih kecil daripada T hitung sebesar 1,984 dan koefisien determinasi dengan nilai sebesar 67% sehingga memiliki pengaruh yang cukup berarti sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Hipotesis penelitian dintayakan H1 diterima dan H0 ditolak maka Sertifikat CHSE memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung sehingga menandakan bahwa apabila semakin baiknya Devoyage Bogor melakukan menerapkan Sertifikat CHSE maka semakin meningkat juga kepuasan yang akan diterima pengunjung. Adapun saran yang didapatkan dari nilai rata-rata paling terendah yaitu pada variabel Sertifikat CHSE untuk dimensi Kesehatan (*Health*) terdapat rata-rata 3,49 pada pernyataan Petugas menggunakan APD seperti masker saat melayani dan saat berinteraksi dengan pengunjung. Namun kebijakan pemerintah telah memperbolehkan untuk melepas masker/tidak menggunakan masker di luar ruangan sehingga untuk tetap menjaga kenyamanan bersama disarankan agar petugas tetap menggunakan masker pada saat melayani maupun berinteraksi dengan pengunjung dan melakukan serta menerapkan protokol kesehatan yang ada. Nilai terendah

lainnya yang didapatkan dari dimensi *cleanliness* dengan nilai rata-rata 3,57 pada pernyataan Beberapa area di sekitar Devoyage Bogor bersih dan tidak berbau sehingga disarankan untuk Devoyage Bogor lebih meningkatkan kebersihan disekitar area, toilet, musollah dan fasilitas lainnya agar pengunjung merasa nyaman saat menggunakan fasilitas yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194.
- Astuti, D. P., & Siti Jahroh, S. (2019). Strategi Pengembangan Model Bisnis Pariwisata Devoyage Bogor. *IPB University*.
- Batubara, R. P., & Ningsih, S. N. (2021). *Analisis Penerapan CHSE terhadap Keputusan Berkunjung di Kebun Raya Bogor*.
- Hantono. (2020). *Metodologi Penelitian Skripsi Dengan Aplikasi SPSS*. Deepublish .
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Aristanto, E., & Rachmawati, I. K. (2021). Peran Cleanliness, Health , Safety Dan Environment Sustainability (CHSE) Terhadap Minat Orang Berkunjung Ke Destinasi Wisata Yang Ada Di Kota Batu Pasca Pandemic Covid 19. *Seminar Nasional Kepariwisata Sen2rita*, 2(1), 161–170.
- Jinayan. (2019). *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pantai Topejawa Di Kabupaten Takalar*. Universitas Negeri Makassar.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (n.d.). *Model dan Proses Verifikasi & Sertifikasi CHSE*.
- Ningsi, W., Wibowo, T. A., Perjuangan, J., & Cirebon, N. (2022). Penerapan Cleanliness, Health, Safety And

Environmental Sustainability Pada Penyelenggaraan Kegiatan Wisata Di Keraton Kanoman Cirebon. *Jurnal Ikrath-Huaniora*, 6(2), 120–125.

Setyo, P. E. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “BEST AUTOWORKS.”* www.dawaihati.com

Suidarma, I. M., & Afrita, N. N. (2021). Upaya Meningkatkan Sektor Pariwisata Melalui Pengembangan Chse (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Dalam Kawasan Pantai Jimbaran. *Abdimas Universal*, 3(1), 55–59.

Syauqi, A. (2020). Jalan Panjang COVID19 (sebuah refleksi dikala wabah merajalela berdampak pada perekonomian). *JKUBS: Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 1–19.

Wicaksono, A., & Suradi, S. (2020). Penerapan protokol chse di kawasan wisata kecamatan dlingo kabupaten bantul. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 15(2), 78–88.