

## **Analisis Pengaruh Protokol Cleanliness, Healthy, Safety, And Environment (CHSE) Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel Pada Era New Normal Di Nikita Hotel Bukittinggi**

Pegi Akma Putri<sup>1</sup>), Inayatul Husna<sup>2</sup>, Wina Asty<sup>3</sup>

[pegiakma123@gmail.com](mailto:pegiakma123@gmail.com)<sup>1</sup>, [inayatulhusna@umsc.ac.id](mailto:inayatulhusna@umsc.ac.id)<sup>2</sup>, [Astywina83@gmail.com](mailto:Astywina83@gmail.com)<sup>3</sup>

Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

**Abstract :** *The Covid-19 pandemic caused a drastic decline in hotel room occupancy rates across Indonesia, including in Bukittinggi City. In response, the Indonesian government through Kemenparekraf mandated the implementation of Cleanliness, Healthy, Safety, and Environment (CHSE) protocols for tourism businesses from October 2020. This study aims to analyze the implementation of CHSE protocols at Nikita Hotel Bukittinggi and the extent to which its four dimensions — cleanliness, healthy, safety, and environment — influence room occupancy rates during the new normal era. The research employs an associative quantitative method with a population of 2,384 guests who stayed at Nikita Hotel Bukittinggi in 2020. Samples were determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, yielding 100 respondents selected through probability and simple random sampling. Data were collected using a Guttman scale questionnaire (Yes/No) consisting of 31 validated and reliable items. Data analysis included multiple linear regression, partial t-test, simultaneous F-test, coefficient of determination, and actual Occupancy Rate (OCC) calculations. Partial t-test results show that cleanliness, healthy, safety, and environment each significantly influence room occupancy, with cleanliness as the most dominant variable. The F-test confirms the simultaneous effect of all four variables ( $F = 3.532 > F\text{-table} = 3.093$ , sig. 0.001). The coefficient of determination indicates a 64.7% contribution of CHSE to occupancy rate variation. However, actual OCC data (Nov 2020–Jul 2021) averaged only 25%, far below the 50% target, suggesting that government PSBB and PPKM policies exerted a stronger influence on occupancy rates than CHSE protocols themselves.*

**Keywords:** *CHSE, room occupancy rate, new normal, Covid-19, multiple linear regression*

**Abstrak :** *Pandemi Covid-19 telah mengakibatkan penurunan drastis tingkat hunian kamar hotel di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Bukittinggi. Sebagai respons, pemerintah melalui Kemenparekraf mewajibkan penerapan protokol Cleanliness, Healthy, Safety, and Environment (CHSE) pada usaha pariwisata sejak Oktober 2020. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan protokol CHSE di Nikita Hotel Bukittinggi dan sejauh mana keempat dimensinya — kebersihan (cleanliness), kesehatan (healthy), keselamatan (safety), dan kelestarian lingkungan (environment) — berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar pada era new normal. Penelitian menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan populasi seluruh tamu yang pernah atau sedang menginap di Nikita Hotel Bukittinggi pada tahun 2020 sebanyak 2.384 orang. Sampel ditentukan melalui rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%, menghasilkan 100 responden yang dipilih secara probability sampling dan simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Guttman (Ya/Tidak) sebanyak 31 butir pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data mencakup uji regresi linear berganda, uji t parsial, uji F simultan, dan koefisien determinasi, serta perhitungan Occupancy Rate (OCC) aktual. Hasil uji t menunjukkan bahwa cleanliness, healthy, safety, dan environment masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat hunian kamar, dengan cleanliness sebagai variabel paling dominan. Uji F mengonfirmasi pengaruh simultan keempat variabel ( $F \text{ hitung} = 3,532 > F \text{ tabel} = 3,093$ , sig. 0,001). Koefisien determinasi menunjukkan kontribusi CHSE sebesar 64,7% terhadap variasi tingkat hunian. Namun, data OCC aktual (Nov 2020–Jul 2021) rata-rata hanya 25%, jauh di bawah target 50%, yang mengindikasikan bahwa kebijakan PSBB dan PPKM dari pemerintah lebih dominan memengaruhi tingkat hunian dibandingkan protokol CHSE itu sendiri.*

**Kata Kunci:** *CHSE, tingkat hunian kamar, new normal, Covid-19, regresi linear berganda*

## A. PENDAHULUAN

Wabah Covid-19 yang menyebar secara global sejak awal 2020 memberikan dampak yang sangat besar terhadap sektor pariwisata dan perhotelan Indonesia. Wahid (2015) mendefinisikan pariwisata sebagai perjalanan dari satu tempat ke tempat lain yang dilakukan perorangan maupun kelompok untuk mencari keseimbangan dengan lingkungan hidup. Sejak diberlakukannya pembatasan perjalanan antarnegara mulai Februari 2020, kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara mengalami penurunan tajam, termasuk ke Kota Bukittinggi.

Industri perhotelan Bukittinggi merasakan dampak yang sangat signifikan. Berdasarkan data PHRI Bukittinggi, beberapa hotel terpaksa menutup operasional selama satu hingga dua bulan, antara lain Hotel Ambun Suri, Hotel Grand Royal Denai (bintang 4), Hotel Royal Denai View (bintang 2), dan Hotel Grand Rocky (bintang 4). Data occupancy Nikita Hotel Bukittinggi menunjukkan penurunan ekstrem dari 9.210 kamar terjual pada tahun 2019 menjadi hanya 2.384 kamar sepanjang tahun 2020, dengan titik terendah pada bulan April 2020 yaitu hanya 5 kamar terjual akibat diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Sebagai upaya pemulihan sektor pariwisata, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menerbitkan panduan Protokol Cleanliness, Healthy, Safety, and Environment (CHSE) pada Oktober 2020. Protokol ini merupakan operasionalisasi dari Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat dan mengacu pada pedoman Global Guidelines To Restart Tourism yang diterbitkan oleh UN World Tourism Organization (UNWTO) pada Mei 2020. CHSE mencakup empat dimensi: Kebersihan (Cleanliness/X1), Kesehatan (Healthy/X2), Keselamatan (Safety/X3), dan Kelestarian Lingkungan (Environment/X4).

Nikita Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel yang memutuskan tetap beroperasi di masa pandemi dengan menerapkan protokol CHSE secara penuh, termasuk menyediakan fasilitas cuci tangan, mengharuskan penggunaan masker, melakukan pemeriksaan suhu tubuh, dan menyesuaikan jam kerja karyawan. Namun, kondisi tingkat hunian kamar yang masih jauh di bawah normal menimbulkan pertanyaan sejauh mana penerapan CHSE benar-benar memengaruhi keputusan tamu untuk menginap.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan penerapan protokol CHSE di Nikita Hotel Bukittinggi; dan (2) menganalisis pengaruh parsial dan simultan variabel cleanliness, healthy, safety, dan environment terhadap tingkat hunian kamar, serta memverifikasi data OCC aktual pasca-penerapan CHSE. Penelitian sebelumnya oleh Tandilino (2020) di Kota Kupang menemukan bahwa 92% pengelola destinasi wisata mendukung penerapan CHSE, dengan skor kesesuaian mandiri mencapai 75% (kategori Baik). Sementara Nugraheni dkk. (2020) membuktikan bahwa pelatihan CHSE pada pengelola homestay desa wisata secara efektif meningkatkan pemahaman tentang urgensi protokol kesehatan bagi keselamatan wisatawan.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, yaitu untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017). Variabel independen terdiri atas empat dimensi CHSE: Cleanliness (X1), Healthy (X2), Safety (X3), dan Environment (X4), sedangkan variabel dependen adalah Tingkat Hunian Kamar (Y). Penelitian dilaksanakan di Nikita Hotel Bukittinggi, Jalan Sudirman No. 55, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, pada periode April hingga Juli 2021.

Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang pernah atau sedang menginap di Nikita Hotel Bukittinggi sepanjang tahun 2020, yaitu sebanyak 2.384 orang. Ukuran sampel dihitung menggunakan

rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, menghasilkan sampel sebanyak 95,9 orang yang dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan pendekatan simple random sampling dan accidental sampling, yaitu tamu yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria sumber data.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Guttman (skor 1 untuk jawaban "Ya" dan 0 untuk "Tidak") yang terdiri atas 31 butir pernyataan. Kisi-kisi instrumen mencakup 9 butir untuk cleanliness, 8 butir untuk healthy, 5 butir untuk safety, 5 butir valid dari 6 butir untuk environment (1 butir gugur), dan 3 butir untuk tingkat hunian kamar. Kuesioner disebarakan melalui Google Form. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan  $r$  tabel 0,444 ( $n=20$ ,  $\alpha=5\%$ ) untuk uji coba dan 0,1292 ( $n=100$ ,  $\alpha=5\%$ ) untuk responden penuh. Uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach, dengan nilai seluruh variabel berada di atas ambang batas 0,60 (uji coba) dan 0,9435 (100 responden), sehingga semua instrumen dinyatakan reliabel.

Uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas Kolmogorov-Smirnov (sig. 0,065 > 0,05, data berdistribusi normal), uji multikolinearitas (semua nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1), dan uji heteroskedastisitas (pola scatter plot acak, tidak terjadi heteroskedastisitas). Analisis data utama menggunakan regresi linear berganda, uji  $t$  parsial, uji  $F$  simultan, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan SPSS. Selain itu, dilakukan perhitungan OCC (Occupancy Rate) aktual menggunakan rumus persentase tingkat hunian hotel (Sugiarto, 2002).

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Nikita Hotel Bukittinggi

Nikita Hotel Bukittinggi merupakan hotel milik H. Aidil Azwar yang berdiri sejak 1994 dengan 17 kamar dan telah direnovasi pada 2014 menjadi 31 kamar bertipe Suite Room, Deluxe Room, dan Standard Room. Hotel berlantai tiga ini mengusung arsitektur khas Minangkabau dengan atap bergonjong dan dikelola oleh Syafril dan Vina Kumala sebagai manajer. Nikita Hotel berlokasi di Jalan Sudirman No. 55, Bukit Canggih Kayu Ramang, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. Hotel ini memilih untuk tetap beroperasi sepanjang masa pandemi dengan menerapkan CHSE secara penuh, antara lain dengan sistem shift dua minggu kerja dua minggu libur untuk karyawan, pemasangan poster protokol kesehatan, penyediaan fasilitas cuci tangan, dan kewajiban penggunaan masker bagi seluruh tamu dan karyawan.

### Profil Responden

Dari 100 responden, komposisi berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok usia 34–40 tahun mendominasi (45%), diikuti oleh kelompok usia di atas 41 tahun (35%), usia 26–33 tahun (15%), dan usia 18–25 tahun (5%). Ini mengindikasikan bahwa tamu Nikita Hotel didominasi oleh kelompok usia produktif menengah yang pada umumnya lebih mempertimbangkan aspek keselamatan dan kebersihan dalam memilih hotel. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan (54%) sedikit lebih banyak daripada laki-laki (46%).

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:  $Y = -0,619 + 0,718X_1 + 0,685X_2 + 0,706X_3 + 0,503X_4$ . Koefisien positif pada seluruh variabel independen menunjukkan arah hubungan yang searah: semakin baik penerapan setiap dimensi CHSE, semakin tinggi tingkat hunian kamar yang dihasilkan. Variabel cleanliness ( $X_1$ ) memiliki koefisien tertinggi (0,718), mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan pada penerapan kebersihan akan diikuti kenaikan tingkat hunian sebesar 71%.

Hal ini logis mengingat kebersihan merupakan kebutuhan paling dasar dan paling mudah dipersepsi oleh tamu hotel dalam memutuskan tempat menginap.

### Hasil Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan)

Tabel 1 menyajikan hasil uji t untuk setiap variabel CHSE terhadap tingkat hunian kamar.

**Tabel 1. Hasil Uji T Parsial Variabel CHSE terhadap Tingkat Hunian Kamar**

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Cleanliness (X1)	1,975	1,661	0,010	Berpengaruh signifikan
Healthy (X2)	1,939	1,661	0,005	Berpengaruh signifikan
Safety (X3)	1,907	1,661	0,015	Berpengaruh signifikan
Environment (X4)	1,870	1,661	0,012	Berpengaruh signifikan

*Sumber: Olahan Data SPSS, 2021*

Hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel CHSE berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat hunian kamar (nilai sig. < 0,05 dan t hitung > t tabel = 1,661). Variabel cleanliness (X1) memiliki t hitung tertinggi (1,975), membuktikan posisinya sebagai faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan tamu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tandilino (2020) yang menemukan bahwa aspek kebersihan mendapatkan perhatian terbesar dari pengelola destinasi wisata dalam penerapan CHSE.

**Tabel 2. Hasil Uji F Simultan dan Koefisien Determinasi**

Uji	Nilai Hitung	Nilai Tabel/Standar	Sig.	Kesimpulan
Uji F (Simultan)	F = 3,532	F tabel = 3,093	0,001	Seluruh variabel CHSE berpengaruh simultan
Koef. Determinasi (R <sup>2</sup> )	R <sup>2</sup> = 0,695 / Adj R <sup>2</sup> = 0,647	—	—	64,7% tingkat hunian dijelaskan oleh CHSE

*Sumber: Olahan Data SPSS, 2021*

Uji F menunjukkan bahwa keempat variabel CHSE secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat hunian kamar (F hitung = 3,532 > F tabel = 3,093, sig. = 0,001). Koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R<sup>2</sup> = 0,647) mengindikasikan bahwa 64,7% variasi tingkat hunian kamar dapat dijelaskan oleh keempat dimensi CHSE, sedangkan 35,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor di luar model — seperti harga kamar, promosi, lokasi, dan kebijakan pembatasan mobilitas pemerintah.

### Analisis Occupancy Rate (OCC) Aktual

Untuk memverifikasi temuan statistik, dilakukan perhitungan OCC aktual menggunakan formula: OCC (%) = (Total persentase OCC per bulan) ÷ Jumlah hari dalam bulan tersebut. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Occupancy Rate (OCC) Nikita Hotel Bukittinggi Periode Nov 2020–Jul 2021**

No	Bulan	Kamar Terjual	OCC (%)
1	November 2020	240	25%
2	Desember 2020	497	51%
3	Januari 2021	198	20%
4	Februari 2021	231	23%
5	Maret 2021	181	18%
6	April 2021	179	18%
7	Mei 2021	244	24%
8	Juni 2021	323	34%
9	Juli 2021	192	19%
<b>Total</b>		2.285	—

*Sumber: Nikita Hotel Bukittinggi (2021), diolah*

Data OCC menunjukkan gambaran yang lebih kompleks. Hanya pada bulan Desember 2020 tingkat hunian mencapai target 50% (51%), sementara delapan bulan lainnya berada di kisaran 18–34%. Rata-rata OCC selama periode tersebut hanya sekitar 25%, jauh di bawah target 50% yang ditetapkan manajemen untuk era new normal.

Terdapat paradoks yang menarik antara hasil uji statistik dan realitas OCC lapangan: meskipun keempat dimensi CHSE terbukti berpengaruh signifikan terhadap persepsi tamu dan niat menginap, penerapan CHSE secara nyata belum mampu mendorong OCC ke level yang ditargetkan. Ini mengisyaratkan bahwa faktor eksternal — khususnya kebijakan pemerintah berupa PSBB, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), dan larangan perjalanan — jauh lebih menentukan pergerakan tingkat hunian dibandingkan variabel CHSE yang merupakan faktor internal hotel.

Temuan ini memperkuat argumen Sulastiyono (2008) bahwa tingkat hunian kamar dipengaruhi secara multifaktor, termasuk kondisi makroekonomi, kebijakan pemerintah, promosi, dan lokasi strategis. Dalam kondisi pandemi, kebijakan mobilitas pemerintah menjadi penghalang permintaan yang paling fundamental. Namun, penerapan CHSE tetap memiliki nilai strategis: ia membangun kepercayaan tamu bahwa hotel aman dikunjungi ketika pembatasan dicabut, sehingga CHSE berperan sebagai investasi reputasi jangka panjang.

## **D. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama. Pertama, seluruh dimensi CHSE — cleanliness, healthy, safety, dan environment — berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat hunian kamar di Nikita Hotel Bukittinggi, dengan cleanliness sebagai variabel paling dominan ( $t$  hitung = 1,975). Kedua, secara simultan keempat variabel CHSE berpengaruh signifikan terhadap tingkat hunian ( $F$  hitung = 3,532 >  $F$  tabel = 3,093), dengan kontribusi sebesar 64,7% (Adjusted  $R^2$  = 0,647). Ketiga, meskipun pengaruh statistis positif terbukti, data OCC aktual periode November 2020–Juli 2021 rata-rata hanya mencapai 25%, jauh di bawah target 50%, yang menunjukkan bahwa

kebijakan pembatasan mobilitas pemerintah (PSBB, PPKM) lebih mendominasi pergerakan tingkat hunian dibandingkan penerapan CHSE itu sendiri.

### **Saran**

Berdasarkan temuan di atas, beberapa rekomendasi diajukan: (1) Nikita Hotel Bukittinggi perlu memperkuat aspek safety melalui penyediaan peralatan keselamatan yang lengkap (kotak P3K, alat pemadam kebakaran, rambu evakuasi darurat bilingual, dan titik kumpul yang terstandarisasi) karena variabel safety memiliki t hitung terendah di antara variabel CHSE; (2) manajemen hotel perlu menggabungkan strategi CHSE dengan strategi promosi digital yang agresif agar kepercayaan tamu yang telah dibangun melalui CHSE dapat dikonversi menjadi reservasi aktual; (3) koordinasi yang lebih intensif dengan dinas kesehatan, BPBD, dan pemadam kebakaran setempat perlu dilakukan untuk penanganan kondisi darurat; dan (4) penelitian lanjutan disarankan untuk mengukur pengaruh CHSE pada periode pasca-pandemi guna membandingkan elastisitas dampaknya terhadap tingkat hunian ketika variabel pembatasan mobilitas pemerintah tidak lagi aktif.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Budi, A. P. (2013). *Manajemen marketing perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Damardjati, R. S. (2006). *Istilah-istilah dunia pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Ghozali, I. (2002). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS (Edisi 2)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20 (Edisi 6)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kemenparekraf. (2020a). *Panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel tahun 2020*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Kemenparekraf. (2020b). *Verifikasi dan sertifikasi CHSE tahun 2020*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 94/HK103/MPPT-1987 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel.
- Kusubantio, W. (2020). *Pengertian CHSE*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Nugraheni, K. S., Dewi, A. M., & Octafian, R. (2020). Penerapan Cleanliness, Health, Safety and Environment (CHSE) homestay untuk keselamatan wisatawan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Semarang*.
- Rianse, U., & Abdi. (2011). *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi: Teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, E. (2002). *Hotel front office administration*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2008). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2016). Manajemen penyelenggaraan hotel. Bandung: Alfabeta.

Tandilino, S. B. (2020). Penerapan Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainable (CHSE) dalam era normal baru pada destinasi pariwisata Kota Kupang. Jurnal Politeknik Negeri Kupang.

Umar, H. (2002). Metodologi penelitian. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wahid, A. (2015). Strategi pengembangan wisata Nusa Tenggara Barat menuju destinasi utama wisata islami. Yogyakarta: UMY.