

PENGARUH SERTIFIKASI CHSE TERHADAP STRATEGI PENINGKATAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI GAMMARA HOTEL MAKASSAR

Riska Veronika ¹. Politeknik Bosowa*
Anggun Sari Sasmita ². Politeknik Bosowa
Ardiansyah ³. Politeknik Bosowa

Abstrak Pemberian sertifikasi CHSE oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif kepada pengelola hotel bertujuan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hotel di masa pandemi covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara sertifikasi CHSE terhadap strategi peningkatan tingkat hunian kamar dan berapa besar pengaruh antara sertifikasi CHSE terhadap strategi peningkatan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara sertifikasi CHSE terhadap strategi peningkatan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar. Meskipun demikian pengaruh antara variabel X dan variabel Y pada penelitian ini bernilai lemah sehingga diperlukan faktor lain untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar.

Sertifikasi_CHSE_Strategi_Hotel_Pandemi Covid-19

Abstract The granting of CHSE certification by the Ministry of Tourism and Creative Economy to hotel managers aims to increase the occupancy rate of hotel rooms during the COVID-19 pandemic. This study aims to determine whether there is an effect between CHSE certification on the strategy of increasing room occupancy rates and how much influence between CHSE certification on the strategy of increasing room occupancy rates at Gammara Hotel Makassar. The research uses a quantitative approach. The results showed that there was an influence between CHSE certification on the strategy to increase the room occupancy rate at Gammara Hotel Makassar. However, the influence between variable X and variable Y in this study is weak so that other factors are needed to increase the room occupancy rate at Gammara Hotel Makassar.

CHSE_Certification_Strategy_Hotel_Covid-19

*corresponding author:
riskaveronika03@gmail.com

PENDAHULUAN

Pandemi sebagai akibat dari virus *Covid-19* yang terjadi di dunia pada tahun 2019 dan menyebar di Indonesia pada tahun 2020, memberikan dampak terhadap peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pencegahan virus di seluruh dunia. Kebijakan untuk menghentikan penyebaran virus ini di Indonesia diupayakan dengan berbagai cara. Salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Indonesia untuk sektor pariwisata adalah adanya program jaminan kebersihan, keamanan dan kesehatan untuk produk dan jasa yang dihasilkan oleh industri hotel dalam bentuk Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability* (CHSE).

Sertifikasi CHSE merupakan pemberian penghargaan berupa sertifikat untuk industri pariwisata, destinasi wisata lainnya sebagai bentuk jaminan kepada wisatawan terhadap penerapan kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2020). Sertifikasi CHSE dibuat melalui persetujuan dari Menteri Kesehatan tentang Protokol Kesehatan pada tempat umum dalam upaya melakukan pencegahan dan pengendalian covid-19 bagi masyarakat. Sertifikasi CHSE berfungsi untuk menjamin terpenuhinya penerapan protokol kesehatan agar wisatawan mendapatkan kenyamanan dan keamanan agar terhindar dari penularan covid-19. Salah satu hotel yang telah mendapatkan sertifikasi CHSE yaitu Gammara Hotel Makassar pada bulan Desember 2020.

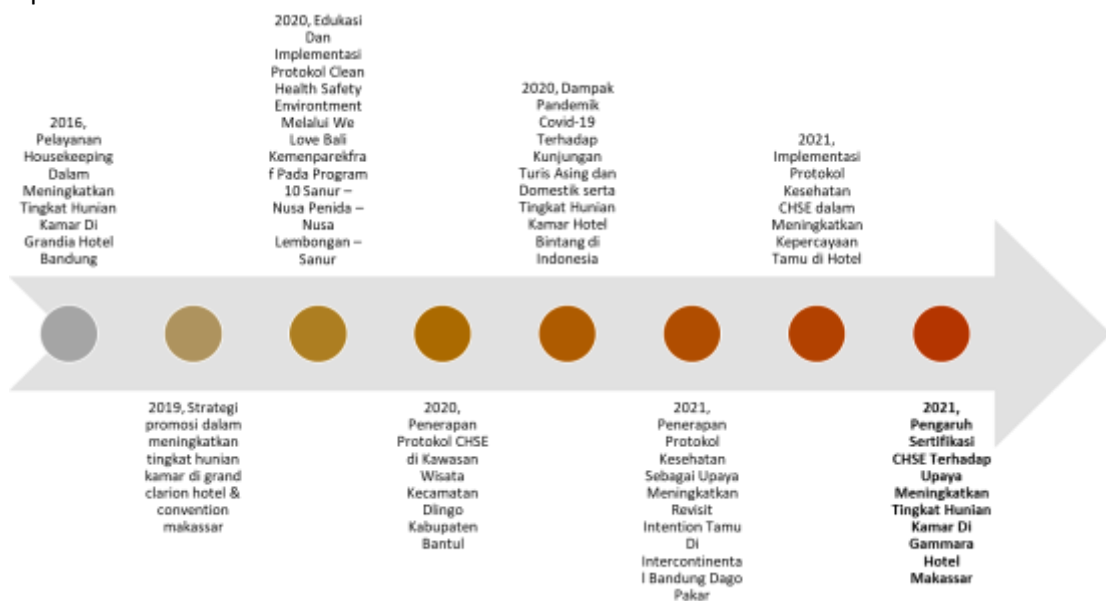
Pada masa pandemi covid, dampak signifikan yang dialami oleh industri perhotelan adalah mengalami penurunannya tingkat hunian kamar karena berkurangnya kegiatan seperti pemesanan kamar tamu untuk kegiatan event yang menggunakan *ballroom*, penggunaan *meeting room*, serta berkurangnya aktivitas *group check-in*. Tingkat hunian hotel mengalami penurunan hingga 80% rata-rata tamu yang menginap perhari yaitu 20 kamar dan sebagian besar tamu yang menginap adalah tamu reguler (Singgih, 2012). Hal ini disebabkan oleh munculnya rasa takut dan kecemasan oleh wisatawan untuk menginap di karena khawatir dengan terjadinya kerumunan yang mengakibatkan tamu merasa takut untuk menginap pada suatu hotel.

Melalui program Sertifikasi CHSE, pemerintah Indonesia mengharapkan adanya perubahan positif bagi industri hotel. Pemerintah mengharapkan wisatawan asing, wisatawan domestik dan masyarakat mendapatkan motivasi dan keinginan untuk kembali menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh hotel untuk kegiatan mereka. Hal ini diharapkan akan berdampak terhadap normlanya tingkat hunian kamar di hotel-hotel yang ada di Indonesia. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh serifikasi CHSE terhadap strategi peningkatan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar dan mengetahui seberapa besar pengaruh sertifikasi CHSE terhadap strategi peningkatan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

1. State Of Art

Rangkaian penelitian terdahulu yang menjadi referensi pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. State of Art Penelitian
Sumber: Studi Literatur Peneliti, 2022

Penelitian oleh Adzani Rofi Putri dan Yuliana Pinaringsih Kristiutami (2016) dengan judul “Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung” bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan housekeeping dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Grandia Hotel Bandung. Penelitian tersebut

menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Simpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa Housekeeping Department dalam peningkatan tingkat hunian kamar, harus memegang erat tegas dan tanggung jawab atas pemeliharaan kamar yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar di seluruh area Grandia Hotel Bandung (Putri and Kristiutami 2016).

Penelitian oleh Syakir Abdullah H., Anak Agung Putri Sri, Fanny Maharani Suarka (2019) dengan judul “Strategi promosi dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Grand Clarion Hotel & Convention Makassar” bertujuan untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan dari faktor internal, peluang dan ancaman dari faktor eksternal Grand Clarion Hotel & Convention Makassar. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu strategi yang sebaiknya diterapkan oleh Hotel Grand Clarion Hotel & Convention Makassar untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

Penelitian oleh Nelsye Lumanauw (2020) dengan judul “Edukasi dan Implementasi Protokol Clean Health Safety Environment Melalui We Love Bali Kemenparekraf Pada Program 10 Sanur – Nusa Penida – Nusa Lembongan – Sanur” bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan edukasi dan implementasi protokol CHSE melalui program WLB pada program 10 dengan rute Sanur – Nusa Penida – Nusa Lembongan – Sanur. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif (analisis dan evaluasi penerapan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi dan implementasi protokol CHSE melalui WLB program 10 berjalan dengan baik dan tertib meskipun demikian masih terjadi kelalaian terhadap panduan-panduan yang sudah diberikan, baik oleh peserta maupun pihak penyelenggara.

Penelitian oleh Ajie Wicaksono dan Suradi (2020) dengan judul “Penerapan Protokol CHSE di Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul”. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan protokol berdasarkan CHSE di Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul telah mendapatkan sertifikat CHSE, meskipun demikian, hal tersebut belum sepenuhnya mendongkrak kunjungan wisatawan ke wilayah Dlingo.

Penelitian oleh Soehardi, Lina Purnamaasih dan Diana Rapitasari (2020) dengan judul “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kunjungan Turis Asing dan Domestik serta Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pandemi covid 19 terhadap kunjungan turis asing dan domestik dan pengaruh pandemi covid 19 terhadap tingkat hunian hotel di Indonesia. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis construct reliability and validity, cronbach’s alpha, average variance extracted (AVE), uji t dan P values serta koefisien determinasi dengan menggunakan software Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pandemi covid-19 terhadap kunjungan turis asing dan domestik di Indonesia.

Penelitian oleh David Jonathan, Yosef Abdul Ghani dan Rahmat Priyanto (2021) dengan judul “Penerapan Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Meningkatkan Revisit Intention Tamu Di Intercontinental Bandung Dago Pakar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan protokol kesehatan guna meningkatkan Revisit Intention tamu di InterContinental Bandung Dago Pakar. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel InterContinental sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran kementerian kesehatan yang memenuhi kriteria CHSE (Cleanliness, Health, Safty and Environment Sustainability) dengan nilai sempurna. Hal ini sangat berpengaruh kepada minat berkunjung tamu kembali (Revisit Intention) yang mana responden lebih dari 54% menginginkan untuk mengunjungi InterContinental Bandung Dago Pakar di masa yang akan datang selama pandemi covid-19.

Penelitian oleh Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, Sri Marini dan Antonius Iskandar Yahya (2021) dengan judul “Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu di Hotel”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi protokol kesehatan CHSE, bagaimana tingkat kepercayaan tamu untuk menginap dan apa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi CHSE di hotel. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi protokol Kesehatan CHSE ini sudah mampu meningkatkan kepercayaan tamu untuk menginap di hotel yang digambarkan melalui peningkatan tingkat occupancy.

2. Kajian Teori

a. Sertifikasi CHSE

Sertifikasi CHSE merupakan pemberian sertifikat bagi para pelaku usaha pariwisata meliputi obyek wisata dan produk pariwisata lainnya yang ditawarkan kepada wisatawan sebagai bentuk jaminan bahwa tempat tersebut sudah menerapkan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*). Beberapa provinsi di Indonesia menjadi fokus awal sertifikasi CHSE meliputi Bali, DI Yogyakarta, Kepulauan Riau, Aceh, Kalimantan Timur, Riau, Lampung, Sumatera Utara, Jawa Barat, Sulawesi Selatan, Jawa Timur, Jambi, NTT, Sulawesi Utara, Maluku, Papua, Jawa Tengah, Kalimantan Utara, DKI Jakarta, Sumatera Selatan, dan Bengkulu (Wicaksono and Suradi 2020).

Kememparekraf memberlakukan penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE pada usaha-usaha wisata dan ekonomi kreatif, hal tersebut bertujuan agar dapat menumbuhkan kembali industri pariwisata dari kerugian yang di akibatkan pandemi covid-19. Ruang lingkup pelaksanaan CHSE meliputi pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di hotel untuk area pintu masuk hotel, lobby, kamar tamu, restoran, banquet, fasilitas hotel lainnya, dapur, tata graha, kantor, ruang persiapan karyawan (Kementrian Pariwisata 2020).

3. Strategi Peningkatan Tingkat Hunian kamar

Tingkat hunian kamar merupakan perhitungan mengenai seberapa besar tamu yang menginap dari suatu hotel yang menghasilkan sebuah data yang kemudian diterapkan untuk mengukur dan membandingkan persentase tingkan hunian kamar terhadap hotel-hotel lain sebagai bentuk bisnis.(Singgih 2012)

Saat ini, dalam memilih hotel sebagai tempat tinggal saat mengunjungi suatu tempat, tamu cenderung akan memiliki hotel yang bersih dan aman dari virus covid-19 (Aprilia, Marini, and Yahya 2021). Penerapan prinsip CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, dan Environment) dalam pelaksanaan operasional hotel menjadi strategi utama yang saat ini dilaksanakan oleh semua hotel untuk menarik wisatawan agar memilih hotel mereka sebagai tempat tinggal.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Adapun jenis teknik observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi non partisipatif yaitu penulis tidak melibatkan diri pada penelitian yang hanya melakukan pengamatan secara sepintas pada saat tertentu. Studi kepustakaan pada penelitian ini terkait dengan dokumen tingkat hunian kamar, kebijakan CHSE dan dokumen lain yang relevan. Populasi pada penelitian ini yaitu staf departemen Front Office dan departemen Housekeeping di Gammara Hotel Makassar yang berjumlah 79 orang. Adapun langkah dalam menentukan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 44 orang atau responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan korelasi pearson dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 88 orang yang diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin dan lama bekerja pada hotel sebagaimana pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Klasifikasi Responden berdasarkan Karakteristik

Klasifikasi	Karakteristik	N	Persentase
Usia	19-25 Tahun	20	50%
	26-31 Tahun	13	30%
	32-38 Tahun	9	15%
	39-45 Tahun	2	5%
	Total	44	100%
Jenis Kelamin	Pria	37	85%
	Wanita	7	15%
	Total	44	100%
Lama Bekerja	1 Tahun	2	3%
	2 Tahun	17	37%
	3 Tahun	11	25%

	4 Tahun	12	27%
	5 Tahun	1	5%
	15 Tahun	1	3%
	Total	44	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

Berdasarkan data pada Tabel 1, responden berjenis kelamin pria sebanyak 37 orang dan wanita sebanyak 7 orang. Responden berdasarkan usia terdiri dari rentang usia 19-25 tahun berjumlah 20 orang, rentang usia 26-31 tahun berjumlah 13 orang, rentang usia 32-38 tahun berusia 9 orang, rentang usia 39-45 tahun berusia 2 orang. Responden berdasarkan lama bekerja pada departemen di hotel terdiri dari lama bekerja 1 tahun sebanyak 2 orang, 2 tahun sebanyak 17 orang, 3 tahun sebanyak 11 orang, 4 tahun sebanyak 12 orang, 5 tahun sebanyak 1 orang dan 15 tahun sebanyak 1 orang.

Analisis Variabel “Sertifikasi CHSE” (X)

Hasil olah data kuesioner untuk variabel Sertifikasi CHSE dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Tabulasi Data Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel X

No	Indikator	% SS	%S	%N	%TS	%STS	Total
1	Sertifikasi CHSE Membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan kebersihan di Gammara Hotel Makassar	63	27	10	0	0	100
2	Sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan kesehatan di Gammara Hotel Makassar	85	15	0	0	0	100
3	Sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan keselamatan di Gammara Hotel Makassar	89	11	0	0	0	100
4	Sertifikasi CHSE Membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan	92	8	0	0	0	0

No	Indikator	% SS	%S	%N	%TS	%STS	Total
	kelestarian lingkungan di Gammara Hotel Makassar						

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2022

Pada indikator pertama “Sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan kebersihan di Gammara Hotel Makassar” 63% responden memberikan jawaban sangat setuju, dan 27% responden memberikan jawaban setuju dan 10% responden memberikan jawaban cukup setuju. Berdasarkan hasil jawaban responden, mayoritas sangat setuju dengan pernyataan sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan kebersihan di Gammara Hotel Makassar.

Untuk indikator kedua “Sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan kesehatan di Gammara Hotel Makassar” jawaban responden mengenai keterangan sangat setuju berjumlah 85% dan jawaban untuk setuju berjumlah 15%. Berdasarkan hasil jawaban responden memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan kesehatan di Gammara Hotel Makassar.

Untuk indikator ketiga “Sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan keselamatan di Gammara Hotel Makassar” jawaban responden mengenai keterangan sangat setuju berjumlah 89% dan jawaban untuk setuju berjumlah 11%. Berdasarkan hasil jawaban responden maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden sangat setuju dengan pernyataan sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan keselamatan di Gammara Hotel Makassar.

Untuk indikator keempat “Sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan keselamatan di Gammara Hotel Makassar” jawaban responden mengenai keterangan sangat setuju berjumlah 92% dan jawaban untuk setuju berjumlah 8%. Berdasarkan hasil jawaban responden menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan sertifikasi CHSE membantu hotel untuk memberikan jaminan pelaksanaan keselamatan di Gammara Hotel Makassar.

Analisis Variabel Tingkat Hunian (Y)

Hasil analisis indikator strategi peningkatan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Tabulasi Data Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Y

No	Indikator	% SS	%S	%N	%TS	%STS	Total
1	Hotel Gammara Makassar telah menetapkan standar fasilitas hotel berdasarkan kriteria CHSE	87	13	0	0	0	100
2	Standar Kualitas Pelayanan Hotel Gammara disesuaikan berdasarkan ketentuan sertifikasi CHSE	85	15	0	0	0	100
3	Hotel Gammara Makassar Menggunakan Sertifikat CHSE Sebagai alat promosi	50	25	25	0	0	100

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2022

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa indikator pertama “Hotel Gammara Makassar telah menetapkan standar fasilitas hotel berdasarkan kriteria CHSE” sebanyak 87% responden memberikan penilaian sangat setuju, 13% responden memberikan penilaian setuju.

Untuk indikator kedua “Standar Kualitas Pelayanan Hotel Gammara disesuaikan berdasarkan ketentuan sertifikasi CHSE” sebanyak 85% responden memberikan penilaian sangat setuju dan 15% memberikan penilaian setuju.

Untuk indikator ketiga “Hotel Gammara Makassar Menggunakan Sertifikat CHSE Sebagai alat promosi” sebanyak 50% responden memberikan penilaian sangat setuju, 25% responden memberikan penilaian setuju dan 25% memberikan penilaian netral.

Hasil Analisis Data Korelasi

Hasil olah data kuesioner selanjutnya dianalisis untuk mencari nilai korelasi sampel (r) sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{44(11740,5) - (851)(606,5)}{\sqrt{44(16509) - (851)^2} \times \sqrt{44(8388,25) - (606,5)^2}} \\
 r &= \frac{516582 - 516131,5}{\sqrt{726396 - 724201} \times \sqrt{369083 - 367842,25}} \\
 r &= \frac{1}{\sqrt{2195} \times \sqrt{1240,75}} \\
 r &= \frac{450,5}{\sqrt{2723446,25}} \\
 r &= \frac{450,5}{1650,28} = 0,27
 \end{aligned}$$

Gambar 2. Perhitungan nilai korelasi (r)
Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap variabel Tingkat Hunian kamar pada Gambar 2 dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi yang ditunjukkan yaitu sebesar 0,27. Maka berdasarkan hasil tersebut terdapat pengaruh sertifikasi CHSE terhadap strategi peningkatan tingkat hunian kamar.

Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien determinasi dilakukan agar mengetahui berapa besar pengaruh variabel Sertifikasi CHSE (X) terhadap Variabel Strategi Peningkatan Tingkat Hunian kamar (Y) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,27)^2 \times 100\% \\
 &= 0,0729 \times 100\% \\
 &= 7,3\%
 \end{aligned}$$

Gambar 3. Perhitungan Koefisien Determinasi (KD)
Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan di atas bahwa nilai koefisien determinasi adalah 7,3%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Sertifikasi CHSE (X) memiliki pengaruh sebesar

7,3% terhadap variabel Tingkat Hunian kamar (Y) dan 93,7% terpengaruh oleh faktor lain yang tidak merupakan fokus dari penelitian penulis.

Pembahasan

Sertifikasi CHSE pada masa pandemi covid-19 memberikan jaminan kepada masyarakat. Program pemberian sertifikasi CHSE merupakan upaya pemerintah untuk membantu memperbaiki citra hotel khususnya di masa pandemi covid-19. Pencitraan positif merupakan salah satu bentuk strategi promosi yang dapat dilakukan oleh hotel untuk meningkatkan tingkat hunian kamar. Penelitian oleh Abdullah (2019) menunjukkan bahwa dalam meningkatkan tingkat hunian kamar, hotel dapat menerapkan beberapas strategi promosi salah satunya adalah melalui strategi pencitraan positif yang disampaikan kepada masyarakat. Perbaikan citra dalam pemberian sertifikasi CHSE berupa pemberian jaminan dalam bentuk pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan khususnya di Gammara Hotel Makassar.

Departemen housekeeping sebagai suatu departemen di hotel berperan dalam membantu meningkatkan tingkat hunian kamar. Departemen housekeeping harus mengimplementasikan indikator kinerja yang digunakan di dalam sertifikasi CHSE. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Putri dan Kristiutami (2016) bahwa departemen Housekeeping dalam peningkatan tingkat hunian kamar harus memegang erat tegas dan tanggung jawab dalam pemeliharaan kamar.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, terdapat pengaruh sertifikasi CHSE terhadap strategi peningkatan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar. Dengan adanya sertifikasi CHSE, memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa suatu hotel telah melaksanakan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus covid. Sehingga saat mereka dapat merasa tenang saat menginap di suatu hotel. Penelitian oleh Aprilia et al (2021) menyatakan bahwa dengan adanya sertifikasi CHSE menimbulkan kepercayaan dari tamu untuk merasa aman menginap di suatu hotel.

Hasil uji koefisien derterminasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh lemah antara sertifikasi CHSE dan strategi peningkatan tingkat hunian kamar yang menunjukkan bahwa adanya faktor lain yang mempengaruhi tingkat hunian kamar. Pemberian suatu sertifikat untuk menjamin kebersihan, keamanan dan kesehatan suatu hotel memerlukan adanya

strategi promosi untuk menyampaikan informasi ini kepada masyarakat luas. Penelitian oleh Wicaksono dan Suradi (2020) mengemukakan bahwa diperlukan promosi dan edukasi kepada masyarakat mengenai peran sertifikat CHSE sehingga masyarakat mendapatkan jaminan terkait kebersihan, keamanan dan kesehatan ketika berkunjung ke suatu tempat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh antara sertifikasi CHSE terhadap strategi meningkatkan tingkat hunian kamar di Gammara Hotel Makassar. Meskipun demikian hasil penghitungan nilai koefisien determinasi menunjukkan terdapat pengaruh yang lemah antara variabel X dan variabel Y yang diteliti dalam peneliti ini. Diperlukan adanya suatu kegiatan promosi, edukasi dan branding hotel terkait dengan CHSE agar informasi mengenai jaminan penyelenggaraan hotel untuk menghindari virus covid-19 sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syakir H., Anak Agung Putri Sri, and Fanny Maharani Suarka. 2019. "Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grand Clarion Hotel & Convention Makassar." *JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS* 3(2): 84–96.
- Aprilia, Lu'luwatin Rosdiana, Sri Marini, and Antonius Iskandar Yahya. 2021. "Implementasi Protokol Kesehatan CHSE Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Di Hotel." *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan* 5(2): 1–7.
- Jonathan, David, Yosef Abdul Ghani, and Rahmat Priyanto. 2021. "Penerapan Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Meningkatkan Revisit Intention Tamu Di Intercontinental Bandung Dago Pakar." *Jurnal Sain Manajemen* 3(2): 95. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020. "Indonesia Care." <https://chse.kememparekraf.go.id/>.
- Kementerian Pariwisata. 2020. "Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan Di Hotel." 2019.
- Lumanauw, Nelsye. 2020. "Edukasi Dan Implementasi Protokol Clean Health Safety Environment Melalui We Love Bali Kememparekraf Pada Program 10 Sanur – Nusa Penida – Nusa Lembongan – Sanur." *Jurnal Ilmiah Hospitality Management* 11(1): 71–81.
- Putri, Adzani Rofi, and Yuliana Pinaringsih Kristiutami. 2016. "Pelayanan Housekeeping Dalam

Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung.” *Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi* 1(1): 267–76.
<http://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivBSI/article/view/56/54%0Ahttp://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivBSI/article/view/56>.

Singgih, Stephanus. 2012. “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Garden Palace Hotel Surabaya.” : 177.

Soehardi, Soehardi, Lina Purnamaasih, and Diana Rapitasari. 2020. “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kunjungan Turis Asing Dan Domestik Serta Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang Di Indonesia.” *Jurnal Kajian Ilmiah* 20(3): 291–308.

Wicaksono, Ajie, and Suradi Suradi. 2020. “Penerapan Protokol Chse Di Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul.” *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah* 15(2): 78–88.
<https://ejournal.stipram.ac.id/index.php/kepariwisataan/article/view/92>.