

# MEDIASI KENYAMANAN BERWISATA PADA PENGARUH PENERAPAN PROGRAM CHSE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN

I Wayan Aditya Nursana Yadnya<sup>1§</sup>, G.K. Gandhiadi<sup>2</sup>, Kartika Sari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Matematika, Fakultas MIPA – Universitas Udayana [adityanursana3004@yahoo.co.id]

<sup>2</sup>Program Studi Matematika, Fakultas MIPA – Universitas Udayana [gandhiadi@unud.ac.id]

<sup>3</sup>Program Studi Matematika, Fakultas MIPA – Universitas Udayana [sarikaartika@unud.ac.id]

<sup>§</sup>Corresponding Author

## ABSTRACT

*The COVID-19 had a major effect in Indonesia, specifically in the tourism sector. The government has made efforts to guarantee comfort during a pandemic by launching a CHSE certification program for tourism businesses. Our research aims to study the effect of implementing the CHSE program on tourist satisfaction at the Monkey Forest Ubud. The method used is partial least square structural equation modeling with three constructs namely tourist satisfaction, travel comfort and implementation of the CHSE. The implementation of the CHSE is structured by four constructs, namely the cleanliness, health, safety, and environmental sustainability constructs. The results obtained that the implementation of the CHSE program has a significant influence on tourist satisfaction through the convenience of visiting the DTW Monkey Forest Ubud with an indirect effect path coefficient is 0.345*

**Keywords:** CHSE programs, COVID-19, tourism satisfaction, PLS-SEM

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 memberikan dampak yang besar bagi Indonesia, khususnya pada bidang pariwisata. Adanya kebijakan penutupan pintu masuk/keluar Indonesia bagi wisatawan mancanegara dan diberlakukannya kebijakan penutupan objek wisata menyebabkan jumlah wisatawan mancanegara berkurang cukup signifikan. Pada tahun 2020 pemerintah melaporkan devisa negara dari sektor pariwisata mengalami penurunan sebesar 78% dari pendapatan devisa negara pada tahun 2019 (Makhl, 2021). Akibat dampak pandemi pada sektor pariwisata di Indonesia, pemerintah melalui Kemenparekraf mengupayakan beberapa kebijakan untuk membangkitkan kembali pariwisata di Indonesia. Pemerintah berusaha memberikan kenyamanan wisatawan dalam berwisata saat pandemi dengan meluncurkan program sertifikasi CHSE (*cleanliness, health, safety, and environmental sustainability*).

Program sertifikasi CHSE adalah proses pengadaan sertifikat kepada industri pariwisata yang berada di lingkungan masyarakat dan destinasi pariwisata (Kemenparekraf, 2020). Saat ini tujuan penerapan program CHSE pada

usaha pariwisata tidak hanya mencegah paparan virus COVID-19 melainkan juga membuat suatu tatanan industri pariwisata yang lebih bersih, sehat, aman, dan menjaga kelestarian lingkungan (Suidarma & Afrita, 2021). Penerapan program CHSE pada DTW Monkey Forest Ubud memiliki tujuan untuk menjamin kenyamanan dan keamanan wisatawan ketika berkunjung ke suatu daya tarik wisata. Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan dapat menimbulkan kepercayaan dan menumbuhkan kepuasan bagi wisatawan (Astuti, 2017).

Kepuasan wisatawan adalah perasaan yang muncul akibat perbandingan persepsi dengan ekspektasi seorang wisatawan baik itu rasa senang ataupun kecewa (Yulia *et al.*, 2019). Kepuasan wisatawan merupakan salah satu contoh variabel dalam statistika yang memiliki nilai tersembunyi (tidak langsung) yang disebut sebagai variabel laten. Nilai variabel laten tersebut dapat diukur melalui indikator-indikator penjas. Metode yang dapat digunakan dalam menganalisis variabel laten adalah *partial least square structural equation modeling* (PLS-SEM)

PLS-SEM merupakan teknik analisis data dalam statistika yang mampu melihat hubungan antara konstruk dengan indikatornya, hubungan antar konstruk, dan melihat nilai *error* dalam pengukuran. PLS-SEM merupakan teknik analisis berbasis varian yang penerapannya tidak didasarkan pada asumsi skala pengukuran, distribusi data tidak harus menyebar normal, dan jumlah sampel yang digunakan tidak harus besar (Hair, Sarstedt, et al., 2014). Pada PLS-SEM terdapat kasus yang dapat membentuk suatu hubungan model lebih kompleks dan melibatkan hubungan mediasi yang terjadi terjadi pada saat dua konstruk terkait diintervensi oleh konstruk ketiga.

Herayanthi *et al.* (2016) menganalisis niat berkunjung kembali wisatawan di Kabupaten Badung menggunakan model konstruk berhierarki. Hasil yang diperoleh adalah kepuasan wisatawan yang direfleksikan atraksi wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berwisata di Kabupaten Badung. Arlinda & Sulistyowati (2021) menganalisis pengaruh adaptasi CHSE terhadap kepuasan pengunjung di Kabupaten Kediri menggunakan analisis jalur. Hasil yang diperoleh adalah adaptasi CHSE memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Mencermati beberapa hal yang telah dipaparkan, peneliti memiliki tujuan untuk meneliti pengaruh penerapan program CHSE terhadap kepuasan wisatawan dengan kenyamanan berwisata sebagai variabel pemediasi pada DTW Monkey Forest Ubud menggunakan PLS-SEM.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Sampel dan Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berwisata DTW Monkey Forest Ubud dari bulan Oktober sampai Desember 2022. Sampel pada penelitian ini adalah wisatawan yang berumur 17 sampai 55 tahun yang berwisata ke DTW Monkey Forest Ubud. Wisatawan yang dimaksud terdiri dari wisatawan nusantara dan mancanegara. Jumlah sampel minimal pada penelitian yang menerapkan metode PLS-SEM adalah lima kali banyak indikator yang digunakan. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 150 sampel yang terdiri sampel wisatawan nusantara dan mancanegara masing masing sebanyak 75 sampel menggunakan

teknik sampling aksidental (*accidental sampling*).

### 2.2 Hipotesis Penelitian

Terdapat empat pengujian yang dirumuskan pada penelitian ini, yaitu:

- H<sub>1</sub>: Penerapan program CHSE berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan berwisata
- H<sub>2</sub>: Kenyamanan berwisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan
- H<sub>3</sub>: Penerapan program CHSE berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan
- H<sub>4</sub>: Penerapan program CHSE berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan melalui kenyamanan berwisata

### 2.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan tahapan analisis data sebagai berikut:

1. Perancangan model struktural memperhatikan hubungan antar konstruk yang harus didasarkan pada teori dan logika yang merepresentasikan hipotesis uji pada penelitian
2. Perancangan model pengukuran yang dilakukan berdasarkan teori dan hasil penelitian empiris sebelumnya.
3. Perancangan dan pengujian instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid apabila nilai hitung koefisien korelasi lebih besar 0,3 dan dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* memiliki nilai minimal 0,60 (Hair *et al.*, 2019).
4. Pengujian model pengukuran reflektif menggunakan beberapa analisis di antaranya *composite reliability* ( $\rho_c$ ) dengan nilai minimal 0,60, *convergent validity* dengan mengukur nilai *AVE* dengan nilai minimal 0,50, dan *discriminant validity* dengan pengujian nilai  $\sqrt{AVE}$  lebih besar dari nilai korelasi konstruk lainnya.
5. Pengujian model pengukuran formatif dilakukan dengan uji multikolinearitas dan signifikansi *indicator weight*. Gejala kolinearitas pada model pengukuran formatif dapat dilihat melalui nilai *variance inflation factor* (VIF) setiap indikator dengan nilai VIF kurang dari 10. Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi *indicator weight* dapat menggunakan uji-t.
6. Dalam pengujian suatu model struktural yang perlu diperhatikan adalah nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan *predictive*

*relevance* ( $Q^2$ ). Menurut Hair et al. (2019) nilai  $R^2$ ) mendekati satu maka model semakin baik. Selanjutnya, nilai *predictive relevance*  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model tersebut memiliki relevansi prediktif untuk konstruk endogen tertentu.

- Menginterpretasikan hasil analisis yang diperoleh

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Profil Responden

Responden penelitian ini didominasi oleh rentangan umur 17-35 tahun yang dikategorikan usia remaja dan dewasa yaitu sebesar 64%.

wisatawan mancanegara di dominasi oleh wisatawan yang berasal dari Australia sebesar 14,7%. Selanjutnya, indikator wilayah akomodasi menunjukkan bahwa responden dari penelitian ini didominasi oleh wisatawan yang memilih akomodasi di seputaran wilayah Ubud dengan persentase sebesar 82,6%.

#### 3.2 Uji Kelayakan Instrumen Penelitian

Uji kelayakan instrumen penelitian dilakukan dengan memperhatikan nilai Cronbach's Alpha dan nilai korelasi product moment.

Tabel 1. Hasil Uji Kelayakan Instrumen Penelitian

Variabel Laten	Item	Ko-relasi	Variabel Laten	Item	Ko-relasi
<i>Cleanliness</i> $\alpha = 0,722$	X11 Sarana mencuci tangan memadai	0,649	<i>Environmental Sustain-ability</i> $\alpha = 0,775$	X41 Kondisi lingkungan asri dan nyaman	0,686
	X12 Bebas binatang pembawa penyakit	0,770		X42 Perlengkapan yang ramah lingkungan	0,940
	X13 Toilet bersih	0,675		X43 Tempat sampah pilah	0,858
	X14 Tempat sampah memadai	0,875	Kenyamanan Berwisata $\alpha = 0,806$	Z11 Keamanan berkunjung	0,789
<i>Health</i> $\alpha = 0,801$	X21 Papan himbauan untuk menjaga jarak	0,881		Z12 Kenyamanan berkunjung	0,856
	X22 Papan himbauan untuk menerapkan etika batuk dan bersin	0,914		Z13 Kebersihan destinasi	0,678
	X23 Pemeriksaan suhu tubuh	0,840		Z14 Kondisi lingkungan yang asri	0,693
	X24 Tempat makan yang bersih dan higienis	0,541		Z15 Kepercayaan terhadap destinasi	0,755
	X25 Perlekapan medis memadai	0,503	Kepuasan Wisatawan $\alpha = 0,879$	Y11 Kemenarikan destinasi	0,743
<i>Safety</i> $\alpha = 0,855$	X31 Papan prosedur penyelamatan diri dari bencana	0,924		Y12 Pengalaman yang menyenangkan	0,927
	X32 Papan titik kumpul dan jalur evakuasi	0,891		Y13 Realita lebih besar dari ekspektasi	0,841
	X33 Petugas keamanan	0,825		Y14 Puas terhadap destinasi	0,799
				Y15 Niat berkunjung kembali	0,729
				Y16 Niat merekomendasikan kepada orang lain	0,701

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 1, tampak bahwa setiap indikator memiliki nilai korelasi lebih dari 0,30 dan setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60 yang menandakan seluruh konstruk dan indikator yang digunakan bersifat handal dan valid.

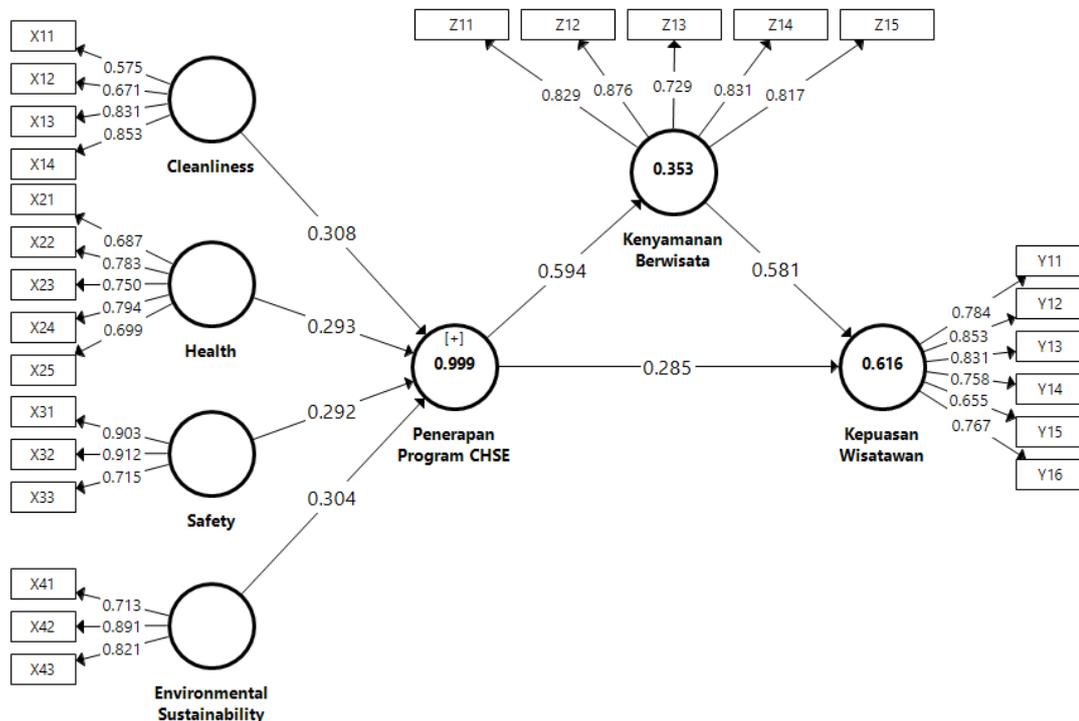
#### 3.3 Hasil Analisis Model Pengukuran Reflektif

Berdasarkan hasil analisis model pengukuran reflektif (Gambar 1), diperoleh beberapa hal sebagai berikut:

- Kebersihan pada DTW Monkey Forest Ubud direfleksikan oleh ketersediaan tempat sampah yang memadai dengan kata lain wisatawan yang berkunjung cukup

- memperhatikan pengelolaan sampah pada daya tarik wisata yang dikunjungi
- Aspek kelestarian lingkungan pada DTW Monkey Forest Ubud yang paling diperhatikan oleh wisatawan yang berkunjung adalah penggunaan perlengkapan yang ramah terhadap

- lingkungan seperti kantong souvenir tidak sekali pakai
- Kepuasan wisatawan terhadap DTW Monkey Forest Ubud direfleksikan oleh pengalaman menyenangkan yang didapatkan oleh wisatawan.



Gambar 1. Hasil Analisis Model Penelitian

Tabel 2. Nilai Composite Reliability dan AVE

Variabel Laten	CR	AVE
Cleanliness	0,827	0,550
Health	0,861	0,554
Safety	0,884	0,719
Environmental Sustainability	0,852	0,659
Kenyamanan Berwisata	0,910	0,669
Kepuasan Wisatawan	0,901	0,604

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel laten telah memenuhi nilai *composite reliability*  $\geq 0,60$  dan nilai *AVE*  $\geq 0,50$  sehingga seluruh variabel laten telah lolos uji *composite reliability* dan *convergent validity*. Selanjutnya, X11, X12,

X21, X25, dan Y15 memiliki nilai *outer loading* kurang dari 0,708. Hair, Hult, et al. (2014) menyatakan indikator dengan nilai 0,40-0,70 dipertimbangkan dapat dipertahankan dalam model apabila nilai *composite reliability*  $\geq 0,60$  dan nilai *AVE*  $\geq 0,50$ .

Berdasarkan Tabel 2, konstruk *cleanliness*, *health*, dan kepuasan wisatawan memiliki nilai *composite reliability*  $\geq 0,60$  dan *AVE*  $\geq 0,50$  sehingga, peneliti menetapkan seluruh indikator layak dilakukan analisis tahap selanjutnya.

Tabel 3 Hasil Pengujian *Discriminant Validity*

	Cleanliness	Enviromental Sustainability	Health	Kenyamanan Berwisata	Kepuasan Wisatawan	Safety
Cleanliness	0,742					
Enviromental Sustainability	0,580	0,812				
Health	0,723	0,513	0,744			
Kenyamanan Berwisata	0,450	0,644	0,357	0,818		
Kepuasan Wisatawan	0,519	0,653	0,395	0,750	0,777	
Safety	0,622	0,613	0,528	0,507	0,521	0,848

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 3, seluruh nilai  $\sqrt{AVE}$  dari setiap konstruk memiliki nilai lebih besar dari nilai korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya sehingga seluruh konstruk dinyatakan lolos uji discriminant validity.

### 3.4 Hasil Analisis Model Pengukuran Formatif

Konstruk penerapan program CHSE yang disusun oleh konstruk *cleanliness*, *health*, *safety*, dan *environmental sustainability* merupakan model pengukuran yang bersifat formatif.

Tabel 4. Nilai *t – statistics*

	<i>T – statistics</i>	Keterangan
Cleanliness → Penerapan Program CHSE	17,477	Signifikan
Health → Penerapan Program CHSE	10,860	Signifikan
Safety → Penerapan Program CHSE	13,445	Signifikan
Environmental Sustainability → Penerapan Program CHSE	11,864	Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4, konstruk *cleanliness*, *health*, *safety*, dan *environmental sustainability* memiliki nilai *t – statistics* > 1,96 pada taraf nyata 5% sehingga dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel penerapan program CHSE (lolos uji signifikansi *indicator weight*).

Tabel 5. *VIF Inners Values*

Konstruk	VIF
Cleanliness	2,618
Health	2,171
Safety	1,948
Enviromental Sustainability	1,813

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 5, seluruh konstruk pada variabel penerapan program CHSE memiliki nilai *VIF* < 10 sehingga dapat dinyatakan tidak ada gejala multikolinearitas antar konstruk penyusun.

### 3.5 Hasil Analisis Model Struktural

Model struktural penelitian ini dianalisis dengan menghitung nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan *predictive relevance* ( $Q^2$ ).

Tabel 6. Nilai  $R^2$  dan  $Q^2$

Konstruk	$R^2$	$Q^2$
Kenyamanan Berwisata	0,353	
Kepuasan Wisatawan	0,616	0,751*

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

$$*Q^2 = 1 - ((1 - R_1^2)(1 - R_2^2))$$

Berdasarkan Tabel 6, konstruk kenyamanan berwisata dan kepuasan wisatawan memiliki nilai  $R^2$  dengan tingkat akurasi prediksi moderat. Selanjutnya nilai  $Q^2$  konstruk kepuasan wisatawan memiliki nilai sebesar 0,751 yang menandakan model dapat memberikan informasi dalam penelitian sebesar 75,1% sedangkan 24,9% lainnya tidak dijelaskan dalam model.

Tabel 7. Analisis Pengaruh Antar Konstruk

Pengaruh	Hubungan	Koefisien Jalur	t – statistics	Keterangan
Langsung	Penerapan Program CHSE → Kenyamanan Berwisata	0,594	10,685	Signifikan
	Kenyamanan Berwisata → Kepuasan Wisatawan	0,581	9,227	Signifikan
	Penerapan Program CHSE → Kepuasan Wisatawan	0,285	4,433	Signifikan
Mediasi	Penerapan Program CHSE → Kenyamanan Berwisata → Kepuasan Wisatawan	0,345	6,447	Signifikan
Total	Penerapan Program CHSE → Kepuasan Wisatawan	0,630	14,087	Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

### 3.6 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 7, seluruh hipotesis yang diujikan yaitu  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , dan  $H_4$  diterima pada taraf nyata 5%. Penerapan program CHSE memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada DTW Monkey Forest Ubud. Hal ini juga mengkonfirmasi penelitian dari Arlinda & Sulistyowati (2021) yang menyatakan kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh program adaptasi CHSE. Selanjutnya, kenyamanan berwisata juga memiliki pengaruh mediasi yang signifikan pada hubungan penerapan program CHSE dan kepuasan wisatawan pada DTW Monkey Forest Ubud.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dari penelitian ini adalah penerapan program CHSE memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan berwisata pada DTW Monkey Forest Ubud. Penerapan program CHSE tersebut didominasi oleh aspek kebersihan yang terefleksikan oleh pengelolaan sampah yang baik di kawasan DTW Monkey Forest Ubud. Dengan demikian peningkatan aspek kebersihan pada penerapan program CHSE akan meningkatkan kenyamanan wisatawan dalam berwisata di DTW Monkey Forest Ubud. 4. Selanjutnya, kenyamanan berwisata memediasi hubungan penerapan program CHSE terhadap kepuasan wisatawan di DTW Monkey Forest Ubud. Hal ini menunjukkan bahwa DTW Monkey Forest Ubud harus meningkatkan efektifitas penerapan program CHSE untuk dapat meningkatkan kenyamanan berwisata wisatawan, yang

nantinya kenyamanan berwisata tersebut akan meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap DTW Monkey Forest Ubud

Pada penelitian ini persepsi wisatawan tidak dipisahkan menjadi dua kategori yaitu wisatawan nusantara dan mancanegara, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan multi-group analysis PLS-SEM untuk dapat membedakan persepsi wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap penerapan program CHSE.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (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. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/40351>
- Astuti, A. K. (2017). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Dlingo. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 12(2), 107–120. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Hair, J. J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Annabel Ainscow. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>

- Hair, J. J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc.  
<https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hair, J. J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*, 26(2), 106–121.  
<https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Herayanthi, W. D., Sukarsa, I. K. G., Oka, T. B., & Kencana, E. N. (2016). Analisis Kunjungan Ulang Wisatawan Nusantara Dengan Model Konstruksi Berhierarki. *E-Jurnal Matematika*, 5(4), 194–200.
- Kemenparekraf. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata*. Kemenparekraf.
- Makki, S. (2021). *Devisa Pariwisata Susut 80 Persen Jadi Rp51,2 T pada 2020*. CNN Indonesia.  
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210427144430-532-635395/devisa-pariwisata-susut-80-persen-jadi-rp512-t-pada-2020>
- 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.  
<https://doi.org/10.36277/abdimasuniversal.v3i1.104>
- Yulia, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish Publisher.