

PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPERCAYAAN WISATAWAN KE TAMAN REKREASI SELECTA, MALANG

Muhamad Farhan Ilham¹, I Wayan Suardana², LGLK. Dewi³

Email: farhanilham08@gmail.com¹, suar.dana@yahoo.co.id², leli_ipw@unud.ac.id³
^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: Selecta Recreation Park is one of the tourist recreational parks located in Batu City and is one of the tourist attractions that is able implement health protocols to provide comfort and health for tourists who want to visit in the midst of the ongoing pandemic. One of the things that becomes an important point during a pandemic when tourists visit tourist attractions is how they perceive the risks they face will generate trust from tourists in the tourist attractions they visit. This study aims to determine the effect of implementing health protocols on tourist trust with perceived risk as an intermediate variable. The research sample used in this study was domestic tourists who visited the Selecta recreational park with a total of 100 respondents. The data analysis technique is quantitative descriptive analysis using partial least squares (PLS) analysis to determine the effect of the independent variables on the dependent variable and the intermediate variables in it. The results obtained in this study show that the application of the CHSE health protocol has an effect the confidence of domestic tourists with a t-statistic value of 4.960 which is greater than the t-table (1.96) with a p-value of 0.000. Furthermore, the risk perception variable has an influence on trust with a t-statistic value of 2.057 which is greater than t-table (1.96) and a P-value of 0.003. on the effect of the risk perception variable on trust, the t-statistic value of 2.507 is greater than the t-table of 1.96 with a p-value of 0.013 which indicates that risk perception affects the confidence of domestic tourists who visit the Selecta recreation park. Furthermore, on the indirect effect between the CHSE health protocol on tourist trust, where the perception of risk as an intervening variable gets a t-statistic value of 1.985 which is greater than the t-table of 1.96 with a p-value of 0.048. These results indicate that the application of health protocols indirectly affects the confidence of domestic tourists with the perception of risk as an intervening variable.

Abstrak: Taman Rekreasi Selecta merupakan salah satu taman rekreasi wisata yang terletak di Kota Batu dan merupakan salah satu daya Tarik wisata yang mampu menerapkan protokol kesehatan untuk memberikan kenyamanan dan kesehatan bagi wisatawan yang ingin berkunjung di tengah pandemi yang masih berlangsung. Salah satu hal yang menjadi poin penting saat pandemi ketika wisatawan berkunjung ke tempat wisata adalah bagaimana mereka mempersepsikan risiko yang dihadapi dan akan menghasilkan kepercayaan dari wisatawan terhadap tempat wisata yang dikunjungi. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan protokol kesehatan CHSE terhadap kepercayaan wisatawan dengan persepsi risiko sebagai variabel penengah. Sampel yang digunakan pada studi ini adalah wisatawan domestik yang berkunjung ke taman rekreasi selecta dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis *parsial least square* (PLS) untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat serta variabel penengah yang ada didalamnya. Hasil yang diperoleh menunjukkan penerapan protokol kesehatan CHSE berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan domestik dengan nilai *t-statistic* sebesar 4.960 yang lebih besar dari *t-table* (1.96) dengan nilai *p-value* 0.000. Selanjutnya variabel persepsi risiko memiliki pengaruh terhadap kepercayaan dengan nilai *t-statistic* sebesar 2.057 yang lebih besar dari *t-table* (1.96) dan nilai *P-value* sebesar 0.003. pada pengaruh variabel persepsi risiko terhadap kepercayaan mendapatkan nilai *t-statistic* sebesar 2.507 yang lebih besar dari *t-table* sebesar 1.96 dengan nilai *p-value* sebesar 0.013 yang menandakan bahwa persepsi risiko berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan domestik yang berkunjung ke taman rekreasi selecta. Selanjutnya pada pengaruh tidak langsung antara protokol kesehatan CHSE terhadap kepercayaan wisatawan yang dimana persepsi

risiko sebagai *intervening variable* mendapatkan nilai *t-statistic* sebesar 1.985 yang lebih besar dari *t-table* sebesar 1.96 dengan nilai *p-value* sebesar 0.048. hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung penerapan protokol kesehatan berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan domestic dengan persepsi risiko sebagai variabel *intervening*.

Keyword : chse, risk, selecta, trust.

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan tersebut dilihat dari jumlah wisatawan yang mengunjungi Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sektor pariwisata di Indonesia telah menjadi salah satu program prioritas pemerintah yang harus ditingkatkan karena pariwisata akan membawa dampak yang signifikan terhadap perekonomian. Pada saat ini dapat dirasakan bahwa perkembangan pariwisata membawa dampak yang baik terhadap perkembangan perekonomian Indonesia. Deputi Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur Kemenparekraf Hari Sungkari menyebutkan sebanyak 18 juta wisatawan mancanegara ditargetkan untuk datang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2020, merupakan sebuah bukti keseriusan dari pemerintah untuk mengembangkan sektor pariwisata sebagai andalan untuk mendulang devisa negara.

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah angka kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun, lonjakan terbanyak ada pada tahun 2017 dengan pertumbuhan sebanyak 23% dan dengan peningkatan 2.605.104 wisatawan. Pada tahun 2018 banyaknya rentetan bencana alam yang melanda Indonesia turut serta berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang tidak terlalu signifikan pada 2 tahun terakhir meskipun jumlahnya tetap meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 terjadi penurunan kunjungan wisatawan mancanegara yang sangat signifikan yaitu 75% karena adanya pandemi COVID-19 yang terjadi di seluruh dunia, dimana pada bulan Desember 2019, wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok dan ditetapkan sebagai pandemic oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020. Menurut Satuan Tugas Penanganan COVID-19, hingga September 2020 terdapat 203.342 kasus COVID-19 yang telah dikonfirmasi positif di Indonesia,

mengakibatkan 8.336 orang meninggal dunia, 145.200 orang sembuh dan 49.806 orang dalam perawatan.

Upaya untuk mencegah penyebaran virus termasuk pembatasan perjalanan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas, berbagai penutupan perbatasan negara atau pembatasan penumpang yang masuk, penutupan di bandara dan stasiun kereta, serta informasi perjalanan mengenai daerah dengan transmisi lokal. Sekolah dan universitas telah ditutup baik secara nasional atau lokal di seluruh Indonesia. Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosioekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya, dan kekhawatiran luas tentang kekurangan persediaan barang yang mendorong pembelian panik. Pandemi COVID-19 sangat berdampak pada sektor pariwisata di Indonesia, karena wisatawan merasa tidak percaya untuk melakukan kegiatan wisata selama masa pandemi ini.

"Prioritas kita adalah membuat wisatawan kembali percaya dan membantu pelaku usaha pariwisata untuk bisa bertahan hidup," imbuh Sekretaris Kemenparekraf, Ni Wayan Giri Adnyani, dalam Global Tourism Forum, Recovery and Beyond Summit 2020, secara virtual. Fokus untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan saat ini sangat penting. Karena, pertimbangan utama wisatawan dalam memilih destinasi adalah keamanan dan keselamatan di tempat yang ingin dituju. Adnyani juga menyatakan bahwa pemerintah telah menerbitkan protokol CHSE sebagai standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di suatu kawasan wisata dan ekonomi kreatif. Sebagai tindak lanjut, pemerintah juga melakukan sertifikasi CHSE dengan target 8.000 pelaku usaha pariwisata di tahun ini secara gratis.

Salah satu daerah wisata yang terkena dampak dari pandemi ini adalah Kota Batu, kota ini merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota yang

memiliki luas wilayah 202,30 km² dan penduduk yang mencapai 217.454 jiwa ini terletak 90 km sebelah barat daya Kota Surabaya atau 15 km sebelah barat laut Kota Malang. Kota Batu dikenal sebagai salah satu kota wisata terkemuka di Indonesia karena potensi keindahan alam yang luar biasa. Wilayah Kota Batu terletak di kaki dan lereng pegunungan dan berada pada ketinggian rata-rata 700 - 2.000 meter di atas permukaan laut dan juga Batu dikelilingi beberapa gunung, di antaranya adalah Gunung Arjuno, Gunung Semeru, Gunung Wilerang. Sebagai layaknya wilayah pegunungan yang subur, Kota Batu dan sekitarnya juga memiliki pemandangan alam yang indah dan berudara sejuk, tentunya hal ini akan menarik minat masyarakat untuk mengunjungi dan menikmati Kota Batu sebagai kawasan pegunungan yang mempunyai daya tarik tersendiri. Untuk itulah di awal abad ke-19 Kota Batu berkembang menjadi daerah tujuan wisata, khususnya orang-orang Belanda, sehingga orang-orang Belanda itu ikut membangun tempat-tempat peristirahatan di Batu. Kini Kota Batu sudah menjadi kota wisata bagi para wisatawan. Daya tarik wisata di Kota Batu yang paling terkenal dan banyak dikunjungi wisatawan adalah Taman Rekreasi Selecta.

Pada jumlah kunjungan wisatawan domestik ke objek wisata Kota Batu tahun 2016-2019 menunjukkan bahwa Taman Rekreasi Selecta merupakan objek wisata yang dikunjungi paling banyak oleh para wisatawan dari tahun 2016 sampai 2019, bahkan pada tahun 2019 tercatat 23% wisatawan yang mengunjungi daya Tarik wisata di kota Batu datang untuk mengunjungi taman rekreasi ini. Wisatawan banyak yang mengunjungi taman rekreasi ini dikarenakan tertarik dengan keindahan kebun-kebun bunga yang ada di dataran tinggi, dan juga dengan kolam renang pertama yang didirikan di Kota Batu. Berkembangnya daya tarik wisata Taman Rekreasi Selecta turut juga dimanfaatkan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu untuk mengembangkan daya tarik wisata lain yang terletak di sekitar Taman Rekreasi Selecta tersebut. Terdapat beberapa daya Tarik wisata seperti Jatim Park 1,2,3 dan juga Museum Angkut. Dengan adanya berbagai daya Tarik wisata yang ditawarkan oleh Kota Batu, pada tahun 2019 wisatawan yang datang mencapai 6.047.460 orang (Badan Pusat Statistik Kota Batu, 2020) dan Dinas Pariwisata Kota Batu

menargetkan sebanyak 7 juta wisatawan untuk datang ke Kota Batu pada tahun 2020. Tetapi target tersebut harus direlakan oleh Dinas Pariwisata Kota Batu karena pada tahun 2020 terdapat sebuah musibah yang melanda seluruh dunia dengan adanya pandemi COVID-19. Seluruh daya Tarik wisata yang ada di Kota Batu harus ditutup mulai dari tanggal 17 Maret 2020 mengikuti surat edaran Wali Kota Batu, namun secara bertahap daya Tarik wisata tersebut sudah mulai dibuka Kembali pada tanggal 27 Juni 2020 namun masih harus mematuhi protokol Kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Batu.

Karena hal tersebut, Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Batu Sujud Hariadi, mengatakan “terdapat penurunan jumlah kunjungan wisatawan dan hunian hotel hingga 30 persen”. Namun, seiring Kembali dibuka sejumlah destinasi wisata di Kota Batu, wisatawan mulai banyak berdatangan dan jumlahnya mulai meningkat secara perlahan. Setidaknya sudah ada 3 ribu wisatawan berkunjung ke Kota Batu sejak dibukanya sejumlah destinasi wisata. Kepala Dinas Pariwisata Kota Batu Arief As Siddiq menyampaikan, “Memang jauh menurun dari yang kami targetkan sebanyak 7 juta wisatawan, dan kami menargetkan tingkat kunjungan wisatawan bisa menembus angka 2 juta sampai akhir tahun ini”. Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 ini memiliki pengaruh yang sangat berarti terhadap persepsi dan juga kepercayaan wisatawan dalam mengunjungi objek wisata di Kota Batu.

Mereka para wisatawan sangatlah peka terhadap perubahan - perubahan kondisi pada destinasi yang sekiranya dapat mengganggu kenyamanan mereka untuk berlibur. Maka dari itu sangatlah penting untuk memperbaiki dan meningkatkan citra baik suatu objek wisata, dan ini memerlukan penanganan yang ekstra serius oleh berbagai pihak, mulai dari pemerintah dengan instansi terkait, pihak swasta yang terkait dengan kepariwisataan, dan tentunya masyarakat pada destinasi. Diharapkan pada suatu objek wisata dapat menerapkan protokol kesehatan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dengan baik dan benar, mulai dari membersihkan tempat secara berkala, menyediakan fasilitas, hingga memastikan wisatawan mengikuti protokol kesehatan yang berlaku. Hal tersebut berarti bahwa, wisatawan

yang akan menikmati liburannya, dari memasuki area objek wisata.

METODE

Lokasi menjadi kawasan daerah yang sangat penting bagi penulis untuk mengambil data untuk informasi studi. Untuk lebih jelasnya lokus dalam studi ini bertempat pada daya tarik wisata utama yang terletak di Kota Batu, Jawa Timur yaitu Taman Rekreasi Selecta, tepatnya di Jl. Raya Selecta No.1, Tulungrejo, Kec. Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur.

Adapun variabel yang dioperasional pada studi ini adalah persepsi risiko (Mowen & Minor, 2002) yang terdiri dari risiko fungsional, risiko fisik, risiko finansial, risiko social, dan risiko psikologis. Persepsi (Mulyana, 2001) dan protokol CHSE (2020) yang terdiri dari objek lingkungan fisik, dan persepsi sosial berdasarkan penerapan protokol kesehatan CHSE. Kepercayaan (McKnight, 2002) yang terdiri dari *trusting belief*, *trusting intention*.

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif yang terdiri dari gambaran umum lokasi, hasil wawancara dengan wisatawan domestik, data kuantitatif berupa jumlah kunjungan wisatawan domestik ke kota batu. Sumber data yang digunakan terdiri dari dua yaitu data primer yang diperoleh langsung dari responden, data sekunder yang diperoleh dari dokumen berupa jurnal maupun karya ilmiah lainnya yang berkaitan.

Teknik pengumpulan pada studi ini yaitu observasi, penyebaran kuesioner, serta studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel berdasarkan jumlah representatif menurut Hair et al. (1995 dalam kristiawan 2010) adalah tergantung dari jumlah indikator yang digunakan dikali 5 sampai 10, dengan jumlah responden yang diperoleh sebesar 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan *partial least square*. Menurut Field (dalam Abdillah & Hartono, 2015:161) Analisis Partial Least Square (PLS) adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS adalah salah satu

metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel kecil, adanya data yang hilang (*missing values*), dan multikolinearitas. Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoretis di antara kedua variabel. PLS adalah metode regresi yang dapat digunakan untuk identifikasi faktor yang merupakan kombinasi variabel X sebagai penjelas dan variabel Y sebagai variabel respons (Talbot, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015:163).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian *outer model* mencakup tiga kriteria dalam penggunaan SMARTPLS yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2006) untuk tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam studi ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,60. Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada Tabel 4.10 nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi *convergen validity* karena masih ada beberapa indikator yang memiliki nilai *loading factor* < 0.60. Modifikasi model dilakukan dengan cara mengeluarkan indikator yang memiliki nilai *loading factor* kurang 0.60. pada model modifikasi pada table 4.10 menunjukkan bahwa *loading factor* menunjukkan nilai diatas 0.60, sehingga konstruk untuk semua variabel sudah sesuai dan dapat dilanjutkan pada analisis berikutnya. *Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya.

Tabel 1. *Outer Loading (Measurement Model)*

	CHSE	Kepercayaan	Persepsi Risiko
CHSE1	0.682	0.721	
CHSE2	0.783	0.832	
CHSE3	0.764	0.799	
CHSE4	0.294		
CHSE5	0.322		
CHSE6	0.632	0.651	
CHSE7	0.633	0.659	
KP1		0.874	0.891
KP2		0.813	0.826
KP3		0.228	
KP4		0.717	0.707
KP5		0.315	
PR1			0.756
PR2			0.827
PR3			0.863
PR4			0.837
PR5			0.383

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Tabel 2. *Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)*

	CHSE	Kepercayaan	Persepsi Risiko
CHSE1	0.721	0.397	-0.325
CHSE2	0.832	0.428	-0.318
CHSE3	0.799	0.464	-0.361
CHSE6	0.651	0.492	-0.130
CHSE7	0.659	0.515	-0.145
KP1	0.566	0.891	-0.541
KP2	0.459	0.826	-0.397
KP4	0.494	0.707	-0.153
PR1	-0.224	-0.383	0.848
PR2	-0.359	-0.473	0.897
PR3	-0.363	-0.456	0.961
PR4	-0.269	-0.344	0.881

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* untuk setiap perdiktor dari masing-masing memiliki nilai yang lebih besar untuk masing-masing variabel latennya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten telah memiliki *discriminant validity* yang baik dimana variabel laten tidak memiliki nilai

korelasi yang tinggi dengan konstruk lainnya. Pengujian *validity* dan reliabilitas dapat dilihat dari nilai suatu konstruk dan nilai *average variance extracted* dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0.70 dan AVE diatas 0.50.

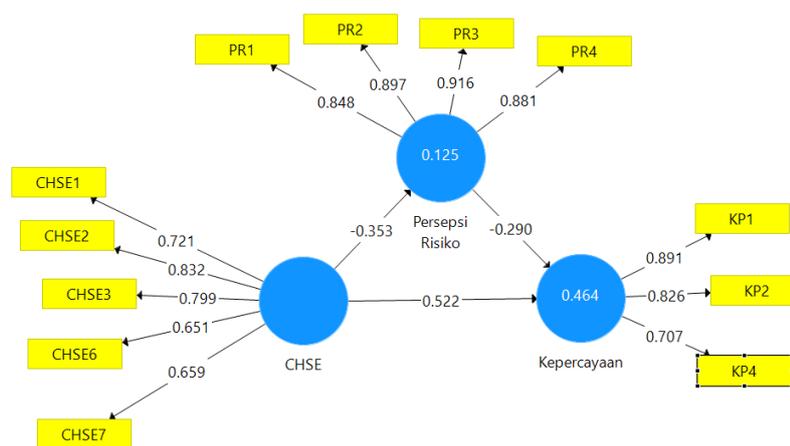
Tabel 3. *Composite Reliability dan Average Variance Extracted*

	<i>Composite Reliability (CR)</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Protokol CHSE	0.854	0.542
Kepercayaan	0.852	0.659
Persepsi Risiko	0.936	0.785

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa semua konstruk memenuhi kriteria yang direkomendasikan dari nilai *Composite Reliability* dan *Average Variance Extracted*. Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar

konstruk, nilai signifikansi, dan *R-Square* dari model. Model struktural dievaluasi menggunakan nilai *R-Square* untuk konstruk dependen uji-t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.



Gambar 1. Model Struktural

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Dalam menilai model dari PLS dimulai dengan melihat nilai R-Square untuk setiap variabel laten dependen. Hasil dari nilai *R-Square* menunjukkan bahwa penerapan kesehatan protokol CHSE memberikan sumbangan kontribusi kepada persepsi risiko sebesar 0.125 atau sebesar 12.5%, sedangkan penerapan protokol CHSE juga memberikan sumbangan kepada kepercayaan sebesar 0.464 atau sebesar 46.4%. Untuk mengetahui nilai signifikansi pengaruh antar variabel, dilakukan

prosedur bootstrapping. Proedur *bootstrapping* menggunakan seluruh sampel asli untuk kemudian dilakukan *resampling* kembali. Dalam metode *resampling bootstrap*, nilai signifikansi yang digunakan (*two-tailed*) *t-value* adalah 1.96. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output result for inner weight*. Hasil dari pengujian model struktural dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Result for Inner Weight

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsample</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Values</i>
CHSE -> Kepercayaan	0.522	0.532	0.106	4.906	0.000
CHSE -> Persepsi Risiko	-0.353	-0.372	0.118	2.999	0.003
Persepsi Risiko -> Kepercayaan	-0.290	-0.298	0.116	2.507	0.013

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Hasil pengujian hipotesis pertama yaitu pengaruh penerapan protokol CHSE terhadap kepercayaan wisatawan domestik menunjukkan bahwa hubungan variabel penerapan protokol CHSE dengan kepercayaan menunjukkan nilai koefisiensi jalur sebesar 0.522 dengan nilai *t-statistic* sebesar 4.906. Nilai tersebut lebih besar dari t-tabel (1.96). Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan protokol CHSE berpengaruh terhadap positif terhadap kepercayaan wisatawan yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama dimana penerapan protokol Kesehatan yang baik akan memberikan kepercayaan kepada wisatawan untuk berkunjung. Maka **Hipotesis 1 diterima**. Hasil ini juga didukung pada wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada responden, yang menjelaskan bahwa penerapan protokol kesehatan yang baik di lakukan oleh Taman Rekreasi Selecta sehingga memberikan kepercayaan wisatawan untuk berwisata.

Hasil dari pengujian hipotesis kedua yaitu hubungan antara persepsi risiko dengan kepercayaan menunjukkan nilai koefisiensi sebesar -0.290 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2.057, nilai tersebut lebih besar dari t-tabel (1.96). Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan wisatawan saat berkunjung ke tempat wisata. Persepsi negatif yang diberikan oleh wisatawan terhadap risiko yang dihadapi memberikan kepercayaan yang signifikan

untuk berkunjung. Maka **Hipotesis 2 diterima**. Pada hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada responden, menyatakan bahwa risiko yang minim dipersepsikan oleh wisatawan selecta dengan melihat penerapan protokol kesehatan yang baik dari Taman Nasional Selecta menjadikan wisatawan memiliki kepercayaan untuk berwisata.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara penerapan protokol CHSE dengan persepsi risiko menunjukkan nilai koefisiensi jalur sebesar -0.353 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2.999, nilai tersebut lebih besar dari t-tabel (1.96). Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan protokol CHSE memiliki pengaruh yang negatif terhadap persepsi risiko dari wisatawan. Hasil ini juga sejalan dengan hipotesis yang diajukan dimana penerapan protokol Kesehatan dapat meminimalkan risiko Kesehatan yang dihadapi oleh wisatawan yang berkunjung. Maka **Hipotesis 3 diterima**. Hasil ini didukung oleh wawancara langsung yang dilakukan oleh penulis kepada responden yang menjelaskan bahwa penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Taman Rekreasi Selecta sangat berguna untuk mengurangi risiko wisatawan terkena penularan virus Covid-19. Pada pengaruh secara tidak langsung protokol CHSE terhadap kepercayaan melalui persepsi risiko dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. *Total Indirect Effect*

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsample</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Values</i>
CHSE -> Kepercayaan	0.102	0.108	0.052	1.985	0.048

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Pada Tabel 5 menunjukkan nilai koefisiensi hubungan antara penerapan protokol CHSE dengan kepercayaan melalui persepsi risiko dengan nilai 0.102 dan nilai *t-statistic* sebesar 1.985 yang menunjukkan bahwa penerapan protokol Kesehatan berpengaruh terhadap kepercayaan melalui persepsi risiko. Pada hasil ini menunjukkan bahwa persepsi risiko memberikan pengaruh sebagai variabel *intervening* antara hubungan penerapan protokol CHSE terhadap kepercayaan wisatawan.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap penerapan protokol kesehatan berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan. Peranan dari karyawan taman rekreasi selecta dalam menjalankan pekerjaannya di masa pandemic memberikan kepercayaan yang baik bagi wisatawan yang berkunjung ke taman rekreasi selecta, selain itu kelengkapan fasilitas serta informasi yang jelas yang disampaikan oleh pihak taman rekreasi selecta juga memberikan nilai tambah bagi kepercayaan wisatawan. Hasil studi ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Maulina (2021) dimana sertifikasi CHSE juga menjadi penanda industri pariwisata memberikan pelayanan yang baik pada masa pandemi sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan wisatawan. Hasil yang diperoleh juga sesuai dengan yang dikemukakan Hidayat (2020) pada penelitiannya menyatakan terdapat hubungan antara penerapan protokol kesehatan terhadap kepercayaan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk maupun jasa.

Pada hasil pengujian hipotesis kedua yaitu menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif antara persepsi risiko terhadap kepercayaan wisatawan yang berkunjung ke taman rekreasi selecta. Hasil ini menandakan bahwa risiko yang renda dipersepsikan oleh wisatawan memberikan efek yang positif bagi kepercayaan wisatawan untuk mengunjungi

taman rekreasi selecta. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Firdayanti (2018) dimana persepsi terhadap risiko secara langsung mempengaruhi kepercayaan konsumen. Sedangkan Pratiwi (2021) menjelaskan bahwa kepercayaan wisatawan merupakan kunci industry pariwisata dapat berjalan kembali dan menciptakan inovasi serta kreatifitas yang dapat mengurangi risiko penyebaran virus Covid-19. Rosallia (2018) menjelaskan bahwa Sebagian keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh kepercayaan konsumen, dan juga persepsi risiko mampu mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian suatu produk.

Pada hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara persepsi wisatawan pada protokol kesehatan terhadap persepsi risiko dari wisatawan yang berkunjung di taman rekreasi selcta. Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan wisatawan kepada pihak pengelola taman rekreasi selecta memberikan risiko yang minimal terhadap ancaman kesehatan wisatawan, penerapan protokol kesehatan sesuai dengan standar CHSE, karyawan yang selalu mengingatkan wisatawan untuk mematuhi peraturan kesehatan yang berlaku di taman rekreasi selecta memberikan kenyamanan bagi wistawan yang berkunjung. Hasil ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2021) dimana faktor yang terpenting untuk keberlanjutan industri pariwisata adalah kepercayaan dari wisatawan itu sendiri, dalam hal ini peranan industri pariwisata untuk dapat menerapkan protokol kesehatan. Wiwik (2020) menjelaskan bahwa perlunya pengelola pariwisata mengidentifikasi kebutuhan wisatawan untuk mengurasi risiko penularan Covid-19 yang dihadapi dan memberikan keputusan pembelian yang baik bagi wisatawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pada pengaruh penerapan protokol kesehatan terhadap kepercayaan wisatawan domestik dalam mengunjungi taman rekreasi selecta diperoleh nilai jalur koefisiensi sebesar 0.522 dengan nilai *t-statistic* sebesar $4.906 > t\text{-table}$ 1.96, dengan nilai *p-value* $0.00 < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan CHSE berpengaruh positif terhadap terhadap kepercayaan wisatawan.

Pada pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan wisatawan domestik dalam berkunjung ke taman wisata selecta diperoleh hasil nilai koefisiensi sebesar -0.290 dengan nilai *t-statistic* sebesar $2.057 > t\text{-table}$ 1.96 dan nilai *p-value* sebesar $0.013 < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi risiko yang negatif dapat mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung ke taman rekreasi selecta malang.

Pada pengaruh penerapan protokol kesehatan CHSE terhadap persepsi risiko wisatawan dalam berkunjung ke taman rekreasi selecta malang diperoleh nilai koefisiensi sebesar -0.353 dengan nilai *t-statistic* sebesar $2.999 > t\text{-table}$ 1.96 dan nilai *p-value* yang diperoleh sebesar $0.003 < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan protokol CHSE memiliki pengaruh yang negatif terhadap persepsi risiko dari wisatawan. Hasil ini juga sejalan dengan hipotesis yang diajukan dimana penerapan protokol Kesehatan dapat meminimalkan risiko Kesehatan yang dihadapi oleh wisatawan yang berkunjung.

Saran

Untuk pihak pengelola taman rekreasi selecta malang agar lebih meningkatkan dari segi sarana prasana kesehatan, seperti penanda untuk panduan menerapkan protokol kesehatan bagi pengunjung taman rekreasi selecta, pengecekan berkala untuk fasilitas tempat pencucian tangan agar tidak terjadi kendala teknis. Untuk peneliten selanjutnya diharapkan agar lebih memperluas jangkauan studi, agar dapat mereferensikan seberapa kuat penerapan protokol kesehatan CHSE dapat berpengaruh terhadap persepsi risiko dan kepercayaan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke suatu destinasi wisata.

Kepustakaan

- Abdillah, Willy., Hartono. (2015). Partial Least Square (PLS). Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Bilondatu, Machrani Rinandha. 2013. Motivasi, Persepsi, Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha Di Minahasa. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 710-720. Jurnal EMBA.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta : Erlangga
- Firdayanti, Restika. 2012. Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk *Fashion Online*. *Journal of Social and Industrial Psychology* 1 (1).
- Hair, dkk. 2006. Multivariate Data Analysis Pearson International Edition Edition 6. New Jersey
- Hidayat, Candra. 2020. Analisa Korelasi Protokol Kesehatan COVID-19 terhadap Keputusan Pembelian di Kedai Kopi Kiko, Jakarta. Jakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor Hk.01.07/menkes/382/2020 Tentang protokol kesehatan bagi masyarakat Di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan Pengendalian corona virus disease 2019 (covid-19).
- Marcelina, Febryano, Setiawan & Yuwono. 2018. Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas. Vol. 1, No. 2, Agustus 2018 (45-53). Jurnal Belantara.
- Negara, I Made Kusuma. 2003. Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Pelayanan Kesehatan di Bali. Denpasar: Universitas Udayana.
- Nugroho, Isfauzi Hadi & Yulianto, Dema. 2020. Penerapan Disiplin Protokol Kesehatan Di Era Kenormalan Baru Pada Dunia Paud. Vol. 8 no. 1 Maret 2020. Jurnal al-Hikmah.
- Pinasti, Faura Dea Ayu. 2020. Analisis Dampak Pandemi Corona Virus Terhadap Tingkat Kesadaran Masyarakat dalam Penerapan Protokol Kesehatan. Vol. 2 No. 2, Agustus 2020, Hal. 237-249. *Wellness and Healthy Magazine*.
- PP RI Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *CORONA VIRUS DISEASE* 2019 (COVID-19).
- Prasaranphanich, (2007), Perilaku Konsumen, Analisis Model Keputusan, Penerbitan Universitas Atma jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Purba, Ester Dewi Maria. 2017. Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Di *Hidden Canyon* Beji Guwang, Kabupaten Gianyar Bali. Vol. 17 No. 2, 2017. Jurnal Analisis Pariwisata.
- R, Rizka. 2016. Persepsi Konsumen Tentang Wisata Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Rofiq, 2007. Pengaruh dimensi kepercayaan (*Trust*) terhadap partisipasi pelanggan *E-commerce* (Studi pada pelanggan *E-commerce* di Indonesia) Tesis FPS Universitas Brawijaya Malang.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sari, W. Citra Juwita. 2017. Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Di Taman Wisata Alam Sangeh Bali. Denpasar: Universitas Udayana.
- Satuan Tugas penanganan Covid 19 (Agustus 2020). Peta sebaran kasus Covid 19 per provinsi di Indonesia.
- Suryani, Tatik. (2008). Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Tania, Sisilia. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Penggunaan Layanan Internet Kartu Simpati (Studi pada Mahasiswa Muhammadiyah Gresik)*. Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.