

LAPORAN PENELITIAN
ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DAYA TARIK WISATA
TERSERTIFIKASI CHSE (STUDI KASUS CANDI BOROBUDUR)



Disusun oleh :

1. Deni Dwi Ananti, M.Par.,CHE

NIDN. 0520059003

2. Ernova Rizki Asyarief, S.Par

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2023



STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta



HALAMAN PENGESAHAN

- Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Tersertifikasi CHSE (Studi Kasus Candi Borobudur)
- Rumpun Ilmu : Pariwisata
- Bidang Unggulan PT : Pariwisata
- Peneliti 1**
- a. Nama Lengkap : Deni Dwi Ananti, M.Par.,CHE.
- b. NIDN : 0520059003
- c. Jabatan Fungsional : Lektor
- d. Program Studi : Perhotelan
- e. No HP : 081382251600
- f. Alamat Surel (*email*) : denidwiananti@stipram.ac.id
- Peneliti 2**
- a. Nama Lengkap : Ernova Rizki Asyarief
- b. Status : Mahasiswa
- c. Program Studi : Pariwisata
- e. No HP : 081385823343
- f. Alamat Surel (*email*) : ernovasyarif@gmail.com
- Biaya Penelitian** : Rp. 1.000.000,-
- Jumlah Tim Peneliti** : 2 (Dua) orang
- Lokasi Penelitian : Candi Borobudur, Magelang

Yogyakarta, 23 Desember 2023

Ketua LPPM STIPRAM,

Ketua Tim Peneliti,

Kiki Rizki Makiya, S.Psi., MA., Ph.D.
NIDN: 0506108501

Deni Dwi Ananti, M.par., CHE.
NIDN: 0520059003

Jl. Ahmad Yani Ring Road Timur Banguntapan Bantul Yogyakarta
Telp. (0274) 485650 | WA : 0822 2507 7212

Email stipram@yahoo.com, stipram@gmail.com Web : www.stipram.ac.id Fb : Stipram Yogyakarta
IG [pmb.stipram](https://www.instagram.com/pmb.stipram) | Email Pmb pmbstipram@gmail.com

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 berdampak signifikan terhadap penurunan aktivitas pariwisata, termasuk kunjungan wisatawan ke Candi Borobudur. Untuk memulihkan kepercayaan publik, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menerapkan program sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) sebagai standar protokol kesehatan di destinasi wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan CHSE di Candi Borobudur, menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap penerapan tersebut, serta mengidentifikasi pengaruh sertifikasi CHSE terhadap keputusan berkunjung. Metode yang digunakan adalah pendekatan campuran (mixed methods) dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara kepada pengelola, serta penyebaran kuesioner kepada pengunjung. Data kuantitatif dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), sedangkan data kualitatif dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CHSE di Candi Borobudur telah terlaksana dengan baik melalui upaya seperti pengecekan suhu tubuh, penyediaan fasilitas cuci tangan, sistem antrian, bilik antiseptik, serta pembayaran non-tunai. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelaksanaan CHSE mencapai skor 92,76, dengan mayoritas responden (51%) menyatakan bahwa sertifikasi CHSE merupakan faktor penting dalam keputusan berkunjung. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi CHSE berpengaruh positif terhadap kenyamanan dan kepercayaan wisatawan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan pada aspek tertentu seperti penyediaan ruang tunggu untuk sopir, tempat disinfeksi barang, sistem tiket digital tanpa cetak, dan fasilitas sanitasi yang lebih baik guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengunjung.

Kata kunci: CHSE, Kepuasan Wisatawan, Candi Borobudur, Protokol Kesehatan, Pariwisata Berkelanjutan

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has had a significant impact on the decline in tourism activities, including tourist visits to Borobudur Temple. To restore public trust, the Ministry of Tourism and Creative Economy has implemented the CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) certification program as a standard for health protocols in tourist destinations. This study aims to determine the extent of CHSE implementation at Borobudur Temple, analyze the level of visitor satisfaction with the implementation, and identify the effect of CHSE certification on visiting decisions. The method used is a mixed methods approach with data collection techniques through observation, interviews with managers, and distributing questionnaires to visitors. Quantitative data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA), while qualitative data were analyzed thematically. The results of the study indicate that the implementation of CHSE at Borobudur Temple has been carried out well through efforts such as body temperature checks, provision of hand washing facilities, queuing systems, antiseptic booths, and non-cash payments. The level of visitor satisfaction with the implementation of CHSE reached a score of 92.76, with the majority of respondents (51%) stating that CHSE certification is an important factor in the decision to visit. Based on these findings, it can be concluded that the implementation of CHSE has a positive effect on tourist comfort and trust. This study recommends strengthening certain aspects such as providing a waiting room for drivers, a place to disinfect goods, a digital ticket system without printing, and better sanitation facilities to improve service quality and visitor satisfaction.

Keywords: CHSE, Tourist Satisfaction, Borobudur Temple, Health Protocols, Sustainable Tourism

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemunculan pandemi Covid-19 pada akhir 2019 lalu telah mengakibatkan penurunan diberbagai sektor khususnya sektor pariwisata yang berkontribusi sebagai sumber devisa unggulan Indonesia. Menurut Utami dan Kafabih (2021:388) usaha pariwisata yang terdampak mencapai 10.946 usaha dan 30.421 tenaga kerja wisata yang kehilangan pekerjaan. Data UNWTO menyebutkan bahwa pada sektor pariwisata mengalami penurunan lebih dari 70% pada Desember 2020 seperti kembali ke 30 tahun lalu. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa dampak pandemi covid-19 sangatlah besar.

Fenomena ini juga dirasakan di Indonesia, terjadi penurunan 30% terhadap turis asing yang berkunjung ke Candi Borobudur pada Februari 2020 jika dibandingkan dengan Februari 2019 silam. Menyikapi hal itu, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengeluarkan kebijakan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) bagi pelaku usaha pariwisata.

Pada proses pembuatan panduan sertifikasi CHSE, kemenparekraf berkolaborasi dengan pihak industri wisata, pelaku pariwisata, pemerintah, dan akademisi dalam menyusun protokol kesehatan dengan acuan dari berbagai macam organisasi pariwisata dunia seperti UNWTO serta Kementerian Kesehatan yang kemudian diterapkan kepada usaha pariwisata seperti hotel, daya tarik wisata, restoran, dan usaha transportasi. Penerapan CHSE di daya tarik wisata menjadi salah satu cara untuk mewujudkan terciptanya rasa aman ketika berada diluar rumah. Pada pelaksanaannya, sertifikasi CHSE akan diberikan melalui proses asesmen yang diselaraskan dengan panduan CHSE yang telah diterbitkan. Sertifikasi ini gratis dan diharapkan dengan penerapan CHSE ini akan memulihkan kepercayaan wisatawan sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan menggerakkan kembali roda perekonomian disektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Namun disini lain perlu dilakukanya kajian terkait sejauh mana daya tarik wisata yang telah tersertifikasi CHSE dalam menerapkan pedoman protokol tersebut yang berimbis pada kepuasan pengunjung.

Candi Borobudur adalah sebuah bangunan yang dulunya difungsikan sebagai tempat pemujaan dewa-dewa Budha. Adanya Candi Borobudur di Indonesia sekaligus membuktikan tingginya intelektualitas nenek moyang bangsa Indonesia karena Candi Borobudur adalah Candi Budha paling besar yang ada didunia. Saat ini, Candi Borobudur masih dimanfaatkan sebagai tempat ibadah bagi agama budha sekaligus menjadi daya tarik wisata. Candi Borobudur dikelola langsung oleh pemerintah melalui PT. Taman Wisata Candi Borobudur Prambanan Ratu Boko (Persero) atau PT. TWC. Perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terfokus pada bidang pariwisata secara khusus memiliki tujuan untuk mengupayakan agar daya tarik wisata yang dikelolanya dapat difungsikan sebagai daya tarik wisata yang bersifat rekreatif, kultural serta edukatif. PT. TWC berkomitmen akan mengenalkan daya tarik wisata yang dikelolanya ke dunia internasional melalui berbagai macam hubungan kerjasama dengan negara lain. Atas kegigihannya, pada acara *BUMN Corporate Communications and Sustainability Summit* (BCOMSS) yang diselenggarakan pada Januari 2021, Menteri BUMN secara langsung memberikan penghargaan kepada PT TWC sebagai "*Social Media and Corporate Campaign*". Penghargaan ini diberikan oleh menteri BUMN sebagai salah satu optimisme untuk membidik pariwisata ditengah pandemi melalui bentuk kampanye "*ready for safe tourism*" di media sosial. Karena keunikannya, UNESCO menetapkan Candi Borobudur sebagai situs warisan dunia sekaligus memiliki magnet tersendiri bagi para wisatawan untuk berlanjung.

Melihat potensi yang dimiliki oleh Candi Borobudur yang selaras dengan penerapan CHSE sebagai salah satu perwujudan pengembalian kepercayaan masyarakat untuk kembali berwisata maka Penulis tertarik untuk meneliti tentang Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Tersertifikasi CHSE di Candi Borobudur (di bawah pengelolaan PT Taman Wisata Candi Persero). Melalui penelitian ini diharapkan memperoleh hasil berupa beberapa kriteria penerapan CHSE yang belum memuaskan menurut pengunjung sehingga dapat dijadikan rekomendasi didalam meningkatkan pelayanan penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*).

B. Masalah

1. Bagaimana penerapan CHSE di Candi Borobudur?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata yang telah tersertifikasi CHSE?
3. Bagaimana pengaruh sertifikasi CHSE terhadap keputusan berkunjung wisatawan?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan CHSE di Candi Borobudur.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap CHSE.
3. Mengetahui pengaruh sertifikasi CHSE terhadap kepercayaan wisatawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan rekomendasi penerapan CHSE yang lebih optimal di destinasi wisata.
2. Menjadi referensi bagi pengelola daya tarik wisata dalam meningkatkan mutu pelayanan berbasis CHSE.
3. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kepariwisataan dan manajemen destinasi wisata berkelanjutan.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN METODOLOGI PENELITIAN

A. Tinjauan Pustaka

a. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan unsur penting dalam pariwisata yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional, daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang menjadi tujuan kunjungan wisatawan. Dalam konteks ini, faktor pendorong (push factor) seperti kebutuhan psikologis dan faktor penarik (pull factor) seperti keindahan dan fasilitas destinasi menjadi kombinasi penting dalam menciptakan motivasi wisata (Pitana & Gayatri, 2005).

b. Motivasi Wisatawan

Yusuf (2015) menyatakan bahwa motivasi merupakan usaha memengaruhi perilaku seseorang demi mencapai suatu tujuan. Darajat (2015) menambahkan bahwa motivasi adalah proses psikologis yang mencerminkan hubungan antara kebutuhan, sikap, persepsi, dan keputusan. Dalam pariwisata, motivasi sangat dipengaruhi oleh persepsi wisatawan terhadap keamanan dan kenyamanan di destinasi, terutama dalam masa pandemi.

c. Pengunjung

Menurut International Union of Official Travel Organization (IUOTO), pengunjung adalah semua orang yang datang ke suatu tempat dengan berbagai maksud kecuali bekerja. Pengunjung dibedakan menjadi dua: wisatawan (yang tinggal lebih dari 24 jam) dan pelancong (kurang dari 24 jam). Pemahaman mengenai karakteristik pengunjung sangat penting dalam merancang strategi pelayanan yang sesuai.

d. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja produk atau jasa (Kotler dan Armstrong, 2018). Trimurti dan Utama (2020) menambahkan bahwa kepuasan merupakan bentuk emosi yang timbul setelah wisatawan merasakan pengalaman berwisata dan membandingkannya dengan ekspektasi awal.

e. CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability)

CHSE merupakan program Kemenparekraf untuk mendorong keberlangsungan sektor pariwisata selama pandemi. Program ini mengatur standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang harus dipatuhi pelaku usaha pariwisata. Aturan CHSE merujuk pada Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/Menkes/382/2020 dan bersifat wajib sebagai bentuk jaminan keamanan bagi wisatawan. Menurut Nugraheni et al. (2020), pelatihan dan penerapan CHSE telah dilakukan di berbagai destinasi dan terbukti meningkatkan kepercayaan serta kualitas layanan destinasi wisata.

Mahadewi (2021) menjelaskan bahwa pedoman CHSE tidak hanya mencakup aktivitas operasional tetapi juga mencakup kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition), dengan tujuan mencegah penyebaran COVID-19 dan memberikan respon cepat terhadap insiden. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya CHSE turut berkontribusi pada peningkatan daya saing destinasi.

B. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai penerapan protokol CHSE serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Objek dalam penelitian ini adalah penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability) di kawasan wisata Candi Borobudur, sedangkan subjek penelitiannya meliputi wisatawan domestik sebagai responden kuesioner

dan pihak pengelola PT Taman Wisata Candi Borobudur sebagai informan utama melalui wawancara mendalam.

Penelitian dilaksanakan di kawasan wisata Candi Borobudur, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah, selama periode Februari hingga Mei 2022. Fokus utama penelitian meliputi analisis terhadap implementasi prinsip-prinsip CHSE, pengukuran tingkat kepuasan wisatawan atas penerapan CHSE, identifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung melalui analisis Importance Performance Analysis (IPA), serta pengaruh sertifikasi CHSE terhadap pengambilan keputusan wisatawan untuk berkunjung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan domestik yang berkunjung ke Candi Borobudur selama periode penelitian berlangsung. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang wisatawan yang dianggap mewakili, serta satu orang informan kunci dari pengelola destinasi.

Dengan spesifikasi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah dalam bentuk temuan empiris terkait efektivitas implementasi CHSE sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, perlindungan kesehatan, dan kepuasan pengunjung di destinasi wisata unggulan nasional.

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah metode campuran (*mixed methods*), yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (Creswell, 2016; Sugiyono, 2019). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali data secara mendalam (*qualitative*) sekaligus memperoleh data yang terukur dan dapat dianalisis secara statistik (*quantitative*).

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Observasi langsung terhadap implementasi CHSE di kawasan Candi Borobudur.
2. Wawancara semi-terstruktur dengan pengelola PT. Taman Wisata Candi.
3. Penyebaran kuesioner kepada wisatawan untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap CHSE.

Data kuantitatif dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) yang menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi kinerja. Analisis ini berguna untuk menentukan atribut-atribut layanan mana yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan (Wong et al., 2014). Sementara data kualitatif dianalisis secara deskriptif tematik berdasarkan narasi hasil wawancara dan catatan observasi lapangan.

Penelitian ini dilakukan di Candi Borobudur, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah pada tahun 2022 dan melibatkan wisatawan sebagai responden serta pengelola destinasi sebagai informan utama.

D. Materi Penelitian

Materi penelitian ini mencakup aspek-aspek implementasi program CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability) yang diterapkan di kawasan wisata Candi Borobudur, serta persepsi dan kepuasan wisatawan terhadap penerapan tersebut. Penelitian secara khusus menggali bagaimana elemen-elemen CHSE diterapkan dalam operasional destinasi, seperti ketersediaan fasilitas kebersihan (tempat cuci tangan, bilik antiseptik, dan tempat sampah terpilah), pemeriksaan suhu tubuh, pengaturan jarak fisik, sistem antrian, pembayaran non-tunai, serta pengelolaan lingkungan dan sistem zonasi di kawasan candi.

Selain itu, materi penelitian juga mencakup persepsi wisatawan terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan selama berkunjung, serta seberapa besar peran sertifikasi CHSE dalam memengaruhi keputusan kunjungan mereka. Untuk mengukur hal tersebut, digunakan indikator tingkat kepuasan berdasarkan harapan dan kinerja aktual melalui pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang dirancang sesuai indikator protokol CHSE serta wawancara mendalam kepada pengelola untuk memperkuat data kualitatif.

Penelitian juga mengobservasi secara langsung penerapan protokol tersebut di lapangan, mencatat temuan aktual yang menunjukkan keberhasilan maupun tantangan dalam implementasi. Materi penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran utuh terkait efektivitas penerapan CHSE sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan destinasi wisata,

serta sebagai dasar rekomendasi kebijakan bagi pengelola dan pemangku kepentingan pariwisata.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kawasan wisata Candi Borobudur yang terletak di Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Candi Borobudur dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu destinasi wisata prioritas nasional yang telah memperoleh sertifikasi CHSE dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sejak bulan November 2020. Kawasan ini dikelola oleh PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero) dan menjadi model penerapan protokol CHSE di destinasi wisata budaya.

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama empat bulan, yaitu dari bulan Februari hingga Mei tahun 2022. Selama periode tersebut, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lokasi, penyebaran kuesioner kepada wisatawan domestik yang sedang berkunjung, serta wawancara kepada pengelola terkait implementasi dan evaluasi protokol CHSE. Pemilihan waktu ini juga mempertimbangkan stabilitas kunjungan wisatawan pasca pelonggaran pembatasan aktivitas masyarakat, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi lapangan yang aktual dan relevan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang saling melengkapi. Terdapat tiga teknik utama yang digunakan, yaitu:

1. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap penerapan protokol CHSE di kawasan Candi Borobudur. Observasi ini mencakup fasilitas kebersihan, pengaturan jarak, sistem antrean, pengecekan suhu tubuh, penyediaan tempat cuci tangan, serta penerapan pembayaran non-tunai. Selain itu, peneliti juga mengamati

bagaimana pengunjung mematuhi protokol kesehatan dan bagaimana pengelola melakukan pengawasan di lapangan.

2. Wawancara: Teknik wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pihak pengelola PT Taman Wisata Candi Borobudur. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai strategi, tantangan, serta efektivitas penerapan program CHSE dari perspektif manajerial. Data yang diperoleh dari wawancara memberikan konteks dan pemahaman mendalam terhadap data kuantitatif yang dikumpulkan.
3. Kuesioner: Instrumen kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap implementasi CHSE. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden wisatawan secara purposive sampling. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator-indikator CHSE dan terdiri dari dua bagian utama, yaitu: (a) identitas dan karakteristik responden, dan (b) persepsi pengunjung terhadap kinerja dan pentingnya aspek-aspek CHSE, yang dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Kombinasi ketiga teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang akurat, komprehensif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dalam menggambarkan efektivitas penerapan CHSE di destinasi wisata Candi Borobudur.

G. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur melalui tahapan analisis kuantitatif dan kualitatif. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), yang memetakan tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) dari setiap indikator CHSE berdasarkan persepsi responden. Hasil dari IPA divisualisasikan dalam bentuk kuadran Cartesian, yang digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau tidak diprioritaskan.

Langkah-langkah pengolahan data kuantitatif dimulai dengan pemberian skor terhadap jawaban responden, kemudian menghitung rata-rata skor untuk masing-masing indikator,

serta menetapkan garis batas horizontal dan vertikal untuk memetakan posisi indikator dalam kuadran IPA. Teknik ini memungkinkan identifikasi celah antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pengunjung.

Sementara itu, data kualitatif dari observasi dan wawancara dianalisis secara deskriptif tematik. Proses ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai tema-tema yang berkaitan dengan penerapan CHSE, seperti manajemen fasilitas, tantangan implementasi, dan peran pengelola dalam pengawasan. Data kualitatif ini digunakan untuk mendukung dan memperkuat temuan dari analisis kuantitatif, serta memberikan konteks yang lebih mendalam terkait hasil yang ditemukan di lapangan.

Kombinasi antara teknik pengolahan data kuantitatif dan kualitatif ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang utuh dan valid mengenai efektivitas penerapan CHSE di Candi Borobudur serta dampaknya terhadap kepuasan dan keputusan berkunjung wisatawan.

H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pengunjung terhadap penerapan standar CHSE di kawasan wisata Candi Borobudur. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan mana yang dianggap penting oleh wisatawan dan bagaimana penilaian mereka terhadap kinerja aktual destinasi dalam memenuhi harapan tersebut.

Langkah pertama dalam analisis ini adalah menghitung rata-rata skor pentingnya (importance) dan kinerjanya (performance) dari setiap indikator CHSE berdasarkan data kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden. Selanjutnya, nilai-nilai tersebut diplot dalam diagram kartesius empat kuadran:

1. Kuadran I (Prioritas Utama): Menunjukkan indikator dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga perlu segera ditingkatkan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Indikator dengan kepentingan dan kinerja sama-sama tinggi, sehingga perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Indikator dengan kepentingan dan kinerja rendah, sehingga bukan prioritas utama perbaikan.
4. Kuadran IV (Berlebihan): Indikator dengan kinerja tinggi namun kepentingannya rendah di mata pengunjung, sehingga dapat dikaji ulang intensitas investasinya.

Dari hasil analisis IPA, ditemukan bahwa aspek-aspek seperti penyediaan ruang tunggu untuk driver, keberadaan ruang disinfeksi barang, dan kebersihan kamar mandi masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama). Sementara itu, indikator seperti pengecekan suhu tubuh, sistem antrean, dan penyediaan tempat cuci tangan berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi) karena telah sesuai dengan harapan wisatawan. Data observasi dan wawancara mendukung hasil ini dengan menunjukkan konsistensi pelaksanaan prosedur CHSE oleh pengelola serta adanya hambatan dalam penyediaan sarana tertentu.

Analisis ini memberikan dasar rekomendasi strategis bagi pengelola untuk memfokuskan peningkatan layanan pada indikator-indikator yang dianggap penting namun belum optimal, serta mempertahankan komponen pelayanan yang telah sesuai harapan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran umum dan deskripsi data

Candi Borobudur merupakan salah satu destinasi wisata unggulan nasional yang terletak di Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Sebagai situs warisan budaya dunia UNESCO, kawasan ini memiliki daya tarik yang sangat tinggi, baik dari aspek sejarah, budaya, maupun spiritual. Seiring dengan meningkatnya kesadaran wisatawan terhadap pentingnya protokol kesehatan pascapandemi, Candi Borobudur menjadi salah satu destinasi pertama yang memperoleh sertifikasi CHSE dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada November 2020.

Pengelolaan kawasan wisata Candi Borobudur berada di bawah tanggung jawab PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero), yang menerapkan standar operasional berbasis protokol CHSE. Fasilitas yang disediakan meliputi pengecekan suhu tubuh di pintu masuk, penyediaan tempat cuci tangan di berbagai titik strategis, pengaturan jalur kunjungan satu arah untuk menghindari kerumunan, rambu-rambu peringatan jaga jarak, sistem pembayaran non-tunai, serta tempat sampah terpilah sesuai jenis limbah. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari 100 responden wisatawan domestik yang sedang berkunjung ke Candi Borobudur menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan indikator CHSE. Sebagian besar responden merupakan wisatawan usia produktif (21–40 tahun) dengan latar belakang pendidikan minimal SMA/SMK dan kunjungan didominasi oleh kelompok keluarga dan wisata edukatif. Hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengetahui keberadaan sertifikasi CHSE dan menganggapnya sebagai faktor penting dalam mempertimbangkan keamanan destinasi.

Data juga diperoleh melalui observasi langsung terhadap implementasi CHSE di lapangan, serta wawancara dengan pengelola destinasi. Hasil observasi mencatat bahwa prosedur kesehatan dijalankan dengan cukup konsisten, meskipun terdapat beberapa area yang belum dilengkapi fasilitas pendukung secara optimal, seperti ruang tunggu bagi sopir dan ruang disinfeksi barang. Temuan ini menjadi dasar bagi analisis lebih lanjut dalam penelitian.

B. Pembahasan

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa penerapan CHSE di Candi Borobudur telah dilaksanakan secara komprehensif dan berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan serta kepuasan pengunjung. Tingginya skor kepuasan sebesar 92,76 menegaskan bahwa sebagian besar wisatawan merasa aman, nyaman, dan puas terhadap protokol kesehatan yang diterapkan di destinasi. Temuan ini selaras dengan kajian Nugraheni et al. (2020) yang menyatakan bahwa penerapan CHSE mampu meningkatkan kepercayaan wisatawan dan menjadi jaminan atas mutu pelayanan di sektor pariwisata.

Penerapan elemen-elemen CHSE seperti pengecekan suhu tubuh, penyediaan tempat cuci tangan, sistem antrean, dan pembayaran non-tunai telah dijalankan dengan konsisten. Hal ini menunjukkan kesiapan manajemen Candi Borobudur dalam menyesuaikan operasional destinasi dengan tuntutan era adaptasi kebiasaan baru. Keberadaan fasilitas rambu peringatan dan pengelolaan lingkungan berbasis zonasi turut menciptakan pengalaman berwisata yang tertib dan aman bagi pengunjung.

Namun demikian, hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut layanan yang dinilai penting oleh wisatawan, tetapi kinerjanya belum memuaskan. Indikator seperti keberadaan ruang tunggu bagi sopir, fasilitas disinfeksi barang, dan kebersihan kamar mandi menempati Kuadran I dalam analisis IPA, yang berarti aspek-aspek tersebut menjadi prioritas utama perbaikan. Temuan ini memperkuat argumen Mahadewi (2021) bahwa keberhasilan implementasi CHSE tidak hanya terletak pada penerapan protokol dasar, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur dan kenyamanan tambahan yang menjadi ekspektasi wisatawan.

Selain itu, fakta bahwa 51% responden menjadikan sertifikasi CHSE sebagai salah satu faktor utama dalam pengambilan keputusan kunjungan menegaskan fungsi strategis sertifikasi ini. Sertifikasi CHSE tidak hanya menjadi bentuk kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga menjadi alat promosi dan nilai jual bagi destinasi. Oleh karena itu, pengelola destinasi perlu menjadikan CHSE sebagai bagian dari strategi jangka panjang dalam pengelolaan mutu dan kepercayaan publik.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan CHSE di Candi Borobudur sudah berjalan efektif, masih diperlukan langkah-langkah penyempurnaan di beberapa aspek layanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan wisatawan secara menyeluruh.

C. Hasil Analisis Data

Analisis data menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan persepsi pengunjung terhadap pentingnya dan kinerja aktual dari berbagai indikator penerapan CHSE di Candi Borobudur. Berdasarkan pengolahan kuesioner dari 100 responden, diperoleh skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 92,76 dari skala 100, yang mengindikasikan bahwa secara umum penerapan CHSE dinilai sangat memuaskan oleh pengunjung.

Pemetaan hasil dalam diagram kartesius IPA menghasilkan empat kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama) mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Dalam penelitian ini, atribut yang masuk ke dalam Kuadran I adalah: keberadaan ruang tunggu bagi sopir, fasilitas disinfeksi barang, sistem manajemen antrian yang lebih tertib, kebersihan dan kenyamanan kamar mandi, serta ketersediaan sistem tiket digital tanpa cetak. Kelima aspek ini perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut dari pengelola karena berpotensi menurunkan tingkat kepuasan jika tidak segera ditingkatkan.

Sementara itu, Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mencakup atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah pengecekan suhu tubuh, penyediaan tempat cuci tangan, pemberian rambu-rambu jaga jarak, dan sistem pembayaran non-tunai. Keberhasilan pada aspek ini perlu terus dijaga dan ditingkatkan sebagai bentuk konsistensi kualitas layanan.

Kuadran III (Prioritas Rendah) mencakup aspek dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah, seperti jalur evakuasi dan informasi petunjuk arah. Sedangkan Kuadran IV (Berlebihan) menunjukkan atribut dengan kinerja tinggi namun kepentingan relatif rendah

di mata pengunjung, misalnya penyediaan bilik antiseptik dan video edukasi CHSE yang belum sepenuhnya diperhatikan wisatawan.

Hasil analisis ini memberikan gambaran prioritas kebijakan perbaikan layanan yang berbasis persepsi dan harapan wisatawan. Dengan mempertahankan kinerja pada aspek-aspek utama dan meningkatkan kinerja pada atribut yang tergolong prioritas utama, pengelola dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pengunjung secara berkelanjutan

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan sertifikasi CHSE di kawasan wisata Candi Borobudur, dapat disimpulkan bahwa secara umum protokol CHSE telah diterapkan dengan baik sesuai dengan pedoman dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Implementasi aspek kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan terlihat dari berbagai fasilitas dan prosedur yang dijalankan oleh pengelola destinasi, seperti pengecekan suhu tubuh, penyediaan tempat cuci tangan, sistem pembayaran non-tunai, serta pengaturan jalur dan zonasi kunjungan.

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap penerapan CHSE tergolong sangat tinggi, yaitu mencapai skor 92,76 dari skala 100, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung merasa aman dan nyaman selama berada di kawasan wisata. Selain itu, 51% responden menyatakan bahwa keberadaan sertifikasi CHSE menjadi salah satu pertimbangan utama dalam memutuskan untuk berkunjung ke Candi Borobudur. Hal ini membuktikan bahwa CHSE berperan signifikan dalam membentuk kepercayaan dan preferensi wisatawan.

Namun demikian, hasil analisis IPA menunjukkan adanya beberapa aspek layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih belum optimal. Atribut-atribut tersebut antara lain keberadaan ruang tunggu sopir, fasilitas disinfeksi barang, kebersihan kamar mandi, sistem antrean yang tertib, dan ketersediaan tiket digital. Aspek-aspek ini perlu segera ditingkatkan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, penerapan CHSE di Candi Borobudur terbukti efektif dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung, serta menjadi faktor strategis dalam promosi destinasi yang aman dan terpercaya pascapandemi.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan dari penelitian ini, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengelola kawasan wisata Candi Borobudur disarankan untuk melakukan peningkatan fasilitas pada aspek-aspek yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama) dalam analisis IPA, seperti menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi sopir, melengkapi sarana disinfeksi barang, meningkatkan kebersihan dan kenyamanan kamar mandi, serta memperbaiki sistem antrean pengunjung.
2. Diperlukan inovasi dalam sistem tiket digital tanpa cetak guna mempercepat proses masuk dan mengurangi interaksi fisik antara petugas dan wisatawan, yang sejalan dengan prinsip CHSE mengenai keamanan dan efisiensi pelayanan.
3. Pengelola perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan standar CHSE, termasuk monitoring internal dan survei kepuasan pengunjung secara berkala untuk mengetahui efektivitas implementasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan.
4. Diperlukan strategi komunikasi dan promosi yang lebih aktif terkait keberadaan sertifikasi CHSE agar wisatawan memiliki informasi yang cukup dan terdorong untuk memilih destinasi yang aman dan terpercaya.
5. Pemerintah dan pemangku kepentingan pariwisata diharapkan terus mendorong penerapan CHSE secara konsisten di seluruh destinasi wisata, serta memberikan dukungan pendampingan, pelatihan, dan insentif bagi pengelola yang berkomitmen menjaga mutu pelayanan berbasis protokol kesehatan.

Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dan kenyamanan wisatawan di Candi Borobudur dapat terus ditingkatkan, serta memperkuat citra destinasi sebagai kawasan wisata budaya yang aman, bersih, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, J.W. (2016). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Edi, F. R. S. (2016). *teori wawancara Psikodignostik*. Penerbit LeutikaPrio.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American journal of theoretical and applied statistics*, 5(1), 1-4.
- Faridah, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Tour And Travel Samudera Pariwisata Depok*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Guidelines As One Of The Government's Efforts To Prevent And Control The Novel Corona Virus Disease (COVID-19) In The Implementation Of Indonesia MICE Industry. *Abdimas ADPI Sosial Dan Humaniora*, 1, 18-22.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Holden, A (2016) *Environtmen and Tourism*. Routledge taylor and francis group
- Isgiyanto, A (2009). *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Ekserimental*. Mitra Cendikia Press.Yogyakarta
- Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat dan fasilitas Umum Dalam Rangka Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid- 19)
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018) *Principles of Marketing edisi 17*. Pearson Australia
- Mahadewi, M. (2021). CHSE Guidelines As One Of The Government's Efforts To Prevent And Control The Novel Corona Virus Disease (Covid-19) In The Implementation Of Indonesia Mice Industry. *Journal Of Indonesian Tourism And Policy Studies*, 5, 2nd Ser., 48- 63.
- Marzali, A (2016) *Menulis Kajian Literatur: Jurnal Etnografi Indonesia*, vol 1 no 2
- Meng Seng Wong, Nishimoto Hideki and Philip George. (2014), *The Use of Importance*

- Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E- government Services, *Journal of Theoretical and Applied*.
- Netto, A. P. (2009). What is tourism? Definitions, theoretical phases and principles. *Philosophical issues in tourism*, 37, 43-62.
- Nugraheni, K. S., Maria, A. D., & Octafian, R. (2020). CHSE
- Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata: Kajian sosiologis terhadap struktur, sistem, dan dampak-dampak pariwisata*.
- Pujuhastuti 2010, prinsip penulisan kuesioner penelitian jurnal.unismabekasi.ac.id
- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, Sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2), 71-79.
- Salakory, H. S., DKK. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata dan Strategi Pengembangan DTW Telaga Wopersnondi Biak Timur. *JURNAL DESTINASI PARIWISATA*, 8(2), 291-300.
- Setyanto, I., & Pangestuti, E. (2019). Pengaruh komponen destinasi wisata (4a) terhadap kepuasan pengunjung pantai gemah tulungagung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(1), 157-167.
- Seruni, A. P. (2019). ANALISA PENDAPATAN SEKTOR PARIWISATA DI KABUPATEN SLEMAN (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Sugiyono (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.