

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN *CLEANLINESS*,**  
***HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE)***  
**TERHADAP PENGALAMAN WISATAWAN BERWISATA**  
**DI DUNIA FANTASI ANCOL (DUFAN)**



Oleh :

**MARGARETHA FERNANDA LIOW**

**518100950**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN *CLEANLINESS*,  
*HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE)*  
TERHADAP PENGALAMAN WISATAWAN BERWISATA  
DI DUNIA FANTASI ANCOL (DUFAN)**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Pariwisata  
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Oleh :**

**MARGARETHA FERNANDA LIOW**

**518100950**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN *CLEANLINESS*,  
*HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE)*  
TERHADAP PENGALAMAN WISATAWAN BERWISATA  
DI DUNIA FANTASI ANCOL (DUFAN)**



Oleh :

**MARGARETHA FERNANDA LIOW**

**518100950**

Telah Disetujui Oleh :

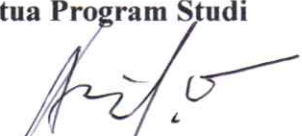
**Pembimbing I**

  
**Drs. Santosa, M.M**  
**NIDN. 0519045901**

**Pembimbing II**

  
**Hary Hermawan, S.Par., M.M**  
**NIDN. 0530099002**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi**

  
**Arif Dwi Saputra, S.S., M.M**  
**NIDN. 0525047001**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN *CLEANLINESS*,**  
***HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE)***  
**TERHADAP PENGALAMAN WISATAWAN BERWISATA**  
**DI DUNIA FANTASI ANCOL (DUFAN)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**MARGARETHA FERNANDA LIOW**

**518100950**

Telah dipertahankan didepan tim penguji

dan dinyatakan : **LULUS**

Pada tanggal : **22 November 2023**

**TIM PENGUJI :**

**Penguji Utama** : **Drs. Prihatno, M.M** :  
**NIDN. 0526125901**

**Penguji I** : **Drs. Santosa, M.M** :  
**NIDN. 0519045901**

**Penguji II** : **Hary Hermawan, S.Par., M.M** :  
**NIDN. 0530099002**

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN. 0526125901**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Margaretha Fernanda Liow  
NIM : 518100950  
Tempat, Tanggal Lahir : Lampung, 27 Februari 2000  
Program Studi : Pariwisata S1

Skripsi ini saya buat dengan judul **“Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) Terhadap Pengalaman Wisatawan Berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan)”**.

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari penelitian dan penulisan yang dibuat oleh saya sendiri berdasarkan observasi lapangan, dan bukan karya tulis yang pernah dibuat atau diduplikasi oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, atas perhatian para pembaca saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Ma:   
D2609AKX673787085  
518100950

## **MOTTO**

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga. Tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi :4 6)

“Hanya karena prosesmu lebih lama daripada orang lain, bukan berarti kamu gagal”

(Harland David)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur dan terima kasih yang teramat besar kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat, pertolongan serta kasihnya yang tiada berkesudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini adalah hasil kerja keras peneliti yang ingin dipersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, yang selalu setia menemani, menolong, serta tidak pernah berhenti memberikan berkat yang luar biasa kepada saya.
2. Orang tua tercinta, Papa Falentine dan Mama Kurnia yang selalu sabar, memberikan nasihat, motivasi, dukungan penuh, dan tidak pernah berhenti mendoakkan anaknya serta mendidik anaknya dengan penuh cinta dan kasih sayang.
3. Adik tercinta, Stefanus Christian Liow, yang tidak berhenti memberikan semangat dan dukungan serta doa untuk saya.
4. Teruntuk nenek saya yang saya cintai mbah Sugeng yang tidak pernah berhenti mengirimkan doa dan mendukung pendidikan saya, serta seluruh keluarga besar yang juga turut mendukung dan mendoakan.
5. Teruntuk Romanos Lintang Prihandoyo yang selalu sabar menemani, selalu membantu di saat masa-masa sulit saya, dan mendukung penuh dalam menyelesaikan studi saya di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta terimakasih karena selalu sabar dan mau direpotkan dalam segala hal.

6. Terimakasih kepada sahabat saya Florensia Angelica Elisabeth yang selalu ada untuk membantu, mendoakan, serta mendukung saya dalam masa-masa sulit saya.
7. Terimakasih kepada sahabat saya Amelia Hasanah yang menemani dan membantu saya dengan sabar dalam proses penelitian ini.
8. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya terkhusus teman-teman sekelas saya, Irawati Dolosi, Dwi Atika Sari, Restika Shaumi, Sandrina Khofitah, Intan Rengganis, Jati Zakiah, dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.



## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kelimpahan berkat dan rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Penerapan Protokol Kesehatan Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) Terhadap Pengalaman Wisatawan Berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan)” dengan lancar dan di waktu yang tepat. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di STP AMPTA Yogyakarta.

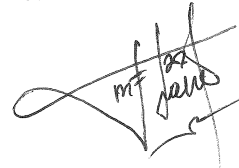
Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, dan penulis menyampaikan banyak terimakasih atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yaitu :

1. Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing I atas segala arahan serta bimbingan dan saran yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Hary Hermawan, S.Par., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, dan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan dosen penguji utama yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyempurnakan skripsi ini.
4. Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku ketua program studi S1 pariwisata STP AMPTA Yogyakarta yang turut memberikan arahan dan kemudahan selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku ketua program studi S1 pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang turut memberikan arah dan dan kemudahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Fajar selaku Manager Operasional Dunia Fantasi Ancol (Dufan) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data di Dunia Fantasi Ancol (Dufan)
6. Seluruh narasumber yang berkenan meluangkan waktu memberikan informasi dan tanggapannya kepada penulis untuk membantu kelancaran jalannya penelitian penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi perkembangan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa dan kepada seluruh pihak yang bersangkutan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak khususnya mahasiswa/mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 November 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'mf liow', enclosed within a simple, irregular scribbled border.

Margaretha Fernanda Liow

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	12
1. Protokol Kesehatan <i>Cleanliness, Health, Safety, Environment</i> <i>Sustainability (CHSE)</i> .....	12
2. Pengalaman Wisatawan .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
C. Lokasi dan Waktu .....	30
D. Populasi dan Sampel.....	32

E. Variabel Penelitian .....	34
F. Metode Pengumpulan Data .....	43
1. Jenis Instrumen .....	43
2. Uji Kelayakan Instrumen .....	45
G. Metode Analisis Data.....	48
1. Jenis Metode Analisis .....	49
2. Uji Kelayakan Variabel.....	50
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	54
1. Sejarah Perusahaan .....	54
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	56
3. Operasional Dunia Fantasi Ancol (Dufan) .....	56
4. Fasilitas Dunia Fantasi Ancol (Dufan) .....	58
5. Informasi dan Layanan Wisata .....	58
6. Penerapan Protokol Kesehatan Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) .....	60
B. Karakteristik Data Penelitian .....	64
C. Hasil Uji Instrumen .....	66
D. Hasil Analisis Desriptif.....	70
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel .....	118
1. Uji Normalitas.....	118
F. Hasil Analisis Penelitian.....	119
1. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	119
2. Uji T (Parsial) .....	120
3. Uji Koefisien Determinasi .....	123
G. Pembahasan .....	123
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	129
B. Saran.....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, definisi konseptual, operasional dan indikator.....	40
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Usia Responden.....	64
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.3 Asal Wisatawan.....	66
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel X.....	67
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Y.....	68
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.7 Uji Indikator X1.1.....	70
Tabel 4.8 Uji Indikator X1.2.....	71
Tabel 4.9 Uji Indikator X1.3.....	72
Tabel 4.10 Uji Indikator X1.4.....	73
Tabel 4.11 Uji Indikator X2.1.....	74
Tabel 4.12 Uji Indikator X2.2.....	75
Tabel 4.13 Uji Indikator X2.3.....	75
Tabel 4.14 Uji Indikator X2.4.....	76
Tabel 4.15 Uji Indikator X3.1.....	77
Tabel 4.16 Uji Indikator X3.2.....	78
Tabel 4.17 Uji Indikator X3.3.....	79
Tabel 4.18 Uji Indikator X3.4.....	80
Tabel 4.19 Uji Indikator X4.1.....	81
Tabel 4.20 Uji Indikator X4.2.....	82
Tabel 4.21 Uji Indikator X4.3.....	83
Tabel 4.22 Uji Indikator X4.4.....	84
Tabel 4.23 Uji Indikator Y1.1.....	85
Tabel 4.24 Uji Indikator Y1.2.....	86
Tabel 4.25 Uji Indikator Y1.3.....	87
Tabel 4.26 Uji Indikator Y2.1.....	88
Tabel 4.27 Uji Indikator Y2.2.....	89
Tabel 4.28 Uji Indikator Y2.3.....	90

Tabel 4.29 Uji Indikator Y3.1 .....	91
Tabel 4.30 Uji Indikator Y3.2 .....	92
Tabel 4.31 Uji Indikator Y3.3 .....	93
Tabel 4.32 Uji Indikator Y4.1 .....	94
Tabel 4.33 Uji Indikator Y4.2 .....	95
Tabel 4.34 Uji Indikator Y4.3 .....	96
Tabel 4.35 Uji Indikator Y5.1 .....	97
Tabel 4.36 Uji Indikator Y5.2 .....	98
Tabel 4.37 Uji Indikator Y5.3 .....	99
Tabel 4.38 Uji Indikator Y6.1 .....	100
Tabel 4.39 Uji Indikator Y6.2 .....	100
Tabel 4.40 Uji Indikator Y6.3 .....	101
Tabel 4.41 Skor Persentase <i>Cleanliness</i> .....	102
Tabel 4.42 Skor Persentase <i>Health</i> .....	103
Tabel 4.43 Skor Persentase <i>Safety</i> .....	103
Tabel 4.44 Skor Persentase <i>Environment Sustainability</i> .....	104
Tabel 4.45 Skor Persentase Kenyamanan .....	104
Tabel 4.46 Skor Persentase Edukasi .....	105
Tabel 4.47 Skor Persentase Kesenangan .....	105
Tabel 4.48 Skor Persentase Kebaruan .....	106
Tabel 4.49 Skor Persentase Keamanan .....	106
Tabel 4.50 Skor Persentase Keindahan .....	107
Tabel 4.51 Nilai Rata-rata Variabel X dan Y .....	107
Tabel 4.52 Nilai Rata-rata Variabel X dan Y .....	108
Tabel 4.53 Hasil Uji Normalitas .....	118
Tabel 4.54 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	119
Tabel 4.55 Uji t .....	122
Tabel 4.56 Koefisien Determinasi .....	123

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Sosial Media Dufan.....	58
Gambar 4.2 Website Dufan (ancol.com).....	59
Gambar 4.3 Sticker Jaga Jarak Dan Scan Ticket Online di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) Sesuai Aturan Protokol Kesehatan.....	60
Gambar 4.4 Tempat Cuci Tangan Dan Standing Banner Aturan Selama Berada di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) Serta Aturan Protokol Kesehatan.....	60
Gambar 4.5 Standing Banner Berisi Aturan Protokol Kesehatan Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).....	61
Gambar 4.6 Tempat Cuci Tangan Dan Tempat Sampah Khusus Yang Ada di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).....	62
Gambar 4.7 Tempat Cuci Tangan dan Standing Banner Aturan Selama Berada di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) Serta Aturan Protokol Kesehatan.....	63
Gambar 4.8 Penerapan Jaga Jarak dan Wajib Memakai Masker Saat Memasuki Wahana Dunia Fantasi Ancol (Dufan).....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Surat Penelitian
- Lampiran 2 Keterangan Izin Penelitian via Email
- Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Transkrip Wawancara Pengelola
- Lampiran 6 Transkrip Wawancara Pengunjung
- Lampiran 7 Hasil Oleh Data SPSS
- Lampiran 8 Hasil Uji Tanggapan Responden
- Lampiran 9 Tabel *Product Moment* ( $r$ )
- Lampiran 10 Tabel  $t$
- Lampiran 11 Dokumentasi selama penerapan Protokol Kesehatan di Dunia Fantasi Ancol (Dufan)
- Lampiran 12 Lembar Bimbingan Skripsi



## ABSTRAK

Dunia Fantasi Ancol (Dufan) merupakan salah satu pusat wisata hiburan dan kawasan *edutainment* fisika *outdoor* terbesar di Indonesia yang paling banyak dikunjungi wisatawan. Sejak pandemi *Covid-19*, mengakibatkan Dunia Fantasi Ancol (Dufan) mengalami keterpurukan. Oleh karena itu pemerintah membuat kebijakan berupa penerapan protokol kesehatan di tempat umum dan tempat-tempat wisata, untuk menghentikan penyebaran virus *Covid-19*, kebijakan tersebut mengharuskan Dunia Fantasi Ancol (Dufan) menghadapi situasi adaptasi kebiasaan baru dengan melakukan penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) terhadap pengalaman wisatawan berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kuantitatif deskriptif. Subjek penelitian ini wisatawan yang berkunjung dan pengelola wisata, dengan jumlah sampel 160 responden dan pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuisioner yang disebar kepada wisatawan dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana, Uji T dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini diketahui berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien konstanta sebesar 18.734 dan nilai variabel (X) sebesar 0.798. Hasil Uji T, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel (X) *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) sebesar  $15.482 > t_{tabel}$  1.975 dengan nilai taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$  nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) berpengaruh positif terhadap pengalaman wisatawan. Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.603 yang berarti bahwa pengaruh variabel (X) *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) memiliki pengaruh terhadap variabel (Y) pengalaman wisatawan berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) sebesar 60,3%, hasil tersebut menyatakan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya Penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman wisatawan. Hasil tersebut menunjukkan penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) cukup baik.

**Kata kunci : Protokol Kesehatan, *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE), Pengalaman Wisatawan.**

## ABSTRACT

*Dunia Fantasi Ancol (Dufan) is one of the entertainment and regional tourism centers edutainment physics outdoor the largest in Indonesia and the most visited by tourist. Since the pandemic Covid-19, causing Ancol Fantasy World (Dufan) to experience a downturn. therefore the government made a policy in the form of implementing health protocols in public places and tourist attractions, in order to stop the spread of the virus Covid-19, this policy requires Dunia Fantasi Ancol (Dufan) to face a situation of adapting to new habits by implementing health protocols based on Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE), The purpose of this research is to find out how the implementation of health protocols affects Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) on the experience of tourists traveling to Dunia Fantasi Ancol (Dufan).*

*In this study using descriptive quantitative research methods. The research subjects were visiting tourists and tour managers, with a sample size of 160 respondents and sampling techniques Purposive Sampling. Data collection techniques using interviews and questionnaires distributed to tourists using the simple linear regression analysis method, T test and Coefficient of Determination Test (R<sup>2</sup>).*

*The results of this study are known based on the results of a simple linear regression test showing a constant coefficient value of 18,734 and a variable value (X) of 0,798. The results of the T test, the value of t is tcount on variable (X) Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) of 15,482 > ttable1.975 with a significance level value of 0.000 < 0.05 this value indicates that the variable Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) has a positive effect on the tourist experience. Based on the test results of the Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>), the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) of 0.603 which means that the effect of the variable (X) Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) has an influence on the variable (Y) the experience of tourists traveling to Dunia Fantasi Ancol (Dufan) of 60.3%, these results state that Ho is rejected and Ha is accepted, meaning the implementation of health protocols Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) has a positive and significant effect on the tourist experience. These results show the implementation of health protocols Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) is quite good.*

**Keywords:** *Health Protocol, Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE), Traveler Experience.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 terjadi musibah besar yang melanda seluruh negara di dunia termasuk Indonesia, musibah tersebut yaitu munculnya penyebaran *Corona Virus Disease (Covid-19)* (Caniago M H & Yusuf A, 2022:928). Diumumkan oleh Menteri Kesehatan (Menkes) tentang penyebaran *Corona Virus Disease (Covid-19)* mengalami peningkatan, yang saat ini statusnya Level Transmisi *Covid-19* akan naik ke level dua berdasarkan Level Transmisi Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), diketahui terjadi kenaikan puncak kasus dari subvarian Omicron BA.4 dan BA.5 di Indonesia mencapai maksimal dua puluh lima ribu dalam sehari akibat pandemi *Covid-19* (Liputan6.com dalam Kemenparekraf, 2022).

Menurut Amelia, V., dan Prasetyo, D., (2022:93) Keadaan semakin memburuk akibat penyebaran pandemi *Covid-19* yang mengalami peningkatan. Sebagai langkah untuk memutus mata rantai penyebaran *Covid-19* adalah melalui pembatasan yang biasa disebut *social distancing*. Hal ini merupakan peraturan baru yang dikeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 terkait pembatasan yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai upaya percepatan penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Peraturan tersebut terdapat dalam pasal empat terkait Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang terdiri dari

adanya peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, kegiatan pariwisata, serta pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (Dano, D., dkk., 2022:169). Tidak sebatas aturan PSBB, terdapat UU Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Seluruh kegiatan terkhusus pariwisata sangat dibatasi, untuk menghindari kerumunan yang dapat menimbulkan kluster penularan *Covid-19* (Noraimin., 2022:133).

Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang berlaku pada awal bulan Maret hingga Mei 2020, kemudian dibuka di bulan Juni, pasca dibuka kebijakan tersebut ditahap awal selama kurang lebih satu bulan, PSBB diberlakukan kembali hingga bulan September 2020. Kemudian terjadi lonjakan pada pertengahan September 2020, membuat Pemprov DKI Jakarta memberlakukan kembali PSBB hingga Januari 2021 sampai masuk PSBB masa transisi yang terjadi hingga lima kali (Hanifah, D R., dkk., 2022:1655).

Menurut Sari P A R., dkk., (2022:125) Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga digantikan istilah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) memberikan dampak negatif dan positif. Dampak positifnya guna untuk mengurangi angka penyebaran *Covid-19* dan dampak negatifnya memberikan kerugian di sektor pariwisata terkhusus para pemangku kepentingan seperti pemerintah daerah, pelaku usaha, pekerja di sektor pariwisata hingga masyarakat

sebagai pelaku pariwisata yang juga merasakan dampak negatif tersebut. Menurut Hanifah, D R., dkk (2022:1655) kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) transisi dibuat untuk adaptasi kebiasaan baru dengan menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan yang merupakan kebijakan baru dikeluarkan oleh Kemenparekraf, masuk dalam bagian dari adaptasi kebiasaan baru (*New Normal*) (Marta, R., dkk., 2022:113).

Protokol kesehatan memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan untuk usaha pariwisata dan calon wisatawan. Protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) sesuai dengan keputusan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 sebagai bentuk pencegahan, pengendalian dan pemutusan mata rantai *Covid-19* dan alternatif baru untuk pemulihan di berbagai aspek khususnya aspek sosial ekonomi di bidang Pariwisata. (Winarno S. B., dkk., 2022: 64).

Protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) sebagai program baru yang disosialisasikan Kementerian Pariwisata Ekonomi Kreatif yang pelaksanaannya akan di sesuaikan dengan pemberian sertifikasi CHSE yaitu dengan panduan pedoman Protokol Kesehatan. Bentuk dari penerapan protokol kesehatan pada destinasi wisata berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) yaitu dengan

menyediakan fasilitas protokol kesehatan seperti adanya pengecekan suhu, tersedianya tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*, himbauan wisatawan untuk menjaga jarak, menghindari kontak fisik, serta wajib memakai masker. Himbauan ini wajib dipatuhi sebagai adaptasi baru di era *new normal* untuk pencegahan penularan *Covid-19* (Kemenparekraf., 2022).

Menurut Sudirja (2022:94) Destinasi wisata yang sudah menerapkan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) salah satunya adalah Dunia Fantasi Ancol (Dufan). Dunia Fantasi Ancol (Dufan) merupakan destinasi wisata favorite DKI Jakarta yang terletak di komplek Taman Impian Jaya Ancol tepatnya di kawasan Jakarta Utara. Pada 18 Desember 2020 Taman Impian Jaya Ancol termasuk destinasi wisata Dunia Fantasi Ancol (Dufan) mendapatkan sertifikasi protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) yang diberikan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia dengan kriteria Daya Tarik Wisata.

Menurut Sudirja (2022:94) Melalui pemberian sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) manajemen Ancol berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dengan perlindungan berupa kesehatan, keamanan, dan kenyamanan kepada wisatawan pada masa pandemi *Covid-19*. Perlindungan terhadap wisatawan adalah bagian penting dalam pengalaman wisatawan melakukan perjalanan atau kegiatan berwisata, jika

suatu daerah tujuan wisata tidak dapat memberikan jaminan keselamatan dan pelayanan, serta rasa aman, akan menimbulkan hilangnya kepercayaan calon wisatawan terhadap destinasi tersebut, maka menimbulkan kesan tidak baik dan menjadi sebuah pengalaman buruk bagi wisatawan (Amelia, V., dan Prasetyo, D., 2022:93).

Penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) menunjukkan perubahan perilaku yang berbeda bagi wisatawan selama masa pandemi. Perubahan dapat dilihat dengan cara penggunaan fasilitas destinasi wisata, cara memesan dan mengkonsumsi produk wisata yang mana wisatawan lebih memperhatikan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan keberlanjutan lingkungan. Adanya perubahan perilaku wisatawan adalah untuk menciptakan pengalaman wisatawan yang lebih baik melalui penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) (Indrianto, L T., dkk., 2020 dalam (Kusherdiana R., dkk., 2022:85).

Berdasarkan uraian di atas Penelitian ini adalah sebuah bentuk replikasi dari penelitian terdahulu yakni Lim, L. F., dkk., (2021). Dapat diketahui perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada subjek dan objek penelitian. Penelitian terdahulu dengan subjek pemandu wisata, wisatawan, desa wisata nglanggeran dan objek penelitiannya bagaimana meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Dengan hasil penelitian, meningkatkan kualitas pengalaman dengan

pelayanan kepeemanduan dan menerapkan protokol CHSE memiliki pengaruh yang sangat besar di suatu destinasi wisata. Namun subjek dan objek penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, dengan subjek pengelola Dunia Fantasi Ancol (Dufan) dan wisatawan yang pernah berkunjung sebelum adanya pandemi dan pada masa pandemi *Covid-19*, dan dengan objek pengaruh penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) serta pengalaman wisatawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat penelitian dengan tema yang serupa terkait penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) terhadap pengalaman wisatawan, namun yang membedakan penelitian ini terhadap penelitian terdahulu yaitu terletak pada daerah destinasi wisata dan kriteria destinasi wisata, peneliti menggunakan tema tersebut dengan kriteria destinasi wisata buatan berupa taman hiburan (*theme park*) yang terletak di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).

Alasan peneliti melaksanakan penelitian di wisata tersebut yaitu berdasarkan sudut pandang objektif peneliti, berupa hasil pengamatan dan observasi lapangan di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) yaitu Dunia Fantasi Ancol (Dufan) menjadi wisata nasional yang banyak dikunjungi wisatawan dengan tema wisata hiburan dan permainan yang memiliki berbagai fasilitas dan wahana permainan mulai dari yang ringan sampai yang cukup berisiko. Sehingga perlu diterapkannya standar kebersihan, kesehatan,



keamanan, dan keselamatan wisatawan yang baik dengan menerapkan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) di tempat wisata tersebut. Alasan lain peneliti mengangkat tema tersebut adalah karena program CHSE yang dikeluarkan Kemenparekraf menjadi program keberlanjutan yang perlu ditingkatkan dan diperketat protokol kesehatannya meskipun pandemi saat ini telah selesai, karena ketentuan CHSE sudah mengacu pada prinsip kebersihan dan kesehatan seperti yang disarankan oleh *World Health Organization* (WHO). (Asshofi, I U., dkk, 2023:75)

Oleh karena itu peneliti menggunakan tema penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh penerapan protokol kesehatan yang diterapkan di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) mengingat kasus *Covid-19* mengalami peningkatan sampai saat ini, dan memiliki pengaruh terhadap pengalaman wisatawan. Berdasarkan latar belakang dan alasan penelitian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tema permasalahan **“Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) Terhadap Pengalaman Wisatawan Berwisata di Dunia Fantasi (Dufan)**

## **B. Rumusan Masalah**

Kementerian Pariwisata Ekonomi Kreatif mengeluarkan keputusan baru untuk membangkitkan kembali pariwisata sekaligus memutus mata rantai penularan *Covid-19*, keputusan ini ditujukan bagi seluruh pelaku wisata dan calon wisatawan yaitu berupa diterapkannya protokol kesehatan

berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) yang merupakan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, ramah lingkungan dengan pemberian sertifikasi CHSE yang diberikan bagi pelaku usaha untuk dijalankan oleh pelaku usaha dan para wisatawan dengan tujuan untuk saling menjaga satu sama lain terkhusus dari penularan *Covid-19* dan sebagai langkah awal untuk membangkitkan industri pariwisata. Adaptasi baru berupa diterapkannya protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) akan menciptakan sebuah perilaku baru bagi wisatawan sebagai yang pertama kalinya dan akan terus berlanjut menjadi sebuah kebiasaan.

Hasil dari perilaku baru akan menciptakan sebuah kesan bagi wisatawan berupa perasaan positif maupun negatif yang dirasakan wisatawan, yang akan membentuk atau menciptakan sebuah pengalaman wisatawan dari hasil perjalanan atau kegiatan wisata. Menciptakan pengalaman wisatawan tidak selalu dilengkapi dengan daya tarik dan produk wisata yang ditawarkan, tetapi adanya pelayanan yang baik cukup berperan untuk membuat wisatawan merasakan pengalaman yang positif sehingga wisatawan juga dapat merasakan pengalaman yang positif.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) berpengaruh terhadap pengalaman wisatawan berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan) ?

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya topik penelitian yang diangkat, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu fokus pada Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) Terhadap Pengalaman Wisatawan Berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan peneliti melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) berpengaruh terhadap pengalaman wisatawan berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat pengaruh penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) terhadap pengalaman wisatawan berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

- a. Memberikan sumbangan berupa hasil pemikiran bagi pembaharuan ilmu teoritis di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan ilmu

pendidikan yang dibutuhkan mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

- b. Memberikan sumbangan ilmu kajian ilmiah dan pendidikan terkini bagi para mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
- c. Sebagai referensi dan pijakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) terhadap pengalaman wisatawan berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).

## **2. Manfaat Praktis**

Selain manfaat secara teoritis pada penelitian ini peneliti juga mengharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis yaitu :

- a. Bagi PT Taman Impian Jaya Ancol

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran bagi pengelola PT Taman Impian Jaya Ancol dalam menciptakan pengalaman wisatawan yang selalu berkesan dan membuat wisatawan ingin kembali lagi (loyalitas wisatawan) dan sebagai pengembangan produk wisata sesuai kondisi dan keadaan terkini seperti pelayanan protokol kesehatan yang baik sehingga mampu menjadikan Dunia Fantasi Ancol (Dufan) sebagai daya tarik wisata yang mampu memberikan pengalaman hiburan yang unik dan berkesan bagi wisatawan.

b. Bagi STP Ampta Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan pembelajaran untuk mahasiswa/i dalam melakukan penelitian dengan topik pengaruh penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) terhadap pengalaman wisatawan berwisata di Dunia Fantasi Ancol (Dufan).

c. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran dan untuk Menambah wawasan peneliti sekaligus mengasah ilmu pengetahuan yang diterapkan sebagai ilmu teoritis yang didapatkan peneliti selama bangku perkuliahan.