

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian *Cleanliness***

Kebersihan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan yang terhindar dari kotoran, termasuk debu, sampah, dan bau busuk. Manusia penting menjaga kebersihan lingkungan dan kebersihan diri sendiri agar sehat agar tidak menyebarkan kotoran, ataupun menularkan kuman penyakit bagi diri sendiri maupun orang disekitar.

Kebersihan hotel merupakan hal yang sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu dan perilaku konsumsi di industri perhotelan. Sebagai acuan bagi pengelola hotel adalah memastikan fasilitas tersebut bersih dan tidak berdampak negatif bagi para tamu. Pengelolaan juga harus focus pada persepsi dan realitas kebersihan hotel (Jing Ma, 2019).

#### **2.2 Pengertian *Health***

Menurut Kementerian kesehatan Republik Indonesia yang tertulis dalam UU No.23 tahun 1992 merupakan normalnya keadaan dan kesejahteraan tubuh, sosial dan jiwa pada seseorang agar dapat melakukan aktifitas tanpa gangguan yang dimana adanya kesinambungan pada kesehatan fisik, mentalitas dan sosial seseorang termasuk juga untuk melakukan interaksi dengan lingkungan.

Kesehatan Lingkungan menurut PP nomor 60 tahun 2014 adalah salah satu upaya mencegah penyakit dan gangguan kesehatan dari berbagai resiko lingkungan untuk mewujudkan kualitas lingkungan sehat dan baik dari berbagai aspek fisik, biokimia ataupun sosial. *World Health Organization (WHO)* merumuskan cakupan yang begitu luas, yaitu “keadaan yang sempurna baik secara fisik, sosial maupun mental, tidak hanya berpatokan terbebas dari penyakit atau kelemahan/cacat”.

### **2.3 Pengertian Safety**

Menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tentang hakekat keselamatan mengadakan pengawasan terhadap 4M, yaitu manusia (*man*), alat-alat atau material (*materials*), mesin-mesin (*machines*) dan metode kerja (*methods*) untuk memberikan lingkungan kerja yang aman sehingga tidak terjadi kecelakaan manusia atau tidak terjadi kerusakan/kerugian pada alat-alat dan mesin.

Keselamatan pada tempat kerja diharuskan memiliki standar P3K, alat evakuasi korban, alat transportasi dan fasilitas tambahan lainnya seperti alat pelindung diri (APD) yang disesuaikan dengan tingkat potensi bahaya (Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 2008). Keselamatan di dalam manajemen layanan, yang merupakan kemampuan untuk keselamatan yang harus dioptimalkan dengan efektif mengatur sumber daya organisasi, serta mempunyai efek positif pada perilaku keselamatan kerja maupun keselamatan karyawan (Clarke, 2013 dan Wu, 2008), terutama selama krisis di mana keselamatan sangat penting bagi perusahaan, karyawan, dan pelanggan.

Krisis mengharuskan hotel untuk memiliki strategi kepemimpinan keselamatan tingkat tinggi dan operasional standar keselamatan, baik dalam tahap pandemi ataupun tahap resolusi pasca-pandemi, sangatlah penting mempromosikannya agar perilaku keselamatan karyawan dapat memberikan kualitas layanan yang aman dan sangat memuaskan, serta memastikan kembali kesehatan tamu dan karyawan ataupun kinerja keamanan hotel (Zhang et al., 2020).

### **2.4 Pengertian Environment Sustainability**

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup menjelaskan bahwa pengertian lingkungan adalah kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan dan makhluk hidup serta manusia dan perilakunya dapat mempengaruhi kelangsungan kehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lain (Pasal 1 ayat 1).

Menurut Supriyadi (2013) Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur *corporate sustainability* adalah pendekatan *triple bottom line*. Pendekatan tersebut melibatkan tiga dimensi yakni :

1. *Environmental* (lingkungan): mengukur dampak pada sumber daya seperti udara, air, emisi limbah.
2. *Social* (sosial): berhubungan dengan *corporate governance*, motivasi, insentif, keamanan dan kesehatan, pengembangan sumber daya manusia, hak asasi manusia dan perilaku etis.
3. *Economic* (ekonomi): mengacu pada pengukuran pemeliharaan atau peningkatan keberhasilan perusahaan sebagai contoh, teknologi dan inovasi, kolaborasi, manajemen pengetahuan, pembelian, proses dan pelaporan sustainability.

## **2.5 Panduan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE)***

Menurut Kementerian Pariwisata Ekonomi Kreatif tentang perlunya panduan protokol *cleanliness, health, safety and environment sustainability (CHSE)* di lingkungan Hotel yaitu:

- a. Peningkatam kesadaran masyarakat Indonesia dan dunia terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan, sangat besar akibat pandemi Covid-19.
- b. Pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan akan sangat dipengaruhi kesadaran terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan hidup.
- c. Dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan lingkungan yang tinggi iakan produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.
- d. Perlu panduan praktis bagi dunia pariwisata dalam menyiapkan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman dan ramah lingkungan khususnya hotel.

## 2.6 Pengertian Kepuasan Tamu

Tiga faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu yaitu ulasan hotel dengan validasi lokasi, kualitas pada layanan, kualitas kebersihan kamar, kenyamanan kamar pada kualitas selama menginap di hotel (Ho et al., 2020). Tjiptono dalam wahyu (2013) kepuasan tamu adalah konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen, konsekuensi kepuasan/ketidakpuasan tamu sangatlah krusial bagi bisnis, pemerintah dan juga tamu. Kepuasan tamu merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan pada harapan.

Menurut Kothler dan Keller dalam Haryono (2018) menyatakan bahwa kepuasan tamu adalah perasaan bahagia ataupun kecewa seseorang yang diakibatkan karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan pada produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Maka jika kinerja gagal dalam hal memenuhi ekspektasi, tamu akan merasa tidak puas dan sebaliknya jika kinerja sesuai dengan ekspektasi mereka maka tamu akan merasa puas.

Kotler (2015:17) menyatakan membangun kualitas pelayanan dan mengelola emosional tamu merupakan dasar bagi terbentuknya service loyalty. Dimana dibuktikan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan tamu sehingga menjadi suatu respon kepada tamu atas apa yang sudah diterima. Kepuasan tamu menjadi pendorong terciptanya loyalitas tamu. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan maka semakin tinggi pula loyalitas dan respon emosional yang positif dari tamu (Haryono dan Evanita, 2015).

Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu, sehingga memberikan dorongan kepada tamu untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu perlu terlebih dahulu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada tamunya. Kepuasan tamu akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan kualitas pengalaman yang diberikan oleh penyedia jasa (Irnandha, 2016).

Kepuasan tamu sangatlah penting karena berdampak terhadap profitabilitas perusahaan. Jasa memiliki sifat tidak berwujud, maka perusahaan dalam bidang jasa harus memperhatikan pelayanan yang terbaik dan bukti fisik sebagai bentuk komunikasi secara nyata. Dengan demikian pengelolaan *servicescape* dan *service excellence* memberikan nilai tambah perusahaan serta berdampak baik terhadap kepuasan pelanggan (Kurniawati, 2018). Kepuasan tamu dengan kebersihan hotel sering disebut-sebut sebagai faktor penting dalam pemilihan hotel.

## **2.7 Pengertian Hotel**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 yaitu “Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86 (2016:6), “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”

Menurut Susilo (2017) Hotel merupakan akomodasi yang digunakan untuk menjual jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi tamu hotel dan dikelola secara komersil. Secara menyeluruh hotel merupakan tempat yang menyediakan pelayanan bagi tamu hotel dengan

fasilitas yang disediakan seperti penginapan, makanan dan minuman, layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hal yang dasar pemikiran dan acuan dalam pembuatan skripsi ini. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Awan et al., 2020) *Cleanliness* pada tamu hotel dengan cara menerapkan protokol kegiatan desinfektan dan sanitasi akan sering sesuai diharapkan pelanggan ketersediaan masker, thermometer di terapkan, penyediaan sarung tangan, akrilik di meja depan, papan tanda peringatan, lorong terbuka lebar dan tempat duduk terbatas.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Maulina et al., 2021) Pelaksanaan protokol CHSE pada industry perhotelan diawali dengan pembinaan dan pelatihan karyawan tentang prosedur pelaksanaan protokol CHSE dan dilakukan dengan cara sosialisasi, edukasi, simulasi dan uji coba tidak hanya para pelaku usaha juga dilakukan dengan para pengunjung.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Tri Gunawan (2013) Kegiatan desinfektan dan sanitasi akan sering sesuai diharapkan pelanggan ketersediaan masker, thermometer di terapkan, penyediaan sarung tangan, akrilik di meja depan, papan tanda peringatan, lorong terbuka lebar dan tempat duduk terbatas.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Kurniawan dan Yulianto (2017) Bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di Abadi Hotel Jogja di lakukan dengan baik dan di lakukan dengan memperhatikan *standard operating procedur* (SOP).
5. Heri Setiawan (2016) Lingkungan fisik bisa menjadi isyarat penting bagi pelanggan untuk menentukan nilai yang mereka dapatkan dari layanan di hotel.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Lien Maulina, Nenden Dianawati, Siti Yulia Irani Nugraha, Ita Maemunah, Sukmadi (2021:1-9)	Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) pada industry Perhotelan di Bandung	Cleanliness (X1) Health (X2) Safety(X3) Environment Sustainability (X4) Industri Perhotelan (Y)	Analisis Kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan studi literatur atau studi kepustakaan dan dokumen-dokumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan protokol CHSE pada industry Perhotelan diawali dengan pembinaan dan pelatihan karyawan tentang prosedur pelaksanaan CHSE dan dilakukan dengan cara sosialisasi, edukasi, simulasi dan uji coba tidak hanya para pelaku usaha juga dilakukan dengan para pengunjung.</li> <li>2. Menerima sertifikasi CHSE dari Kemenpareraf yang telah memenuhi standar status kebersihan, Kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan</li> <li>3. Mendapatkan label Idonesia Care akan menjadi penanda bahwa Hotel tersebut aman dikunjungi.</li> </ol>	Peneliti tidak mengukur variabel Industri Perhotelan, tidak menggunakan metode analisis kualitatif dan objek penelitian yang berbeda.

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	Maheen Iqbal Awan, Amjad Shamim, Jiseon Ahn (2020:1-15)	Menerapkan Kebersihan adalah setengah dari iman dalam mendesain ulang turis mengalami dan menyelamatkan Industri hotel di Malaysia selama Pandemi COVID-19.	Kebersihan dalam Islam (X1) Mendesain layanan turis (X2) Hotel di Malaysia (Y)	Studi Kualitatif, 17 wawancara. Snowball dan purposive sampling.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat diri dengan menggunakan masker, sarung tangan dan sanitizer secara rutin sebagai rutinitas.</li> <li>2. Kebersihan untuk membuat kemajuan dengan meningkatkan akses mencuci tangan di setiap hotel untuk mengurangi resiko tertular penyakit.</li> <li>3. Kegiatan desinfektan dan sanitasi akan sering sesuai diharapkan pelanggan ketersediaan masker, thermometer di terapkan, penyediaan sarung tangan, akrilik di meja depan, papan tanda peringatan, Lorong terbuka lebar dan tempat duduk terbatas.</li> </ol>	Peneliti tidak mengukur variabel mendesain layanan turis. Teknik pendekatan yang berbeda dan objek penelitian yang berbeda.

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
3.	Wahyu Tri Gunawan (2013)	Bauran pemasaran dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada Texas Chicken Manado.	Bauran Pemasaran (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisi Kuantitatif, 100 responden, teknik stratified Sampling.	1. Secara Bersama bauran pemasaran dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Texas Chicken Manado.	Peneliti tidak mengukur variabel Bauran pemasaran, dan objek penelitian yang berbeda.
4	Ridwan Kurniawan dan Yulianto(2017)	Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja	Usaha Room boy (X1) Dalam Menjaga Standar Kebersihan (x2 ) Kamar Hunian (Y)	Analisis Kualitatif	1. Bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di Abadi Hotel Jogja di lakukan dengan baik dan di lakukan dengan memperhatikan standard operating pocedur (SOP). 2. Upaya yang dilakukan room boy untuk meningkatkan standar kebersihan kamar hotel dilakukan dengan cara pengecekan ulang kebersihan dan kelengkapan kamar setiap pengerjaan, pengadaan program mingguan untuk	Peneliti tidak mengukur variabel dalam jurnal dan metode yang digunakan berbeda.

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
					membersihkan tempat-tempat yang jarang terjangkau, melakukan general cleaning, pemberian pelatihan. . Cara yang di lakukan room boy untuk menjaga standar kebersihan kamar adalah dengan melakukan step by step cleaning procedur sesuai dengan ketetapan pihak manajemen hotel dan mengadakan morning briefing guna menyeragamkan kinerja room boy.	
5.	Heri Setiawan (2016)	Pengaruh Lingkungan Fisik, Persepsi Nilai Dan Citra Hotel Terhadap Niat Konsumen Memilih Hotel Di Kota Palembang	Lingkungan Fisik (X1) Persepsi Nilai (X2) Citra Hotel (Y)	Analisis Kuantitatif	1. Dapat diketahui bahwa lingkungan fisik yang lebih baik akan membantu mengembangkan persepsi citra yang akan mempengaruhi persepsi nilai pelanggan.	Peneliti tidak mengukur persepsi dan citra hotel.

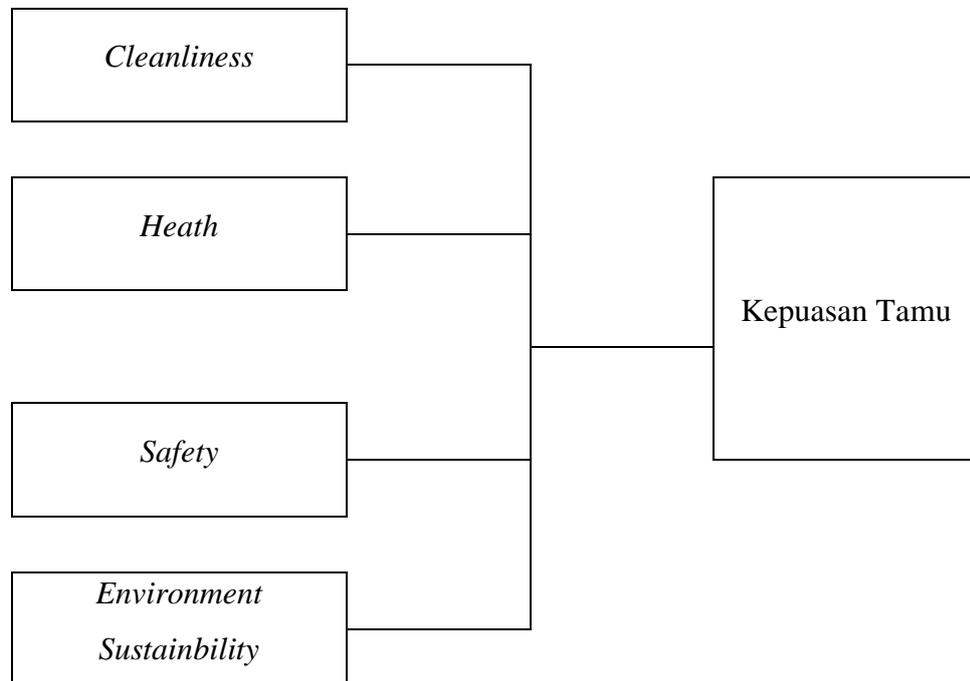
Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
					<p>2. Penciptaan kualitas tinggi dan lingkungan yang menarik bukan suatu pilihan bagi aspek yang penting bagi kualitas manajemen, tetapi merupakan pelayanan. Hotel lebih menekankan pada aspek pengalaman pelanggan melalui lingkungan yang mencerminkan tema atau budaya mereka</p> <p>3. Lingkungan fisik bisa menjadi isyarat penting bagi pelanggan untuk menentukan nilai yang mereka dapatkan dari layanan di hotel.</p>	

*Sumber: Data Kepustakaan 2021*

## 2.9 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Judul penelitian, maka secara sistematis dapat digambarkan kerangka pemikiran melalui Gambar 2.1



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
 Sumber : Data diolah 2021

## 2.10 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : *Cleanliness* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu
- H<sub>2</sub> : *Heath* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu
- H<sub>3</sub> : *Safety* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu
- H<sub>4</sub> : *Environment Sustainability* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu

H<sub>5</sub> : *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu