

# Implementasi Protokol *Cleanliness, Health and Safety* (CHS) oleh Pelaku Perjalanan Wisata di Era Pandemi Covid-19 menurut Persepsi Wisatawan

Pusparani\*, RMW Agie Pradhipta  
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

\*pusparani@stptrisakti.ac.id

## Informasi Artikel

Received: 02 Maret 2022

Accepted: 07 Maret 2022

Published: 31 Maret 2022

## Keywords:

Covid Pandemic, Cleanliness, Health and Safety Protocols

## Abstract

*The impact of the Covid-19 pandemic cause the tourism sectors lack of trust from the tourists, both foreign and domestic tourists. In order the business actors in the tourist sectors can running their economy activity needed the effort to gain confidence from tourist with give the easing of restrictions on community activities and also the opening of these destinations accompanied with cleanliness, health and safety behaviour in order do not trigger the emergence of a new wave of the Covid-19 pandemic. The government has formulated a New Normal Adaptation for the lungs of tourism actors. The guidelines for the Cleanliness, Health, Safety (CHS) protocol that have been compiled are expected to be implemented by travel agents. To see how far the implementation of the CHS protocol in the Covid-19 Pandemic era has been carried out by Travel Agents, this research is carried out. The results show that the average value of the highest CHS protocol implementation is carried out by tourists and tourist attractions, which is 92%, followed by accommodation service actors at 80%, eating/drinking service actors at 77% and the last one being transportation service actors at 70%.*

## Kata Kunci:

Pandemi Covid-19, Protokol Kebersihan, Kesehatan, Keamanan

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan protokol *cleanliness, health and safety* (CHS) yang dilakukan oleh pelaku perjalanan wisata. Penerapan protokol kesehatan ini dilakukan agar pelaku usaha di sektor pariwisata dapat kembali menjalankan roda perekonomian diperlukan upaya agar dapat meningkatkan kembali kepercayaan terhadap wisatawan. Salah upaya tersebut adalah pelonggaran pembatasan kegiatan masyarakat dan juga pembukaan destinasi dengan menerapkan prinsip bersih, sehat dan aman tersebut tidak memicu timbulnya gelombang baru Pandemi Covid-19. Hasil menunjukkan bahwa nilai rerata implementasi protokol CHS tertinggi dilakukan oleh wisatawan dan tempat obyek wisata yaitu sebesar 92%, selanjutnya disusul dengan pelaku jasa Akomodasi sebesar 80%, pelaku jasa tempat makan/minum sebesar 77% dan yang terakhir adalah pelaku jasa transportasi sebesar 70%. Berbekal panduan pelaku perjalanan wisata diharapkan telah menerapkan perjalanan wisata bersih, sehat dan aman. Untuk melihat sejauh mana pelaksanaan protokol CHS di era Covid-19 ini telah dilaksanakan oleh Pelaku Perjalanan Wisata maka penelitian ini dilakukan.

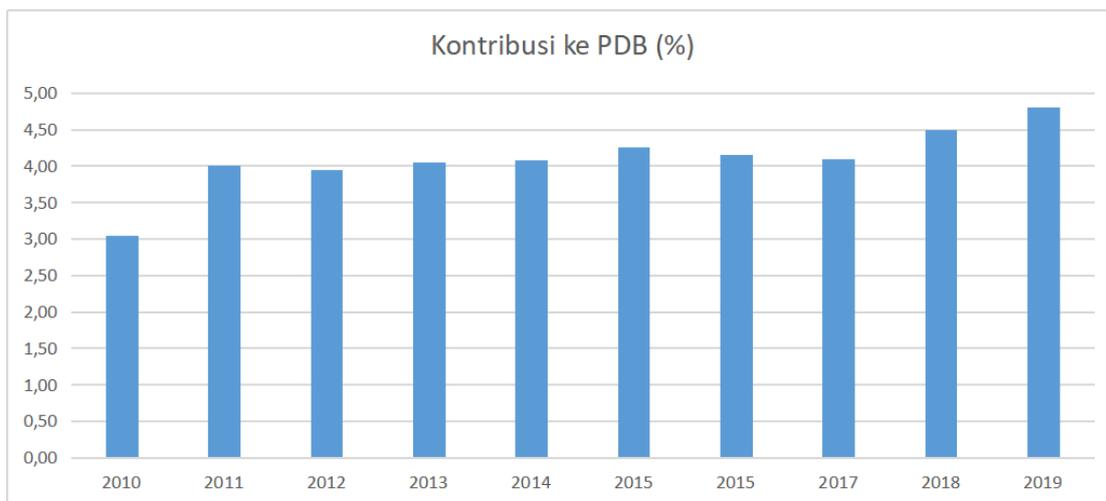
## PENDAHULUAN

Indonesia mulai terkonfirmasi kasus COVID-19 di bulan Maret tahun 2020 (Ihsannudin, 2020). Akibat wabah Covid -19 ini, sektor pariwisata mengalami dampak yang sangat serius. Kunjungan wisatawan asing mengalami penurunan sebesar 7,62 persen bila dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan asing pada bulan Desember 2019. Pada tahun 2020 total kunjungan wisatawan mancanegara ke tanah air hanya sebesar 4,02 juta kunjungan, dan jika dibandingkan dengan data kedatangan wisatawan pada tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara turun sebesar 75,03 persen (Badan Pusat Statistik, 2021).

Penurunan jumlah kunjungan wisatawan ini sebagai akibat dari adanya

penerapan kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat berskala besar (PSBB) yang kemudian berlanjut dengan PPKM, yang disertai dengan penutupan sejumlah tempat obyek wisata, penutupan akses bagi turis-turis mancanegara. Sebelum era pandemi sektor pariwisata menjadi salah satu andalan bagi penyumbang penerimaan devisa negara dan juga memberikan kontribusi besar dalam penciptaan lapangan kerja (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021). Besarnya sumbangan bidang pariwisata terhadap PDB mulai tahun 2010 sampai dengan tahun 2019 dapat dilihat dalam grafik 1 di bawah ini.

Grafik 1. Kontribusi Pariwisata Terhadap PDB Tahun 2010-2019



Sumber: Badan Pusat Statistik (2021)

Bidang pariwisata & perjalanan mampu memberikan sumbangan 30% lebih besar dalam penciptaan lapangan kerja secara langsung dibandingkan industri manufaktur otomotif, dan dua kali lipat jika dibandingkan dengan sektor perbankan (Badan Pusat Statistik, 2021). Akibat pandemi ini Indonesia mengalami penurunan tingkat kepercayaan (*lack of trust*) baik dari wisatawan asing maupun dalam negeri. Agar pelaku usaha di sektor pariwisata

dapat kembali menjalankan roda perekonomiannya perlu dilakukan upaya bersama untuk meningkatkan kepercayaan terhadap wisatawan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021). Salah upaya tersebut adalah pelanggaran pembatasan kegiatan masyarakat dan juga pembukaan destinasi dengan menerapkan prinsip bersih, sehat dan aman tersebut tidak memicu timbulnya gelombang baru

Pandemi Covid-19. (Sihombing et al, 2021).

Kemendagri telah menyusun strategi adaptasi di era pandemi dengan merumuskan Adaptasi Kenormalan Baru bagi pelaku wisata dan industri pariwisata untuk diterapkan di masa Pandemi Covid-19. Beberapa prosedur yang telah diterapkan oleh Kemendagri menuju proses pemulihan meliputi persiapan penyusunan protokol CHS, melakukan *training* CHS, melakukan simulasi protokol CHS, serta melakukan kampanye pariwisata ke seluruh dunia melalui kanal publikasi mengenai penerapan CHS dan kesiapan destinasi dan terakhir adalah penerapan protokol di destinasi (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Seluruh pelaku terkait dengan sektor pariwisata diharapkan dapat melakukan adaptasi dengan kondisi pandemi Covid-19 dengan mengacu pada protokol *clean*, *health* dan *safety* ini, serta mengimplementasikan langkah-langkah adaptasi tersebut, agar upaya pemulihan sektor pariwisata dapat berjalan sebagaimana mestinya (Hidayat & Haryono, 2021).

Sebagai suatu sistem yang terintegrasi, pariwisata dapat dilihat dari sisi permintaan (*supply*) dan pasokan (*demand*). Wisatawan merupakan sisi permintaan, sedangkan sisi pasokan (*demand*) terdiri dari transportasi, atraksi dan kegiatan wisata, fasilitas wisata, jasa dan infrastruktur terkait, serta informasi dan promosi (Richardy, 2014).

Perjalanan wisata merupakan suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan berbagai unsur mulai dari wisatawan, pelaku transportasi, tempat makan dan minum, tempat akomodasi dan juga tempat obyek wisata, sehingga perjalanan wisata dapat dipandang sebagai suatu konsep *supply* and *demand*. Sebagai suatu sistem *supply* and *demand* maka hukum *supply* and *demand* akan berlaku bilamana jika terdapat perubahan pada sisi *supply* tentu hal ini akan mempengaruhi sisi *demand*

nya, demikian juga sebaliknya (Barliansah, 2019).

Para pelaku penyedia jasa pariwisata yang berada pada posisi *supply* harus sudah mulai bisa melakukan adaptasi dan mempersiapkan diri dengan kondisi pasca pandemi yang ada, melalui penguatan standar kebersihan, kesehatan dan keamanan (Aprilia et al, 2021). Jika standard protokol kesehatan telah dilakukan dengan baik terutama oleh para pelaku yang berkaitan dengan perjalanan menuju tempat obyek wisata, maka kepercayaan wisatawan baik mancanegara maupun lokal diharapkan nantinya akan tumbuh, dan pada akhirnya akan dapat menaikkan jumlah kunjungan wisatawan. Untuk mengetahui sejauh mana protokol CHS ini telah dijalankan oleh pelaku perjalanan wisata, maka penelitian ini dilakukan.

Penelitian ini berlokasi di destinasi wisata Kepulauan Seribu, masalah yang ada dalam penelitian ini adalah apakah semua pelaku perjalanan wisata di Kepulauan Seribu dengan sepenuh hati menerapkan protokol *cleanliness*, *health* and *safety* (CHS) agar kegiatan sektor pariwisata dapat kembali menjalankan roda perekonomian diperlukan upaya agar dapat meningkatkan kembali kepercayaan terhadap industri pariwisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan protokol CHS yang dilakukan oleh pelaku perjalanan wisata

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kontribusi Sektor Pariwisata

Pariwisata didefinisikan sebagai kegiatan dimana seorang melakukan perjalanan dari tempat tinggalnya ke suatu tempat atau wilayah lain untuk sementara waktu atau durasi waktu tertentu saja dengan tujuan untuk bersenang-senang. Pariwisata bersifat kompleks, multisektoral, dan terdiri dari aktivitas yang terfragmentasi dan melibatkan sektor lain (Soedarso et al, 2014).

Kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada tahun 2014 mencapai 9 %

atau sebesar Rp 946,09 triliun, dan penerimaan devisa dari sektor pariwisata mencapai Rp 120 triliun serta kontribusi terhadap kesempatan kerja sebesar 11 juta orang (Prakoso & Lima, 2019).

Besarnya kontribusi sektor pariwisata dalam pembangunan perekonomian berupa penyerapan tenaga kerja dan penerimaan devisa, diyakini mampu mempercepat pengembangan usaha dan pengembangan wilayah. Atas dasar hal tersebut pariwisata sangat perlu untuk mendapatkan perhatian agar mampu mendorong kegiatan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu indikator untuk mengukur kontribusi sektor pariwisata dalam pembangunan perekonomian adalah dengan melihat jumlah kunjungan wisatawan baik wisatawan dalam negeri meliputi warga negara Indonesia dan para *expatriate* yang bekerja di Indonesia maupun wisatawan yang masuk ke Indonesia (*inbound*) (Akuino, 2013).

### **Pandemi Covid-19**

Akibat pandemi Covid 19, pada tahun 2020 total kunjungan wisatawan yang berasal dari luar negeri (*inbound*) ke tanah air hanya sebesar 4,02 juta kunjungan. Apabila dibandingkan dengan kunjungan wisatawan pada tahun 2019, jumlah wisatawan *inbound* turun sebesar 75,03 persen. Penurunan jumlah kunjungan yang signifikan tersebut sangat berpengaruh pada kondisi perekonomian. Menurut BPS (2020) pandemi Covid 19 sebanyak 13 juta pekerja dari sektor pariwisata kehilangan pekerjaan dan 32,5 juta pekerja diluar sektor pariwisata kehilangan pekerjaan (Badan Pusat Statistik, 2021).

Pandemi Covid 19 adalah merupakan salah satu faktor yang mampu menggeser perubahan tingkat ekspektasi atau harapan dari wisatawan (*demand*) terhadap perubahan kondisi yang tidak sesuai dengan harapan yaitu rasa tidak aman dan nyaman dalam melakukan perjalanan wisata pada era Pandemi Covid 19 (Wulung et al, 2021).

Pendekatan ini sangat mendasar, karena pada hakekatnya tujuan akhir dari suatu perjalanan wisata tidak lain adalah rasa kepuasan yang diperoleh oleh wisatawan. Jika rasa tersebut timbul maka akan memberikan dampak kunjungan berulang sehingga pemulihan ekonomi juga akan bangkit. Dengan memperhatikan dan mendasarkan pada kebutuhan yang diinginkan oleh permintaan pengunjung yaitu keamanan dan kenyamanan, maka penyesuaian harus dilakukan oleh pihak *supplier* dengan melakukan adaptasi protokol CHS sehingga akan terbentuk keseimbangan dimana kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh pengunjung dapat dipenuhi oleh jasa penyedia layanan. Penyesuaian kebutuhan yang merupakan titik temu antara pemasok dan pemakai akan berdampak pada kepuasan pengunjung yang pada akhirnya mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisata (Arlinda, 2021).

### **Dampak Covid 19**

Pemberlakuan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB mengakibatkan sektor pariwisata mengalami kerugian hingga Rp10 triliun. Kebijakan ini juga menyebabkan adanya penurunan yang signifikan terhadap jumlah kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Kondisi penyebaran Covid 19 yang semakin tidak terkendali, menyebabkan beberapa negara mengeluarkan *travel warning* bagi warganya untuk tidak bepergian ke Indonesia (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Kondisi demikian tentu saja menuntut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk mengambil langkah untuk memulihkan sektor pariwisata dengan tetap berfokus pada pemulihan kesehatan, agar sektor pariwisata dapat mendapatkan kembali citra positif dari wisatawan. Langkah yang ditempuh adalah menciptakan kondisi yang aman dan nyaman serta kondusif bagi para wisatawan yang akan masuk ke Indonesia. Langkah

tersebut diantaranya adalah penerapan strategi adaptasi dimana semua pihak harus melakukan adaptasi dengan kondisi pandemi Covid-19, dengan menerapkan protokol CHS (*Cleanliness, Health, Safety*) (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Adapun langkah adaptasi tersebut diantaranya adalah adanya pemberlakuan surat keterangan negatif Covid-19 untuk wisatawan, pembatasan jumlah wisatawan sebanyak maksimal 50 persen dari kapasitas obyek wisata, pembatasan jam operasional hanya sampai jam 19.00 WIB, melakukan skrining persyaratan dokumen kesehatan, melakukan pembatasan jumlah pengunjung restoran maksimal 25 persen dan mendorong calon wisatawan melakukan reservasi online sebelum berkunjung. Upaya pemulihan pariwisata dan ekonomi kreatif perlu ditunjang oleh berbagai pihak, agar dapat berjalan dengan baik (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

**Protokol CHS**

Pandemi Covid-19 memberikan peningkatan kesadaran wisatawan terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Perilaku dan permintaan wisatawan di masa Pandemi Covid-19 sangat dipengaruhi oleh kondisi terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan destinasi tersebut (Hidayat & Haryono, 2021). Destinasi wisata harus mulai

mempersiapkan diri terhadap produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan agar dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan (Wulung et al, 2021).

Untuk menjawab perubahan tuntutan terkait produk dan layanan yang bersih, sehat, aman maka Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah menerbitkan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan. Panduan praktis ini berisi acuan bagi industri pariwisata dalam rangka melaksanakan protokol kesehatan bagi masyarakat produktif untuk pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19. Panduan CHS ini ditujukan untuk semua stakeholder di sektor pariwisata baik pengusaha atau pengelola, karyawan agar pada masa pandemi Covid-19 ini dapat memberikan produk dan layanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan tamu (Sugeng et al, 2020).

Berikut adalah langkah-langkah adaptasi yang harus dilakukan oleh pelaku perjalanan wisata dalam era pandemi. Tabel 1 ini merupakan rangkuman dari panduan CHSE yang diterbitkan oleh Kemenparekraf.

Tabel 1. Langkah Adaptasi CHS oleh Pelaku Perjalanan Wisata

Pelaku Perjalanan Wisata	Adaptasi Layanan	Langkah Pelaksanaan
Wisatawan	Cleanliness	Cuci tangan / penggunaan hand sanitizer
		Membersihkan barang bawaan dengan disinfektan
		Menghindari menyentuh area wajah
	Health	Penggunaan masker
		Pemeriksaan / test bebas covid
		Memastikan diri dalam kondisi sehat
Safety	Reservasi secara online	
	Menjaga jarak	
Penyedia Jasa Transportasi	Cleanliness	Penyediaan hand sanitizer
	Health	Check suhu penumpang
	Safety	Penggunaan masker selama perjalanan
		Pengaturan tempat duduk

Pelaku Perjalanan Wisata	Adaptasi Layanan	Langkah Pelaksanaan
Penyedia Jasa Akomodasi	Cleanliness	Persyaratan surat bebas covid
		Pembatasan kapasitas penumpang
		Penyediaan fasilitas cuci tangan
	Health	Barang publik di pintu masuk area hotel dibersihkan dengan disinfektan
		Check suhu tubuh
		Penggunaan masker
	Safety	Pemasangan imbauan prokes 3M
		Penerapan jaga jarak
		Pembatasan jumlah pengguna lift
Penyedia Jasa Makanan & Minuman	Cleanliness	Penggunaan sistem cashless pada saat transaksi pembayaran
		Mencuci tangan dengan sabun/menggunakan hand sanitizer
		Pembersihan meja makan dengan disinfektan
	Health	Membungkus peralatan makan
		Penggunaan masker dan sarung tangan oleh petugas pelayan stall makanan
		Penggantian sarung tangan setelah menyentuh benda selain makanan
	Safety	Tidak menerapkan sistem prasmanan
		Pengaturan jaga jarak / antrian
		Pengaturan tempat makan
		Rekayasa pemasangan partisi antartamu diatas meja makan
		Pemasangan imbauan prokes 3M
		Pengaturan antrian saat pembayaran di kasir
Penyedia Jasa Objek Wisata	Cleanliness	Rekayasa partisi pembatas untuk pengunjung dan kasir
		Penyediaan fasilitas cuci tangan
		Penyediaan fasilitas toilet dan air bersih
	Health	Jumlah fasilitas cuci tangan yang memadai
		Penggunaan masker
		Penerapan jaga jarak
	Safety	Kebersihan tangan
		Pembatasan jumlah pengunjung
		Pengaturan jam operasional
		Pengaturan antrian
		Penggunaan ruang terbuka
		Pembayaran non tunai

(Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021)

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dirancang sebagai suatu studi analisis diskriptif dalam rangka untuk melihat sejauh mana pelaku perjalanan wisata mulai dari wisatawan, pelaku transportasi, tempat akomodasi, tempat makan dan minum serta tempat obyek wisata telah menerapkan protokol *cleanliness, health and safety* (CHS).

Penelitian ini dilaksanakan di rentang waktu bulan Januari 2022 sampai dengan Februari 2022 yang berlokasi di

Kepulauan Seribu, Jakarta. Objek penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata di Kepulauan Seribu, selama masa Pandemi Covid-19.

Jumlah sampelnya adalah 87 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang diajukan kepada responden. Kuesioner dibangun berdasarkan variabel yang disusun berdasarkan Panduan

Protokol CHS yang disusun oleh Kemenparekraf.

Teknik pengambilan data menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria khusus yaitu pernah melakukan perjalanan wisata di era pandemi untuk menjawab pertanyaan yang dibangun berdasarkan standar kriteria yang ada pada protokol *cleanliness, health and safety* yang diterbitkan oleh Kemenparekraf.

Pertanyaan merupakan pertanyaan tertutup yang mana responden diberikan dua pilihan untuk menjawab ya dan tidak. Bobot setiap pertanyaan adalah sama, sehingga untuk menghitung nilai persentase

implementasi rerata masing-masing indikator sama dengan jumlah dari nilai persentase dari pertanyaan dibagi dengan jumlah pertanyaan yang ada, hal yang sama juga berlaku untuk rerata variabel

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil jawaban 87 responden yang menjawab kuesioner, jika data dipilahkan berdasarkan jenis transportasi yang digunakan oleh wisatawan, wisatawan yang menggunakan transportasi umum hanya sebesar 37,2% dan sisanya sebanyak 62,8% menggunakan kendaraan pribadi. Rekapitulasi Hasil Tabulasi Data Berdasarkan 5 Pelaku Perjalanan Wisata tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Tabulasi Data Berdasarkan Variabel Pelaku Perjalanan Wisata

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ya	Tidak
Wisatawan	<i>Cleanliness</i>	Cuci tangan/penggunaan hand sanitizer	100%	0%
		<i>Health</i>	Penggunaan masker	85%
	<i>Safety</i>	Pemeriksaan/test bebas covid	70%	30%
		Penggunaan aplikasi peduli lindungi	100%	0%
Penyedia Jasa Transportasi	<i>Cleanliness</i>	Penyediaan hand sanitizer	52%	48%
		<i>Health</i>	Check suhu penumpang	79%
	<i>Safety</i>	Penggunaan masker selama perjalanan	97%	3%
		Pengaturan tempat duduk	64%	36%
		Persyaratan surat bebas covid	74%	26%
		Pembatasan kapasitas penumpang	72%	28%
Penyedia Jasa Akomodasi	<i>Cleanliness</i>	Penyediaan fasilitas cuci tangan	92%	8%
		<i>Health</i>	Check suhu tubuh	72%
	<i>Safety</i>	Wajib menggunakan masker	77%	23%
		Pemasangan imbauan prokes 3 M	65%	35%
		Penerapan jaga jarak	68%	32%
		Pembatasan jumlah pengguna lift	84%	16%
		Penggunaan sistem cashless pada saat transaksi pembayaran	77%	23%
Penyedia Jasa Makanan & Minuman	<i>Cleanliness</i>	Wajib cuci tangan dengan sabun/menggunakan hand sanitizer	78%	22%
		Pembersihan barang bawaan tamu dengan disinfektan	52%	48%
		Pembersihan meja bekas makan tamu dengan disinfektan	83%	17%
	<i>Health</i>	Penyediaan fasilitas cuci tangan	97%	3%
		Membungkus peralatan makan	59%	41%
		Penggunaan masker dan sarung tangan oleh petugas pelayan stall makanan	94%	6%
		Penggantian sarung tangan setelah menyentuh benda selain makanan	59%	41%
		Tidak menerapkan sistem prasmanan	76%	24%
	<i>Safety</i>	Penerapan jaga jarak / antrian	80%	20%
		Pengaturan tempat makan	85%	15%
		Rekayasa pemasangan partisi antartamu	82%	18%

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ya	Tidak
		diatas meja makan		
		Jaga jarak karyawan restoran dengan tamu	72%	28%
		Pemasangan imbauan prokes 3M	94%	6%
		Pengaturan antrian saat pembayaran di kasir	82%	18%
		Rekayasa partisi pembatas untuk pengunjung dan kasir	81%	19%
Penyedia Jasa Objek Wisata	Cleanliness	Penyediaan fasilitas cuci tangan	96%	4%
		Penyediaan fasilitas toilet dan air bersih	96%	4%
		Jumlah fasilitas cuci tangan yang memadai	96%	4%
	Health	Penggunaan masker	91%	9%
		Pemeriksaan suhu tubuh	94%	6%
		Penerapan jaga jarak	91%	9%
		Kebersihan tangan	91%	9%
	Safety	Petugas cek suhu tubuh memakai masker	85%	15%
		Larangan masuk bagi pengunjung yang tidak memakai masker	93%	7%
		Pembatasan jumlah pengunjung	86%	14%
		Pengaturan jam operasional	95%	5%
		Pengaturan antrian	90%	10%
		Penggunaan ruang terbuka	94%	6%
		Pembayaran non tunai	77%	23%

Tabel 3. Nilai Rerata Implementasi Protokol CHS Berdasarkan Pelaku Perjalan Wisata

Variabel	Indikator	Ya	Tidak
Wisatawan	Cleanliness	100%	0%
	Health	77%	23%
	Safety	100%	0%
Penyedia Jasa Transportasi	Cleanliness	52%	48%
	Health	88%	12%
	Safety	70%	30%
Penyedia Jasa Akomodasi	Cleanliness	92%	8%
	Health	71%	29%
	Safety	76%	24%
Penyedia Jasa Makan/Minum	Cleanliness	74%	26%
	Health	76%	24%
	Safety	82%	18%
Penyedia Jasa Obyek Wisata	Cleanliness	96%	4%
	Health	91%	9%
	Safety	88%	12%

Tabel 4. Nilai Rerata Gabungan Implementasi Protokol CHS dari Masing Masing Pelaku Perjalanan Wisata

Variabel	Ya	Tidak
Wisatawan	92%	8%
Penyedia Jasa Transportasi	70%	30%
Penyedia Jasa Akomodasi	80%	20%
Penyedia Jasa Makan/Minum	77%	23%
Penyedia Jasa Obyek Wisata	92%	8%

Tabel 5. Nilai Rerata Implementasi Indikator CHS dari Gabungan Variabel Pelaku Perjalanan Wisata

Indikator	Ya	Tidak
Cleanliness	83%	17%
Health	81%	19%
Safety	83%	17%

COVID-19 merupakan penyakit menular yang sangat berbahaya dan penyebarannya sangat cepat. Penyebaran Covid yang sangat cepat membawa dampak yang sangat besar terhadap semua sektor tidak terkecuali sektor pariwisata. Tutupnya sejumlah tempat wisata, tempat belanja, dan tempat hiburan selama pemberlakuan kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) menyebabkan penurunan jumlah kunjungan wisatawan karena khawatir terjadi penyebaran Covid-19 di daerah wisata (Pradana & Mahendra, 2021).

Akibat pandemi ini Indonesia mengalami penurunan tingkat kepercayaan dari wisatawan baik wisatawan luar maupun lokal. Agar pelaku usaha di sektor pariwisata dapat kembali menjalankan roda perekonomiannya perlu dilakukan upaya bersama untuk meningkatkan kepercayaan terhadap wisatawan (Pambudi et al, 2020).

Dalam upaya untuk mengatasi wabah Pandemi Covid-19 dan pemulihan sektor ekonomi berbagai kebijakan telah diambil oleh Pemerintah, seperti melakukan vaksinasi dan juga melakukan pelonggaran pembatasan kegiatan masyarakat yang juga disertai dengan pembukaan sejumlah obyek wisata. Langkah kebijakan ini diambil dengan tujuan agar memicu pergerakan masyarakat dan perekonomian kembali pulih (Laporan Perekonomian Indonesia, 2020). Namun kebijakan pelonggaran pembatasan kegiatan masyarakat dan juga pembukaan destinasi tersebut tidak memicu timbulnya gelombang baru Pandemi Covid-19, maka semua unsur pelaku pariwisata harus bisa mengimplementasikan Adaptasi

Kenormalan Baru yang telah disusun oleh Kemenparekraf yang berisi langkah langkah adaptasi agar supaya pemulihan sektor pariwisata berjalan namun dengan tetap berfokus pada pemulihan kesehatan, sehingga kebijakan yang disusun tidak menimbulkan adanya kluster baru penyebaran Covid-19.

Upaya pemulihan sektor pariwisata perlu ditunjang oleh berbagai pihak, agar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Jasa pariwisata pada dasarnya merupakan jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Jasa dan layanan yang ditawarkan tidak berwujud dan hanya bisa dirasakan oleh pihak penerima layanan tersebut. Pada masa pandemi Covid-19 aspek kebersihan, kesehatan dan keamanan merupakan aspek yang sangat penting bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan wisatawan untuk mendapatkan rasa yang aman dalam melakukan perjalanan wisata akan terwujud jika ada kerjasama semua pelaku perjalanan wisata terutama dalam melaksanakan protokol CHS seperti yang telah ditetapkan oleh Kemenkraf. Semakin bagus penerapan adaptasi protokol CHS dari masing masing pelaku perjalanan wisata akan dapat meningkatkan rasa percaya bahwa dalam melakukan perjalanan wisata akan terhindar dari penularan Covid-19, maka akan semakin banyak kunjungan yang akan terjadi.

Berdasarkan hasil survey, secara statistik data menunjukkan bahwa Nilai rerata implementasi protokol CHS tertinggi dilakukan oleh Wisatawan dan Tempat Obyek Wisata yaitu sebesar 92%, selanjutnya pelaku jasa Akomodasi sebesar 80%, pelaku jasa tempat makan/minum sebesar 77% dan yang

terakhir adalah pelaku jasa Transportasi sebesar 70%. Jika digolongkan berdasarkan indikator CHS, maka data menunjukkan bahwa indikator *cleanliness* dan *safety* implementasinya mencapai 83%, sementara untuk *health* dan nilainya sebesar 81%. Penerapan protokol kesehatan berbasis CHS pada era new normal pada wisatawan di Kepulauan Seribu di telah berjalan dengan baik sehingga wisatawan tersebut tidak hanya layak berwisata ke Kepulauan Seribu tetapi dapat berkunjung untuk berwisata di destinasi wisata lainnya karena dengan disiplin dapat menerapkan CHS kepada diri sendiri. Penelitian ini sejalan dengan Palupiningtyas & Yulianto (2021) dan Lumanauw & Gupta (2021) menunjukkan pengelola destinasi dan wisatawan harus berintegrasi untuk menjadikan destinasi wisata berkualitas dengan penerapan protokol kesehatan CHS untuk menjamin keselamatan industry wisata dan sesuai dengan standar global.

Hal yang menarik dari survey ini adalah rendahnya implementasi protokol CHS oleh pelaku penyedia jasa transportasi, hal ini juga dibarengi dengan jawaban dari responden yang menggunakan moda transportasi umum hanya sebesar 37,2%. Keengganan dari wisatawan menggunakan transportasi umum dapat dipahami karena dalam masa pandemi ini kemungkinan resiko tertular penyakit covid 19 masih tinggi, apabila protokol kesehatan seperti 3 M (mencuci tangan, menjaga jarak dan menghindari kerumunan) tidak dilaksanakan dengan ketat. Tingginya nilai rerata implementasi protokol CHS yang dilaksanakan oleh wisatawan dan tempat obyek wisata dapat dimaknai bahwa tingginya kesadaran masyarakat terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan semakin meningkat. Kunci dari pemulihan sektor ekonomi adalah diawali dengan pemulihan sektor kesehatan, hal ini seperti yang didengungkan dengan semboyan

kesehatan pulih ekonomi bangkit (Akbar, 2021).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pandemi COVID-19 telah membuat terpuruk hampir semua sektor, tidak terkecuali sektor pariwisata. Langkah adaptasi terhadap kondisi pandemi Covid-19, harus diterapkan oleh semua pihak agar penyebaran Covid-19 tidak terus berlangsung dan kegiatan ekonomi juga bisa berlangsung. Penerapan protokol CHS atau *cleanliness* (kebersihan), *health* (kesehatan), *safety* (keamanan) yang baik oleh pelaku perjalanan wisata, membuat tingkat kepercayaan (*gain confidence*) dari wisatawan akan meningkat. Hal ini penting karena wisatawan merupakan faktor penting dalam upaya pemulihan sektor pariwisata. Meningkatnya tingkat kepercayaan dari wisatawan akan berimbas naiknya jumlah kunjungan wisatawan dan kunjungan wisatawan yang meningkat pada ujungnya akan mampu menggerakkan sektor ekonomi.

### Saran

Agar pemulihan sektor pariwisata cepat berjalan, Kemenparekraf sebagai pihak yang menaungi pariwisata sektor tersebut diharapkan agar dapat melakukan pemantauan yang lebih intens terhadap implementasi penerapan protokol CHS. Masih rendahnya penyedia jasa transportasi dalam menerapkan protokol CHS disarankan agar Kemenparekraf dapat berkoordinasi dengan Kemenhub agar penyedia jasa transportasi didorong untuk dapat mengimplementasikan protokol CHS dengan lebih ketat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, I. (2021). Vaksinasi Covid 19 Ddan Kebijakan Negara: Perspektif Ekonomi Politik. *Jurnal Academia Praja*, 4(1): 244-254.
- Akuino, C. (2013). Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata

- (Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran) di Kota Batu. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 11(2): 153-167.
- Arlinda, F. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri Di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif. *JPTN: Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 9(3):1404-1416.
- Aprilia, L. R., Marini, S., & Yahya, A. I (2021). Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu di Hotel. *Jurnal Kepariwisata*, 5(2): 1-7.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulan Desember 2020. Diakses Pada 1 Desember 2021, dari <http://www.bps.go.id>.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Kontribusi Pariwisata Terhadap PDB Tahun 2010-2019, dari <http://www.bps.go.id>.
- Barliansah, B. (2019). Analisis Rantai Pasok Pariwisata (Tourism Supply Chain) Dengan Pendekatan Fuzzy Logic Di Kota Bandung. *Indept*, 8(3): 12-22.
- Hidayat, C., & Haryono, J. (2021). Analisa Korelasi Protokol Kesehatan Covid 19 Terhadap Keputusan Pembelian di Kedai Kopi Kiko, Jakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 26(3): 243-251.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2020. Diakses Pada 1 Januari 2022, dari <https://kemenparekraf.go.id>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). Strategi Industri Akomodasi Wisata Saat Pandemi. Diakses Pada 1 Januari 2022, dari <https://kemenparekraf.go.id>.
- Lumanauw, N., & Gupta, G. B. W. (2021). Implementasi Protokol CHSE Daya Tarik Wisata Di Desa Wisata Bongan. *Jurnal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 4(2): 195-210.
- Laporan Perekonomian Indonesia. (2020). *Bersinergi Membangun Optimisme Pemulihan Ekonomi*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Palupiningtyas, D., & Yulianto, H. (2021). Peningkatan Kemampuan Penerapan CHSE Bagi Pengelola Homestay. *JMM: Jurnal Masyarakat Mandiri*, 5(2): 539-547.
- Pambudi, A. S., Masteriarsa, M. F., Wibowo, A. D. C., Amaliyah, I., & Ardana, A. K. *Majalah Media Perencana*, 1(1): 1-21.
- Pradana, M. I. W., & Mahendra, G. K. (2021). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata di Objek Wisata Goa Pindul Kabupaten Gunungkidul. *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 3(2): 73-85.
- Prakoso, A. A., & Lima, Y. A. D. (2019). Strategi Pengembangan Pariwisata Kreatif Berbasis Masyarakat (Community-based Creative Tourism) di Bintan. *Journal of Tourism and Creativity*, 3(2): 101-114.
- Richardy, M. A. (2014). Analisis Kesesuaian Permintaan (Demand) Wisatawan dan Penawaran (Supply) Obyek Wisata Pantai Walengkabola. *Teknik PWK*, 3(3): 519-531.
- Siombing, B., Mutiarin, D., & Damanik, J. (2021). Analisis Faktor Pembentuk Persepsi Risiko Wisatawan Melalui Twitter terhadap Perubahan Kebijakan Pariwisata Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal*

- Ilmiah Pariwisata*, 26(3): 243-251.
- Soedarso., Nurif, M., & Windiani. (2014). Potensi dan Kendala Pengembangan Pariwisata Berbasis Kekayaan Alam Dengan Pendekatan Marketing Places (Studi Kasus Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Bojonegoro). *Jurnal Sosial Humaniora*, 7(2):136-149.
- Sugeng, W., Kuku, P., Dhanny, P., Elia, Y., Ogi, P., & Rizqi, A. (2020). Penerapan Protokol Kesehatan COVID-19 di Era New Normal Pada Kampung Tangguh Desa Karangdoro, Terminal Jajag, dan RTH Maron Genteng, Kabupaten Banyuwangi. *Multidisciplinary Journal*, 3(1): 25-33.
- Wulung, S. R. P., Latifah, A. I., Saidah, A. F., Ningtias, A. S., & Yasyfa, F. (2021). Dampak Covid-19 pada Destinasi Pariwisata Prioritas Bromo Tengger Semeru *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 26(2): 123-132.