

# Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Environment) terhadap Objek Wisata sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan

Viona Amelia<sup>1</sup>, Danang Prasetyo<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia

## ARTICLE INFO

Article history:

Received 4 July 2022

Received in revised form

6 July 2022

Accepted 12 July 2022

Available online 04 August 2022

Kata Kunci:

Sertifikasi CHSE

Hak Wisatawan

Pariwisata Berkelanjutan

## ABSTRAK

Hak wisatawan merupakan sebuah nilai mutlak yang harus dipenuhi sebagai bentuk kewajiban pengelola wisata agar kepuasan wisatawan dapat dicapai. Sebagai strategi pemenuhan hak wisatawan tersebut, maka Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mencanangkan program sertifikasi CHSE (*cleanliness, health, safety, environment sustainability*) sebagai bentuk jaminan kesehatan, keamanan, kebersihan serta keberlanjutan lingkungan. Program tersebut didesain agar setiap lini pariwisata memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan kondisi persiapan normalisasi pasca pandemi Covid-19. Maka penelitian studi literatur ini dilakukan untuk memberikan ulasan tentang penelitian-penelitian yang bertema tentang penerapan program sertifikasi CHSE khususnya pada sejumlah objek daya tarik wisata di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur yang bersumber dari artikel-artikel ilmiah yang diperoleh dari mesin pencarian *google* dan *google scholar*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada artikel-artikel terkait disebutkan penerapan program sertifikasi CHSE telah dilaksanakan sesuai dengan standar. Adapun pemenuhan aspek kesehatan, kebersihan dan keamanan lingkungan cukup mempengaruhi kepuasan wisatawan selama melakukan kegiatan wisata, namun penerapan program CHSE ini, bukanlah strategi pamungkas untuk mengembalikan kepercayaan dan meningkatkan kepuasan wisatawan. Perlu sinergi dari berbagai sisi, yakni standar protokol kesehatan, pelayanan yang prima, serta daya tarik dan fasilitas wisata yang memadai.

## ABSTRACT

*Tourist rights are an absolute value that must be fulfilled as a form of tourism manager's obligation so that tourist satisfaction can be achieved. As a strategy to fulfill the rights of tourists, the Ministry of Tourism and Creative Economy has launched a CHSE (cleanliness, health, safety, environment sustainability) certification program as a form of guaranteeing health, security, cleanliness and environmental sustainability. The program is designed so that each line of tourism meets service standards in accordance with the conditions of preparation for normalization after the Covid-19 pandemic. So this literature study was conducted to provide a review of studies with the theme of implementing the CHSE certification program, especially in a number of tourist attractions in Indonesia. The research method used is a study of literature sourced from scientific articles obtained from the Google search engine and Google Scholar. The results of the study indicate that in related articles it is stated that the implementation of the CHSE certification program has been carried out in accordance with the standard. As for the fulfillment of aspects of health, cleanliness and environmental safety, it is enough to influence tourist satisfaction during tourism activities, but the implementation of this CHSE program is not the ultimate strategy to restore trust and increase tourist satisfaction. Synergy is needed from various sides, namely health protocol standards, excellent service, as well as attractions and adequate tourist facilities.*

Keywords: CHSE Certification, Tourist Rights, Sustainable Tourism

## Pendahuluan

Pandemi Covid-19 menjadi sebuah keterpurukan pada hampir seluruh lini industri, terutama transportasi, *tour and travel*, depo hingga sektor penyedia jasa akomodasi serta industri makanan dan minuman. Situasi pandemi ini juga turut mengganggu rantai pasokan dalam negeri hingga secara global, sektor moneter, serta turunnya permintaan konsumen salah satunya adalah perjalanan dan pariwisata (Anggarini, 2021). Bencana global ini menjadi momen titik balik pada usaha pariwisata khususnya,

<sup>1</sup> Corresponding author.

E-mail: [vionaamelia@stipram.ac.id](mailto:vionaamelia@stipram.ac.id), [danangprasetyo@stipram.ac.id](mailto:danangprasetyo@stipram.ac.id)

ketergantungan sektor pariwisata terhadap kunjungan wisatawan menjadikan sektor ini mati suri selama kurang lebih dua tahun. Data wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia, yang menunjukkan tren penurunan jumlah wisatawan sejak Februari 2020 dan kemerosotan paling signifikan terjadi pada bulan April 2020 (Kemenparekraf, 2021b), yang mana pada rentang waktu tersebut jumlah kunjungan wisatawan hanya sebesar 158 ribu. Penurunan jumlah wisatawan juga disebabkan oleh berlakunya kebijakan pemerintah yang diundangkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar. Kebijakan ini diambil sebagai tindakan percepatan penanganan preventif penyebaran virus Covid-19.

Kebijakan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) meliputi pengetatan aturan penerbangan, pembatasan aktivitas masyarakat, hingga pemberlakuan penutupan kondisional pada seluruh objek wisata, hotel, maupun restoran (Wahyuni, 2021). Dampak kebijakan tersebut mengakibatkan sejumlah usaha pariwisata mengalami kolaps. Berdasarkan data yang dirilis oleh BPS bulan April 2021 menunjukkan bahwa Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berdasarkan klasifikasi bintang di Indonesia pada bulan April 2021 mencapai rata-rata 34,63 % atau mengalami peningkatan sebesar 21,96 poin jika dibanding bulan April tahun sebelumnya, yakni tercatat 12,67 %. Penurunan tingkat hunian kamar menjadi semakin merosot dibandingkan dengan bulan Maret 2021, tercatat bahwa TPK pada bulan April 2021 mengalami penurunan sebesar 1,44 poin. Adapun durasi lama tinggal atau *length of stay* tamu menginap baik mancanegara maupun domestik pada klasifikasi hotel berbintang selama bulan April 2021 tercatat hanya sebesar 1,72 hari, yang artinya terjadi penurunan sebesar 0,21 poin jika dibandingkan dengan penghitungan durasi lama tinggal wisatawan pada bulan April 2020.

Kondisi yang semakin memburuk disebabkan oleh penyebaran Covid-19 memunculkan dampak pada aspek sosial dan ekonomi secara menyeluruh di Indonesia. Dengan demikian upaya pemulihan menjadi salah satu strategi dalam rangka merevitalisasi kondisi khususnya sektor pariwisata. Kemenparekraf (2021) memberikan pernyataan bahwa terdapat tiga fase atau tahap penyelamatan sektor pariwisata, yakni tanggap darurat, pemulihan dan normalisasi. Saat ini, Indonesia telah menjalani fase pemulihan dan menuju pada normalisasi, adapun persiapan fase normalisasi adalah persiapan destinasi dengan protokol CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment*), meningkatkan minat pasar, hingga diskon untuk paket wisata dan MICE. Protokol CHSE menjadi salah satu terobosan dari Kemenparekraf yang bertujuan untuk memberikan sertifikasi kepada usaha jasa pariwisata, daerah tujuan pariwisata, serta produk pariwisata lainnya sebagai bentuk perlindungan sekaligus jaminan bagi wisatawan terutama pada pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan serta keberlanjutan lingkungan.

Sosialisasi penerapan CHSE pada sektor pariwisata juga seharusnya ditambah dengan informasi secara detail bagi wisatawan berkaitan dengan hak wisatawan sebagai konsumen atau pengguna jasa pariwisata hingga prosedur penanganan jika terjadi kasus gejala Covid-19. Perlindungan terhadap wisatawan menjadi salah satu bagian penting dalam pengalaman berwisata. Apabila suatu negara tujuan wisata (destinasi) tidak mampu memberikan jaminan keselamatan dan pelayanan serta rasa aman maka akan berakibat pada penurunan tingkat kepercayaan calon wisatawan pada destinasi tersebut. Sehingga untuk mendukung dan menjamin kemajuan serta keberlanjutan kepariwisataan nasional pasca pandemi Covid-19 maka diperlukan pemenuhan hak wisatawan sebagai konsumen pariwisata yang diberikan melalui sertifikasi CHSE pada industri-industri pariwisata. Berdasarkan sejumlah alasan tersebut, maka pertanyaan penelitian yang muncul adalah bagaimana implementasi program sertifikasi CHSE di Indonesia sebagai wujud pemenuhan hak wisatawan?

## Metode

---

Penelitian ini menggunakan model kajian literatur (*literature review*) atau juga dikenal dengan penelitian kepustakaan (*library research*) (Zed, 2014) (Mardiyantoro, 2022), yakni penelitian yang meninjau secara kritis gagasan, pengetahuan maupun temuan yang terdapat pada sumber-sumber literatur berorientasi akademik (*academic-oriented literature*) (Cooper et al., 2018). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap artikel-artikel penelitian yang bertema tentang penerapan sertifikasi CHSE (*cleanliness, health, safety, environment sustainability*) pada objek daya tarik wisata sebagai wujud pemenuhan hak wisatawan. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengumpulkan bahan-bahan informasi yang bersumber dari *google scholar* dengan kata kunci sertifikasi CHSE, dan pariwisata berkelanjutan. Berdasarkan kata kunci tersebut, *google scholar* menampilkan 131 hasil yang berupa buku (*books google*), artikel ilmiah termasuk artikel dalam jurnal pengabdian masyarakat. Dalam penentuan sumber literatur yang digunakan untuk menelaah penerapan program CHSE sebagai pemenuhan hak

wisatawan, maka perlu melalui proses inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah artikel ilmiah yang memiliki kata kunci sertifikasi CHSE dan pariwisata berkelanjutan. Dua kata kunci ini dipilih untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan CHSE sebagai bagian dalam komitmen perwujudan pariwisata yang berkelanjutan yang bermuara pada pemenuhan hak wisatawan secara holistik. Sementara sumber data dengan kriteria eksklusi adalah artikel-artikel yang membahas tentang penerapan program CHSE di hotel, program pelatihan dan penyuluhan CHSE, maupun artikel-artikel yang hanya membahas mengenai pariwisata berkelanjutan saja. Adapun setelah melalui tahapan inklusi dan eksklusi sumber data, diperoleh 16 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan didukung dengan berbagai sumber terkait seperti *website* resmi Kemenparekraf dan peraturan perundangan terkait.

## Hasil dan Pembahasan

Penerapan protokol kesehatan pada industri pariwisata tentu akan berdampak positif pada meningkatnya kepercayaan wisatawan untuk kembali melakukan aktifitas berwisata ke berbagai destinasi wisata. Maka dalam penelitian ini, peneliti melakukan kajian penerapan sertifikasi CHSE pada industri pariwisata khususnya objek daya tarik wisata yang termuat dalam artikel-artikel ilmiah.

### 3.1 Pariwisata Indonesia Dimasa Transisi Pasca Covid-19

Pandemi covid-19 turut memberikan pengaruh yang luar biasa pada hampir seluruh sektor kehidupan masyarakat di berbagai belahan dunia. Kelumpuhan multisektor terjadi dan tak terkecuali turut menghantam Indonesia, baik sektor ekonomi, sosial dan politik dan sektor pariwisata adalah yang paling terdampak dengan adanya pandemi ini (Škare et al., 2021). Pemberlakuan lockdown diambil oleh pemerintah seluruh dunia sebagai kebijakan antisipatif terhadap masuknya warga dari negara atau kota yang terdampak covid (Silfia & Kafabih, 2021). Kebijakan pembatasan sosial pun juga diberlakukan di Indonesia sesuai dengan dasar hukum Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar. Terpuruknya sektor pariwisata secara otomatis berimbas pada penurunan jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara. Objek maupun destinasi yang semula mampu memperoleh pendapatan dari kedatangan wisatawan, harus rela ditinggalkan pengunjungnya.

Laporan statistika kedatangan wisatawan asing yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik tahun 2020, dari dua pintu kedatangan, yakni bandara Ngurah Rai Bali dan bandara Soekarno-Hatta Jakarta, pada bulan Maret 2020 menunjukkan tren penurunan kunjungan hingga -64.72 % di Bandara Ngurai Rai Bali. Penurunan tersebut terjadi sebagai dampak dari pembatasan penerbangan internasional bersamaan dengan awal pandemi yang disertai dengan pemberlakuan lockdown di sejumlah negara. Pertumbuhan wisatawan yang semakin negatif tentu berdampak besar pada seluruh industri pariwisata, baik sektor formal, informal hingga UMKM pariwisata (Silfia & Kafabih, 2021). Sebagai upaya dalam penanganan dan percepatan pemulihan pandemi covid-19, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui Menteri Sandiaga Uno menyampaikan tiga strategi utama sebagai tindak lanjut membangkitkan pariwisata dan ekonomi kreatif Indonesia, yakni Inovasi, adaptasi dan kolaborasi.

Guna mendukung kesuksesan strategi percepatan dan pemulihan pariwisata, Kemenparekraf/Barekraf menerapkan protokol Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE) yang diberlakukan di kawasan-kawasan penyelenggara pariwisata. Adapun bentuk tindak lanjut penjaminan konsistensi dalam menerapkan program CHSE maka, Kemenparekraf berkoordinasi dengan Badan Standarisasi Nasional (BSN) menetapkan Standar Nasional Indonesia (SNI) 9042:2021 untuk standar Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan (CHSE) di berbagai tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata (Badan Standardisasi Nasional, 2021). Sertifikasi CHSE dengan Standar Nasional Indonesia dapat menjadi keniscayaan di seluruh kegiatan baik destinasi wisata maupun sentra ekonomi kreatif dan sekaligus menjadi langkah awal untuk memberikan jaminan pelayanan yang terstandar pada seluruh kawasan wisata, dan industri penyelenggara jasa pariwisata.

### 3.2 Hak Wisatawan

Pada dasarnya wisatawan memiliki hak atas perlindungan hukum dan keamanan bahkan berhak untuk mendapatkan jaminan perlindungan asuransi untuk jenis wisata beresiko tinggi. Pada masa pandemi, dapat dikatakan bahwa seluruh kegiatan wisata sangat beresiko tinggi pada kesehatan dan keamanan wisatawan. Maka, hal ini menjadi perlu menjadi perhatian khusus bagi setiap pelaku wisata untuk turut berbenah diri dalam memberikan informasi maupun layanan secara optimal. Dalam penelitian ini, objek daya tarik wisata dipilih untuk dibahas mengingat bahwa dalam realita, standar kebersihan dan

kesehatan objek daya tarik wisata di Indonesia tidak seragam. Sejumlah objek menerapkan standar kebersihan dan kesehatan yang sesuai dengan standar CHSE jauh sebelum pandemi melanda, namun tidak sedikit aspek kesehatan, kebersihan dan keamanan dari objek-objek daya tarik wisata terabaikan. Nihilnya kesadaran dan rendahnya daya tanggap terhadap berbagai resiko yang muncul di masa mendatang membuat tingkat kepercayaan maupun rasa aman dan nyaman yang seharusnya dirasakan oleh wisatawan sebagai hak pada akhirnya terabaikan.

Adapun hak wisatawan telah diatur di dalam UU Kepariwisataan No. 10 Tahun 2009 pasal 20 dan pasal 21. Wisatawan berhak memperoleh setiap detail informasi yang berkaitan dengan kawasan wisata akan dikunjungi, baik informasi mengenai daya tarik, pelayanan yang sesuai standar, perlindungan hukum dan keamanan, layanan kesehatan, perlindungan terhadap hak pribadi, hingga asuransi. Berdasarkan hak-hak tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum pandemi, peraturan tentang jaminan atau pemenuhan hak wisatawan telah ada, namun pada praktiknya pelaksanaannya harus menunggu momen terjadinya bencana baru kemudian dilakukan pembenahan. Seiring berjalannya adaptasi terhadap pandemi Covid-19, pemerintah terus berupaya menggerakkan roda perekonomian melalui kunjungan wisata. Namun hal ini perlu daya yang sinergis antara pemerintah, pengelola objek/ kawasan wisata, masyarakat dan wisatawan.

Keterlibatan dan kesadaran berbagai pihak untuk melakukan pemulihan dilakukan melalui peraturan perundangan yang mengatur mengenai kewajiban pengusaha sebagai bagian dari upaya pemenuhan hak wisatawan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan bagian kedua pasal 26 huruf d yang mengatur kewajiban pengusaha pariwisata untuk senantiasa memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan serta keselamatan untuk wisatawan (Pemerintah Indonesia, 2009). Kewajiban ini dibebankan dan mesti dilaksanakan kepada seluruh pengusaha penyedia jasa pariwisata sebagai salah satu penerapan strategi pemulihan pariwisata melalui pemberian jaminan penggunaan jasa pariwisata oleh wisatawan, sehingga wisatawan sebagai konsumen dapat terhindar dari kerugian apabila mengonsumsi jasa pariwisata (Puspitadelia, 2021). Artikel yang ditulis oleh Diarta (2021) menjadi salah satu bukti, bahwa pemenuhan hak wisatawan secara optimal, pada akhirnya akan mengembalikan tingkat kepercayaan wisatawan. Sehingga bukan menjadi hal yang mustahil ketika hak wisatawan terpenuhi dan diperkuat dengan label sertifikasi CHSE, maka penerapan program CHSE akan menjadi resiliensi pertahanan pada seluruh objek daya tarik wisata agar kembali mampu mendapatkan kepercayaan dari wisatawan.

### 3.3 Pariwisata Berkelanjutan

UNWTO (United Nation of World Tourism Organization) memaknai pariwisata berkelanjutan sebagai upaya yang sangat memperhitungkan atau mempertimbangkan secara matang terhadap dampak yang akan terjadi pada sektor ekonomi, sosial, dan lingkungan pada masa kini dan yang akan datang sekaligus memenuhi kebutuhan pasar wisatawan, industri pariwisata, lingkungan maupun masyarakat sebagai tuan rumah (International Labour Organization, 2012). Kegiatan dalam pariwisata berkelanjutan disebut sebagai kegiatan yang bertanggung jawab, maka didalam pembangunannya juga harus memenuhi sejumlah aspek (Kurniawati, 2013) yakni;

Keberlanjutan ekologis yang berkaitan dengan dimensi waktu, artinya tidak hanya masa kini melainkan memperhatikan keberlanjutan ekosistem bumi sampai pada masa yang akan datang. Memanfaatkan sumberdaya lingkungan secara optimal serta membantu konservasi pusaka alam dan keanekaragaman hayati. Keberlanjutan sosial-ekonomi jangka panjang, yang mampu memberikan manfaat secara sosial dan ekonomi, termasuk lapangan kerja yang berkualitas, pemenuhan kebutuhan dasar manusia, serta pemberantasan kemiskinan. Keberlanjutan sosial-budaya, melalui peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, mempertahankan keanekaragaman budaya lokal sebagai bentuk penghormatan terhadap sesama manusia, dan kesetaraan gender.

Selain itu, pariwisata berkelanjutan yang dianggap berhasil adalah pariwisata yang mampu menjaga tingkat kepuasan wisatawan serta menjamin pengalaman yang berkualitas bagi wisatawan. Tren pariwisata saat ini merupakan efek yang dipicu oleh pandemi, sehingga lebih condong pada aktualisasi diri yang berkaitan dengan pengalaman dan kenangan, memberikan dampak positif bagi masyarakat lokal dan wisata minat khusus yang lebih mengedepankan kualitas pengalaman yang diperoleh wisatawan bukan kuantitas atau banyaknya jumlah wisatawan yang sesuai target (Kemendparekraf, 2021a). Perubahan paradigma atau shifting paradigm inilah yang diharapkan akan membantu mendorong pulihnya pariwisata di Indonesia.

### 3.4 Sertifikasi CHSE Sebagai Langkah Adaptasi

Pada saat Covid-19 berubah menjadi pandemi yang berdampak pada seluruh daerah tujuan wisata, hal ini berdampak pula pada keputusan calon wisatawan untuk bepergian ke wilayah terdampak. Begitu halnya dengan perilaku masyarakat terutama yang berada di kawasan atau sekitar objek daya tarik wisata pun juga berusaha meminimalisir resiko penyebaran virus yang memiliki posibilitas tinggi ditularkan dari wisatawan. Risiko kesehatan yang muncul pada sektor pariwisata diasosiasikan dengan meningkatnya potensi bahaya kesehatan yang akan dialami oleh pengunjung ketika berwisata dan terlibat pada aktivitas pariwisata (Olya & Al-Ansi, 2018). Mengenai upaya peningkatan kepercayaan wisatawan domestik maupun mancanegara dalam berwisata, Kemenparekraf menyelenggarakan sertifikasi CHSE yang dapat diperoleh para penyelenggara kegiatan wisata melalui beberapa tahapan sebagai berikut ini.

1. Tahap Penilaian Mandiri, merupakan tahap menilai dan mengevaluasi secara mandiri atas usaha wisata yang dijalankan oleh pelaku usaha
2. Tahap Deklarasi Mandiri, memuat tentang pernyataan-pernyataan yang dibuat dengan sebenarnya oleh pengusaha wisata tentang hasil penilaian mandiri, memenuhi kriteria CHSE sesuai dengan jenis usaha yang didaftarkan, pernyataan bersedia untuk mengikuti proses penilaian menuju sertifikasi, dan pernyataan kesediaan untuk melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas lingkungan sesuai CHSE.
3. Tahap Penilaian, merupakan tahap verifikasi dan *labeling* setelah pengusaha dinyatakan telah memenuhi syarat
4. Tahap Pemberian Sertifikat, merupakan tahap akhir pemberian sertifikat CHSE dan penyematan label *I Do Care* pada kegiatan usaha pariwisata yang telah melalui seluruh tahapan dan dinilai memenuhi persyaratan.

Sertifikasi CHSE bersifat sukarela, artinya pengusaha pariwisata dan ekonomi kreatif mempunyai pilihan untuk mendapatkan sertifikat setelah melalui tahapan yang ditentukan. Sertifikat ini diberikan sebagai jaminan bahwa produk dan layanan yang diberikan sudah memenuhi dimensi kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan bagi wisatawan maupun masyarakat (Kemenparekraf, 2021). Adapun tujuan pemberlakuan protokol CHSE pada masa pandemi Covid-19 memiliki tujuan sebagai berikut ini (Tandilino, 2020).

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat di seluruh dunia, khususnya Indonesia terkait kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang sangat berpengaruh terhadap penyebaran Covid-19.
2. Mempersiapkan dunia pariwisata melalui pemberian jaminan CHSE pada produk dan pelayanan kepada wisatawan.
3. Mengembalikan tingkat kepercayaan wisatawan terhadap destinasi wisata yang telah menerapkan protokol CHSE.
4. Sebagai panduan praktis bagi para penyelenggara atau pengusaha di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif dalam upayanya mempersiapkan produk dan layanan pariwisata sesuai standar CHSE.

Meskipun bersifat sukarela, sertifikasi CHSE telah disematkan kepada kurang lebih 11.986 jenis usaha pariwisata yakni hotel, restoran, daerah tujuan wisata, olahraga arung jeram, *homestay*, usaha selam, usaha jasa transportasi wisata, dan olahraga golf. Langkah ini menjadi jawaban atas tantangan revitalisasi sektor pariwisata pasca pandemi sekaligus memenuhi permintaan pasar global sekaligus pola perilaku wisatawan di masa mendatang yang sangat mungkin terpengaruh oleh gaya hidup bersih dan sehat serta memperhatikan kaidah-kaidah keberlanjutan lingkungan. Dengan demikian, maka pelaku pariwisata harus secara konsisten menyadari dan menanggapi adanya perubahan pada pasar wisata.

### 3.5 Pengaruh Label Sertifikasi CHSE terhadap Kepuasan Wisatawan

Penerapan sertifikasi CHSE pada usaha pariwisata dan ekonomi kreatif yang diselenggarakan oleh Kemenparekraf memiliki tujuan mewujudkan pariwisata berkelanjutan ditengah pandemi. Pemerintah daerah pun turut berupaya menyukseskan program tersebut dengan tujuan resiliensi atau pemulihan, mengingat bahwa pariwisata berkedudukan sebagai sektor penyumbang devisa negara terbesar kedua setelah migas. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang telah disesuaikan dengan standar sertifikasi CHSE. Kabar baiknya, ketika program CHSE tersebut mampu mengembalikan kepercayaan wisatawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Dapat dikatakan pula bahwa melalui program sertifikasi CHSE tersebut secara tidak langsung juga memberikan efek positif terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif. Salah satu

artikel yang membahas penerapan program CHSE pada destinasi wisata Kabupaten Kediri menunjukkan kepuasan pengunjung dan dari kepuasan pengunjung inilah yang menjadi faktor yang mempengaruhi perkembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif di Kabupaten Kediri (Arlinda & Sulistyowati, 2021). Penerapan sertifikasi CHSE mampu memberikan rasa aman dan nyaman sebagai hak wisatawan yang diperoleh selama mengunjungi suatu kawasan wisata. Minimnya rasa khawatir membuat wisatawan merasa lebih optimal dalam melakukan aktifitas atau kegiatan wisata sehingga dalam upaya pemerintah untuk membangkitkan geliat sektor ekonomi kreatif pun terpenuhi.

Sementara hasil penelitian mengenai pengembangan CHSE di kawasan pantai Jimbaran (Suidarma & Afrita, 2021) dan Implementasi CHSE di Agrowisata Taman Edelweiss Karangasem Bali (Diarta, 2021) menunjukkan hal yang serupa. Hasil penerapan pengembangan CHSE tersebut menunjukkan perubahan perilaku masyarakat dan wisatawan menjadi lebih positif yakni semakin tinggi kesadaran wisatawan untuk mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker, mencuci tangan sebelum dan sesudah memasuki kawasan wisata, serta membuang sampah pada tempatnya. Penerapan program sertifikasi CHSE membawa perubahan ke arah positif pada peningkatan rasa percaya dan rasa aman yang ditunjukkan melalui pelayanan yang prima dan menjaga kelestarian kawasan wisata. Bahkan ketika pengelola dianggap mampu memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan melalui program CHSE, hal ini mampu mendorong motivasi wisatawan untuk kembali berkunjung. Dalam ranah pengelolaan pariwisata, kepuasan wisatawan menjadi jaminan akan keberlanjutan suatu destinasi atau kawasan wisata dan saat ini kepuasan wisatawan tidak hanya melekat pada atribut yang dimiliki oleh kawasan wisata tersebut, tetapi juga jaminan keamanan, kesehatan, dan kenyamanan.

Meski demikian, sertifikasi CHSE tersebut tidak selalu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan wisatawan ke suatu destinasi. Salah satunya adalah penerapan protokol CHSE di kawasan wisata hutan pinus di kecamatan Dlingo (Wicaksono, 2021). Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa kawasan wisata Dlingo khususnya hutan pinus Pengger, Lintang Sewu, Puncak Becici, Pinus Asri, dan Pinus Seribu Batu Songgo Langit telah tersertifikasi CHSE, dan menerapkan protokol kesehatan sesuai standar yang ditetapkan. Namun penerapan tersebut tidak sepenuhnya menjamin peningkatan kunjungan wisatawan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni peraturan kewajiban untuk *Rapid Test* bagi wisatawan luar daerah, keterbatasan fasilitas pun juga turut menjadi kendala rendahnya minat wisatawan untuk mengunjungi kawasan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa pemenuhan hak wisatawan melalui program sertifikasi CHSE dirasa kurang kuat untuk mendorong minat wisatawan untuk kembali berwisata. Terdapat faktor-faktor pendukung lain atau atribut yang harus saling bersinergi untuk mempengaruhi keputusan seseorang untuk berwisata, seperti penambahan fasilitas, atraksi atau kegiatan pendukung wisata lainnya, aksesibilitas dan *hospitality*. Tujuan dari para pengelola untuk mendapatkan kepercayaan wisatawan kembali melalui sertifikasi CHSE memang sangat diapresiasi namun harus ada tindak lanjut untuk memberikan edukasi dan melakukan promosi tentang pentingnya mempertimbangkan pemilihan daerah tujuan wisata yang terjamin keamanannya melalui sertifikat CHSE.

### 3.6 Implementasi Hak Wisatawan Melalui Sertifikasi CHSE

Rasa aman dan kenyamanan menjadi unsur yang sangat penting dalam keberlangsungan industri pariwisata. Unsur tersebut mempunyai efek yang sangat signifikan terhadap keputusan calon wisatawan untuk melakukan perjalanan (Khalik, 2014). Sementara untuk menciptakan rasa aman dan nyaman pada suatu destinasi bukanlah perkara yang mudah, rasa aman dan kenyamanan dapat dipengaruhi oleh konflik sosial politik, ancaman terorisme, perilaku sosial masyarakat, hingga bencana alam. Menyoal pada faktor-faktor tersebut, saat ini pariwisata Indonesia, bahkan dunia masih dihadapkan pada permasalahan penanganan pandemi Covid-19, bahkan sejumlah virus baru bermunculan di berbagai belahan dunia. Maka pada era pasca pandemi covid-19 perlindungan hukum pada pengguna jasa pariwisata (wisatawan) baik domestik maupun manca negara serta para pengusaha pariwisata sangat dibutuhkan (Widiastari & Indrawati, 2013).

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata terdapat peraturan perlindungan hukum terhadap wisatawan. Hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan hukum tertera pada ketentuan pasal 20 huruf c, bahwa setiap wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan. Disebutkan pula dalam pasal 26 ayat poin d yang mewajibkan pengusaha pariwisata untuk memberikan jaminan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan serta keselamatan wisatawan. Selain itu, pemerintah dan pemerintah daerah menurut ketentuan Pasal 23 ayat (1) huruf a, juga berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Sebagai wujud implementasi pemenuhan hak wisatawan

sekaligus strategi untuk mengembalikan jumlah kunjungan maupun tingkat kepercayaan wisatawan pasca pandemi Covid-19 maka diperlukan upaya perlindungan yang berfokus pada pemenuhan hak wisatawan yakni memberikan jaminan rasa aman yang diwujudkan dalam pemberian label sertifikasi CHSE. Meski dalam peraturan tidak disebutkan sebagai sertifikasi yang wajib diperoleh, namun sertifikasi CHSE berperan untuk memberikan kepastian jaminan rasa aman kepada wisatawan bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (Ani & Vivian Octariana, 2021).

## Simpulan dan Saran

Pandemi ini menjadi momentum untuk melakukan transformasi bagi seluruh pihak yang terkait. Penerapan sertifikasi CHSE menjadi strategi dalam melakukan perbaikan layanan seluruh lini pada kawasan wisata. Peningkatan kesadaran baik dari pihak pengelola terhadap kewajiban maupun wisatawan akan pemenuhan haknya sebagai bagian dari perwujudan pariwisata berkelanjutan akan semakin mudah dicapai jika seluruh pihak saling bersinergi untuk mewujudkannya. Pemerintah dan seluruh stakeholder terkait terus berupaya mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan melalui program sertifikasi CHSE agar kembali menarik dan serta mampu memberikan jaminan kesehatan yang memadai, rasa aman, nyaman, serta ramah lingkungan. Namun, penerapan CHSE bukanlah strategi pamungkas yang dapat dijalankan secara maksimal tanpa adanya peningkatan pelayanan, maupun fasilitas yang memadai serta kesadaran akan porsi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Kolaborasi antar pihak terkait harus terwujud untuk menciptakan sistem pariwisata Indonesia pasca pandemi yang berkelanjutan.

Adapun penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam objek, sumber literatur yang lebih relevan, maupun dalam implikasinya pada sektor pariwisata di masa yang akan datang sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk memperoleh penelaahan yang lebih mendalam khususnya penerapan sertifikasi CHSE pada objek-objek wisata lain, atau industri wisata yang belum pernah dibahas. Maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah mengembangkan studi dokumentasi ini dengan variabel lainnya.

## Daftar Rujukan

- Anggarini, D. T. (2021). Upaya pemulihan industri pariwisata dalam situasi pandemi covid -19. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 22–31. <https://doi.org/10.31294/par.v8i1.9809>
- Ani, S. & Vivian Octariana. (2021). Efektivitas penerapan CHSE (clean, health, safety & environment) pada hotel kategori bintang 3 (tiga) di Kota Depok. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 3(01), 22–35. <https://doi.org/10.53050/ejtr.v3i01.159>
- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (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. 9(3), 13.
- Badan Standardisasi Nasional. (2021). BSN luncurkan SNI dan skema akreditasi CHSE. <https://bsn.go.id/main/berita/detail/12609/bsn-luncurkan-sni-dan-skema-akreditasi-chse>
- Cooper, C., Booth, A., Varley-Campbell, J., Britten, N., & Garside, R. (2018). Defining the process to literature searching in systematic reviews: A literature review of guidance and supporting studies. *BMC Medical Research Methodology*, 18(1), 85. <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0545-3>
- Diarta, I. K. S. (2021). Pengaruh atribut, implementasi CHSE, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata Taman Edelweiss Karangasem Bali. 10(2), 20.
- International Labour Organization, I. L. O. (2012). *Rencana strategis pariwisata berkelanjutan dan green jobs untuk indonesia*. ILO Country Office Jakarta.
- Kememparekraf. (2021a). *Siaran pers: pandemi jadi momentum optimalisasi pengembangan pariwisata berkelanjutan Indonesia*. <https://pedulicovid19.kememparekraf.go.id/siaran-pers-pandemi-jadi-momentum-optimalisasi-pengembangan-pariwisata-berkelanjutan-indonesia/>
- Kememparekraf. (2021b). *Statistik kunjungan wisatawan mancanegara 2021*. <https://kememparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2021>
- Kememparekraf. (2021). *Tren pariwisata Indonesia di tengah pandemi*. <https://kememparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>

- Khalik, W. (2014). Kajian kenyamanan dan keamanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*. <https://doi.org/10.24843/JUMPA.2014.v01.i01.p02>
- Kurniawati, R. (2013). *Modul pariwisata berkelanjutan*. 1–71.
- Mardiyantoro, N. (2022). *Metodologi penelitian*. <https://elearning.fastikom-unsiq.ac.id/claroline/backends/download.php?url=L2JhYl8zXy1fbGl0ZXJhdHVyZV9yZXZpZXcucG Rm&cidReset=true&cidReq=INF0904>
- Olya, H., & Al-Ansi, A. (2018). Risk assessment of halal products and services: Implication for tourism industry. *Tourism Management*, 65, 279–291. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.10.015>
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 10.tahun 2009..... Tentang kepariwisataan*.
- Puspitadelia, A. (2021). Perlindungan hukum bagi wisatawan di masa pandemi covid-19 ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Jurist-Diction*, 4(3), 863. <https://doi.org/10.20473/jd.v4i3.26973>
- Silfia, B., & Kafabih, A. (2021). Sektor pariwisata Indonesia di tengah pandemi Covid-19. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 4(1), 383–389. <https://doi.org/10.33005/jdep.v4i1.198>
- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120469. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120469>
- Suidarma, I. M., & Afrita, N. N. (2021). *Upaya meningkatkan sektor pariwisata melalui pengembangan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) dalam kawasan Pantai Jimbaran*. 3, 5.
- Tandilino, S. B. (2020). Penerapan cleanliness, health, safety, & environmental sustainable (CHSE) dalam era normal baru pada destinasi pariwisata Kota Kupang. . . *Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 3(2), 62–68. <https://doi.org/10.32511/tourism.v3i1.656>
- Wahyuni, D. (2021). *Upaya pemulihan pariwisata yogyakarta pada masa pandemi covid-19*. 12(2), 17.
- Wicaksono, A. (2021). *penerapan protokol CHSE di kawasan wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul*. 15, 11.
- Widiastari, N. M. N. R., & Indrawati, S. (2013). *Pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan*. 1–5.
- Zed, M. (2014). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.