

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fenomena pandemi virus COVID-19 saat ini sedang menjadi perhatian masyarakat di seluruh dunia. Penyebaran pandemi COVID-19 berawal dari kasus pertama virus ini terjadi di Kota Wuhan, Cina, sebagaimana data yang ditemukan oleh pemerintah Cina yang dilansir oleh media *South China Morning Post* (SCMP) yang diterbitkan di CNBC Indonesia, bahwa kasus pertama pandemi COVID-19 terjadi pada 17 November 2019. Dalam laporannya tersebut, media SCMP melaporkan bahwa pemerintah Cina telah mendata dan mengkonfirmasi sebanyak 266 kasus yang merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus COVID-19. Namun, tenaga medis di Cina baru melaporkan serta mencurigai adanya penyakit tersebut kepada pemerintah setempat pada bulan Desember sebelum akhirnya berkembang menjadi wabah penyakit pada bulan Januari hingga kemudian menyebar ke berbagai negara lain di dunia.

Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) melalui keterangan pers yang disampaikan pada tanggal 11 Maret 2020, menetapkan wabah penyakit COVID-19 sebagai pandemi setelah mendata adanya penambahan kasus sebanyak 13 kali lipat diseluruh dunia pada bulan yang sama. Hingga saat ini, data penambahan kasus yang berhasil dikumpulkan pada 9 Februari 2021 oleh WHO sebanyak 106.125.682 kasus terkonfirmasi, menyebabkan 2.320.497 jiwa meninggal dunia, dan penyebaran pandemi yang tersebar di 223 negara. Hal ini menyebabkan WHO memberitahukan kepada seluruh negara di

dunia untuk melakukan tindakan – tindakan pencegahan yang dapat menghentikan penyebaran pandemi COVID-19 ini, termasuk dengan Indonesia.

Upaya pencegahan yang dilakukan oleh Indonesia adalah dengan mengeluarkan peraturan mengenai pencegahan penyebaran virus COVID-19 di tempat dan fasilitas umum masyarakat. Peraturan ini dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian *corona virus disease* 2019 (COVID-19). Peraturan ini menjelaskan bahwa masyarakat yang beraktivitas di suatu wilayah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya memiliki tingkat risiko penyebaran COVID-19 yang tinggi akibat dari adanya pergerakan masyarakat itu sendiri. Hal ini menegaskan bahwa masyarakat memiliki peran vital dalam proses menghentikan penyebaran virus COVID-19 dengan cara beradaptasi pada kebiasaan hidup baru yang lebih bersih dan lebih sehat, serta dalam menjalankan kegiatannya masing – masing dengan menerapkan protokol kesehatan. Secara umum, protokol kesehatan memiliki 2 prinsip utama dalam penerapannya, yaitu perlindungan terhadap individu dan perlindungan kesehatan masyarakat.

Prinsip protokol kesehatan bagi masyarakat ini berlaku terhadap seluruh masyarakat yang beraktifitas di tempat atau fasilitas umum, termasuk didalamnya adalah pengelola dan pekerja yang bekerja pada tempat dan fasilitas umum di berbagai sektor masyarakat, tidak terkecuali sektor pariwisata. Sekretaris Jendral UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*) dalam rilis media yang dikeluarkan pada 13 Mei 2020, menyatakan bahwa pemerintah di seluruh negara

perlu untuk bekerja sama dengan pihak swasta dan pihak lainnya untuk menyelamatkan para pekerja yang ada di sektor pariwisata agar terhindar dari kehilangan pekerjaan akibat dampak dari pandemi virus COVID-19. UNWTO juga menjelaskan bahwa jumlah pekerja yang berpotensi akan kehilangan pekerjaannya akibat pandemi virus COVID-19 adalah 100 – 120 juta pekerjaan di sektor pariwisata.

Keputusan Menteri Kesehatan Indonesia dalam mengeluarkan peraturan mengenai protokol kesehatan bagi masyarakat ini yang melandasi Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, Sandiaga Uno untuk mengeluarkan standar protokol kesehatan bagi sektor usaha jasa pariwisata di Indonesia. Sandiaga Uno dalam media berita Kompas Indonesia (KOMPAS, diterbitkan 26 Desember 2020) menyatakan, bahwa dalam penanganan pemulihan wisata di tengah pandemi Covid-19 adalah dengan inovasi, adaptasi, dan kolaborasi. Pada poin adaptasi, beliau menjelaskan bahwa di tengah pandemi COVID-19, setiap destinasi wisata harus menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Kemenparekraf juga mengeluarkan standar protokol kesehatan CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, Environment Sustainability) yang bertujuan untuk menghambat penyebaran COVID-19 sekaligus melindungi para karyawan dan pengelola usaha pariwisata dari PHK massal. Standar protokol kesehatan ini dikeluarkan juga berdasarkan adanya kasus aktif pekerja wisata yang terpapar virus corona di tempat wisata. Kepala Seksi Surveilans dan imunisasi Bidang P2P Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung, Muhammad Zauhari menyatakan bahwa sejumlah 9 orang pekerja terpapar virus COVID-19 setelah melakukan swab test pada pekerja Terminal Wisata Grafika Cikole, Lembang, Kabupaten Bandung Barat. (Haryanto, 2020)

Deputi Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, Wisnu Bawa Tarumajaya, menyatakan bahwa pemerintah sedang menyiapkan serangkaian program yang bertujuan meningkatkan kapasitas serta kompetensi sumber daya manusia, dalam hal ini adalah pengelola dan karyawan usaha jasa pariwisata untuk menghadapi tantangan serta persaingan di tingkat ASEAN, serta kompetensi wisata di tengah pandemi COVID-19. (Indrastuti, 2020). Kompetensi sumber daya manusia di bidang pariwisata ini memiliki peran penting dalam industri pelayanan jasa, khususnya kepada kinerja pelayanan jasa pariwisata. (Evans, Campbell, dan Stonehouse, 2003 dalam Mistriani, 2020)

Kompetensi pengelola serta pekerja usaha jasa pariwisata ini merupakan gambaran suatu individu yang terdiri atas pengetahuan, karakteristik kepribadian, serta keterampilan tertentu yang berpengaruh kepada kinerja dari individu tersebut. (Becker dan Ulrich dalam Runtu, 2020). Talim (2003:7, dalam Runtu, 2020) mengungkapkan bahwa dalam arti yang lebih luas, kompetensi suatu individu ini dapat dikaitkan dengan keterampilan dasar (*soft skill*), keterampilan baku (*hard Skill*), keterampilan sosial (*social skill*), serta keterampilan mental (*mental skill*). Di tengah pandemi COVID-19 ini, pengelola serta pekerja usaha jasa pariwisata dituntut untuk memiliki pengetahuan tentang protokol kesehatan di tempat usaha pariwisata, dalam hal ini protokol kesehatan berbasis CHSE yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Program CHSE yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dibuat berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang protokol kesehatan di tempat dan fasilitas umum. Wakil Ketua Komisi X DPR RI, Dede

Yusuf, mengatakan bahwa program sertifikasi CHSE ini penting untuk diterapkan sebagai jaminan kepada wisatawan bahwa produk dan pelayanan yang diberikan oleh tempat wisata sudah memenuhi standar protokol kesehatan, kebersihan, keamanan, dan kelestarian lingkungan. Apabila suatu tempat wisata tidak siap menerapkan program tersebut, maka destinasi wisata tersebut akan ditutup serta kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akan diterapkan. Hal ini akan berdampak kembali pada perekonomian masyarakat. (Firmansyah, 2020). Ruang lingkup penilaian CHSE ini antara lain penerapan aspek kebersihan (meliputi fasilitas kebersihan yang disediakan pengelola tempat wisata), aspek kesehatan (meliputi perlindungan kesehatan individu pengelola maupun wisatawan), aspek keselamatan (meliputi prosedur keselamatan pengelola serta wisatawan), serta aspek kelestarian lingkungan (meliputi penyediaan fasilitas ramah lingkungan). (Kemenparekraf, 2020)

Pengamat Pariwisata Indonesia, Chusmeru (2020) mengatakan bahwa program sertifikasi CHSE ini dapat meningkatkan pelayanan pengelola tempat usaha pariwisata terhadap wisatawan sehingga menjadi jaminan bagi wisatawan untuk datang dan berkunjung dengan rasa aman dan nyaman. Protokol CHSE diwajibkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia kepada tempat-tempat dan fasilitas wisata yang berada pada lingkungan masyarakat, antara lain kawasan pariwisata, meliputi destinasi wisata, usaha jasa transportasi wisata, usaha hotel, homestay atau pondok wisata, rumah makan, MICE, dan usaha terkait lainnya. Sertifikat CHSE ini juga diberikan kepada suatu kawasan wisata pada tingkat provinsi, kabupaten atau kota, desa atau desa adat, serta kelurahan. (Kemenparekraf, 2020)

Destinasi wisata yang hendak mendaftar program ini wajib memenuhi persyaratan selaku berikut, antara lain mempunyai TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata), Nomor Induk Berusaha, dan perizinan yang lain sesuai dengan peraturan perundang– undangan yang berlaku. Proses selanjutnya adalah proses verifikasi yang dilakukan secara daring serta kunjungan yang dilakukan oleh pihak auditor untuk memastikan fasilitas serta pelayanan yang ada harus memenuhi standar CHSE yang ditentukan. Sertifikat akan diberikan dengan label *Indonesia Care* sebagai tanda bahwa tempat wisata tersebut telah lolos sertifikasi CHSE. Proses untuk mendapatkan sertifikasi ini akan lebih mudah bila pengelola suatu tempat wisata telah memahami serta memiliki pengetahuan tentang protokol kesehatan CHSE ini. Hal ini sejalan dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) yang diatur dalam Undang– Undang Nomor. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang menerangkan jika kompetensi merupakan suatu uraian keterampilan suatu individu dalam menguasai sesuatu keahlian, pengetahuan, serta perilaku kerja yang wajib dimiliki dengan tujuan untuk menduduki jabatan tertentu dalam suatu organisasi.

Pelaksanaan program CHSE pada setiap destinasi wisata di berbagai daerah membutuhkan sumber daya manusia serta fasilitas kesehatan yang memadai agar pelaksanaan program, tersebut dapat berjalan dengan efektif. Menurut Kamal, Sekretaris pengelola Kampung Wisata ECO Bambu Cipaku, saat ini di tempat wisata yang beliau kelola belum memiliki fasilitas kesehatan yang memadai seperti alat cek suhu tubuh yang terbatas, toilet serta tempat cuci tangan yang memenuhi standar kesehatan, penanda area jaga jarak, *face shield* bagi karyawan yang melakukan pelayanan kepada wisatawan. Hal ini mengakibatkan Kampung ECO

Bambu Cipaku belum mampu mendapatkan sertifikat CHSE dari Kemenparekraf. Menurut data usaha jasa pariwisata yang telah mendapatkan sertifikat CHSE secara nasional, pada kategori destinasi wisata di wilayah Kota Bandung hanya Saung Angklung Udjo yang sudah mendapatkan sertifikat tersebut (Kemenparekraf, Oktober 2020). Pihak pengelola saat ini melakukan tahapan pembatasan jumlah pengunjung dengan menggunakan metode reservasi dengan tujuan menghindari kerumunan orang. Kebijakan ini pun pada akhirnya berakibat pada wisatawan enggan untuk berkunjung dikarenakan kekhawatiran mereka akan protokol kesehatan yang melindungi wisatawan dalam berwisata di Kampung Wisata ECO Bambu Cipaku tersebut.

Oleh karena itu, disusun suatu studi penelitian dengan judul “ **Kompetensi Pengelola Kampung Wisata ECO Bambu Cipaku Dalam Penerapan Program CHSE**”. Studi ini diharapkan dapat menjadi arahan kebijakan bagi para *stakeholder* dan pemerintah setempat dalam upaya melindungi pekerjaan karyawan dan pelaku usaha pariwisata, khususnya pelaku usaha destinasi wisata.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kompetensi pengelola dan karyawan Kampung ECO Bambu Cipaku dalam menerapkan program CHSE yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. Adapun pada kompetensi akan difokuskan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja pengelola dan karyawan Kampung Wisata ECO Bambu Cipaku dalam menerapkan protokol kesehatan berbasis CHSE.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kompetensi pengelola tempat wisata dalam menerapkan standar protokol kesehatan CHSE di Kampung Wisata ECO Bambu Cipaku.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pengumpulan data penelitian diakibatkan oleh waktu pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan di tengah penanganan pandemi virus COVID-19, yaitu pada saat pelaksanaan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mewajibkan seluruh fasilitas dan tempat umum, termasuk tempat wisata, untuk ditutup sementara di wilayah Kota Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini memiliki manfaat secara akademis, yaitu dapat menjadi acuan dalam penerapan standar protokol kesehatan di suatu destinasi wisata sebagai penelitian lanjutan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis, yaitu peningkatan kompetensi pengelola Kampung Wisata ECO Bambu Cipaku tentang standar protokol kesehatan di destinasi wisata serta sebagai dasar dalam pembuatan kebijakan pemerintah dan pengelola terkait standar protokol kesehatan