

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Daya saing Indonesia menurut WEC tahun 2019 pada bidang pariwisata untuk aspek kebersihan dan higienitas, keamanan dan keberlanjutan lingkungan berada di posisi yang cukup rendah dibanding negara lain. Lebih lanjut lagi terkait peringkat penilaian Indonesia, aspek keamanan (*safety*) berada di peringkat 80, aspek kesehatan dan higienitas (*healthy and hygiene*) pada peringkat 102 dan aspek keberlanjutan lingkungan (*environmental sustainability*) di peringkat 135. Rendahnya indeks daya saing pariwisata Indonesia pada perkembangannya diidentifikasi oleh KEMENPAREKRAF (RIPPARNAS 2020-2024:41) sebagai salah satu masalah yang harus dituntaskan oleh Indonesia. Berdasarkan hal tersebut mengutip pada publikasi RIPPARNAS 2020-2024, arah pengembangan kepariwisataan saat ini diarahkan menuju *Quality Tourism Experience* (pengalaman berwisata yang berkualitas). Lebih lanjut lagi, UNWTO dalam RIPPARNAS 2020-2024 (2020:41) mendefinisikan kualitas destinasi pariwisata sebagai kepuasan atas produk dan layanan pariwisata. Faktor implisit yang menentukan kepuasan adalah aspek keselamatan-keamanan, kebersihan, komunikasi, infrastruktur dan fasilitas umum.

Penyebaran wabah COVID-19 menjadi pintu pembuka suatu perubahan pada bidang pariwisata di seluruh dunia. Isu terkait kesehatan dan higienitas, keamanan dan keberlanjutan menjadi pertimbangan utama

sebelum memutuskan untuk melakukan kegiatan wisata sehingga perlu diterapkan suatu protokol pelaksanaan pariwisata yang memperhatikan aspek-aspek yang sudah disebutkan sebelumnya. Menanggapi hal tersebut, pemerintah melalui instansi KEMENPAREKRAF secara resmi melalui PERMEN PAREKRAF Nomor 13 tahun 2020 menerbitkan kebijakan sertifikasi bernama CHSE yang bertujuan untuk mensertifikasi jalannya kegiatan usaha pariwisata berdasarkan protokol CHSE. Adapun pembuatan sertifikasi ini berlandaskan hukum pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020. Sertifikasi CHSE menitikberatkan pada empat aspek penilaian yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.

Gambar 1 Lingkup Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan



Sumber : Kemenparekraf (2020)

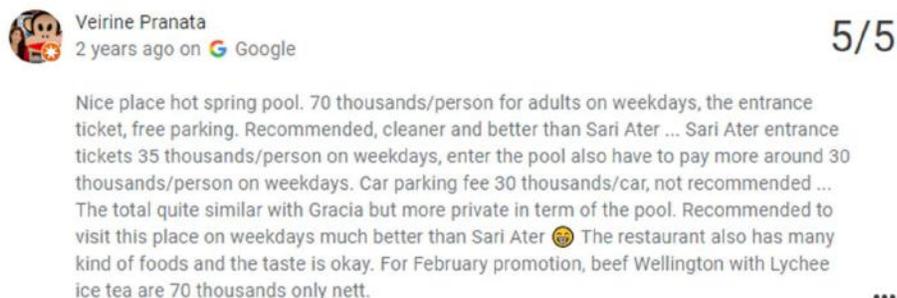
Sertifikasi CHSE yang terdiri atas empat aspek penilaian kemudian secara spesifik juga dinilai melalui tiga indikator yakni tata

kelola/manajemen, sumber daya manusia dan pengunjung. Terkait indikator yang ada, bagi pengelola daya tarik wisata sangat perlu menyiapkan dan berbenah diri agar segala aspek dan indikator yang ada dapat sesuai dengan standar penilaian yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut, perlu adanya persiapan yang matang dari segala aspek pengelolaan seperti standar prosedur operasional (SOP) dan kapabilitas sumber daya manusia (SDM) pengelola daya tarik wisata yang mutlak harus memiliki pengetahuan yang luas dan kesiapan yang baik. Oleh sebab itu, pembaharuan aturan dan SOP secara berkala serta pemberian pelatihan (di dalamnya terdapat pemberian berbagai informasi seputar pembaharuan kebijakan dan simulasi) sangat diperlukan untuk diberikan kepada SDM pengelola daya tarik wisata agar tercipta peningkatan kinerja SDM. Pada akhirnya, semua hal tersebut menjadi bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan agar dapat menikmati suatu pengalaman berwisata yang berkualitas.

Hingga saat ini, salah satu daya tarik wisata pemandian air panas di Jawa Barat yang sudah mendapatkan sertifikasi CHSE adalah Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri. Sebelum adanya penerapan sertifikasi CHSE, Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri dikenal sebagai daya tarik wisata dengan manajemen pengelolaan yang baik dan termasuk pemandian alam yang eksklusif dibanding pemandian air panas lainnya di daerah Jawa barat (<https://ngetripkemana.com/gracia-spa-resort/>). Menurut Bapak Ayi Diana selaku Manager pengelola Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri, secara rutin pengelolaan Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri selalu

melakukan pembenahan terutama terkait aturan dan SOP yang dijalankan. Beliau menjelaskan, dalam hal teknis selalu diadakan *morning briefing*, *weekly meeting*, *monthly general meeting* yang melibatkan seluruh pegawai pkwt (dengan jumlah delapan puluh karyawan) dan pelatihan secara rutin minimal dua kali dalam satu tahun untuk *life guard* dan departemen *swimming pool*. Masih mengutip penuturan Bapak Ayi, sebelum adanya sosialisasi dari pemerintah terkait sertifikasi CHSE, pihak pengelola sudah melakukan beberapa pembaharuan SOP dan memberikan beberapa pelatihan bagi SDM mereka. Hal tersebut dilakukan pengelola untuk mempersiapkan SDM mereka agar dapat beradaptasi dengan kondisi yang ada dan juga siap menghadapi berbagai kemungkinan buruk yang bisa terjadi di lapangan. Selanjutnya Bapak Ayi juga menuturkan bahwa dengan mempersiapkan SDM secara matang maka hal ini juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan SDM. Pengelola berharap dengan meningkatnya kualitas pelayanan dari SDM yang ada dapat menghasilkan kepuasan yang optimal ketika wisatawan datang berkunjung dan mereka juga dapat menjaga eksklusifitas citra mereka.

Gambar 2 Ulasan Pengunjung Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri pada Google Review



Sumber : Google Review (2021)

Pemaparan di atas nampaknya belum bisa sepenuhnya menggambarkan bahwa Pemandian Alam Gracia Surya mandiri memang memiliki citra eksklusif dan pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan data yang peneliti temukan dari ulasan pengunjung yang tertera pada website *online travel agent* agoda dan ulasan pada google, peneliti menemukan beberapa hal yang kurang memuaskan dari pelayanan di pemandian ini. Pada ulasan agoda, peneliti menemukan adanya keluhan dari *repeater customer* terkait minimnya pemberian informasi terkait kemungkinan adanya alergi sulfur (belerang) bagi beberapa orang dan belum ada perbaikan dari pihak pengelola meskipun sudah ada keluhan berulang dari pengunjung. Selain itu, pada ulasan google pengunjung mengeluhkan terkait air kolam dan pada ulasan traveloka, pengunjung mengeluhkan soal kebersihan kolam.

Gambar 3 Publikasi Agoda pada Tahun 2018 dan 2020 terkait Ulasan Pengunjung atas Timbulnya Alergi setelah Berendam

8.4 Excellent
 ✎ nami from South Korea
 👤 Family with young children
 🏠 1 Bedroom Villa
 📅 Stayed 1 night in January 2018

“즐거운 여행이었습니다”
 안락한 숙소 편안한 분위기 즐거운 여행이었습니다 그런데 이전에도 그라시아를 이용했는데 이번이 온천욕을 했던 아이들에 수포가 올라와서 다음번에는 이용하기 꺼려지네요. 유아가 있으신분들은 참고하세요
 Reviewed January 07, 2018

“it was a nice trip”
 Comfortable accommodation, comfortable atmosphere. It was a pleasant trip. However, I have used Gracia before, but blisters appeared on the body of the child who took a hot spring this time, so I am reluctant to use it next time. Please note if you have children.

2.0
 ✎ nami from Indonesia
 👤 Family with young children
 🏠 2 Bedroom Villa
 📅 Stayed 2 nights in February 2020

“풀 빌라 이용시 불편 사항이 많네요”
 가족들과 함께 온천 여행시 추천하지 않습니다. 아이들이 온천욕후 몸에 트러블이 생겼고, 개인 풀은 물이 나오지 않음에도 목욕을 하기 전에는 어떠한 크멘트 없었습니다. 여러번 와 봤지만 다음에는 오고 싶지 않습니다.
 Reviewed February 08, 2020

“There are many inconveniences when using the pool villa”
 Not recommended for onsen trips with family. Even though the children had problems with their bodies after bathing in the hot springs, and there was no water coming out of the private pool, there were no comments before inquiring. I've been here many times, but I don't want to come next time.

Sumber : Agoda (2021)

Gambar 4 Publikasi Google terkait Ulasan Pengunjung atas Suhu Kolam Rendam



Sumber : Google Review (2021)

Gambar 5 Publikasi Traveloka terkait Ulasan Pengunjung atas Kebersihan Kolam Rendam



Sumber : Traveloka (2021)

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melihat adanya beberapa hal yang menjadi masalah yang dihadapi oleh Pemandian Alam Gracia terkait layanan kebersihan, jaminan keselamatan pengunjung dan kondisi pengelolaan air panas yang belum optimal. Sesuai dengan penuturan Bapak Ayi sebelumnya, pihak pengelola sudah melakukan perubahan dan perbaikan SOP dan menyiapkan SDM mereka melalui berbagai pelatihan. Melihat hal tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah dengan adanya perubahan tersebut penerapan CHSE sudah efektif sehingga masalah-masalah yang dihadapi pemandian ini dapat teratasi dan pengelola bisa menjaga konsistensi mereka dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik mungkin agar wisatawan bisa mendapatkan

pengalaman berwisata yang memuaskan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Pelatihan Penerapan CHSE bagi SDM Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri, Desa Cikondang, Kabupaten Subang**”. Output akhir dari penelitian ini adalah dapat dihasilkannya suatu kajian terkait penerapan pelatihan CHSE yang efektif bagi SDM sehingga hal tersebut dapat menambah kemampuan SDM mereka dan pada akhirnya SDM tersebut dapat memberikan pengalaman berwisata yang berkualitas (*Quality Tourism Experience*) bagi wisatawan.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini secara spesifik memiliki dua fokus penelitian yakni sebagai berikut.

1. Bagaimanakah profil SDM yang ada di Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri?
2. Apa saja bentuk dan standar pelatihan SDM terkait penerapan CHSE yang sudah terlaksana di Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri ?
3. Apa saja kekurangan dan kelebihan dari bentuk dan standar pelatihan SDM terkait penerapan CHSE yang sudah terlaksana di Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini dibagi menjadi dua tujuan. Tujuan tersebut dijelaskan sebagai berikut.

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menemukenali :

- a. Bentuk dan standar pelatihan SDM terkait penerapan CHSE yang belum dan sudah terlaksana di Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri
- b. Kekurangan dari bentuk dan standar pelatihan SDM terkait penerapan CHSE yang sudah terlaksana di Pemandian Alam Gracia Surya Mandiri.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional pembuatan penelitian ini adalah agar masyarakat, akademisi maupun pengelola daya tarik wisata sejenis mengetahui dan teredukasi mengenai langkah apa saja yang perlu dilakukan pengelola daya tarik wisata untuk bisa menerapkan pelatihan bagi SDM khususnya terkait aspek CHSE yang menjadi salah satu upaya untuk menjaga konsistensi dalam memberikan pengalaman berwisata yang berkualitas.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti memiliki manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini agar dapat dijadikan referensi rancangan Pelatihan Penerapan CHSE bagi SDM

pengelola objek wisata. Adanya pelatihan SDM terkait penerapan CHSE secara berkala diharapkan dapat mengoptimalkan SDM mereka dalam memberikan pelayanan sehingga dapat tercipta pengalaman berwisata yang berkualitas (*Quality Tourism Experience*).

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari diadakannya penelitian ini adalah tersusunnya kajian bentuk pelatihan secara berkala bagi SDM pengelola objek wisata dalam menerapkan CHSE.