

## Sertifikasi CHSE Sebagai Protokol Pencegahan Covid-19 Pada Hotel Non Bintang Di Yogyakarta

Ajie Wicaksono

Dosen Akademi Pariwisata STIPARY Yogyakarta

Ajie.stipary@gmail.com

### Abstraksi

Pariwisata di Jogja sempat mengalami kelumpuhan akibat pandemi Covid-19. Kerugian ekonomi berimbas pada pelaku usaha, salah satunya hotel. Sebagai wujud perhatian pemerintah, Kemenparekraf telah mengeluarkan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*) untuk menjamin keamanan, kebersihan, kesehatan, dan keberlangsungan lingkungan hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara terhadap pengelola hotel, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel harus memiliki TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata) dan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk dapat mengikuti sertifikasi CHSE. Sertifikat CHSE hotel diperoleh dengan memenuhi penilaian dalam sertifikasi CHSE yaitu hotel wajib menggunakan perlengkapan pelindung diri (masker, sarung tangan, rutin mencuci tangan atau menggunakan *handsanitizer*); wajib menggunakan alat pengukur suhu; wajib menerapkan standar kebersihan saat penyajian makanan; melakukan penyemprotan disinfektan secara berkala di area umum dan area kamar pengunjug; wajib menerapkan *social* dan *physical distancing* di dalam lingkungan hotel; wajib melakukan pengecekan histori perjalanan selama 14 hari terakhir; dan wajib memiliki protokol penanganan ketika ditemukan kasus suspek maupun positif Covid-19. Jika sertifikasi CHSE lolos, maka hotel non bintang pun memiliki *value* yang layak dijadikan pilihan wisatawan dalam menginap.

Kata kunci: sertifikasi chse, pariwisata, hotel, covid19

### PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami perkembangan pesat dengan banyaknya obyek wisata. Hal ini memberikan kontribusi pemasukan bagi pendapatan daerah maupun pelaku usaha seperti hotel dan penginapan, obyek wisata, rumah makan dan restoran, toko suvenir, *tour travel* dan *guide*, bahkan *money changer*.

Hotel menjadi bagian penting dalam industri pariwisata karena menyediakan kenyamanan istirahat setelah melakukan perjalanan wisata. Tahun 2019, Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki hotel sangat banyak yang terdiri dari 163 hotel berbintang dan 610 hotel non bintang. Sementara itu jumlah hotel tahun 2020 menunjukkan hotel bintang menjadi 172 hotel dan hotel non bintang menjadi 618 hotel (Bappeda DIY, 2021).

Akan tetapi akibat pandemi Covid-19 menyebabkan pembatasan sosial secara fisik dan memberlakukan *physical distancing* untuk mencegah penyebaran. Akibatnya terjadi penurunan pengunjung secara drastis yang menyebabkan kerugian besar di sektor pariwisata. Seperti dilansir dari iNews.id, sepanjang 2020, jumlah kunjungan wisatawan ke Yogyakarta mengalami penurunan yang signifikan yaitu menjadi 1,3 juta wisatawan, sedangkan pada tahun 2019 jumlah kunjungan wisata mencapai 4,3 juta orang dengan jumlah wisatawan mancanegara hampir mencapai 500.000 orang (Najib, 2021).

Menurunnya kunjungan wisatawan di DIY berimbas pada konsumsi produk dan jasa di industri pariwisata, salah satunya hotel. Selama pandemi Covid-19, okupansi hotel sangat rendah dan bahkan tingkat keterisian hanya 5 persen. Sebelum pandemi, okupansi bisa mencapai 70-90 persen. Rendahnya okupansi menyebabkan banyak hotel gulung tikar karena pemasukan tidak mampu mengimbangi operasional seperti gaji karyawan, listrik, air, BPJS, dan operasional lainnya, bahkan banyak karyawan yang harus dirumahkan atau di-PHK (Dinnata, 2021).



Dari sekitar 400 hotel dan restoran yang menjadi anggota PHRI di DIY, ada sekitar 170 hotel dan restoran yang masih bisa bertahan dengan susah payah. Sementara itu, sekitar 200 hotel dan restoran sudah dalam kondisi yang hampir mati. Sekitar 30 hotel dan restoran lainnya malah sudah benar-benar mati karena tidak bisa bertahan di tengah pandemi (Khairunnisa, 2021). Akibatnya, sejumlah properti hotel ditawarkan di situs jual beli daring untuk menutupi kerugian akibat pandemi (Kusumo, 2021). Harga hotel bintang dua sekitar Rp 15-30 miliar, tergantung tren lokasi. Harga hotel bintang 3 berada di kisaran Rp 50-150 miliar. Untuk bintang 4 sudah di atas Rp 200 miliar. Saat pandemi, harga hotel diturunkan sampai 10-20 persen, tergantung kondisi mendesak pengusaha hotel (Dinnata, 2021). Sementara itu untuk hotel non bintang memiliki keterbatasan dibandingkan hotel bintang dari segi dana, fasilitas, dan jumlah kamar, sedangkan banyak pelaku usaha yang tergantung hidupnya dari hotel non bintang dilihat dari jumlahnya yang hampir 4 kali lipat dari hotel bintang.

Berbagai upaya dilakukan untuk kembali seperti vaksinasi massal Covid-19 terhadap 4.410 orang pelaku usaha jasa akomodasi pariwisata di Yogyakarta yang tergabung dalam PHRI DIY di Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta (Dinnata, 2021). Pelaku usaha hotel juga berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan protokol kesehatan guna mencegah penularan Covid-19 dalam kegiatan usahanya dengan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) atau verifikasi protokol kesehatan (Putra, 2020). Sertifikasi CHSE merupakan upaya dan dukungan dari pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) untuk dapat kembali membangkitkan perekonomian melalui pariwisata, termasuk panduan yang disusun untuk hotel (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020a). Adanya sertifikat CHSE diharapkan dapat memberikan dukungan bagi hotel non bintang untuk mendapatkan *value* sebagai nilai jual bagi pengunjung/wisatawan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran sertifikasi CHSE yang dilakukan pengusaha hotel non bintang di DIY.

## KAJIAN LITERATUR

### 1. Hotel

Hotel adalah jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap dengan perhitungan pembayaran harian serta menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan, seperti penyediaan makanan dan minuman, konvensi dan pameran, rekreasi dan hiburan, olahraga dan kebugaran, jasa layanan bisnis dan perkantoran, jasa layanan keuangan, perbelanjaan, serta pengembangan fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan untuk aktivitas tamu dan pengunjung (Suryo, 2008).

Hotel dapat dibagi dan dikelompokkan menjadi beberapa jenis. Menurut ukuran dan kriteria tertentu:

- a. Menurut ukuran (*size*) Hotel
  - 1) *Small* Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
  - 2) *Medium-Average* Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar hunian.
  - 3) *Large* Hotel, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian.
- b. Berdasarkan lamanya tamu menginap
  - 1) Transit Hotel, tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.
  - 2) *Semi-Residential* Hotel, tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.



- 3) *Residential Hotel*, tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan (Sulistiyono, 2006).
- c. Menurut Lokasi Hotel
  - 1) *City Hotel*, merupakan hotel yang lokasinya terletak dikawasan perkotaan.
  - 2) *Residential Hotel*, hotel yang terletak dipinggir atau berdekatan dengan kota besar.
  - 3) *Motel*, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
  - 4) *Beach Hotel*, hotel yang terletak dikawasan tepi pantai (Bataafi, 2006).
- d. Berdasarkan Bintang
  - 1) Bintang 1 (\*)
    - a) Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar
    - b) Kamar mandi di dalam
    - c) Luas kamar standar, minimum 20 meter persegi
  - 2) Bintang 2 (\*\*\*)
    - a) Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar
    - b) Kamar suite, minimum 1 kamar dengan luas minimum 44 meter persegi
    - c) Kamar mandi di dalam
    - d) Luas kamar standar, minimum 22 meter persegi
  - 3) Bintang 3 (\*\*\*\*)
    - a) Jumlah kamar standar, minimal 30 kamar
    - b) Kamar suite, minimum 2 kamar dengan luas minimum 48 meter persegi
    - c) Kamar mandi di dalam
    - d) Luas kamar standar, minimum 24 meter persegi
  - 4) Bintang 4 (\*\*\*\*\*)
    - a) Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar
    - b) Kamar suite, minimum 3 kamar dengan luas minimum 48 meter persegi
    - c) Kamar mandi di dalam
    - d) Luas kamar standar, minimum 24 meter persegi
  - 5) Bintang 5 (\*\*\*\*\*)
    - a) Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar
    - b) Kamar suite, minimum 4 kamar dengan luas minimum 52 meter persegi
    - c) Kamar mandi di dalam
    - d) Luas kamar standar, minimum 26 meter persegi (Suwithi, 2008).

Selain itu juga terdapat hotel non bintang, yaitu hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu. Definisi ini tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Penilaian standar usaha non bintang harus memenuhi 19 unsur, yang terdiri dari 2 aspek yaitu:

- a. Aspek produk, meliputi bangunan, area penerima tamu, toilet umum, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, area makan dan minum, area tata graha, ruang karyawan, kantor, utilitas, dan pengelolaan limbah.
- b. Aspek pelayanan, meliputi pelayanan di kantor depan, pelayanan untuk makan dan minum, pelayanan di tata graha, pelayanan untuk keamanan, dan pelayanan untuk kesehatan.
- c. Aspek pengelolaan, meliputi pemeliharaan kesehatan dan lingkungan, program pemeliharaan dan perbaikan peralatan, dan sumber daya manusia.



## 2. CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*)

Penerapan protokol kesehatan masih diterapkan di manapun hingga saat ini, mulai dari tertib menggunakan masker, rutin mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *handsanitizer*, dan menjaga jarak (tidak berkerumun). Pemerintah pun mengeluarkan kebijakan sebagai bentuk dukungan dalam pemulihan sektor pariwisata. Melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), panduan dalam protokol selama pandemi Covid-19 telah disusun dalam rangka memberikan sertifikasi CHSE bagi pelaku wisata.

Sertifikasi CHSE merupakan proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan. Pengajuannya dapat dilakukan secara *online* dan gratis. Dengan adanya sertifikat yang dimiliki pelaku usaha pariwisata maka dapat terbangun kepercayaan dari masyarakat untuk mengunjungi suatu destinasi maupun tempat-tempat yang telah bersertifikat CHSE.

Pelaku usaha seperti hotel pun menjadi salah satu target yang harus memiliki sertifikat CHSE. Sertifikasi ini berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kesehatan, kebersihan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, sehingga akan meningkatkan kepercayaan tamu untuk menginap. Pelaku usaha lain yang menjadi sasaran untuk memiliki sertifikat CHSE adalah daya tarik wisata, desa wisata, *homestay*/pondok wisata, restoran/rumah makan, MICE (tempat penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konvensi dan pameran), arung jeram, golf, dan wisata selam. Sebanyak 21 provinsi yang menjadi fokus awal sertifikasi CHSE meliputi Bali, DI Yogyakarta, Kepulauan Riau, Aceh, Kalimantan Timur, Riau, Lampung, Sumatera Utara, Jawa Barat, Sulawesi Selatan, Jawa Timur, Jambi, NTT, Sulawesi Utara, Maluku, Papua, Jawa Tengah, Kalimantan Utara, DKI Jakarta, Sumatera Selatan, dan Bengkulu (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020c).

Program pemberian sertifikat CHSE tanpa dipungut biaya, hanya perlu mengikuti prosedur pendaftaran CHSE sesuai ketentuan. Beberapa panduan yang sudah disusun dan bisa digunakan oleh para pelaku usaha untuk memandu pendaftaran CHSE meliputi Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata; Lingkungan *Homestay*/Pondok Wisata; Lingkungan Hotel; Lingkungan Penyelenggaraan Kegiatan (*Event*); Penyelenggaraan Kegiatan Pertemuan, Insentif, Konvensi, dan Pameran (MICE); Lingkungan di Restoran/Rumah Makan; Lingkungan Wisata Arung Jeram; Lingkungan Usaha Wisata Selam; dan Lingkungan dalam Kegiatan Wisata Golf (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020b).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang menggambarkan suatu kondisi manusia dan sosial di sekitar. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 9 pihak hotel non bintang sebagai pelaku usaha hotel di DIY yang telah tersertifikasi CHSE dan bersedia menjadi informan meliputi D'Kaliurang Resort & Convention (Ibu Marina), Grha Somaya Hotel (Pak Edi), Griya Yunika Boutique Hotel (Ibu Bella), Hotel Al Zara Wonosari (Pak Andi), Hotel Asana Grove Yogyakarta (Ibu Bening), Hotel Ekkon



Yogyakarta (Ibu Endang), Hotel Galuh Anindita (Ibu Lidya & Bapak Andri), Hotel Heryon (Bapak Supano), dan Hotel Musyafira Syariah (Bapak Iswan).

Dokumentasi diambil dari berita resmi berupa data yang berkaitan dengan kondisi hotel selama pandemi Covid-19. Pengambilan data dilakukan pada bulan April 2021. Analisis data menggunakan Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Hotel di Jogja

Hotel di Jogja terdiri dari hotel bintang dan non bintang. Data yang diperoleh dari Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta (2020), hotel bintang di DIY tahun 2019 yang bersertifikasi berjumlah 163 hotel dengan total kamar sebanyak 15.817 ruang. Hotel bintang tersebut terdiri dari:

- Hotel bintang 5 sebanyak 11 hotel dengan jumlah 2147 kamar.
- Hotel bintang 4 sebanyak 36 hotel dengan jumlah 4976 kamar.
- Hotel bintang 3 sebanyak 61 hotel dengan jumlah 5484 kamar.
- Hotel bintang 2 sebanyak 34 hotel dengan jumlah 2510 kamar.
- Hotel bintang 1 sebanyak 21 hotel dengan jumlah 700 kamar.

Sementara itu data dari Bappeda DIY (2021) menunjukkan adanya perubahan jumlah hotel pada tahun 2020 baik bintang maupun non bintang. Hotel bintang yang mengalami peningkatan yaitu hotel bintang empat menjadi 42 hotel dan hotel bintang tiga menjadi 68 hotel, sedangkan hotel bintang dua dan satu mengalami penurunan masing-masing menjadi 33 hotel dan 18 hotel. Hotel non bintang mengalami kenaikan menjadi 618 hotel. Hal ini dimungkinkan karena keluarnya izin hotel yang diimbangi dengan kondisi pandemi yang menyebabkan sebagian hotel tutup.

Jumlah wisatawan mancanegara di hotel bintang tahun 2019 sebanyak 338.858 orang (mengalami penurunan sebesar 7,97% dibanding tahun 2018 sebanyak 368.198 orang), sedangkan jumlah wisatawan nusantara sebanyak 3.384.134 orang (mengalami penurunan sebesar 8,69% dibanding tahun 2018 sebanyak 3.706.378 orang).

Adapun hotel non bintang di DIY tahun 2019 sebanyak 610 hotel dengan jumlah kamar sebanyak 10.083 (belum termasuk Pondok Wisata). Jumlah wisatawan mancanegara di hotel non bintang di DIY tahun 2019 sebanyak 94.169 orang (mengalami kenaikan sebesar 95,47 % dibanding tahun 2018 sebanyak 48.175 orang), sedangkan jumlah wisatawan nusantara sebanyak 2.732.220 (kenaikan sebesar 74,43 % dibanding tahun 2018 sebanyak 1.566.341 orang).

Upaya pemerintah memberikan dukungan kepada hotel tetap dapat beroperasi di tengah pandemi dengan memberikan sertifikasi. Hal ini diharapkan masyarakat percaya bahwa terdapat jaminan keamanan wisata di tengah pandem. Berdasarkan data dari Provinsi DIY, hotel yang telah tersertifikasi CHSE hingga 25 April 2021 sebanyak 131 hotel, baik hotel bintang maupun non bintang. Hotel tersertifikasi ini sebanyak 75 hotel di Kota Yogyakarta, 48 hotel di Kabupaten Sleman, 4 hotel di Kabupaten Bantul, 1 hotel di Kabupaten Gunung Kidul, dan 3 hotel di Kabupaten Kulonprogo (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

### 2. Sertifikasi CHSE untuk Perhotelan

Masa pandemi covid-19 telah menghantam usaha perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu usaha untuk membangkitkan adalah dengan adanya sertifikasi CHSE yang merupakan jaminan keamanan di lokasi semasa pandemi yang telah melalui pendaftaran. Seperti dikemukakan Bapak Suparno, penanggung jawab hotel





Heryon, informasi tentang sertifikat CHSE tersebut berasal dari Dari Pariwisata kota Yogyakarta dan PHRI (Persatuan Himpunan Hotel dan Restaurant Indonesia).

Selain itu, Ibu Bella (penanggung jawab Hotel Yunika Boutique Hotel) mengemukakan bahwa informasi berasal dari web Kemenparekraf yang mengadakan sosialisasi bahwa Kemenparekraf menyediakan sertifikat CHSE gratis untuk kegiatan hotel di masa pandemi.

Dikutip dari laman CNN (2020), pelaku atau pemilik usaha yang mengajukan untuk mendapatkan sertifikasi CHSE dan label Indonesia Care diharuskan mengikuti langkah-langkah berikut:

- a. Mengisi formulir identitas berisi data diri dan data usaha terlebih dahulu di [www.chse.kemenparekraf.go.id](http://www.chse.kemenparekraf.go.id), kemudian mengunggah data-data pendukung seperti yang tercantum di situs.
- b. Melakukan penilaian mandiri, yaitu evaluasi yang dilakukan sendiri oleh pelaku tentang usaha yang dijalankan berdasarkan daftar periksa top form CHSE yang sudah ditetapkan sesuai jenis usaha. Untuk itu, pelaku usaha harus benar-benar paham pedoman dan panduan CHSE. Pemahaman tersebut yang lantas diterapkan sebagai protokol di lingkungan wisata
- c. Pelaku usaha yang telah memastikan diri memenuhi indikator penilaian akan diarahkan untuk mengunggah surat pernyataan deklarasi mandiri, beserta hasil penilaian mandiri. Tim auditor memeriksa dan menentukan apakah pelaku usaha berhak mendapat sertifikat CHSE. Syarat yang harus dipenuhi demi memperoleh sertifikat antara lain, memiliki TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata), Nomor Induk Berusaha bagi usaha skala mikro dan kecil, serta perizinan lain sesuai perundang-undangan. Hasil wawancara dengan Bapak Edi, penanggungjawab Somaya Hotel, persyaratan yang harus ada untuk mendapatkan sertifikat CHSE antara lain NIB (Nomor Induk Berusaha), yaitu semacam surat izin usaha yang diterbitkan dari. Selain itu juga izin pariwisata (sebelumnya SIK atau Surat Izin Usaha Kepariwisataaan) yang diterbitkan Dinas Kota Yogyakarta. Saat ini NIB dan SIK diterbitkan dari pusat.
- d. Pelaku usaha yang dinyatakan memenuhi persyaratan kemudian menjalani proses verifikasi secara daring dan kunjungan langsung oleh tim auditor, baru kemudian lembaga sertifikasi member sertifikat.

Mengenai persyaratan yang harus disiapkan untuk mendapatkan sertifikat CHSE, Ibu Lidya dan Bapak Andri sebagai penanggung jawab Hotel Galuh Anindita mengemukakan,

*Pertama, kami mengisi formulir dari PHRI apakah kami bersedia mengikuti sertifikasi CHSE. Setelah kami bersedia, lalu ada formulir lagi yang berisi 100 pertanyaan. Di dalam formulir 100 pertanyaan itu ada 4 aspek seperti Dimensi Kebersihan, Dimensi Kesehatan, Dimensi Keselamatan, dan Dimensi Kelestarian Lingkungan. Contohnya, apakah sampah sudah dipilah berdasarkan jenis sampahnya dari organik dan non organik atau ramah lingkungan atau tidak, semacam itu. Selanjutnya kami harus submit identitas dan legalitas perusahaan seperti NPWP, TDUP yang lengkap dan update. Setelah itu ada tim auditor dari satuan tugas CHSE datang ke hotel untuk melakukan audit. Tim auditor lalu akan memberitahu hasil auditnya apakah perlu pembinaan atau sudah cukup bagus dan lolos.*



Bapak Iswan, penanggung jawab Hotel Musyafira Syariah, yang telah mendapatkan sertifikat CHSE pada Januari 2021, untuk mendapatkan sertifikat tersebut maka harus mematuhi protokol kesehatan. Hal-hal yang menjadi kewajiban dalam protokol kesehatan meliputi:

- Wajib menggunakan perlengkapan pelindung diri dalam setiap interaksi baik antar staf maupun dengan tamu, atau saat membersihkan kamar dan kawasan hotel
- Wajib menggunakan alat pengukur suhu nirkontak untuk memantau secara rutin kondisi kesehatan pihak-pihak yang berada di dalam akomodasi
- Wajib menerapkan standar kebersihan dalam memberikan pelayanan kepada tamu melalui protokol kebersihanyang dilakukan saat penyajian makanan dengan menggunakan alat pelindung diri seperti masker dan sarung tangan. Untuk penyajian makanan disiapkan dalam bentuk nasi kotak sehingga tidak banyak interaksi antar tamu dan petugas hotel. Mengenai disinfektan, untuk area umum penyemprotan disinfektan secara berkala, biasanya dua jam sekali di area umum dan untuk area kamar tamu itu disemprotkan cairan disinfektan setelah tamu *check out*, terutama pada bagian yang sering dipegang tamu seperti meja, gagang pintu, jendela, *remote* TV dan *remote* AC.
- Wajib menerapkan *social* dan *physical distancing* di dalam lingkungan hotel
- Wajib melakukan pengecekan histori perjalanan staf hotel dan tamu selama 14 hari terakhir dengan meminta surat antigen selama 14 hari terakhir. Surat antigen difotokopikan menjadi arsip Hotel Musafira Syariah.
- Wajib memiliki protokol penanganan ketika ditemukan kasus suspek maupun positif COVID-19 dalam lingkungan hotel dengan melaporkan ke pihak terkait seperti Rumah Sakit dan Puskesmas yang menjadi rujukan agar segera mendapatkan tindakan dari pihak yang berwenang.

Setiap hotel yang telah lolos sertifikasi mendapatkan sertifikat CHSE seperti berikut:



Gambar 1. Sertifikat CHSE Hotel Galuh Anindita

Adanya sertifikat CHSE diharapkan dapat membantu membuat masyarakat merasa yakin aman untuk menginap di hotel. Dikemukakan oleh Bapak Andi, penanggung jawab Hotel Al Zara Wonosari bahwa peluang dengan adanya sertifikat tersebut hotel menjadi ramai dan sudah berlegalisasi resmi dari pemerintah sehingga mudah untuk menarik tamu yang datang. Sementara itu dikemukakan Ibu Marina (penanggung



jawab D'Kaliurang *Resort & Convention*), dengan adanya sertifikat CHSE berdampak pada *occupancy* yang tinggi. Lokasi resort di dekat Gunung Merapi semenjak naik siaga 3 menyebabkan *occupancy* resort menurun, namun untuk yang terkait masa pandemic tetap mengalami peningkatan yang lumayan tinggi. Hal yang sama dirasakan Ibu Lidya & Bapak Andri (penanggung jawab Hotel Galuh Anindita) bahwa terdapat perbedaan *occupancy* antara sebelum dan sesudah mendapatkan sertifikat CHSE. Adanya sertifikat CHSE membantu meningkatkan kunjungan ke hotel Galuh.

Akan tetapi beberapa hotel tidak merasakan perbedaan adanya peningkatan *occupancy*, seperti yang dialami Grha Somaya Hotel bahwa *occupancy* masih sama, artinya masih di bawah target sama sekali selama pandemi. Hal ini karena tergantung oleh daerah yang jika sudah mengizinkan warganya ke luar kota maka menjadi harapan untuk sektor pariwisata bisa normal kembali. Hal yang sama dikemukakan Ibu Bening (penanggung jawab Hotel Asana Grove) bahwa disebabkan semua hotel kompetitor juga sudah memiliki sertifikat CHSE maka peluang tamu masuk tidak berpengaruh dengan sertifikat CHSE yang dimiliki tapi dengan rate yang ditentukan masing-masing hotel. Hal ini karena di hotel mana saja jika sudah tersertifikasi maka tamu sudah terjamin keamanannya.

Meskipun penerapan protokol kesehatan melalui sertifikasi CHSE di hotel sudah dilakukan banyak hotel, namun masih banyak kendala yang dihadapi, antara lain:

- a. Tamu tidak disiplin menggunakan masker (Ibu Endang, penanggung jawab Hotel Ekkon Yogyakarta)
- b. Masih ada ketakutan pada sebagian masyarakat melakukan wisata di tengah pandemi (Ibu Bening, penanggung jawab Hotel Asana Grove Yogyakarta)
- c. Kebijakan pemerintah yang membatasi pergerakan masyarakat untuk melakukan perjalanan terutama keluar kota (Bapak Supano, penanggung jawab Hotel Heryon; Bapak Edi, penanggung jawab Grha Somaya Hotel)
- d. Pemberitaan di media yang dianggap melebih-lebihkan yang membuat takut masyarakat untuk mengunjungi suatu tempat yang menyebabkan kunjungan ke hotel pun menurun meskipun sudah mendapatkan sertifikat CHSE (Bapak Iswan, penanggung jawab Hotel Musyafira Syariah)

Berbagai kendala yang masih dihadapi tersebut belum mendapatkan titik terang dan jalan keluar, terutama mengenai kebijakan larangan keluar masuk kota. Hal ini berkaitan dengan regulasi pemerintah pusat yang menekan penyebaran Covid-19.

## KESIMPULAN

Hotel non bintang di DIY terpuruk akibat pandemi Covid-19 memerlukan dukungan pemerintah untuk segera pulih. Sebanyak 618 hotel non bintang harus menjalankan operasional di tengah pandemi. Kecenderungan wisatawan memilih hotel berbintang jika dilihat dari jumlah pengunjungnya padahal jumlah hotel non bintang lebih banyak dibandingkan hotel bintang. Hal ini dikarenakan fasilitas dan SOP yang jelas yang dimiliki hotel berbintang, termasuk fasilitas keamanan dan kesehatan di tengah pandemi.

Upaya pemerintah untuk memberikan jaminan keamanan dan kesehatan bagi hotel non bintang di tengah pandemi dilakukan pemerintah melalui Dinas Pariwisata dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) dalam program sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*). Hotel non bintang dapat mendapatkan label aman, bersih, sehat, dan lingkungan berkelanjutan sehingga diharapkan meningkatkan pengunjung untuk menginap. Hotel non bintang berhak mengikuti sertifikasi CHSE secara gratis asalkan memenuhi syarat seperti memiliki



TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata), Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi usaha skala mikro dan kecil, serta perizinan lain sesuai perundang-undangan.

Selain itu, hotel non bintang pun harus melengkapi berbagai fasilitas di hotel seperti perlengkapan pelindung diri dalam setiap interaksi (masker, sarung tangan, rutin mencuci tangan atau menggunakan *handsanitizer*); alat pengukur suhu nirkontak agar rutin memantau kondisi kesehatan siapapun yang berada di hotel; wajib menerapkan standar kebersihan melalui protokol kebersihan saat penyajian makanan dengan menggunakan alat pelindung diri (masker dan sarung tangan); melakukan penyemprotan disinfektan secara berkala di area umum dan area kamar pengujung; wajib menerapkan *social* dan *physical distancing* di dalam lingkungan hotel; wajib melakukan pengecekan histori perjalanan staf hotel dan tamu selama 14 hari terakhir dengan meminta surat antigen selama 14 hari terakhir; dan wajib memiliki protokol penanganan ketika ditemukan kasus suspek maupun positif Covid-19 di lingkungan hotel dengan melaporkan ke pihak terkait seperti Rumah Sakit dan Puskesmas yang menjadi rujukan. Jika sertifikasi CHSE lolos, maka hotel non bintang pun memiliki *value* yang layak dijadikan pilihan wisatawan dalam menginap.

Kendala yang masih dihadapi hotel non bintang meskipun telah mendapatkan sertifikat CHSE adalah kebijakan larangan kunjungan dari suatu daerah sebagai cara menekan penyebaran Covid-19 sehingga kenaikan *occupancy* hotel non bintang belum dirasakan secara merata.

## REFERENSI

- Bappeda DIY. (2021). *Jumlah Hotel*.  
[http://bappeda.jogjaproprov.go.id/dataku/data\\_dasar/index/212-jumlah-hotel](http://bappeda.jogjaproprov.go.id/dataku/data_dasar/index/212-jumlah-hotel). Diakses 20 Juli 2021
- Bataafi, W. H. AL. (2006). *Housekeeping Departement Floor & Public Area*. Alfabeta.
- CNN. (2020). *Cara Mendapat Sertifikasi CHSE Bagi Pelaku Usaha Pariwisata*. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20201110162313-275-568171/cara-mendapat-sertifikasi-chse-bagi-pelaku-usaha-pariwisata>, diakses 25 April 2021
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. (2020). *Statistik Kepariwisataaan 2019*. <https://visitingjogja.com/>, diakses 25 April 2021
- Dinnata, R. Y. W. (2021). *Bisnis Hotel Terpukul Pandemi, Banyak Pegawai Dirumahkan*. AyoYogya.Com.  
<https://ayoyogya.com/read/2021/03/10/43001/bisnis-hotel-terpukul-pandemi-banyak-pegawai-dirumahkan>, diakses 25 April 2021
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020a). *Pariwisata Indonesia Siap!*  
<https://chse.kemenparekraf.go.id/>, diakses 12 April 2021
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020b). *Pedoman CHSE*.  
<https://chse.kemenparekraf.go.id/pedoman>, diakses 12 April 2021
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020c). *Sertifikasi CHSE, Gratis!*  
<https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/sertifikasi-chse-gratis/>, diakses 12 April 2021
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). *Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. <https://chse.kemenparekraf.go.id/detail-province/daerah-istimewa-yogyakarta>, diakses 12 April 2021
- Khairunnisa, S. N. (2021). *Dampak PPKM Diperpanjang terhadap Hotel di Yogyakarta, Ada PHK Karyawan*.



- Kompas. <https://travel.kompas.com/read/2021/01/22/180600127/dampak-ppkm-diperpanjang-terhadap-hotel-di-yogyakarta-ada-phk-karyawan?page=all>. Diakses 25 April 2021
- Kusumo, H. J. (2021). *Sejumlah Hotel di DIY Jual Aset Terpukul Pandemi*. Bisnis.Com. <https://semarang.bisnis.com/read/20210125/536/1347208/sejumlah-hotel-di-diy-jual-aset-terpukul-pandemi> Diakses 25 April 2021
- Najib, A. (2021). *Di Tengah Pandemi Covid-19, Yogya Tetap Promosi Pariwisata*. INews.Id. <https://yogya.inews.id/berita/di-tengah-pandemi-covid-19-yogya-tetap-promosi-pariwisata> Diakses 25 April 2021
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel
- Putra, I. R. (2020). *Masuk Yogyakarta Wajib Rapid Test Antigen, Reservasi Hotel Langsung Anjlok*. Merdeka.Com. <https://www.merdeka.com/uang/masuk-yogyakarta-wajib-rapid-test-antigen-reservasi-hotel-langsung-anjlok.html?page=1> Diakses 25 April 2021
- Sulistiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Suryo, A. (2008). *Tata Cara Mengurus Izin Usaha*. Pustaka Yustisia.
- Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Perhotelan*. Depdiknas.

