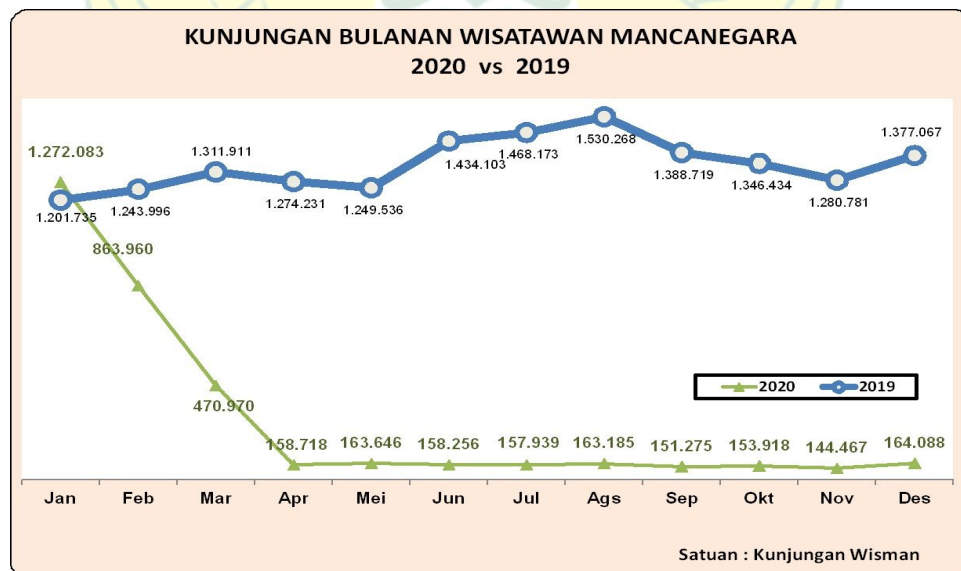


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semenjak pandemi melanda Februari 2020, industri pariwisata merupakan sektor yang paling terkena dampaknya. Badan Pusat Statistik mencatat kunjungan wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia awal tahun 2020 mencapai 4,05 juta kunjungan yang artinya turun sebesar 74,84% jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada tahun 2019 yang berjumlah 16,01 juta kunjungan. Hal ini terjadi karena pandemi yang terjadi di Februari 2020 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).



gambar 1 1 Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara 2020 X 2019 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Hal ini berdampak pada pendapatan negara di sektor pariwisata dan berpengaruh terhadap penurunan lapangan kerja, jasa dan bisnis dan pendapatan masyarakat. Adanya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di beberapa daerah di Indonesia pada tahun 2020, penutupan akses dari berbagai daerah telah membuat industri pariwisata menjadi terpuruk. Bahkan banyak usaha-usaha pariwisata yang tidak beroperasi dan bahkan bangkrut karena pandemi ini.

Menghadapi persaingan industri pariwisata ditengah pandemi, dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat memberikan pelayanan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi kepada wisatawan. Protokol kesehatan bukan lagi dilihat sebagai intruksi atau himbauan, melainkan dengan kesadaran diri masing-masing untuk menyesuaikan dengan kondisi *new-normal* agar mampu bertahan dan bangkit kembali.

Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan harus ditanamkan mulai dari usia dini. Kebersihan yang kurang baik akan mudah terinfeksi bakteri yang dapat merugikan kehidupan manusia. Kebersihan merupakan kondisi nyaman secara umum bagi para wisatawan. Kebersihan harus diperhatikan oleh suatu daerah wisata. Suatu daerah wisata tidak mungkin bisa bertahan sebagai daerah tujuan wisata apabila tingkat kebersihannya rendah. Menjaga kebersihan adalah bagaimana cara pengunjung memelihara dan menjaga kesehatan pada saat berwisata (Sri Rejeki, 2015).

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar manusia. Begitu pentingnya sehingga sering dikatakan bahwa kesehatan adalah segala-galanya, tetapi tanpa

kesehatan segala-galanya tidak bermakna. Penerapan protokol kesehatan sangat diperlukan guna mengembalikan kepercayaan wisatawan ditengah kondisi kecemasan, dan kebutuhan untuk berwisata (Suprihatin, 2020).

Pengendalian kondisi wisatawan terdukung dari kebersihan, kesehatan keamanan objek wisata. Keamanan berwisata berdampak pada minat berwisata karena keamanan menjadi salah satu unsur penting bagi wisatawan. Keamanan pada pengunjung maupun pengelola wisata menjadi suatu hal penting yang perlu diperhatikan agar tidak terjadinya kecelakaan. Hal ini diterapkan agar mengantisipasi insiden yang tidak diinginkan dan tidak pernah diduga sebelumnya. Keamanan adalah suatu kondisi seseorang atau sekelompok wisatawan terhindar dari ancaman, gangguan dan bahaya yang berada di tempat wisata tersebut (Junensih & Ratnawili, 2021).

Keamanan dan keindahan terpenuhi oleh Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ingin menerapkan protokol kesehatan berupa *Cleanliness* (kebersihan), *Health* (kesehatan), *Safety* (keselamatan), dan *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan) bagi para wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara yang sedang berpariwisata di Indonesia, (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020). Menciptakan sertifikasi *CHSE* bagi para pelaku usaha pariwisata, destinasi pariwisata dan produk pariwisata semoga memberikan rasa aman dan nyaman bagi para wisatawan.

Sertifikat *Cleanliness*, *Health*, *Safety*, dan *Environment Sustainability* (*CHSE*) tersebut berlaku selama satu tahun dan dapat diperpanjang berdasarkan

hasil penilaian ulang. Sertifikat *CHSE* dapat dijadikan sebagai standarisasi bahwa suatu tempat usaha pariwisata telah memenuhi standar kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan (Batubara & Suci, 2022)

Kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan membuat kesan menarik yang pertama kali dilihat oleh para pengunjung tempat wisata. Kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang baik dan optimal akan membuat pengunjung merasa yakin bahwa taman wisata alam gunung papandayan tempat yang akan mereka kunjungi itu aman dan nyaman. Kepuasan pengunjung juga sangat berpengaruh karena setelah berkunjung wisatawan akan memberikan pen apakah memberikan rasa kepuasan atau tidak (Alana & Putro, 2020). Semakin individu/kelompok merasa puas dan senang makan semakin sering juga mereka melakukan kunjungan kembali.

Pelayanan secara langsung maupun tidak langsung dapat dirasakan oleh para pengunjung dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengunjung. Pelayanan berdampak pada kepuasan wisatawan. Akses transportasi kendaraan, kereta, bus, menuju kawasan pariwisata harus ada dan akomodasi seperti tempat penginapan, rumah makan, fasilitas kesehatan, tempat penjualan souvenir, tempat hiburan dan lain-lain sehingga pengunjung merasa puas dalam melakukan perjalanan atau berwisata. Perubahan ini mengarah pada jenis kegiatan wisata yang berorientasi pada wisata alam atau budaya lokal dengan tujuan untuk meningkatkan wawasan, petualangan, dan belajar, seperti petualangan (*Adventure Tourism*), mendaki gunung (*Hiking*), berjalan (*Trekking*).

Wisatawan menginginkan kepuasan untuk mengunjungi suatu tempat wisata. Wisata alam menjadi salah satu pilihan, karena memberikan suasana yang tenang, jauh dari perkotaan, menyegarkan pikiran dengan melihat pemandangan alam yang indah. Salah satu gunung yang dijadikan sebagai tempat wisata di Indonesia adalah Gunung Papandayan. Gunung Papandayan merupakan salah satu gunung api yang berada di Kecamatan Cisurupan, Kabupaten Garut, Jawa Barat.

Gunung Papandayan ini terdapat beberapa lokasi yang menjadi sebuah daya tarik bagi wisatawan. Taman Wisata Alam Gunung Papandayan adalah destinasi wisata yang menyuguhkan keindahan alam. Destinasi ini memiliki aktivitas wisata unggulan yaitu *hiking* dan *camping*. Potensi alam pegunungan menjadi sebuah sumberdaya wisata. Taman Wisata Alam Gunung Papandayan dikelola oleh BBKSDA Jawa Barat. Pengelolaan ekowisata berbasis lingkungan merupakan aspek yang penting untuk keberlangsungan suatu destinasi wisata dan memerlukan manajemen pengelolaan yang baik dalam mempersiapkan rencana pengembangan kawasan konservasi. Secara keseluruhan wisata ini mempunyai panorama alam yang indah dengan lingkungan yang relatif masih alami.

Selama bertahun-tahun wisata Gunung Papandayan berdiri atau dikelola oleh masyarakat itu sendiri serta di dampingi oleh pihak perhutani. Dengan berkembangnya pariwisata dan minat wisatawan yang sangat tinggi menimbulkan perindustrian mulai masuk kedaerah-daerah, sebagaimana yang terjadi pada wisata Gunung Papandayan yang pada mulanya dikelola oleh masyarakat sekitar, namun saat ini BKSDA Provinsi Jawa Barat telah bekerjasama dengan pihak perusahaan PT Asri Indah Lestari.

Sebelum PT Asri Indah Lestari (AIL) mengelola wisata ini, wisatawan yang ingin ke kawasan hutan mati harus menempuh jarak satu sampai dua jam dengan berjalan kaki, dengan kondisi jalan cukup terjal. Namun saat ini, pihak perusahaan membuka jalur baru sejauh dua kilometer untuk menuju hutan mati dengan kondisi jalan yang nyaman dan aman bagi wisatawan.

Pengembangan kawasan menjadi area wisata unggulan perlu mempertimbangkan bahwa kegiatan wisata tidak boleh menyebabkan terganggunya fungsi kawasan konservasi yang diakibatkan oleh pemanfaatan yang melebihi daya dukungnya (Muhammad F *et al.* 2012). Konsep daya dukung bertujuan untuk mencegah kerusakan atau degradasi dari suatu sumberdaya alam dan lingkungan, sehingga keberadaan, kelestarian, dan fungsinya dapat terwujud.

Daya dukung kawasan objek wisata dapat menentukan kualitas kenyamanan dan kepuasan bagi wisatawan dalam menikmati objek ekowisata yang dikunjungi. Hal ini dikarenakan daya dukung kawasan berkaitan erat dengan jumlah wisatawan yang datang mengunjungi objek ekowisata tersebut (Walimbo R 2016).

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif selaku Stakeholder di sektor pariwisata nasional bekerjasama dengan pelaku wisata pendakian gunung dari Asosiasi Pemandu Gunung Indonesia (APGI), Federasi *Mountaineering* Indonesia (FMI) telah berperan menyusun protokol kesehatan dan panduan pelaksana sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE)* di wisata pendakian gunung. Perlunya buku pedoman standar tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian di sektor pariwisata (Sugihamretha, 2020). Proses

penyusunan ini dimulai pada awal pandemi di bulan Mei 2020. Kemudian telah dilakukan uji coba lapangan di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Papandayan, Garut, Jawa Barat, Agustus 2020.

Dokumen sertifikasi *CHSE* wisata gunung telah di review oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif beserta Asosiasi Pemandu Gunung Indonesia (APGI), dan Federasi *Mountaineering* Indonesia (FMI). Pertama kalinya, “Pedoman Panduan *CHSE* Wisata Alam” ditetapkan sebagai panduan teknis yang berlaku dikawasan wisata alam, tepatnya pada bulan Oktober 2020. Dalam rangka aktivasi kembali industri wisata pendakian gunung, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melanjutkan program sosialisasi *CHSE* di tempat-tempat wisata lainnya dengan maksud dan tujuan untuk melindungi keberlangsungan wisatawan dari dampak pandemi.

Protokol sertifikasi *CHSE* berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 sebagai pedoman dalam melakukan penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Menerapkan sertifikat *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE)* akan menjadi faktor alasan kunjungan wisatawan. Menerapkan protokol merupakan salah satu bagian dari peningkatan pelayanan pada daya tarik wisata sehingga membantu untuk memulihkan perekonomian tempat wisata meskipun secara bertahap (Sulaiman et al., 2020). Sehingga menerapkan *CHSE* merupakan keseharusan, demi keamanan dan kenyamanan wisatawan sesuai dengan standar operasional prosedur (*SOP*) yang berlaku

khususnya bagi para pelaku usaha maupun konsumen di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif.

Penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Penerapan Protokol *CHSE* di Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul”. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan protokol berdasarkan *CHSE* di Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul telah mendapatkan sertifikat *CHSE*, akan tetapi hal tersebut belum sepenuhnya mendongkrak kunjungan wisatawan ke wilayah Dlingo karena pengunjung belum sepenuhnya mengetahui akan sertifikat *CHSE* tersebut (Wicaksono & Suradi, 2021).

Penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek”. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo. Metode penelitian menggunakan kuantitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan pengujian validitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan bantuan SPSS 20 untuk perangkat lunak windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung pada wisatawan Goa Lowo Trenggalek (Alana & Putro, 2020).

Melalui kegiatan ini dapat membentuk kepuasan para pelaku pariwisata dengan adanya penerapan sertifikasi protokol kebersihan, kesehatan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan (*CHSE*) agar para pengunjung merasa aman, nyaman dan puas ketika melakukan kunjungan wisata. Setelah kegiatan ini, para pelaku pariwisata agar mempersiapkan diri dan memahami panduannya, serta menjalankan standar operasional prosedur aktivitas pariwisata.

Berdasarkan analisa dan jurnal uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sertifikat *CHSE* Terhadap Kepuasan Pengunjung Di TWA Gunung Papandayan”. Karena Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan sertifikat *CHSE* terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Papandayan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah tentang “Pengaruh sertifikat *CHSE* Terhadap Kepuasan Pengunjung di TWA Gunung Papandayan”.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka perlu adanya batasan masalah untuk mencapai tujuan penelitian secara spesifik. Maka penulis membatasi diri pada pengaruh sertifikasi *Cleanliness*, *Health*, *Safety*, dan *Environment Sustainability (CHSE)* pada pengunjung di TWA gunung papandayan ?

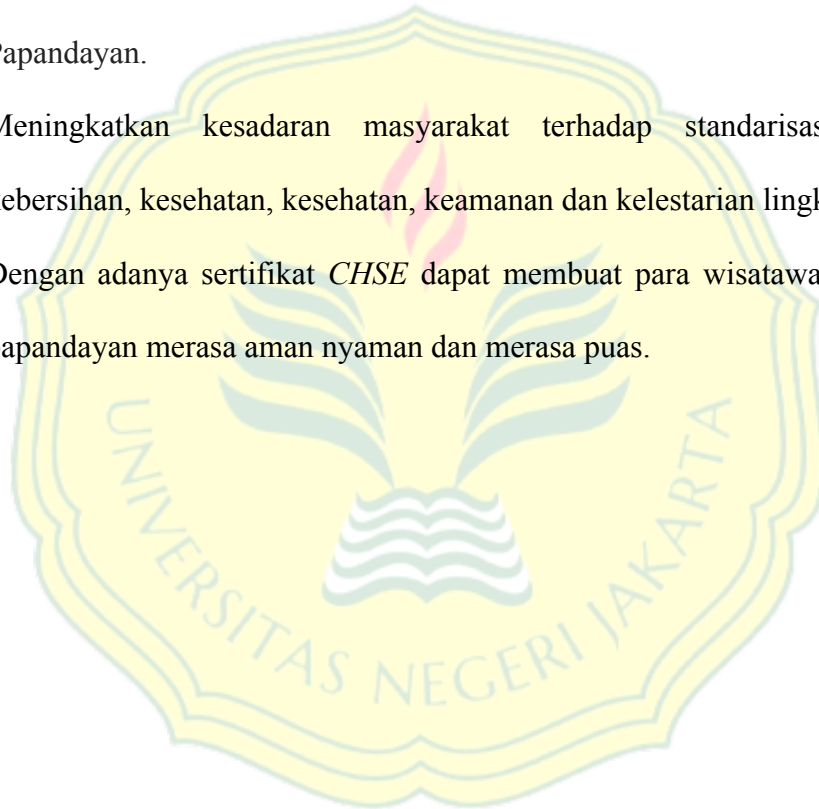
D. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh sertifikat *CHSE* terhadap kepuasan pengunjung di TWA Gunung Papandayan ?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Agar pengunjung wisata dapat menjaga kebersihan, kesehatan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan pendakian di TWA Gunung Papandayan.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap standarisasi *CHSE* kebersihan, kesehatan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan.
3. Dengan adanya sertifikat *CHSE* dapat membuat para wisatawan gunung papandayan merasa aman nyaman dan merasa puas.



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*