

# NEWSLETTER

EDISI #1 // DESEMBER 2021



**Persiapan dan  
Memulai Kembali  
Operasional Hotel  
yang Berkelanjutan**

## ISI BERITA:

- Pariwisata Berkelanjutan
- Tujuan dan Modul HOPS
- EPI
- Hasil HOPS

---

Proyek SUSTOUR merupakan bagian dari Program Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia (STDI), yang didanai oleh SECO (Sekretariat Negara Swiss Untuk Urusan Ekonomi Konfederasi Swiss) bekerjasama dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Proyek SUSTOUR bertujuan untuk meningkatkan kesempatan kerja dan pendapatan bagi penduduk lokal melalui pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan inklusif di kedua destinasi pariwisata Labuan Bajo (Flores) dan Wakatobi.

---

### *...Persiapan dan Memulai Kembali Operasional Hotel yang Berkelanjutan*

SUSTOUR melalui program *Hospitality Practices on Sustainability* (HOPS) memberikan kontribusi pemulihan bisnis perhotelan di Indonesia yang terpuruk akibat pandemi Covid-19 yang telah berlangsung selama kurang lebih 2 tahun. Secara umum, HOPS dirancang sebagai salah satu instrumen pendukung penerapan program nasional Pemerintah Indonesia berupa sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) pada sektor pendukung industri pariwisata di bidang akomodasi untuk dapat memberikan pelayanan prima yang aman dan kredibel sesuai dengan protokol kesehatan dan keselamatan yang berlaku di Indonesia. Rancangan aktivitas program HOPS dititikberatkan pada pemberian pelatihan dan pendampingan kepada para pelaku usaha yang bergerak di bidang *hospitality*, terutama sektor perhotelan dan restoran di daerah.



## Pariwisata Berkelanjutan

Industri pariwisata internasional yang melemah membawa dampak menurunnya jumlah wisatawan, yang menimbulkan efek berganda pada stabilitas bisnis. Salah satunya adalah menurunnya okupansi pada sektor perhotelan atau akomodasi domestik. Hal ini tentu saja memaksa sebagian besar bisnis perhotelan untuk gulung tikar karena tingginya biaya operasional tidak dapat diimbangi dengan jumlah pemasukan dari wisatawan yang berkunjung. Meskipun demikian, bisnis hospitality yang mampu bertahan tak lagi dapat menerapkan sistem tata kelola dan manajemen pengunjung yang sama seperti saat sebelum pandemi terjadi.

Selain protokol kesehatan *Cleanliness, Health, dan Safety* yang dapat meningkatkan kepercayaan wisatawan untuk berkunjung, hal lain yang dapat menjadi daya tarik adalah *environmental sustainability*, atau keberlanjutan lingkungan. Laporan Booking.com 2020 mengungkapkan bahwa 70% dari wisatawan global menyatakan bahwa mereka akan lebih mungkin untuk memesan suatu akomodasi jika mereka tahu bahwa akomodasi tersebut adalah akomodasi yang ramah lingkungan. Sehingga konsep pariwisata berkelanjutan dapat dikatakan sebagai tren wisata pasca-pandemi, yang bila diterapkan akan semakin menguatkan daya tarik destinasi.

penyertaan protokol kesehatan dan keselamatan pada setiap akomodasi dan restoran lokal yang menjadi destinasi. Dalam aktivitas pelatihan dan pendampingan ini, HOPS berupaya agar hal-hal berikut dapat tercapai:

- 1 Para wisatawan dan pekerja bisa mendapatkan jaminan kebersihan, baik yang terkait dengan fasilitas maupun lingkungan hotel/akomodasi dan restoran lokal
- 2 Hotel dapat menekan biaya operasional dengan penerapan tata kelola akomodasi dan restoran yang berkelanjutan, menghemat sumber daya, memberikan pelatihan dan pendampingan pada para pemangku kepentingan terkait (diantaranya adalah pemilik, manajer, dan staf operasional) terkait dengan penerapan konsep berkelanjutan yang ditambah dengan faktor penilaian ditataran kebersihan, kesehatan dan keselamatan (CHS)
- 3 Hotel dapat meningkatkan tingkat hunian dengan memberikan penawaran yang sesuai dengan permintaan pasar dengan mengusung konsep pariwisata berkelanjutan yang aman, sehingga para tamu akan memiliki kepercayaan diri untuk berkunjung dan menginap di akomodasi yang ditawarkan.

## Tujuan dan Modul HOPS

HOPS bertujuan untuk meningkatkan kesadaran para pelaku industri pariwisata lokal yang bergerak di bidang perhotelan untuk dapat menerapkan konsep pariwisata berkelanjutan yang diperkuat dengan



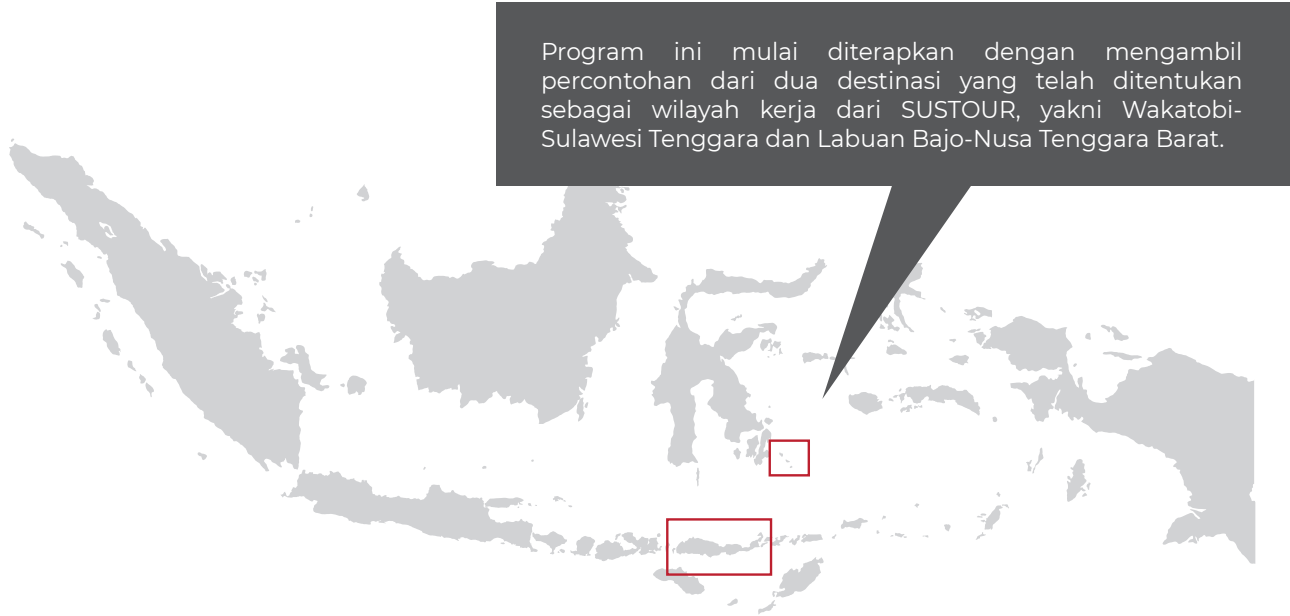
**ISI BERITA:**

● Pariwisata Berkelanjutan

● Tujuan dan Modul HOPS

● EPI

● Hasil HOPS



Pada tataran kerangka kerjanya, program HOPS terbagi menjadi 4 (empat) bagian yang terimplementasikan melalui empat tema pelatihan yang berkesinambungan dalam satu kali rangkaian kegiatan, yaitu,

1. CHSE
2. Memahami Keberlanjutan
3. Praktik Hospitaliti yang Berkelanjutan, dan
4. Promosi

Tema pertama 'CHSE' ditujukan sebagai respon cepat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya para pelaku industri pariwisata lokal tentang virus Covid-19 dan kehadiran program nasional sertifikasi CHSE.

Dalam aktivitas pelatihan dan pendampingan ini, para peserta dilatih untuk memahami standar dan metode penerapan protokol kesehatan (CHS). Materi standar dan penerapan ini tentunya telah disesuaikan dengan konteks operasional bisnis akomodasi di masing masing destinasi, hingga ke tingkat departemen.

Lebih lanjut, di tema kedua 'Memahami Konsep Keberlanjutan' para peserta pelatihan diberikan deskripsi, dampak, penerapan konsep serta indikator progres terkait dengan penerapan konsep pariwisata berkelanjutan.

Adapun pembahasan tema ketiga berfokus pada penerapan konsep berkelanjutan di sektor hospitaliti yang meliputi akomodasi/ perhotelan dan restoran. Di pelatihan ini, para peserta diajak berdiskusi mengenai berbagai cara menjalankan manajemen dan tata kelola hotel dan restoran yang bertanggung jawab. Di



## ISI BERITA:

● Pariwisata Berkelanjutan

● Tujuan dan Modul HOPS

● EPI

● Hasil HOPS

antara hal yang dibahas adalah mengenai:

1. Manfaat dan cara melakukan konservasi sumber daya (termasuk air, listrik dan energi lainnya)
2. Manfaat dan cara mengurangi limbah (limbah padat dan cair) yang dihasilkan dari berbagai kegiatan operasional hotel
3. Etika para manajerial dan staf dalam bersikap (*decent work*)
4. Manfaat dan cara membangun hubungan ekonomi dan sosial antara bisnis dan komunitas lokal.

Sedangkan tema keempat mengenai promosi merupakan tahapan akhir yang dilakukan setelah para peserta memahami betul tentang nilai dan praktik pariwisata berkelanjutan. Di kegiatan ini peserta dilatih untuk dapat mempromosikan bisnis yang telah menerapkan praktik berkelanjutan. Materi yang disusun dalam tema ini tidak hanya berhenti pada strategi promosinya saja, namun lebih menekankan pada etika komunikasi dan bisnis, tata cara monitoring dan pelaporan bisnis, serta membentuk jaringan kerjasama untuk mengembangkan produk atau bisnis.



Excellence Plus  
Indonesia

## EPI

Pada pelaksanaan perdana program HOPS, SUSTOUR menggandeng Excellence Plus Indonesia (EPI) sebagai mitra, untuk bersama-sama mengadakan pelatihan dan pendampingan di Wakatobi dan Labuan Bajo. Kegiatan perdana pelatihan melibatkan empat hotel yang ada di Labuan Bajo (Seaesta, Bintang Flores, La Cecile, dan Sudamala), dan juga sudah dilaksanakan di Wakatobi (Hotel Mira, Mangrove Inn, Artha Homestay, dan Hotel Abi Jaya).



ISI BERITA:

● Pariwisata Berkelanjutan

● Tujuan dan Modul HOPS

● EPI

● Hasil HOPS

## Hasil HOPS

Setelah pelatihan berlangsung, hotel mendapatkan bimbingan dan dampingan dari pelatih lokal dan master trainer untuk dapat mengimplementasikan hasil pembelajaran. Implementasi hasil dilakukan berdasarkan penilaian mandiri (*self-assessment*) yang dilakukan oleh hotel, SUSTOUR dan EPI, serta menyesuaikan kemampuan dan kebutuhan dari masing-masing hotel.

Salah satu contohnya adalah hotel Seaesta, yang banyak melakukan perbaikan operasional. Beberapa perbaikan yang dilakukan hotel tersebut adalah

- ✓ Menyediakan mesin *Reverse Osmosis* (RO) untuk meningkatkan kualitas air sehingga hotel tidak perlu menggunakan air minum dengan botol plastik sekali pakai untuk tamu
- ✓ Menyusun prosedur konservasi energi dan air, serta prosedur untuk kegiatan bersama komunitas lokal.
- ✓ Membentuk *green team* untuk memastikan keberlangsungan program yang berkaitan dengan *sustainability*



Tak hanya pada tataran pemahaman konsep keberlanjutan saja yang diperoleh melalui program pelatihan ini. Ibu Vita, salah satu staf dari Seaesta Hotel Labuan Bajo menyatakan bahwa dengan mengikuti pelatihan ini, ia mendapatkan pengalaman baru dalam bidang pekerjaan yang ditekuninya saat ini.

“

*Selain mendapatkan pengalaman baru terkait pekerjaan di bidang pariwisata, tentunya juga mendapatkan ilmu tambahan yang bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, dalam pekerjaan dan sebagai bahan referensi untuk bisa dibagikan ke orang lain*

”

## ISI BERITA:

● Pariwisata Berkelanjutan

● Tujuan dan Modul HOPS

● EPI

● Hasil HOPS



---

### **Pasca selesainya program pelatihan dan pendampingan, hotel yang berpartisipasi mengindikasikan perbaikan signifikan ke arah operasional berkelanjutan.**

---

Dinilai dari dokumen indikator yang dirancang oleh tim dari SUSTOUR dan EPI, keempat hotel di Wakatobi mengalami kenaikan rata-rata perbaikan sebesar 65,2% dan 54,4% untuk rata-rata nilai perbaikan di empat hotel di Labuan Bajo, dibandingkan dengan nilai masing masing hotel sebelum program berlangsung.

Hadirnya program HOPS merupakan kontribusi untuk mendukung program pemulihan sektor pariwisata sekaligus menjadi langkah awal untuk menerapkan pariwisata berkelanjutan di Indonesia. Kedepan, program ini tidak hanya terhenti pada tataran implementasi konsep berkelanjutan saja, namun juga bagaimana menjembatani sektor perhotelan untuk mendukung pariwisata di Indonesia menjadi lebih 'hijau', menyediakan layanan yang aman dan adaptif terhadap penerapan protokol kesehatan, dan menjadi agen yang aktif berkontribusi untuk pariwisata yang bertanggungjawab.



Sustainable Tourism Destination Development | SUSTOUR  
 Swiss Indonesian Development Cooperation  
 Swisscontact | Swiss Foundation for Technical Cooperation

Project Office:  
 Jalan Batur Sari No. 20 SB  
 Sanur Kauh, Denpasar 80228  
 Phone. +62 361 284 058

[www.swisscontact.org/Indonesia](http://www.swisscontact.org/Indonesia)

Mandated by:



In Cooperation with:



Implemented by:

