

# NEWSLETTER

EDISI #2 // JANUARI 2022



## ISI BERITA:

- Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata
- Sertifikasi CHSE
- Pelatihan dan Pendampingan CHSE (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.

---



## Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata

**K**risis kesehatan yang menerjang masyarakat global akibat Pandemi Covid-19 sejak awal tahun 2020 telah mengguncang stabilitas kehidupan ekonomi dan sosial di seluruh penjuru dunia. Sektor pariwisata yang biasanya menjadi salah satu sektor unggulan penopang ekonomi banyak negara pun mendapat tekanan luar biasa. Hal ini karena pandemi telah memaksa negara-negara menerapkan pembatasan pergerakan yang cukup ketat untuk melakukan perjalanan internasional maupun perjalanan domestik. Di



**ISI BERITA:**

- Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata
- Sertifikasi CHSE
- Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)



waktu yang bersamaan, di seluruh dunia telah terjadi penurunan drastis akibat terhentinya hampir seluruh kegiatan kepariwisataan.

Pada bulan Januari hingga September 2021 tercatat bahwa kedatangan turis internasional secara global telah menurun sebesar 76% dari angka kedatangan pada tahun 2019. Secara nasional, total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia selama Januari hingga November 2021 tercatat sekitar 1,5 juta, turun sangat signifikan bila dibandingkan dengan angka tahun 2019 yang mencapai 16,1 juta.

Penurunan ini tentu saja berpengaruh pada sistem rantai pasok dan sektor turunan pada industri pariwisata di Indonesia. Beberapa

kebijakan telah diupayakan oleh Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk segera memulihkan sektor pariwisata dengan tetap mengutamakan aspek kesehatan yang menerapkan standar penyelenggaraan kegiatan kepariwisataan secara ketat.



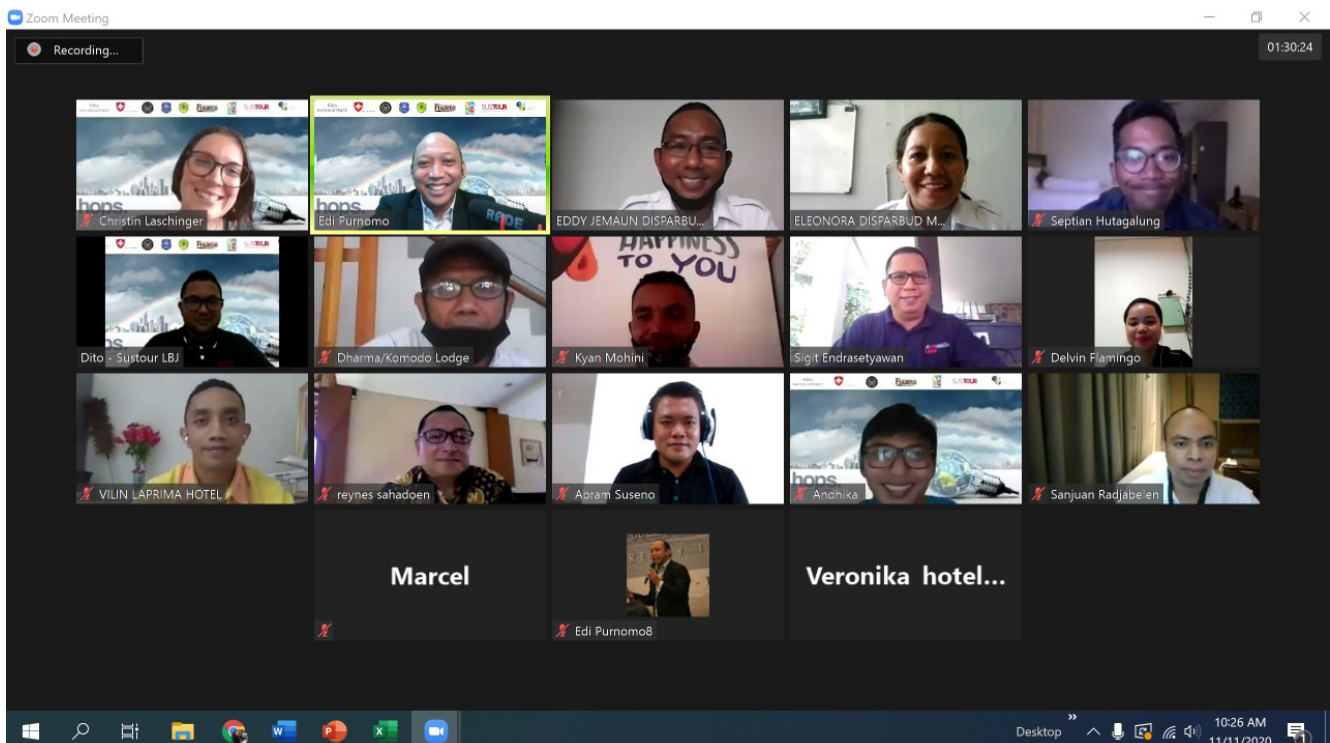
**ISI BERITA:**

- Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata
- Sertifikasi CHSE
- Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)

## Sertifikasi CHSE

Salah satu upaya pemulihan ini dilaksanakan dengan meresmikan program panduan sertifikasi bertajuk Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability (CHSE) yang mengacu pada panduan Keputusan Menteri Kesehatan tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum, World Health Organization (WHO), dan World Travel & Tourism Council (WTTC) dalam rangka rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19.

Hadirnya program panduan sertifikasi CHSE diharapkan mampu menjadi acuan bagi pemerintah daerah serta asosiasi usaha dan profesi di bidang usaha perhotelan untuk melakukan sosialisasi dan pendampingan, serta evaluasi dalam penerapan kebersihan, keselamatan, kelestarian lingkungan demi meningkatkan kepercayaan para pihak dan reputasi usaha.



## ISI BERITA:

● Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata

● Sertifikasi CHSE

● Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)

## Sertifikasi CHSE merupakan pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata untuk memberikan jaminan kepada pengunjung/wisatawan terhadap unsur kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (CHSE).

Sertifikasi CHSE dinilai menjadi sebuah program progresif pada era new normal ini untuk diterapkan di berbagai bidang usaha di sektor pariwisata untuk memulihkan geliat ekonomi, yang tak hanya berorientasi pada sektor kesehatan namun juga pada penerapan konsep pariwisata berkelanjutan dari sebuah destinasi. Meski demikian, beberapa kendala kerap ditemukan khususnya saat awal pandemi, terutama terkait strategi promosi program dan implementasi CHSE di daerah. Kendala tersebut disebabkan oleh masih rendahnya pemahaman masyarakat umum tentang Covid-19 itu sendiri, serta terbatasnya kesadaran pentingnya penerapan protokol kesehatan standar seperti pemakaian masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak. Tantangan lain juga muncul dari keterbatasan/kesulitan dalam menerapkan standar kesehatan dan keselamatan kerja yang berlaku secara konsisten sebagai bagian dari operasi bisnis.

## Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)

**D**i tengah masih tingginya kasus Covid-19 dan upaya untuk terus memulihkan sektor pariwisata, SUSTOUR berinisiatif meluncurkan program CHSE Training and Coaching sebagai bagian dari program besar Hospitality Coaching for Sustainability (HOPS). Program ini muncul untuk mendukung kebijakan pemerintah Indonesia dalam penerapan standar nasional CHSE dan peningkatan pariwisata berkelanjutan terutama di tingkat daerah. Program ini dipandang relevan mengingat pandemi tak hanya memaksa seluruh pelaku industri pariwisata dunia untuk fokus pada pemulihan sektor ekonomi saja, namun juga reputasi usahanya

dengan menerapkan protokol kesehatan ketat.

Dikarenakan beberapa kendala masih kerap kali ditemui di tingkat daerah, program CHSE hadir dengan menitikberatkan pada pelatihan dan pendampingan. Semua ini dimaksudkan untuk mendukung pelaku usaha yang bergerak di bidang akomodasi agar dapat memberikan pelayanan prima yang aman dan kredibel sesuai dengan protokol kesehatan dan keselamatan yang berlaku.

Pada bulan September–Oktober 2020, terdapat 12 hotel di Labuan Bajo dan 6 hotel di Wakatobi yang mengikuti pelatihan dan pendampingan CHSE yang difasilitasi oleh SUSTOUR dan diselenggarakan Excellence Plus Indonesia (EPI). Program ini menghadirkan pelatih yang terdiri dari master trainers dan local trainers. Para trainer lokal yang berjumlah tiga orang di Labuan Bajo dan dua orang di Wakatobi telah diberi pembekalan mengenai materi dan metode pelatihan yang efektif melalui Training



## ISI BERITA:

● Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata

● Sertifikasi CHSE

● Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)

of Trainers yang diselenggarakan oleh EPI bekerjasama dengan SUSTOUR.

Septian Hutagalung, S.P., M.Sc., salah seorang trainer lokal yang juga seorang dosen di Politeknik El-Bajo Commodus mengatakan bahwa program ToT membawa dampak yang positif dengan memperkenalkan CHSE dengan pelatihan yang terstruktur dan substansi yang relevan.



*Pelatihan bagi pelatih (ToT) tentang Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan (CHSE) oleh Sustour dan Excellence Plus Indonesia telah menjadi salah satu pelatihan daring terbaik yang pernah saya ikuti. Pelatihannya tak hanya menarik, tetapi juga sangat terstruktur dengan baik. Saya belajar begitu banyak keterampilan yang berguna dan penting. Saya juga diberi kesempatan berharga untuk melatih keterampilan yang baru ditemukan ini. Kesempatan untuk menerima umpan balik yang membangun selama pelatihan sangat bermanfaat tidak hanya untuk saya, tetapi juga untuk seluruh kelompok, karena kita semua belajar banyak dari satu sama lain. Pelatih memastikan kami memahami, dan kami memiliki keterampilan untuk menjadi pelatih yang fantastis.*





## ISI BERITA:

● Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata

● Sertifikasi CHSE

● Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)



Hal senada juga diungkap oleh Kepala Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sekaligus dewan penasehat implementasi program CHSE Wakatobi, Nadar, S.IP., M.Si. Beliau mengungkapkan bahwa pelatihan CHSE yang diselenggarakan melalui program HOPS dapat menjadi sebuah contoh nyata untuk bersama-sama meningkatkan kesadaran masyarakat, khususnya para pelaku industri pariwisata lokal tentang pentingnya penerapan protokol kesehatan untuk mendukung pemulihan sektor ekonomi melalui pariwisata.

“

*Keseluruhan program CHSE mulai dari ToT, training, dan coaching hingga verifikasi telah berdampak besar bagi pariwisata di Wakatobi, khususnya dalam mendukung industri perhotelan untuk menerapkan praktik bisnis yang adaptif, kompetitif, dan berkelanjutan di era new normal ini. Saya senang ke-6 hotel percontohan ini bisa dengan tekun menjalankan protokol dan lolos proses verifikasi. Semoga praktik terbaik ini dapat dilanjutkan dan menjadi contoh yang baik bagi bisnis lainnya.*

”

Hasil dari pelatihan dan pendampingan ini antara lain, meningkatnya kesadaran para peserta dari dua wilayah (Wakatobi dan Labuan Bajo) tentang Covid-19 dan pentingnya penerapan CHSE di bisnis yang dijalankan. Para peserta mampu mendata dan menyusun

**ISI BERITA:**

- Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata
- Sertifikasi CHSE
- Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)

standar operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan bisnis mereka dan berdasarkan protokol yang berlaku. Hilirisasi dari program pelatihan dan pendampingan ini, para peserta mampu merancang konten promosi dan marketing untuk bisnis mereka yang mencantumkan signifikansi CHSE sebagai alat promosi baru dalam berbagai lini media (brosur, sales & marketing kit, email signature, media sosial, laman hotel, dan lain sebagainya).



Cerita sukses program ini dapat dilihat pada pengalaman manajemen Hotel Mira di Wakatobi. Dengan mengikuti program CHSE ini, dan memahami tentang pentingnya menerapkan konsep berkelanjutan dan CHSE pada bisnisnya, tingkat okupansi Hotel Mira naik sebanyak 30% setelah mencantumkan tanda telah mengikuti sertifikasi CHSE sebagai bagian dari materi promosinya. Seperti yang dijelaskan oleh Eva Puspa Rini, salah seorang manajemen di Hotel Mira Wakatobi:



*Kami sangat bersyukur bisa menjadi bagian dari program ini. Dari program ini kami memperoleh pengetahuan baru tentang protokol CHSE dan bagaimana menerapkannya, sehingga kami sekarang merasa lebih aman dan lebih percaya diri dalam melayani para tamu. Kami telah melihat peningkatan pemesanan pada akhir tahun lalu. Kami juga menyambut banyak tamu baru di luar tamu tetap kami, karena kami telah menerapkan saran promosi yang diterima selama pelatihan dengan mempublikasi peraturan CHSE kami pada Instagram kami.*



---

**Berangkat dari suksesnya pelatihan dan pendampingan CHSE, pemerintah setempat mulai melihat keuntungan dari program ini untuk bisnis di kedua destinasi.**

---



## ISI BERITA:

- Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata
- Sertifikasi CHSE
- Pelatihan dan Pendampingan CHSE (HOPS)

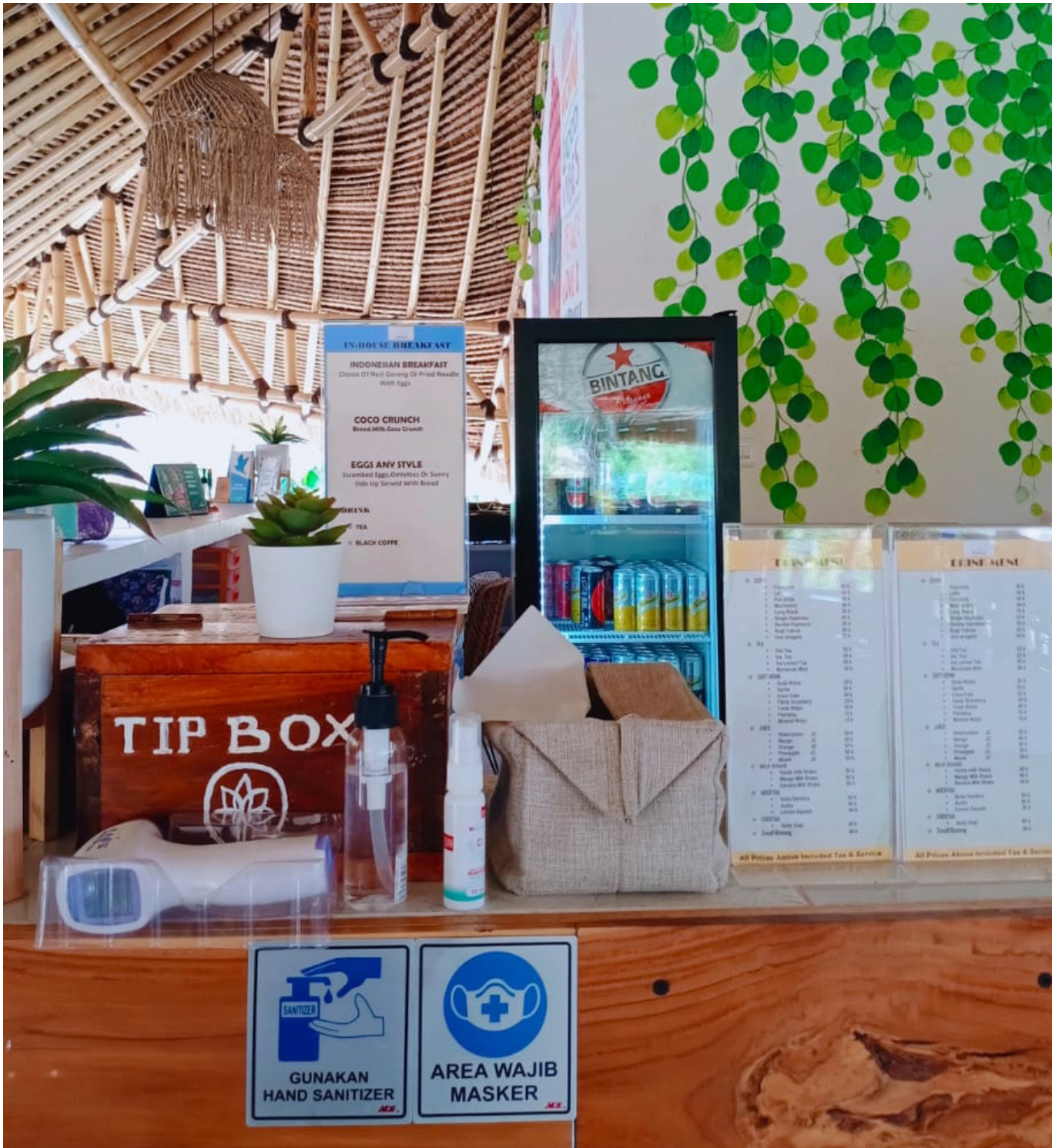


Akhirnya, pada 2020 Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dan Wakatobi memutuskan untuk mereplikasi program ini di daerah mereka masing-masing. Replikasi ini pun menjangkau sekitar 50 bisnis hospitaliti di Labuan Bajo dan 20 bisnis hospitaliti di Wakatobi, yang bukan hanya mencakup hotel namun diperluas hingga bisnis restoran.

Perjalanan menuju pemulihan sektor pariwisata tentu bukan menjadi hal yang mudah dilakukan,

namun juga bukan hal yang mustahil dilakukan. Diperlukan kesigapan dalam merancang program yang inovatif, adaptif dan melibatkan kolaborasi sinergis dari berbagai pihak. Semoga kedua program yang diinisiasi oleh SUSTOUR dapat menjadi contoh kontribusi nyata bagi revitalisasi sektor pariwisata di Indonesia. Salam optimis.





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:

