

## Perencanaan Optimalisasi CHSE dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai Strategi Mitigasi Industri Pariwisata selama Pandemi COVID-19 pada Kawasan Trowulan Mojokerto

Cesyia Rizkika Parahiyanti<sup>1\*</sup>, Handri Dian Wahyudi<sup>2</sup>, Nabila Rafifah Darma<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Department Manajemen, Universitas Negeri Malang, Indonesia

\*e-mail: [cesyia.rizkika.fe@um.ac.id](mailto:cesyia.rizkika.fe@um.ac.id)<sup>1</sup>, [handri.dian.fe@um.ac.id](mailto:handri.dian.fe@um.ac.id)<sup>2</sup>, [nabilarafifahd@gmail.com](mailto:nabilarafifahd@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk memberikan wawasan baru mengenai salah satu mitigasi risiko yang bisa dilakukan pada industri pariwisata selama pandemi COVID-19. Metode yang dilakukan menggunakan wawancara mendalam dengan perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang menaungi salah satu pariwisata di Indonesia bernama PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko. Setelah itu, penulis melakukan benchmarking dengan salah satu obyek penelitian yaitu Kawasan pariwisata berbasis heritage dan berbasis agama yang berada di Kawasan Trowulan, Kabupaten Mojokerto. Dari hasil wawancara mendalam, didapatkan hasil bahwa optimalisasi Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment (Ramah lingkungan) (CHSE) serta pengembangan kelompok sadar wisata (Pokdarwis) menjadi dua faktor yang memegang peranan kunci dalam memperbaiki kondisi pariwisata selama pandemi.

**Kata kunci:** CHSE, Mitigasi Risiko Pariwisata, Pandemi COVID-19, Pokdarwis

### Abstract

This article aims to provide new insight into one of the risk mitigations that can be done in the tourism industry during the COVID-19 pandemic. The method used is in-depth interviews with a state-owned company that oversees one of the tourism sectors in Indonesia, namely PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, and Ratu Boko. After that, the author conducted benchmarking with one of the research objects, namely the heritage-based and religion-based tourism area located in the Trowulan area, Mojokerto Regency. From the results of in-depth interviews, it was found that the optimization of Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE) and the development of tourism awareness groups (Pokdarwis) are two factors that play a key role in improving tourism conditions during the pandemic.

**Keywords:** CHSE, COVID-19, Mitigation of Tourism Risk, Pandemic, Pokdarwis

## 1. PENDAHULUAN

Di awal tahun 2020, wabah COVID-19 memberikan dampak bagi seluruh masyarakat dunia, tidak terkecuali masyarakat Indonesia. Dampak positif dan negatif dirasakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Keadaan ini menjadi masalah baru dan serius bagi Indonesia dan masyarakat dunia. Tidak hanya aspek kesehatan saja yang mengalami permasalahan, melainkan juga aspek perekonomian. Permasalahan dalam aspek ekonomi dipicu oleh menurunnya aktivitas ekonomi. Pendapatan masyarakat menurun diikuti dengan daya beli dan daya tarik terhadap barang atau jasa.

Semua industri turut terdampak dengan adanya pandemi ini termasuk industri pariwisata. Pariwisata menjadi salah satu bisnis yang menanggung imbas cukup besar dengan adanya pandemi ini. Guna mencegah penyebaran virus, banyak negara yang akhirnya memutuskan untuk menutup akses dari luar negeri maupun dari luar daerah. Hal ini menjadikan jumlah wisatawan menurun drastis. Terlebih, terdapat banyak aturan-aturan yang bersifat isidentil yang dibuat oleh pemerintah, seperti adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Hasil diskusi dengan salah satu divisi pemasaran di PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (TWC) memprediksi bahwa jumlah pengunjung pariwisata pasca COVID-19 tidak akan Kembali seperti sebelumnya dalam waktu dekat. Kondisi ini mengharuskan

setiap sektor wisata untuk memikirkan strategi yang tepat untuk mengembalikan jumlah wisatawan seperti sedia kala. Pada salah satu desa wisata Majapahit yang terdapat di Desa Sentonorejo, Trowulan, Kabupaten Mojokerto, pandemi serta beberapa aturan pemerintah guna memitigasi penyebaran virus sangat berdampak besar, tidak hanya pada jumlah kunjungan, namun juga kepada kondisi ekonomi masyarakat di desa tersebut. Lebih dari separuh mata pencaharian di desa tersebut adalah pedagang kaki lima (PKL) dan tukang ojek. Kedua pekerjaan tersebut sangatlah bergantung pada jumlah wisatawan yang mengunjungi obyek wisata di desa.

Ketika pandemi terjadi, wisatawan cenderung menghindari bepergian ke wilayah terdampak, sedangkan masyarakat di sekitar objek wisata berusaha untuk meminimalisir risiko penyebaran virus yang mungkin ditularkan oleh wisatawan (Qiu, et al., 2020). Risiko Kesehatan pada pariwisata diasosiasikan pada potensi bahaya Kesehatan pada pengunjung ketika mereka berwisata dan terlibat pada aktivitas pariwisata (Olya dan Al-ansi, 2018). **Matiza (2020)** menyebutkan bahwa pelaku pariwisata harus secara konsisten menyadari dan menanggapi adanya perubahan pada pasar wisata. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh para pelaku wisata adalah penerapan Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment (Ramah lingkungan) (CHSE) secara optimal dan peningkatan kualitas kelompok sadar wisata (pokdarwis). Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah menyampaikan hasil *benchmarking* antara tim pengabdian dengan salah satu perwakilan dari PT Taman Wisata Candi kepada perwakilan Desa Sentonorejo di Kawasan Trowulan, Mojokerto mengenai mitigasi risiko industri pariwisata selama pandemi COVID-19. Selain itu, tim pengabdian juga membuat dan memberikan *smart card* atau kartu pintar sebagai contoh kepada perangkat desa agar mampu mengoptimalkan keberadaan kelompok sadar wisata (pokdarwis) yang ada di desa Sentonorejo. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan desa Sentonorejo yang merupakan salah satu desa wisata di Kawasan Heritage Trowulan mampu mengembangkan dan memperluas pangsa pasar pengunjung pariwisata terutama selama masa transisi ketika pandemi COVID-19 menurunkan angka pengunjung di obyek wisata yang berada di desa tersebut.

## 2. METODE

Sasaran masyarakat yang dijadikan lokasi pengabdian adalah Desa Sentonorejo di Kecamatan Trowulan, Mojokerto, Jawa Timur. Desa Sentonorejo dikenal sebagai desa wisata karena terdapat beberapa situs peninggalan Kerajaan Majapahit dan juga wisata religi Makam Troloyo. Selama pandemi COVID-19 dan penerapan PPKM, seluruh wisata yang berada di Desa Sentonorejo harus ditutup guna memitigasi penyebaran virus. Selama penutupan, penghasilan masyarakat, yang sebagian besar bermata pencaharian sebagai pedagang kaki lima (PKL) dan ojek, menurun drastis. Kedua, pekerjaan tersebut sangat bergantung kepada obyek pariwisata.

### 2.1. Tahapan kegiatan

Dari permasalahan yang ada, tim pengabdian melakukan beberapa tahapan kegiatan. Kegiatan yang pertama adalah melakukan wawancara dengan PT TWC. PT TWC sendiri merupakan perusahaan BUMN yang menaungi taman wisata di Candi Borobudur, Candi Prambanan, dan Ratu Boko. Selanjutnya, tim pengabdian memberikan hasil wawancara tersebut berupa serangkaian prosedur best practice yang dapat diimplementasikan pada perangkat desa di Sentonorejo. Selain itu, tim juga melakukan benchmarking. Benchmarking mengacu pada perbandingan standar suatu perusahaan, produk, atau jasa yang dapat diukur ataupun dinilai. Camp (1989) membedakan tiga tipe benchmarking berdasarkan subyek yang dibandingkan, yaitu:

- a. Benchmarking proses: fokus kepada kegiatan operasional sehari-hari perusahaan. Kegiatan ini dilakukan guna menjawab pertanyaan mengenai 'bagaimana', bukan 'seberapa banyak'.
- b. Benchmarking kinerja: merupakan bentuk benchmarking yang paling populer. Benchmarking ini biasanya dilakukan berdasarkan pengukuran indikator yang bervariasi tergantung pada hasil perusahaan maupun para pesaing atau best practice. Indikator yang terdapat pada

proses ini meliputi kepuasan pelanggan, kepuasan pegawai, fitur produk, ataupun indikator keuangan.

- c. Benchmarking Strategik: subyek yang dipelajari dan dibandingkan strategiknya adalah perusahaan pesaing ataupun penerapan best practice.

Selain ketiga tipe benchmarking di atas, Terziyska (2017) menambahkan ada beberapa aktivitas yang mencakup sektor pariwisata, diantaranya:

- a. Benchmarking bisnis pariwisata
- b. Benchmarking destinasi-destinasi wisata
- c. Benchmarking organisasi-organisasi non-profit, seperti asosiasi pariwisata
- d. Benchmarking institusi pariwisata, seperti museum dan galeri
- e. Benchmarking acara-acara khusus, seperti festival

Karena benchmarking sendiri merupakan proses berkelanjutan, maka salah satu cara terbaik untuk mengimplementasikannya adalah mengembangkan kolaborasi melalui sebuah asosiasi atau pihak lainnya yang relevan (Getz dan Brown, 2006). Setelah melakukan *benchmarking* melalui diskusi dengan PT TWC, tahapan selanjutnya adalah melakukan diskusi dengan perangkat desa Sentonorejo. Selain itu, tim juga memberikan contoh pembuatan *community-based tourism smart card* yang nantinya dapat dibagikan kepada pokdarwis di sekitar desa Sentonorejo agar setiap pemangku kepentingan di desa Sentonorejo memiliki kesadaran yang baik akan potensi pariwisata yang dimiliki di wilayah tersebut.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Solusi yang ditawarkan pada Kawasan desa Sentonorejo adalah re-desain wisata berbasis keamanan dan kenyamanan. Metode yang digunakan adalah metode benchmarking strategik dengan PT TWC di Yogyakarta dengan penjabaran aktivitas sebagaimana yang telah diuraikan oleh Terziyska (2017). Langkah pertama, tim pengabdian FE UM melakukan wawancara dengan PT TWC. Wawancara dilakukan secara daring dengan salah satu perwakilan dari divisi pemasaran. Gambar 1 menunjukkan kegiatan wawancara yang dilakukan secara daring dengan staf pemasaran dari PT TWC.

Dari hasil wawancara tersebut, terdapat beberapa paparan strategi dari PT TWC yang dapat dijadikan best practice oleh pemangku sektor wisata lainnya. PT TWC menyadari bahwa pandemi COVID-19 membawa dampak yang sangat signifikan terhadap jumlah kunjungan kepada ketiga objek wisata utama mereka yaitu Candi Prambanan, Candi Borobudur, dan Ratu Boko. Padahal, sebelum pandemi, ketiga destinasi tersebut merupakan salah satu tujuan wajib sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta.



Gambar 1. Wawancara Daring dengan PT TWC

Dalam masa transisi penurunan level PPKM, PT TWC menggalakkan Gerakan berupa slogan 'wisata nyaman-wisata aman' dan juga wisatAman. Kata wisatAman ini sebenarnya berasal dari dua kata yaitu wisata taman dan aman. Dengan tagline tersebut, diharapkan para wisatawan yang mengunjungi objek wisata PT TWC akan merasa nyaman dan aman akan penularan virus COVID-19. Selain itu, dua kunci strategi utama lainnya dari PT TWC adalah optimalisasi CHSE dan juga pengembangan kelompok sadar wisata.

United Nation World Tourism Organization pada bulan Mei tahun 2020 telah mengeluarkan pedoman tentang Global Guidelines to Restart Tourism dan diikuti oleh Kementerian Kesehatan RI melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat (Tandilino, 2020). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mendorong penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE pada usaha-usaha wisata dan ekonomi kreatif, untuk membangkitkan kembali sektor ini dari keterpurukan akibat pandemi COVID-19. CHSE adalah singkatan dari Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment (Ramah lingkungan) yang mulai diterapkan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia sejak September 2020. Candranegara, et al. (2021) menyatakan bahwa, Implementasi berjalannya program ini masih di tunggu efeknya secara keseluruhan bagi pemulihan sektor ekonomi yang sampai saat ini masih bergantung kepada pariwisata, sehingga terdapat beberapa hal yang menjadi tolak ukur yang dikaji dalam penelitian ini, antara lain; pertama, terkait apakah program ini dapat membantu industri pariwisata untuk bertahan dan bangkit dari pandemi, dan pada saat yang sama memperkuat penerapan protokol.

Maulina, dkk (2021) menyatakan bahwa, Panduan pelaksanaan CHSE dibuat sangat rinci, diatur mulai dari area parkir hingga ruang karyawan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian virus COVID-19, sehingga pengunjung tak perlu khawatir kektika berada di tempat wisata yang sudah memiliki logo InDOnesia CARE. Pendaftaran CHSE dapat didaftarkan melalui laman kemenparekraf di <https://chse.kemenparekraf.go.id/syarat-ketentuan#01>. Adapun syarat daftar pendaftaran CHSE melalui laman tersebut adalah sebagai berikut:

“Pengguna sebagai Pelaku Usaha Sektor Pariwisata yang didirikan sebagai badan usaha dan/atau badan hukum setuju untuk memasukkan Data Elektronik Pengguna terkait usahanya secara benar, sah, dan tidak melawan hukum dalam melakukan pendaftaran Akun, yang termasuk tidak terkecuali (i) nama lengkap badan usaha/badan hukum, (ii) surat elektronik (e-mail) badan usaha/badan hukum, (iii) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) badan usaha/badan hukum, (iii) kata sandi (password) yang nantinya akan dilengkapi untuk pengisian profil perusahaan meliputi (iv) nomor telepon badan usaha/badan hukum, (vi) alamat badan usaha/badan hukum, (vii) foto domisili badan usaha/badan hukum, (viii) lokasi badan usaha/badan kota atau kabupaten dan provinsi, serta data lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan.”

Penurunan sektor pariwisata berdampak pada sektor ekonomi yang terkait yaitu penurunan aktivitas ekonomi pada sektor pariwisata. Sektor-sektor ekonomi tersebut meliputi industri pengolahan, transportasi, penyediaan akomodasi makan minum serta perdagangan besar dan eceran (Aji et al., 2018). Utami dan Kafabih (2021) menyatakan bahwa, pemanfaatan ekonomi digital merupakan salah satu solusi yang bisa digunakan oleh para pelaku usaha di bidang pariwisata agar bisa bertahan dan bangkit dari keterpurukan akibat pandemic COVID-19. Adapun peran pemerintah menurut Rahmawati dan Parangu (2021) adalah mempromosikan potensi suatu destinasi wisata dapat dilakukan dengan melibatkan media dan suatu komunitas yang sangat efektif dilakukan pada era digital dan masa pandemic seperti saat ini.

Melalui wawancara dengan PT TWC, informan menyebutkan bahwa strategi kedua yang digunakan TWC adalah optimalisasi kelompok sadar wisata (pokdarwis). Salah satu kelompok yang ada pada pokdarwis ini adalah para pedagang kaki lima (PKL) yang ada di sekitaran candi. Program yang digunakan oleh PT TWC adalah vaksinasi massal untuk seluruh PKL dan juga seminar edukasi mengenai sejarah candi. Vaksin dilakukan guna mendukung tercapainya CHSE. Seminar edukasi sejarah candi juga menjadi salah satu senjata yang diharapkan mampu menarik wisatawan karena para anggota pokdarwis ini dapat menjadi story teller bagi para wisatawan.

Setelah melakukan wawancara dengan PT TWC, tim pengabdian mengadakan diskusi dengan Kepala Desa Sentonorejo. Gambar 2 menunjukkan kegiatan tersebut dilakukan. Tim pengabdian menyampaikan hasil wawancara dengan PT TWC. Di tahun berikutnya, tim akan membantu optimalisasi penerapan CHSE dan pengembangan pokdarwis di destinasi wisata yang berada pada Desa Sentonorejo.



Gambar 2. Tim Melakukan Diskusi dan Menyampaikan Hasil Wawancara Kepada Kepala Desa Sentonorejo

Ketika melakukan diskusi dengan perangkat desa Sentonorejo yang pada saat itu diwakili oleh Kepala Desa, tim pengabdian juga membuat dan memberikan contoh pengadaan *community-based tourism smart card* atau kartu pintar pokdarwis. Kartu pintar ini diharapkan nantinya akan diperbanyak dan dibagikan ke seluruh anggota pokdarwis dan juga para ojek serta pedagang kaki lima di sekitar obyek wisata di Desa Sentonorejo. Kartu pintar ini berisi ringkasan sejarah dan juga profil obyek wisata yang dikemas dalam bentuk kartu saku. Kartu ini akan membantu banyak lapisan masyarakat di desa Sentonorejo untuk menjadi *tour guide* terpercaya bagi para wisatawan yang berkunjung di desa Sentonorejo. Jika pengunjung memiliki pertanyaan terkait profil wisata desa Sentonorejo, maka warga ataupun anggota pokdarwis akan mampu memberikan informasi yang bermanfaat guna meningkatkan ketertarikan pada wisata yang ada di Desa Sentonorejo. Gambar 3 menunjukkan kartu pintar yang didesain oleh tim pengabdian.



Gambar 3. Desain *Community-based Tourism Smart Card*

#### 4. KESIMPULAN

Wisata Kampung Majapahit yang berada di Kawasan Trowulan, Kabupaten Mojokerto, memiliki prospek yang menjanjikan untuk dikembangkan karena dari segi lokasi, wilayah ini mewarisi kekayaan peninggalan prasejarah jaman Kerajaan Majapahit. Salah satu bentuk upaya yang bisa dilakukan adalah melakukan strategi optimalisasi CHSE dan pengembangan kelompok sadar wisata. Kegiatan pengabdian ini mengusung aktivitas benchmarking yang dilakukan antara PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko dengan Desa Sentonorejo, Trowulan. Kedua pemangku kepentingan ini sama-sama memiliki produk dan jasa yang serupa yaitu pariwisata berbasis heritage dan religi. Dari hasil kegiatan yang telah dilakukan, diharapkan

sektor wisata yang terdapat pada Desa Sentonorejo dapat bangkit dan Kembali menarik banyak wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata yang ditawarkan di sana.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan hibah penelitian PNPB Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang. Tim pengabdian masyarakat FE UM mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat pada kegiatan pengabdian masyarakat yang telah berlangsung di Kawasan Trowulan, Kabupaten Mojokerto. Ucapan terima kasih khususnya diberikan kepada perangkat desa Sentonorejo dan PT TWC atas kesempatan yang telah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R. R., Pramono, R. W. D., & Rahmi, D. H. (2018). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Ekonomi Wilayah Di Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Planoeearth*, 3(2).
- Camp, R., (1989). *Benchmarking. The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance*. Productivity Press.. s.l.:Productivity Press
- Candranegara, I. M. W., Mirta, I. W., & Putra, A. F. (2021). Implementasi program “We Love Bali” berbasis CHSE (Clean, health, safety, environment) dalam pemulihan wisata Bali. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1).
- Getz, D. & Brown, G., (2006). Benschmarking wine tourism development: The case of the Okanagan Valley, British Columbia, Canada. *International journal of wine marketing*, 18(2), pp. 78-97.
- Matazi, T. (2020). Post-COVID-19 crisis travel behaviour: towards mitigating the effects of perceived risk. *Journal of Tourism Futures*. DOI 10.1108/JTF-04-2020-0063
- Maulina, L., Dianawati, N, Nugraha, S.Y.I., Maemunah, I, Sukmadi (2021). Pelaksanaan protokol kesehatan berbasis cleanliness, health, safety, and environment sustainability (CHSE) pada industri perhotelan di Kota Bandung. *Media Bina Ilmiah*, 2(9).
- Muafi, K. Ati, N.U., Abidin, A.Z. (2020). Model Pengembangan Desa Wisata Kampung Majapahit (Studi Kasus Desa Bejijong, Kecamatan Trowulan, Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 14 (3), 78-87
- Olya, H.G.T. and Al-Ansi, A. (2018), “Risk assessment of halal products and services: implication for tourism industry”, *Tourism Management*, Vol. 65, pp. 279-291
- Qiu, R.T.R, J. Park, S. Li, et al., (2020) Social costs of tourism during the COVID-19 pandemic, *Annals of Tourism Research*, <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102994>
- Rahmawati, R., & Paraguru, K. A. (2021). Potensi pemulihan pariwisata halal di Ponorogo (Analisa strategi pada masa pandemi COVID-19). *JoIE: Journal of Islamic Economics*, 1(1).
- Tandilino, S. B. (2020). Penerapan cleanliness, health, safety, & environmental sustainable (CHSE) dalam era normal baru pada destinasi pariwisata Kota Kupang. *Jurnal Tourism*, 3(2).
- Terziyska, Ilinka. (2017). Benchmarking wine tourism destinations – the case of Bulgaria, *International Journal of Wine Business*, <https://doi.org/10.1108/IJWBR-01-2017-0004>
- Utami, B. S. A. U., & Kafabih, A. (2021). Sektor pariwisata di Indonesia di tengah pandemi COVID-19). *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan (JDEP)*, 4(1).