

# PENGELOLAAN HOMESTAY SESUAI PROTOCOL COVID-19 DI DESA WARGASARA, KABUPATEN SERANG, PROVINSI BANTEN

Bangga Prameswara<sup>1</sup>

<http://doi.org/10.5614/wpar.2022.20.2.02>

Diserahkan : 2 Juli 2022

Diterima: 30 Juli 2022

Diterbitkan: 30 Desember 2022

Sektor pariwisata di Indonesia kini sangat menderita akibat Covid 19 atau Corona Virus Disease 19. Pemerintah Indonesia sudah mengembangkan prosedur kesehatan standar yang akan digunakan di industri perhotelan, termasuk hotel, lokasi wisata, restoran, dan homestay untuk menghentikan penyebaran Covid 19. Hasil pengamatan yang dilakukan khususnya di sektor homestay menunjukkan protocol Covid 19 tidak diterapkan pada semua homestay yang ada. Tetapi ada kabupaten khususnya di sektor pariwisata, yang telah menerapkan protocol kesehatan. Namun, ada juga kabupaten seperti Kabupaten Banyuwangi telah mendapatkan sertifikat “new normal” untuk usaha dan mendapatkan izin protocol kesehatan dari dinas kesehatan. Hal tersebut memotivasi para akademisi melakukan riset mengenai prosedur kesehatan dalam pembangunan homestay-homestay yang ada di Indonesia, khususnya di daerah Kabupaten Serang. Mengetahui standar pengelolaan homestay di Kabupaten Serang dan membuat standarisasi aturan tata kelola homestay yang sesuai dengan protocol Covid 19 adalah tujuan dari riset ini. Observasi, wawancara dan dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk pengumpulan data. Observasi langsung, dokumentasi, wawancara dan studi literatur digunakan untuk mengumpulkan data-data yang kemudian dianalisis memakai metodologi analisis deskriptif kualitatif, diantaranya reduksi dan penyajian data, lalu penyusunan hasil kesimpulan. Berdasarkan temuan riset, protocol Covid 19 telah diterapkan sebagian di sejumlah homestay di Kabupaten Serang. Protocol Covid 19 telah mengarah pada pengembangan standar pengelolaan homestay yang mengharuskan pengelola dan pengunjung untuk mengenakan masker di area homestay, pelindung wajah, sarung tangan karet, menyediakan tempat cuci tangan umum, memeriksa suhu tubuh, menyediakan pembersih tangan umum, membawa masker sendiri dan pembersih tangan tambahan, menyediakan AC atau kipas angin, membersihkan kamar tamu dengan disinfektan, dan memasang selebaran, tanda, atau stiker tentang protocol Covid 19.

**Kata Kunci :** COVID-19, Homestay, Pengelolaan.

Keberadaan pandemi Covid 19 secara signifikan mempengaruhi kehidupan manusia. Tidak hanya kesehatan, ekonomi juga terdampak karena adanya pandemic Covid 19 terlebih juga di industri pariwisata. Penurunan jumlah wisatawan yang mungkin merupakan hasil dari tindakan pemerintah atau meningkatnya kecemasan pengunjung tentang kemungkinan tertular penyakit mematikan ini memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap industri pariwisata Indonesia. Dikabarkan bahwa industri pariwisata Indonesia kehilangan mencapai 1,5 miliar US\$ sebagai akibatnya (Anwar, 2020). Wen dkk. (2020) menyatakan bahwa "yang berdampak pada rehabilitasi sektor pariwisata adalah kesehatan pasca Covid 19, dikarenakan kekhawatiran dan kecemasan yang dirasakan akibat pandemic dan penyakit-penyakit sejenis" dalam Jiang dan Wen (2020).

Menurut Johns Hopkins University (2020), 215.000 kematian dan 3jt penyakit sudah disebabkan oleh Covid 19. Dalam keadaan darurat, fasilitas kesehatan berbasis hotel dapat menenangkan wisatawan. Di Kabupaten Serang (Mambruk dan Patra Jasa), beberapa penyedia jasa penginapan di

industri perhotelan telah sangat cepat menerapkan protocol Covid 19, termasuk menyemprotkan disinfektan saat tamu check-in dan check-out dari kamar mereka, menyediakan hand sanitizer dan masker di kamar tamu, mengukur suhu tubuh tamu ketika check-in maupun check-out, karyawan dan tamu wajib memakai masker, juga mewajibkan staf hotel untuk menjaga kebersihan tangan mereka. Protocol Covid 19 belum diterapkan sepenuhnya pada pengelolaan homestay, terlebih masih banyak juga yang tidak tahu bagaimana penerapan protocol Covid 19 dalam pengelolaan homestay, berbeda dengan hotel yang cepat tanggap dan menerapkan protocol Covid 19, menurut temuan wawancara saya tentang pengelolaan homestay melalui telepon dan pesan teks kepada manajer mereka.

Selain itu, kamar tamu merupakan fasilitas layanan paling krusial di homestay, menjadikan Covid 19 sebagai ancaman bagi pengunjung atau tamu yang menginap di sana yang tidak mengikuti kebijakan tersebut. Jika kamar tidak mengikuti prosedur Covid 19, tamu pasti akan merasa tidak nyaman, dikecewakan, dan akhirnya tidak puas dengan layanan yang

ditawarkan. Jika homestay tidak dapat memastikan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan keramahan lingkungan (CHSE), mereka akan menghadapi ancaman penutupan. Pada study ini literatur yang digunakan adalah terdiri dari standar pengelolaan *homestay*, Standar operasional prosedur, Covid-19, serta standarisasi CHSE.

### Standar Pengelolaan *Homestay* CBT

*Homestay* merupakan amenitas wisata yang menggabungkan perumahan murah dengan budaya lokal asli sebagai daya tarik wisata budaya yang juga melindungi arsitektur tradisional daerah, *homestay* (Damanik, 2013).

Menurut Antoni dkk. (2018) dan ASEAN Homestay Standard (2016: 5), ada 9 persyaratan utama untuk mengelola homestay dalam pengaturan pariwisata berbasis masyarakat (CBT): komunitas tuan rumah dan operator (tuan rumah), penginapan (akomodasi), kegiatan yang dilakukan oleh tuan rumah dan tamu (aktivitas), manajemen (perorganisasian), lokasi (tempat), kesehatan dan kebersihan, keselamatan dan keamanan (*safety and security*), dan transportasi (perjalanan).

### Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan aturan yang menjelaskan bagaimana step-step yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu tugas dengan tujuan mendapatkan hasil kerja terbaik dari karyawan dengan biaya terendah (Laksmi, 2008:52).

### COVID-19

Virus corona yang baru teridentifikasi adalah penyebab penyakit menular yang dikenal sebagai Covid 19, menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Virus Covid 19 adalah salah satu jenis virus baru yang sama dengan SARS maupun varian virus-virus biasa. Beberapa gejala seperti batuk, demam, juga sesak nafas disebabkan oleh Covid 19.

### CHSE

Kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan disingkat CHSE. Dalam pencegahan dan pengendalian pandemic Covid 19 didasarkan pada protocol kesehatan di tempat-tempat maupun fasilitas umum dalam CHSE yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan. Sejak september 2020, Indonesia telah mengadopsi CHSE pada sektor parekraf.

### Metode Penelitian

Riset penelitian ini mengambil lokasi di Desa Wargasara, Kabupaten Serang, Kecamatan Tirtayasa, Provinsi Banten. Kunjungan peneliti dilakukan di HomestayvAllay, Cemara, Seriding, Ketapang, dan Samo-Samo. Baik data kualitatif maupun kuantitatif digunakan dalam artikel ini (Sugiarto dan Kusmayadi, 2000). Data primer maupun sekunder (Moleong, 2005). Pendekatan pengumpulan data melalui observasi langsung dengan melakukan wawancara secara mendalam, penelitian kepustakaan, dan dokumentasi (Kusmayadi, 2000). Dalam riset ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif

yang didasarkan pada catatan lapangan dan temuan wawancara (Sugiyono, 2009).

### Hasil Wawancara dan Observasi di Desa Wargasara

Atas dasar rekomendasi CHSE yang dikeluarkan oleh Kemenkes dan Kemenparekraf, peneliti telah menggabungkan 11 komponen protocol Covid 19 ke dalam instrumen wawancara maupun observasi untuk dapat digunakan di homestay, termasuk:

- Pelindung wajah digunakan oleh pengelola dan staf homestay.
- Masker dikenakan oleh manajer dan staf.
- Pengelola homestay menyediakan tempat cuci tangan umum.
- Manajer dan staf menggunakan sarung tangan karet.
- Manajer dan staf homestay menyediakan pembersih tangan untuk umum.
- Suhu tubuh diperiksa dengan termometer atau thermometer.
- AC atau kipas angin wajib disediakan.
- Masker disediakan di kamar tamu.
- Menempelkan selebaran atau tanda tentang prosedur Covid 19.
- Membersihkan kamar tamu dengan semprotan disinfektan.
- Menjaga jarak dalam berkomunikasi/berinteraksi.

### Standarisasi dalam Mengelola *Homestay* di Desa Wargasara Ketika Pandemic COVID 19

Dengan mensertifikasi protocol kesehatan Covid 19 pada segala bidang usaha-usaha pariwisata, yakni restoran, café, hotel, homestay dan destinasi wisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab.Serang serius untuk menjaga kelangsungan hidup industri pariwisata mereka. Bisnis yang berhasil menyelesaikan ujian protocol akan diberikan sertifikasi New Normal. Protocol Covid 19 yang dimulai dengan pengelola homestay melakukan pembacaan suhu tubuh, belum dijalankan dengan baik oleh staf front office homestay di Desa Wargasara seperti yang diinstruksikan oleh pemerintah saat saya berkunjung. Harga monitor suhu tubuh yang cukup mahal membuat pengelola homestay susah untuk mendapatkannya. Mereka juga memiliki jumlah kunjungan pengunjung yang rendah sebagai alasan untuk tidak melakukan hal ini. Karena pengelola wisma tidak memiliki sumber daya yang diperlukan, mereka tidak dapat sepenuhnya mematuhi kriteria pengelolaan wisma protocol Covid 19 di Kab.Serang, karena pada dasarnya rancangan aturan diperuntukkan untuk hotel. Dengan pertimbangan kondisi sumber daya yang dimiliki oleh pengelola homestay untuk dimasukkan dalam penyusunan SOP pengelolaan homestay berdasarkan protocol Covid 19, maka berikut ini pengembangan standarisasi yang telah dibuat pada homestay di Desa Wargasara :

- Pengelola dan pengunjung area homestay menggunakan masker.

- b. Untuk menurunkan bahaya paparan Covid 19, pelindung wajah bagi pengelola dan pengunjung di area homestay sangat disarankan.
- c. Pengelola mewajibkan setiap orang mencuci tangan sebelum memasuki area homestay.
- d. Pengelola diwajibkan memakai sarung tangan karet di area homestay.
- e. Pengelola diharuskan meletakkan pembersih tangan umum di tempat yang terlihat.
- f. Pengelola diharapkan untuk mengukur suhu tubuh seseorang saat memasuki area homestay untuk memastikan bahwa mereka sehat dan di bawah 37,3 derajat Celcius (pengelola, karyawan, tamu, semua pihak).
- g. Untuk memberikan sirkulasi udara yang tepat, AC dan kipas angin harus ada dan berfungsi dengan baik.
- h. Pengunjung harus menyediakan masker dan hand sanitizer sendiri.
- i. Selebaran, papan nama, dan stiker prosedur Covid 19 harus diletakkan di lokasi yang menonjol.
- j. Saat melakukan pembersihan ruangan secara normal, disinfektan harus disemprotkan setidaknya setelah tamu menggunakan ruangan.
- k. Saat berbicara atau terlibat, semua pihak harus terpisah secara fisik satu sama lain.

## Kesimpulan

Adapun kesimpulan berikut ini dapat ditarik dari penjelasan rumusan masalah sebelumnya, yaitu :

1. Prosedur Covid 19 belum sepenuhnya diterapkan di semua homestay, termasuk penggunaan masker, menyediakan fasilitas cuci tangan berikut dengan handsoap, membersihkan ruangan homestay dengan semprotan disinfektan, juga pemisahan fisik.
2. Karena lebih sedikit wisatawan yang berkunjung sejak pandemic Covid 19 dimulai, yang berdampak negatif pada kemampuan homestay untuk mencari nafkah, dan karena beberapa pengelola percaya bahwa sangat mahal untuk memperoleh alat dan persediaan yang diperlukan untuk menerapkan protocol Covid 19.
3. Penetapan SOP pengelolaan homestay yang harus sesuai dengan protocol Covid 19 dikembangkan dengan pertimbangan kondisi dan situasi sumber daya dibawah pengelola, sehingga di Kabupaten Serang, pengelola dan pengunjung homestay menggunakan masker. Demi menurunkan potensi paparan Covid 19, pelindung wajah untuk pengelola dan pengunjung di area homestay sangat disarankan. Pengelola harus menyediakan fasilitas cuci tangan untuk semua orang sebelum mereka memasuki area homestay. Pengelola diharapkan memakai sarung tangan berbahan karet di area sekitar homestay. Pengelola wajib menyediakan hand sanitizer di tempat yang terlihat oleh masyarakat umum, siapapun yang memasuki area homestay harus memiliki suhu tubuh normal <37,3 ° C dan berada

dalam kondisi fisik yang sangat baik untuk diperiksa oleh pengelola (manajer, karyawan, tamu, semua pihak), untuk menjaga sirkulasi udara yang optimal, unit AC atau kipas angin harus ada, pengunjung diwajibkan untuk menyediakan masker dan hand sanitizer sendiri, perlu memasang brosur, tanda, dan stiker tentang pedoman Covid 19 di lokasi yang menonjol, untuk pembersihan ruangan normal disinfektan harus disemprotkan setidaknya setelah pengunjung menggunakan ruangan, saat berbicara atau bercakap-cakap semua pihak harus terpisah secara fisik.

## Saran

Dari hasil riset penelitian di atas, berikut adalah saran yang dapat direkomendasikan kepada pihak-pihak yang terkait, antara lain :

1. Dinas dan pemerintah daerah harus mengambil tindakan proaktif untuk memastikan keberlanjutan ekosistem pariwisata di Desa Wargasara, termasuk industri akomodasi homestay. Membuat peraturan perundang-undangan saja tidak cukup perlu juga untuk secara teratur mengedukasi masyarakat tentang nilai penerapan protocol Covid 19, mensertifikasi protocol Covid 19, dan menawarkan insentif dan sanksi kepada para pelaku homestay yang mematuhi persyaratan manajemen protocol Covid 19.
2. Pengelola yang menjalankan layanan perumahan homestay harus mematuhi prosedur Covid 19. Pengunjung/tamu yang menginap di homestay yang tidak dapat menjalankan prosedur Covid 19 akan berada dalam bahaya. Ketika pengunjung/tamu merasa dikecewakan, cemas, dan tidak puas dengan pelayanan yang ditawarkan, hal ini akan mengancam penutupan homestay jika tidak dapat menjamin kebersihan, keamanan, kesehatan, sekaligus keramahan lingkungan.

## Daftar Pustaka

- Damanik, J. (2013). *Parivisata Indonesia Antara Peluang dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jiang, Yangyang and Wen, Jun. (2020). Effects of COVID 19 On Hotel Marketing and Management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* · May 2020.
- Karomi dkk. (2021). Pengembangan Standar Pengelolaan Homestay Sesuai Protocol COVID 19 (Studi Kasus Di Kota Mataram Dan Kabupaten Banyuwangi), *15*(12), 5925-5936.
- Kurniawan, Bambang. (2019). Analisis Pengembangan SOP Di Lingkungan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Banten (Sebagai Upaya Revisi Terhadap Pergub No 23 Tahun 2011 Tentang SOP Sekretariat Daerah Provinsi Banten). *Jurnal Lingkar Widyaaiswara*, 6

(4), p. 1-15. ISSN: 2355-4118

Lim dkk. (2021). Meningkatkan Kualitas Pengalaman Wisatawan Dengan Pelayanan Kepemanduan dan Penerapan Protocol Kesehatan di Desa Wisata Nglanggeran, *1*(1), 45-63.

Martina, E. (2021). Pelatihan untuk Sertifikat CHSE Sebagai Penunjang Kepercayaan Wisatawan untuk Menginap di Homestay Studi Kasus di Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar, *5*(1), 42-45.

Maulina dkk. (2021). Pelaksanaan Protocol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) Pada Industri Perhotelan di Kota Bandung, *15*(10).

Palupiningtyas, D. & Yulianto, H. (2020). Peningkatan

Kemampuan Penerapan CHSE Bagi Pengelola Homestay, *5*(2), 539-547.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian R&D, Kualitatif, dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta



**Bangga Prameswara** merupakan mahasiswa Program Magister Perencanaan Kepariwisata, Institut Teknologi Bandung. Sebelumnya pada tahun 2019 telah menyelesaikan studinya pada Program Studi Destinasi Pariwisata, Universitas Udayana, Bali.