



PENGEMBANGAN STANDAR PENGELOLAAN *HOMESTAY* SESUAI PROTOKOL COVID-19**(Studi Kasus Di Kota Mataram Dan Kabupaten Banyuwangi)****Oleh****M. Ihdal Karomi¹⁾, Ahmad Ab²⁾, Firman Koma Febdilan³⁾, Yoyok Antoni⁴⁾, A.A. Ngurah Sedana Putra⁵⁾ & Krismon Nusantara Saksi⁶⁾****^{1,2,3,4,5,6}Politeknik Pariwisata Lombok****Email: ihdal.karomi@ppl.ac.id****Abstrak**

Corona Virus Disease 19 atau disebut juga Covid-19 saat ini sangat berdampak pada industri pariwisata Indonesia. Sebaian besar pelaku usaha pariwisata di Indonesia terpaksa harus menghentikan operasional bisnisnya. Selama kuartal pertama 2020, kunjungan wisatawan internasional turun sebesar 60-80%. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi pariwisata saat ini dalam keadaan yang buruk. Untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19 ini, pemerintah Indonesia membuat standar protokol kesehatan yang akan diterapkan di sektor-sektor pariwisata, seperti hotel, destinasi wisata, restaurant, dan homestay yang ada di Indonesia. Khusus di sektor homestay, dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa belum semua homestay menerapkan protokol covid-19 untuk usaha mereka, namun ada pula kabupaten yang sudah memiliki sertifikat “*new normal*” yang dikeluarkan oleh para ahli dari dinas kesehatan untuk usaha yang telah lulus uji protokol kesehatan, yaitu Kabupaten Banyuwangi. Hal inilah yang menarik peneliti untuk melakukan sebuah penelitian tentang bagaimana penerapan protokol kesehatan dalam pengembangan homestay yang ada di Indonesia, khususnya yang ada di Kabupaten Banyuwangi dan di Kota Mataram. Tujuan penelitian yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini yaitu: 1) Mengetahui Standar Pengelolaan *Homestay* di Kota Mataram selama Pandemi COVID-19; 2) Mengetahui Standar Pengelolaan *Homestay* di Banyuwangi selama Pandemi COVID-19; 3) Menyusun Pengembangan Standar Pengelolaan *Homestay* Sesuai Protokol COVID-19. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi yang nantinya akan dianalisis dengan model analisis data interaktif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini diketahui bahwa beberapa *homestay* di Kota Mataram dan di Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan protokol COVID-19 walaupun belum secara optimal, seperti hanya menyiapkan fasilitas cuci tangan dengan sabun, menggunakan masker, melakukan pembersihan kamar dengan melakukan penyemprotan disinfektan, dan menjaga jarak. Terdapat juga *homestay* yang belum begitu ketat dalam penerapan protokol COVID-19, bahkan ada juga *homestay* yang tidak sama sekali menerapkan protokol COVID-19. Penyusunan pengembangan standar pengelolaan homestay sesuai protokol COVID-19 adalah pengelola dan tamu wajib menggunakan masker di area *homestay*; Penggunaan *face shield* untuk pengelola dan tamu di area *homestay* sangat direkomendasikan untuk mengurangi risiko terpapar COVID-19; Pengelola wajib menggunakan sarung tangan karet di area *homestay*; Pengelola wajib menyediakan *public hand washing* di lokasi sebelum memasuki area *homestay*; Pengelola wajib melakukan pengecekan suhu tubuh kepada siapapun pihak yang memasuki area *homestay* (suhu badan tidak lebih dari 37,3°C) dan memastikan pihak tersebut berada dalam kondisi sehat (pengelola, karyawan, tamu, pihak lain yang berkepentingan); Pengelola *homestay* wajib menyediakan *public hand sanitizer* di lokasi yang mudah terlihat dan mudah untuk dijangkau; Pengelola *homestay* sangat direkomendasikan untuk memasang *counter shield*/ kaca/ plastik.



aklirik pembatas pada bagian penerimaan tamu; Tamu wajib membawa sendiri masker tambahan dan *hand sanitizer*; Pengelola *homestay* wajib menyediakan AC/ kipas angin dalam kondisi yang layak untuk memastikan sirkulasi udara berjalan dengan baik; Pengelola *homestay* wajib menyediakan Kotak P3K; Pengelola *homestay* wajib melakukan pembersihan kamar tamu dengan menyemprotkan disinfektan secara rutin minimal pada saat kamar telah selesai digunakan oleh tamu; Pengelola *homestay* wajib memasang *flyer/ sign/ sticker* mengenai protokol COVID-19 di tempat-tempat yang mudah terlihat; Seluruh pihak wajib berkomunikasi/ berinteraksi dengan menerapkan *physical distancing*;

Kata Kunci: COVID-19, Pariwisata & Pengembangan Homestay

PENDAHULUAN

Dampak COVID-19 terhadap jalannya bisnis pariwisata di Indonesia tak dapat dipungkiri sangatlah memprihatinkan. Pada tahun 2020, menurunnya angka kunjungan wisata akibat pandemi COVID-19 telah mengakibatkan penurunan pendapatan secara drastis. Sebagian besar pelaku usaha pariwisata terpaksa harus menghentikan operasional bisnisnya sama sekali. Hal ini berarti bahwa penyumbang devisa dari sub sektor ini dapat dipastikan kehilangan hampir separuh dari pendapatannya (Agustini Rahayu, Kepala Biro Komunikasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif: detik.com, 20 April 2020).

Meskipun belum terhitung berapa besar potensi kerugian yang dialami industri pariwisata di Indonesia, khususnya lagi penyedia jasa akomodasi di Kota Mataram; namun dapat disimpulkan industri ini sekarang berada pada posisi katastropik. Status darurat bencana non alam akibat penyebaran COVID-19 yang tertuang dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam, menyebabkan beberapa pihak penyedia jasa akomodasi terdampak harus beradaptasi dengan “kebiasan baru”, sehingga harus menyiapkan standar pelayanan yang sesuai protokol COVID-19.

Menurut Wen et al. (2020) dalam Jiang dan Wen (2020) menyatakan bahwa, “kesehatan akan menjadi kunci utama yang akan mempengaruhi pemulihan industri pariwisata dan hospitaliti setelah wabah COVID-19, karena ketakutan/ kekhawatiran

yang masih terasa (trauma) terkait dengan pandemi dan penyakit yang serupa.”

Serupa dengan apa yang dinyatakan oleh Chen et al. (2007) dalam Jiang dan Wen (2020), “selama wabah SARS 2003, fasilitas kesehatan publik memainkan peran penting dalam pencegahan dan mengontrol penyebaran pandemi. COVID-19 telah menyebabkan lebih dari 3 juta kasus dan 215.000 kematian (Johns Hopkins University, 2020), fasilitas kesehatan berbasis hotel dapat meyakinkan tamu dalam keadaan darurat selama perjalanan.”

Dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh Tim Peneliti, sebagian besar penyedia jasa akomodasi di bidang perhotelan yang ada di Kota Mataram (Santika dan Golden Palace), hotel di Kabupaten Lombok Tengah (Novotel dan Sima) dan hotel di Kabupaten Lombok Barat (Aruna dan Kila); peneliti menilai sangat responsif dan sigap dalam menerapkan protokol COVID-19, antara lain melakukan pembersihan kamar tamu dengan cara menyemprotkan disinfektan pada saat *check in* dan *check out* (1); mewajibkan penggunaan masker bagi tamu dan karyawan (2); mengukur suhu badan tamu saat *check in* dan *check out* (3); menyediakan *masker* dan *hand sanitizer* di kamar tamu (4); serta karyawan hotel wajib menjaga jarak dengan tamu saat melakukan pelayanan (5).

Berbeda dengan hotel yang sangat cepat merespon kondisi terkini dan sigap di dalam menerapkan protokol COVID-19; pengelolaan *homestay*, dari hasil wawancara kami melalui telepon dan pesan singkat kepada pengelolanya;



diketahui bahwa belum sepenuhnya *homestay* di dalam pengelolaannya menerapkan protokol COVID-19, bahkan ada yang tidak mengetahui seperti apa penerapan protokol COVID-19 di dalam pengelolaan *homestay*.

Homestay yang dikelola dengan tidak menerapkan protokol COVID-19 berpotensi menimbulkan ancaman bagi wisatawan atau tamu yang menginap, terlebih lagi sarana layanan yang paling utama di sebuah *homestay* adalah kamar tamu. Apabila keadaan kamar tidak sesuai dengan protokol COVID-19, tentunya akan membuat tamu merasa khawatir, kecewa, dan akhirnya tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Eksistensi dari *homestay* pun akan terancam, apabila kemudian dianggap tidak mampu memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keamanan, dan ramah lingkungan (*cleanliness, health, safety, and environment/ CHSE*).

Selain di Kota Mataram, penyedia jasa akomodasi berupa *homestay* juga terdapat di di Provinsi Jawa Timur, tepatnya di Kabupaten Banyuwangi. Berbeda dengan kondisi yang ada di Kota Mataram, saat ini Pemerintah Kabupaten Banyuwangi terus bergerak melakukan sertifikasi protokol kesehatan COVID-19 untuk seluruh bidang usaha pariwisata; destinasi wisata, hotel, *homestay* dan kafe serta restoran hingga warung-warung rakyat.

LANDASAN TEORI

Homestay

Berdasarkan pengertiannya *homestay* adalah rumah tinggal yang sebagian kamarnya disewakan kepada tamu dalam jangka waktu tertentu untuk mempelajari budaya setempat atau suatu rutinitas tertentu. Bangunan *homestay* biasanya berada dekat dengan kawasan wisata yang berfungsi untuk disewakan kepada wisatawan, yang secara langsung para wisatawan dapat melihat kehidupan masyarakat sehari-hari, bahkan menjalani kehidupan seperti penduduk lokal. *Homestay* dibuat menjadi fasilitas penginapan para wisatawan yang berkunjung, *homestay*

berarti berbaur dengan masyarakat setempat tinggal satu atap, dan merasakan adat istiadat masyarakat setempat (Aminudin, 2015).

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Standar Operasional Prosedur

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Menurut Atmoko (2011:35) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”

Standar Pengelolaan *Homestay*

Fasilitas mandi cuci dan kakus (MCK); keberadaan fasilitas ini sangat menentukan kenyamanan wisatawan. Terlebih bagi wisatawan asing, apabila *homestay* menyediakan toilet duduk hal itu tentu akan memberikan kenyamanan wisatawan asing. Kelima, ketersediaan air bersih; keberadaan air bersih menjadi kebutuhan penting karena air menjadi kebutuhan wisatawan baik untuk mandi, cuci maupun kakus (dalam Berdesa, 2017).

Standar Pengelolaan *Homestay* dalam *Community Based Tourism (CBT)*

Menurut *Asean Homestay Standard* (2016:5) dalam Antoni et.al (2018), terdapat 9 hal pokok yang diamanatkan ASEAN *Homestay Standard* sebagai kriteria di dalam pengelolaan sebuah *homestay* di lingkungan



Community Based Tourism (CBT), yaitu kriteria menyangkut masyarakat tuan rumah dan *provider* atau operator (*host*), akomodasi atau rumah penginapan (*accommodation*), aktifitas yang dilakukan oleh *host* dan *guest* (*activities*), pengelolaan (*management*), lokasi (*location*), kesehatan dan kebersihan (*hygiene and cleanliness*), keselamatan dan keamanan (*safety and security*), pemasaran dan promosi (*marketing and promotion*), prinsip keberlanjutan (*sustainability principle*)

Corona Virus Disease (COVID-19)

Menurut *World Health Organization* (WHO) *Corona Virus disease* atau dikenal dengan COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan. Sebelumnya penyakit ini disebut “2019 novel coronavirus” atau “2019nCoV.” Virus COVID-19 adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan beberapa jenis virus flu biasa. Gejala COVID 19 dapat berupa demam, batuk dan sesak napas.

Menurut *United Nations Development Programs* dalam *COVID-19 and human development: Assessing the Crisis, Envisioning the Recovery* (2020:4) menyebutkan bahwa PBB telah menyebut pandemi COVID-19 sebagai ujian terbesar yang dihadapi sejak pembentukan Perserikatan Bangsa-bangsa, sehingga jelas bahwa itu adalah lebih dari keadaan darurat, dan itu adalah krisis sistemik yang sudah mempengaruhi ekonomi dan masyarakat dalam cara-cara yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE)

CHSE adalah singkatan dari *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment* (Ramah lingkungan). CHSE mulai diterapkan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia sejak September 2020. CHSE dibuat berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang Protokol Kesehatan di Tempat dan

Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.

2.2.1. Protokol COVID-19 di Departemen Housekeeping

Menurut *Florida Restaurant and Lodging Association* yang bekerja sama dengan *National Restaurant Association and the American Hotel and Lodging Association* (2020) menyebutkan bahwa dalam protokol untuk hotel harus memperhatikan beberapa aspek antara lain:

1. **Tindakan pencegahan infeksi dasar**
 - a. Sosialisasikan himbauan untuk sering mencuci tangan oleh karyawan dan tamu, misalnya dengan memasang tanda pengingat dengan berbagai macam Bahasa.
 - b. Menyediakan pembersih tangan/hand sanitizer berbasis alkohol yang mengandung setidaknya 60% alkohol di tempat umum.
 - c. Menghimbau karyawan untuk tinggal di rumah jika mereka sakit.
 - d. Mensosialisasikan etika pernapasan, termasuk menutupi batuk dan bersin.
 - e. Siapkan tisu dan wadah sampah tambahan di tempat umum.
 - f. Himbauan untuk karyawan agar tidak menggunakan telepon, meja, atau peralatan kerja milik orang lain.
 - g. Mengurangi layanan pelanggan di area umum.
 - h. Tambah durasi waktu dalam pembersihan kamar.
2. **Hygiene and Environmental Safety**
 - a. Pembersihan permukaan yang tampak kotor diikuti oleh desinfeksi adalah tindakan praktik terbaik untuk pencegahan COVID-19.
 - b. Lakukan pembersihan tambahan pada semua area yang sering



disentuh, seperti konter *front desk*, lift, gagang pintu, dll.

- c. *Linen/laundry* harus dicuci menggunakan bahan yang efektif membunuh virus & bakteri.

3. **Social Distancing (jarak sekitar 6 kaki/2 meter antara tamu dan karyawan)**

- a. Mengatur jadwal kerja karyawan dengan baik berdasarkan shift maupun minggu kerja.
- b. Batas interaksi antar departemen.
- c. Bekerja dari rumah, kerja jarak jauh, dll.
- d. Mengatur jadwal istirahat karyawan untuk meminimalkan interaksi sosial.
- e. Pengetatan pembatasan pada pengunjung atau karyawan yang tidak bertugas di tempat kerja.
- f. Pembatasan layanan kamar, pelayanan penghantaran hanya sampai pintu masuk kamar.
- g. Membatasi check-in atau check-out secara langsung.
- h. Penggunaan *chatbot* atau *platform* serupa untuk komunikasi tamu/layanan pelanggan.
- i. Meminta para tamu untuk meminimalkan kontak langsung dengan karyawan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif analisis, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang dapat diamati. Tim peneliti turun langsung ke lapangan dan mengobservasi, mengamati, dan langsung berinteraksi dengan pihak-pihak yang mendukung terjawabnya rumusan masalah dari penelitian ini.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Kota Mataram dan Kabupaten Banyuwangi.

Waktu pelaksanaan penelitian di beberapa *homestay* yang ada di Kota Mataram, dilaksanakan pada tanggal 19 Oktober s/d 21 Oktober 2020. *Homestay* yang dikunjungi oleh Tim Peneliti antara lain *Stone Homestay*, *Radhea Homestay*, *Puri Homestay*, *Astri Homestay*, *Deka Homestay*, *Nalaya Homestay*, *Pondok Mutiara Homestay*, dan *Oka Homestay*.

Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan input masukan berupa data dan informasi. Berdasarkan hal tersebut, sumber data dalam penelitian ini kami bedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi.

- a) Observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan. Pada penelitian kualitatif, observasi diklasifikasikan menurut 3 (tiga) cara. Pertama, pengamat bisa bertindak sebagai partisipan atau nonpartisipan. Kedua, observasi dapat dilaksanakan secara terus terang atau penyamaran. Ketiga, observasi yang menyangkut latar penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi yang pertama, yaitu bertindak sebagai partisipan. Dalam penelitian ini, Tim Peneliti melakukan observasi mengenai standar pengelolaan *homestay* di Kota Mataram dan Kabupaten Banyuwangi sesuai protokol COVID-19.
- b) Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Maksud digunakannya wawancara antara lain mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain, mengkonstruksikan kebulatan-kebulatan demikian yang dialami



masa lalu. Pada penelitian ini teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara mendalam (*in depth interview*) maksudnya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan, sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian bisa terkumpul secara maksimal.

Informan yang dijadikan sebagai narasumber dalam penelitian ini terdiri dari pelaku bisnis/ pengelola *homestay* dari lokus penelitian yang dilakukan dan Staff Bidang Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi.

- c) Studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan mengambil data di pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian.
- d) Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan dan analisa data. Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi; dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusunnya ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh dirinya sendiri atau orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Observasi dan Wawancara di Kota Mataram

Terdapat lima belas item protokol COVID-19 yang telah disusun ke dalam instrumen observasi dan wawancara oleh Tim Peneliti (yang merupakan Dosen Vokasi dan salah satu diantaranya merupakan Auditor CHSE) berdasarkan modul praktikum di Politeknik Pariwisata Lombok dan pedoman CHSE oleh Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang dapat diterapkan di *homestay*, antara lain:

1. Penggunaan masker oleh pengelola/ karyawan *homestay*;
2. Penggunaan *Face shield* pengelola/ karyawan *homestay*;
3. Penggunaan Sarung tangan karet oleh pengelola/ karyawan;
4. Penyediaan *Public hand washing* oleh pengelola *homestay*;
5. Pengecekan suhu tubuh dengan *Thermometer/ Thermo gun*;
6. Penyediaan *Public hand sanitizer* oleh pengelola/ karyawan *homestay*;
7. Penyediaan Tissue oleh pengelola/ karyawan *homestay*;
8. Pemasangan Counter shield /kaca pembatas pada bagian *reception*;
9. Penyediaan Masker di kamar tamu;
10. Penyediaan *Private hand sanitizer* di kamar tamu;
11. Penyediaan AC/ kipas angin;
12. Penyediaan Kotak P3K;
13. Pembersihan kamar tamu dengan menyemprotkan disinfektan;
14. Pemasangan *Flyer/ sign* mengenai protokol COVID-19;
15. Berkomunikasi/ berinteraksi dengan cara *physical distancing*;

Deskripsi Hasil Observasi dan Wawancara di Kabupaten Banyuwangi

Dalam melakukan observasi dan wawancara kepada pengelola *homestay* di Kabupaten Banyuwangi, Tim Peneliti menggunakan instrumen yang sama seperti



observasi dan wawancara di Kota Mataram). Selain itu, Tim Peneliti juga menjadikan Standar Pengelolaan Protokol COVID-19 yang bersumber dari Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tatanan Kehidupan Baru Pada Kondisi Pandemi COVID-19 Di Kabupaten Banyuwangi sebagai instrumen pendukung di dalam melakukan observasi dan wawancara, sekaligus ingin memastikan bagaimana tingkat implementasi oleh para pelaku usaha *homestay* terkait aturan tersebut. Berikut merupakan standar pengelolaan *homestay* menurut Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tatanan Kehidupan Baru Pada Kondisi Pandemi COVID-19 Di Kabupaten Banyuwangi Bab IX Bidang Pariwisata Pasal 26 Nomor 2 mengenai Hotel/*Homestay*:

1. Pengelola hotel/*homestay* wajib melakukan penyemprotan menggunakan cairan disinfektan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali sehari;
2. Pengelola hotel/*homestay* wajib menyediakan wastafel/tempat cuci tangan serta sabun cair dalam jumlah yang cukup atau cairan pembersih tangan (hand sanitizer) di depan pintu masuk hotel/*homestay*;
3. Petugas security/front office wajib menggunakan masker, sarung tangan, alat pelindung wajah (face shield) serta menyiapkan alat pemindai suhu tubuh (thermo gun) untuk mengukur suhu badan para tamu hotel/*homestay* serta seluruh karyawan yang baru datang;
4. Tamu hotel/*homestay* dan seluruh karyawan wajib menggunakan masker dan cuci tangan sebelum masuk dan dipastikan dalam kondisi sehat dengan suhu badan tidak lebih dari 37,3°C. Untuk tamu hotel/*homestay* wajib membawa surat keterangan sehat dan bebas covid-19 yang masih berlaku;
5. Petugas resepsionis berada di ruang/meja yang di sekat dengan tabir

transparan (kaca/akrilix dan lain-lain) dan wajib mengenakan masker, sarung tangan, alat pelindung wajah (face shield);

6. Di kursi lobby di beri tanda pembatas jarak antar tamu hotel paling sedikit 1 (satu) meter;
7. Di depan pintu lift di sediakan alat bantu/pelindung tangan untuk menekan tombol lift (tusuk gigi/tisu/kondom jari dan lain-lain);
8. Chef dan waiters wajib menggunakan masker, sarung tangan, alat pelindung wajah (face shield) dan khusus chef wajib menggunakan topi koki;
9. Pengaturan/seting meja dan kursi di restoran harus ada pembatas/pengaturan jarak antar tamu hotel yang makan serta ketentuan jarak saat mengambil makanan;
10. Semua karyawan hotel wajib menjalani rapid test secara berkala dan hasilnya diinformasikan kepada tamu/dipampang di media/papan infomasi yang dimiliki hotel.

Adapun beberapa *homestay* di Kabupaten Banyuwangi yang kami jadikan sampel untuk dilakukan observasi dan wawancara dengan pengelola atau karyawannya antara lain :

1. Majapahit *Homestay*;
2. Eston *Homestay*;
3. Borobudur *Homestay*;

Standar Pengelolaan *Homestay* di Kota Mataram selama Pandemi COVID-19

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah kami lakukan di beberapa *homestay* yang ada di Kota Mataram, khususnya di Kota Mataram; dapat disimpulkan bahwa beberapa *homestay* telah menerapkan protokol COVID-19 walaupun belum secara optimal, seperti hanya menyiapkan fasilitas cuci tangan dengan sabun, menggunakan masker, dan menjaga jarak. Terdapat juga *homestay* yang belum begitu ketat dalam penerapan protokol COVID-19, bahkan tidak sama sekali menerapkan protokol COVID-19.



Hal tersebut terjadi karena *demand* pada jasa ini menurun sejak awal pandemi COVID-19. Jumlah okupansi yang semakin menurun, bahkan beberapa *homestay* ada yang tidak pernah menerima tamu yang menginap atau menggunakan akomodasi yang disediakan *homestay*, sehingga pengelola lalai atau tidak menerapkan protokol COVID-19 sebagaimana anjuran dari pemerintah untuk memangkas mata rantai penyebaran COVID-19. Selain itu, tingkat okupansi yang menurun juga berpengaruh terhadap tingkat pemasukan *homestay*, sementara biaya untuk pengadaan alat dan bahan protokol COVID-19 menurut beberapa pengelola *homestay* relatif sangat tinggi.

Pelayanan kantor depan di *homestay* yang kami kunjungi teridentifikasi belum mengimplementasikan Protokol COVID-19 secara optimal. Meskipun tamu bisa melakukan reservasi secara online semisal melalui Traveloka, Agoda, dan OTA yang lainnya, namun para tamu yang berkunjung ataupun akan menginap langsung *walk in* begitu saja, tidak dilakukan pengukuran suhu tubuh oleh pengelola *homestay* sebagai langkah pertama dalam protokol COVID-19.

Kondisi area umum dari delapan *homestay* yang kami kunjungi, hanya tiga *homestay* saja yang menyediakan *public hand sanitizer* (Pondok Mutiara *Homestay*, Puji *Homestay* dan Radhea *Homestay*). Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi penyebaran COVID-19 sekaligus memberikan kenyamanan bagi para tamu yang akan menggunakan *homestay* untuk menginap.

Pelayanan kebersihan di kamar, dari delapan *homestay* yang kami kunjungi, hanya satu *homestay* yang melakukan pembersihan kamar dengan menyemprotkan disinfektan pada area kamar sesaat setelah tamu *check out*. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi dan memenuhi prosedur baku dalam pencegahan penularan COVID-19.

Standar Pengelolaan *Homestay* di Kabupaten Banyuwangi Selama Pandemi COVID-19

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sangat serius di dalam memproteksi keberlangsungan industri pariwisata mereka, salah satunya adalah dengan melakukan sertifikasi protokol kesehatan COVID-19 untuk seluruh bidang usaha pariwisata; destinasi wisata, hotel, *homestay* dan kafe serta restoran hingga warung-warung rakyat. Bagi usaha yang telah lulus uji protokol ketat yang dijalankan dan disupervisi para ahli dinas kesehatan, maka akan diberikan sertifikat "*new normal*". Tak cukup hanya sampai memberikan sertifikat, namun juga para pelaku usaha yang tersertifikasi "*New Normal*" akan diberikan keistimewaan untuk *diendorse* secara gratis dengan label "Terverifikasi Sehat" di dalam aplikasi Banyuwangi Tourism yang dapat diakses oleh wisatawan secara multi *platform*.

Pelayanan kantor depan di *homestay* Kabupaten Banyuwangi yang kami kunjungi belum sepenuhnya mengimplementasikan Protokol COVID-19 sebagaimana arahan Pemerintah, yakni tidak dilakukannya pengukuran suhu tubuh oleh pengelola *homestay* sebagai langkah pertama dalam protokol COVID-19. Pengelola *homestay* mengaku tidak memiliki alat ukur suhu tubuh karena beranggapan harga alat tersebut relatif mahal. Di samping itu, frekuensi jumlah kunjungan tamu yang masih sedikit juga menjadi alasan mereka untuk tidak melakukan hal tersebut

Kondisi area umum dari semua *homestay* yang kami kunjungi di Kabupaten Banyuwangi sedikit lebih baik dari apa yang kami dapati di *homestay* di Kota Mataram. Pengelola telah menyediakan *public hand sanitizer* di tempat yang mudah terlihat dan dalam kondisi siap digunakan. Namun, bila mengacu kepada Peraturan Bupati mengenai Pedoman Tatanan Kehidupan Baru Pada Kondisi Pandemi COVID-19, ada protokol COVID-19 yang



belum diimplementasikan oleh pengelola *homestay* di Banyuwangi, yakni di kursi lobby tidak ditemukannya *sign* pembatas jarak antar tamu hotel paling sedikit 1 (satu) meter.

Sebagai catatan Tim Peneliti, standar pengelolaan *homestay* sesuai protokol COVID-19 di Kabupaten Banyuwangi pada dasarnya merupakan aturan yang ditujukan untuk hotel, sehingga pengelola *homestay* tidak dapat mematuhi aturan tersebut secara komprehensif karena kurangnya sumber daya yang dimiliki oleh pengelola.

Dalam penyusunan standar pengelolaan *homestay* sesuai protokol COVID-19 ini, Tim Peneliti melibatkan seluruh anggota penelitian yang merupakan ahli di bidang pengelolaan tata graha dan pengelolaan kantor depan (salah satu di antaranya merupakan auditor CHSE); melakukan studi literatur; dan melakukan wawancara dengan pihak pembuat kebijakan terkait standar pengelolaan *homestay* sesuai protokol COVID-19 di Kabupaten Banyuwangi, yakni Kepala Bidang Pariwisata, Bapak Darmanto, beserta Staff, Bapak Iswanto. Pengembangan standar pengelolaan *homestay* sesuai protokol COVID-19 ini juga disusun dengan mempertimbangkan kondisi sumber daya yang dimiliki oleh pengelola *homestay*, sehingga Pengembangan Standar Pengelolaan *Homestay* Sesuai Protokol Covid-19 di *Homestay* yang ada di Kota Mataram adalah sebagai berikut

1. Pengelola dan tamu wajib menggunakan masker di area *homestay*;
2. Penggunaan *Face shield* untuk pengelola dan tamu di area *homestay* sangat direkomendasikan untuk mengurangi risiko terpapar COVID-19;
3. Pengelola wajib menggunakan sarung tangan karet di area *homestay*;
4. Pengelola wajib menyediakan *public hand washing* di lokasi sebelum memasuki area *homestay*;
5. Pengelola wajib melakukan pengecekan suhu tubuh kepada siapapun pihak yang memasuki area *homestay* (suhu badan tidak lebih dari 37,3°C) dan memastikan

pihak tersebut berada dalam kondisi sehat (pengelola, karyawan, tamu, pihak lain yang berkepentingan);

6. Pengelola *homestay* wajib menyediakan *public hand sanitizer* di lokasi yang mudah terlihat dan mudah untuk dijangkau;
7. Pengelola *homestay* sangat direkomendasikan untuk memasang counter shield/ kaca/ plastik. akrilik pembatas pada bagian penerimaan tamu;
8. Tamu wajib membawa sendiri masker tambahan dan *hand sanitizer*;
9. Pengelola *homestay* wajib menyediakan AC/ kipas angin dalam kondisi yang layak untuk memastikan sirkulasi udara berjalan dengan baik;
10. Pengelola *homestay* wajib menyediakan Kotak P3K;
11. Pengelola *homestay* wajib melakukan pembersihan kamar tamu dengan menyemprotkan disinfektan secara rutin minimal pada saat kamar telah selesai digunakan oleh tamu;
12. Pengelola *homestay* wajib memasang *flyer/ sign/ sticker* mengenai protokol COVID-19 di tempat-tempat yang mudah terlihat;
13. Seluruh pihak wajib berkomunikasi/ berinteraksi dengan menerapkan *physical distancing*;

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Beberapa *homestay* telah menerapkan protokol COVID-19 walaupun belum secara optimal, seperti hanya menyiapkan fasilitas cuci tangan dengan sabun, menggunakan masker, melakukan pembersihan kamar dengan melakukan penyemprotan disinfektan, dan menjaga jarak. Terdapat juga



- homestay* yang belum begitu ketat dalam penerapan protokol COVID-19, bahkan ada juga *homestay* yang tidak sama sekali menerapkan protokol COVID-19.
2. Seluruh *homestay* yang ada di Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan protokol COVID-19 berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tatahan Kehidupan Baru Pada Kondisi Pandemi COVID-19, namun belum secara optimal. Tidak optimalnya penerapan protokol COVID-19 ini karena *demand* pada jasa ini menurun sejak awal pandemi COVID-19. Jumlah okupansi yang semakin menurun, menyebabkan pengelola lalai atau tidak menerapkan protokol COVID-19 sebagaimana aturan yang telah tertulis di dalam Peraturan Bupati untuk memangkas mata rantai penyebaran COVID-19. Selain itu, tingkat okupansi yang menurun juga berpengaruh terhadap tingkat pemasukan *homestay*, sementara biaya untuk pengadaan alat dan bahan protokol COVID-19 menurut beberapa pengelola *homestay* relatif sangat tinggi.
 3. Dalam penyusunan standar pengelolaan *homestay* sesuai protokol COVID-19 ini, Tim Peneliti melibatkan seluruh anggota penelitian yang merupakan ahli di bidang pengelolaan tata graha dan pengelolaan kantor depan (salah satu di antaranya merupakan auditor CHSE); melakukan studi literatur; dan melakukan wawancara dengan pihak pembuat kebijakan terkait standar pengelolaan *homestay* sesuai protokol COVID-19 di Kabupaten Banyuwangi, yakni Kepala Bidang Pariwisata, Bapak Darmanto, beserta Staff, Bapak Iswanto.
 4. Pengembangan standar pengelolaan *homestay* sesuai protokol COVID-19 ini juga disusun dengan mempertimbangkan kondisi sumber daya yang dimiliki oleh pengelola *homestay*, sehingga **Pengembangan Standar Pengelolaan Homestay Sesuai Protokol Covid-19 di Kota Mataram adalah sebagai berikut:**
 - a. Pengelola dan tamu wajib menggunakan masker di area *homestay*;
 - b. Penggunaan *face shield* untuk pengelola dan tamu di area *homestay* sangat direkomendasikan untuk mengurangi risiko terpapar COVID-19;
 - c. Pengelola wajib menggunakan sarung tangan karet di area *homestay*;
 - d. Pengelola wajib menyediakan public hand washing di lokasi sebelum memasuki area *homestay*;
 - e. Pengelola wajib melakukan pengecekan suhu tubuh kepada siapapun pihak yang memasuki area *homestay* (suhu badan tidak lebih dari 37,3°C) dan memastikan pihak tersebut berada dalam kondisi sehat (pengelola, karyawan, tamu, pihak lain yang berkepentingan);
 - f. Pengelola *homestay* wajib menyediakan public hand sanitizer di lokasi yang mudah terlihat dan mudah untuk dijangkau;
 - g. Pengelola *homestay* sangat direkomendasikan untuk memasang *counter shield*/ kaca/ plastik. aklirik pembatas pada bagian penerimaan tamu;
 - h. Tamu wajib membawa sendiri masker tambahan dan *hand sanitizer*;
 - i. Pengelola *homestay* wajib menyediakan AC/ kipas angin dalam kondisi yang layak untuk



- memastikan sirkulasi udara berjalan dengan baik;
- j. Pengelola *homestay* wajib menyediakan Kotak P3K;
- k. Pengelola *homestay* wajib melakukan pembersihan kamar tamu dengan menyemprotkan disinfektan secara rutin minimal pada saat kamar telah selesai digunakan oleh tamu;
- l. Pengelola *homestay* wajib memasang *flyer/ sign/ sticker* mengenai protokol COVID-19 di tempat-tempat yang mudah terlihat;
- m. Seluruh pihak wajib berkomunikasi/ berinteraksi dengan menerapkan *physical distancing*;

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka dapat disarankan pada pihak-pihak yang terkait, sebagai berikut:

- a. Pengelola *homestay* wajib menjalankan protokol COVID-19 di dalam menjalankan usaha akomodasi *homestay*. Apabila *Homestay* yang dikelola tidak menerapkan protokol COVID-19, maka akan berpotensi menimbulkan ancaman bagi wisatawan atau tamu yang akan menginap. Tamu yang menginap pun akan merasa khawatir, kecewa, dan akhirnya tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga menyebabkan eksistensi *homestay* dikemudian hari akan terancam apabila tidak bisa memberikan jaminan kesehatan, kebersihan, keamanan dan ramah lingkungan.
- b. Diperlukan dukungan baik oleh pemerintah daerah maupun dinas terkait sebagai bentuk kepedulian terhadap keberlangsungan ekosistem pariwisata (termasuk usaha akomodasi *homestay*) di Kota Mataram. Tidak cukup dengan hanya membuat peraturan, namun juga perlu rasanya mencontoh apa yang

dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, yakni melakukan sosialisasi secara rutin mengenai arti pentingnya penerapan protokol COVID-19, melakukan sertifikasi protokol kesehatan COVID-19 kepada *homestay* yang beroperasi, dan memberikan *reward & punishment* bagi pelaku *homestay* yang konsisten dan tidak konsisten di dalam menjalankan standar pengelolaan protokol COVID-19.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aminudin, Ali Ria. 2015. Pelaksanaan Pengelolaan *Homestay* Di Desa Lubuk Kembang Bunga Kawasan Eko Wisata Tesso Nilo Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau: Jom FISIP Vol. 2 No. 2.
- [2] Antoni, et.al. 2018. Karakteristik *Homestay* Di Kawasan Wisata Pulau Lombok: P3M Politeknik Pariwisata Lombok.
- [3] Haryanto, Tri. 2020. *COVID-19 Pandemic and International Tourism Demand: JDE (Journal of Developing Economies)* Vol. 5 No. 1: 1-5.
- [4] <https://travel.kompas.id/baca/sertifikasi-new-normal-di-banyuwangi-jamin-kesehatan-wisatawan>, diakses Juli 2020.
- [5] Jiang, Yangyang and Wen, Jun. 2020. *Effects of COVID-19 On Hotel Marketing and Management: International Journal of Contemporary Hospitality Management* · May 2020.
- [6] Karomi, et.al. 2019. Strategi Pemasaran Hotel Pasca Bencana Gempa Bumi Di Hotel Kota Mataram Dan Daerah Istimewa Yogyakarta: Jurnal Ilmiah Mandala Education Vol. 6. No. 2. Oktober 2020.
- [7] Koestanto, D. (2015). *Pengelolaan Usaha Pondok Wisata (Homestay) Sebagai Rumah Singgah Ramah Lingkungan*.
- [8] 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 Widyaiswara (www.juliwi.com) Edisi 6 No. 4 Oktober-Desember 2019, p. 1-15 ISSN: 2355-4118
- [9] Miles, M. B., Huberman, A. M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- [10] Permadi, Lalu Adi. et.al. 2018. Identifikasi Potensi Desa Wisata di Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur: Jurnal Pariwisata Terapan, Vol. 2 No. 1.
- [11] Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 39 Tahun 2020, Tentang Pedoman Tatahan Kehidupan Baru Pada Kondisi Pandemi COVID-19.
- [12] Tjitrokusmo, Stephanie dan Tumbelaka, Meliana. 2013. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Satelit Surabaya: Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- [13] UNWTO. (2019a). International tourism 2019 and outlook for 2020. Barometro-Jan-2020-Enpre.pdf, World Tourism Organization. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/Barometro-Jan-2020-EN-pre.pdf>
- [14] UNWTO. (2019b). International tourism highlight, World Tourism Organization. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>
- [15] UNWTO. (2020a). Report: Travel Restrictions 3rd, World Tourism Organization. <https://www.unwto.org/covid-19-travel-restrictions>
- [16] UNWTO. (2020b). UNWTO Global Tourism Dashboard, World Tourism Organization.
- [17] WHO. 2020a. "Q&A on coronaviruses (COVID-19)", available at: <https://www.who.int/newsroom/q-a-detail/q-a-coronaviruses>
- [18] WHO. 2020b. "The COVID-19 risk communication package for healthcare facilities".
- [19] Widiastini, Ni Made Ary dan Andiani, Nyoman Dini. 2017. Pengembangan Prosedur Operasional Standar (POS) *Room Attendant* Pada Mata Kuliah Tata Graha: Program Studi Perhotelan DIII di Universitas Pendidikan Ganesha.