

PERAN DINAS PARIWISATA PROVINSI BALI DALAM IMPLEMENTASI CHSE PADA HOTEL DAN RESTORAN DI BALI

Kresnanda Yuliono¹, I Nyoman Sudiarta², IGPB. Sasrawan Mananda³

Email: kresnanda.yuliono@gmail.com¹, sudiarta_ipw@unud.ac.id², gusmananda@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: Bali is a province whose economic sector is dominated by the tourism industry and is one of the victims of the impact of restrictions on the movement of world tourists caused by *Covid-19*. PHRI published since the beginning of the pandemic until April 2020 there were 281 hotels and 19 restaurants in Bali that had stopped operating. Kemenparekraf helps the Bali Government Tourism in taking a role for the recovery of the tourism industry and continue to operate in the pandemic situations. This study aims to explain the role of the Bali Government Tourism during the Covid-19 pandemic in implementing CHSE in hotel and restaurant businesses in Bali. This study uses a qualitative method with purposive techniques in determining informants, namely the Bali Provincial Tourism Office, PHRI Bali, hotel and restaurant business actors in the Sanur, Ubud and Nusa Dua areas. Data was collected by means of structured and open interviews. The data analysis technique used is descriptive qualitative. The results of the study explain that the role of the Bali Provincial Tourism Office as a facilitator, regulator and catalyst is implemented with programs that is carried out as well as the implementation of CHSE to suppress the spread and education of Covid-19 prevention in hotel and restaurant businesses and gain the trust of potential tourists to come to Bali so that the wheels of the economy Bali goes on. All of these activities involve various parties such as associations, academics, government institutions, national media, business actors, Balinese people to tourists who are stay in and want to go to Bali.

Abstrak: Bali merupakan provinsi yang sektor ekonominya didominasi oleh industri pariwisata dan menjadi salah satu korban dari dampak pembatasan pergerakan wisatawan dunia yang disebabkan oleh *Covid-19*. PHRI mempublikasikan sejak awal pandemi hingga April 2020 sudah ada 281 hotel dan 19 restoran di Bali yang sudah berhenti beroperasi. Kemenparekraf membantu Dinas Pariwisata Bali dalam mengambil peran untuk pemulihan pada industri pariwisata agar tetap dapat beroperasi di masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana peran Dinas Pariwisata Provinsi Bali selama pandemi Covid-19 dalam implementasi CHSE pada usaha hotel dan restoran di Bali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik purposive dalam penentuan informan yaitu Dinas Pariwisata Provinsi Bali, PHRI Bali dan pelaku usaha hotel dan restoran di area Sanur, Ubud dan Nusa Dua. Perolehan data dilakukan dengan cara wawancara terstruktur dan terbuka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa peran Dinas Pariwisata Provinsi Bali sebagai fasilitator, regulator dan katalisator diimplementasikan dengan program yang dilaksanakan sekaligus sebagai implementasi dari CHSE untuk menekan penyebaran dan edukasi pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel dan restoran serta mendapatkan kepercayaan calon wisatawan datang ke Bali sehingga roda ekonomi Bali bisa berjalan. Seluruh kegiatan tersebut melibatkan berbagai pihak seperti asosiasi, akademisi, lembaga pemerintahan, media nasional, pelaku usaha, masyarakat Bali hingga wisatawan yang ada dan ingin ke Bali.

Keywords: roles, tourism goverment, chse, hotel and restaurant.

PENDAHULUAN

Provinsi Bali merupakan suatu paket destinasi yang menawarkan beragam hal dan kegiatan untuk melakukan perjalanan wisata. Provinsi Bali menjadi peringkat lima dunia sebagai destinasi terbaik dalam *Traveler's Choice Award* 2019.

Seiring peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali, tingkat permintaan akomodasi sebagai sarana menginap juga semakin meningkat. Sejak 2014 hingga 2019, jumlah hotel secara keseluruhan berbintang maupun *non* bintang yang ada di Bali mengalami peningkatan hingga dua kali lipat. Selain jasa akomodasi, pertumbuhan pariwisata

Bali menunjang pertumbuhan restoran. Berdasarkan data BPS Bali, jumlah restoran yang ada di Bali hingga 2019 mengalami peningkatan. Terhitung pada 2015 restoran yang ada di Bali sebanyak 2.058 unit dan pada 2019 mengalami kenaikan mencapai 2.864 unit dengan jumlah tempat duduk di restoran mencapai 116.695 unit.

Pada tahun 2020 sektor pariwisata Bali mengalami koreksi yang sangat tajam. Hal tersebut dikarenakan terjadinya wabah penyakit *Covid-19* yang membatasi pergerakan seseorang secara global. Indonesia pertama kali mendeteksi kemunculan *Covid-19* pada tanggal 2 Maret 2020 dan pada 11 Maret 2020 WHO menyatakan *Covid-19* menjadi pandemi secara global. *Covid-19* merupakan kepanjangan dari *Corona Virus Disease* atau dalam bahasa kesehatan disebut dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV-2)*.

Berdasarkan data dari PHRI, sejak awal pandemi hingga April 2020 sudah ada 281 hotel dan 19 restoran di Bali dari jumlah keseluruhan hotel dan restoran di Indonesia sebanyak 1.674 hotel dan 353 restoran yang sudah berhenti beroperasi. Besarnya dampak negatif yang diberikan oleh wabah *Covid-19* ini, maka pada 6 Juni 2020 Pemerintah Indonesia melalui gugus tugas percepatan penanganan *Covid-19* mengeluarkan Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2020 dengan tujuan memberikan panduan perjalanan orang dalam masa adaptasi kebiasaan baru dengan menerapkan protokol kesehatan dan pencegahan penyebaran *Covid-19*. Sesuai dengan UU. RI. No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata pasal 20 disebutkan bahwa wisatawan berhak mendapatkan perlindungan hukum, rasa aman, dan pelayanan kesehatan.

Sebagai *stakeholder*, Dinas Pariwisata memiliki peran dan kekuatan dalam implementasi kebijakan untuk pencegahan penyebaran *Covid-19* pada kegiatan pariwisata. Peran diartikan menurut Soekanto (2002) yaitu kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan dan sebagai aspek dinamis kedudukan (*status*). Hasil penelitian Saito (2017) yaitu kekuatan *stakeholder* dapat dikategorikan menjadi empat jenis yaitu: koersif; legalitas; finansial; dan kompetensi. Kekuatan koersif dimiliki oleh Pemerintah atau badan sektor publik yaitu kekuatan yang dapat memaksa *stakeholder* lainnya dalam mengambil keputusan untuk memberikan

kebijakan atau penerapan peraturan. Diva (2009) mengemukakan Pemerintah memiliki peranan sebagai fasilitator; regulator dan katalisator.

Sebagai fasilitator, Pemerintah harus memberikan fasilitas kepada pelaku usaha, wisatawan maupun masyarakat Bali. Sebagai regulator, Pemerintah merupakan lembaga yang memiliki hak membuat peraturan atau kebijakan yang akan berdampak kepada usaha pariwisata kedepannya. Sebagai katalisator, Pemerintah memberikan stimulant untuk mempercepat perkembangan usaha pariwisata dengan pemberian penghargaan terhadap usaha pariwisata atau membentuk organisasi kreatif untuk lebih produktif bukan konsumtif.

Sejak diterapkan masa adaptasi kebiasaan baru di Indonesia, Pemerintah Bali mengeluarkan surat edaran Gubernur Bali No. 3355 tahun 2020 tentang tatanan kehidupan era baru, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga mengambil peran dalam membantu pemulihan pada industri pariwisata dengan memberikan sertifikasi protokol CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) bagi usaha pariwisata agar tetap dapat beroperasi di masa pandemi.

Program sertifikasi CHSE memiliki tujuan untuk mendorong penguatan protokol kesehatan kepada usaha-usaha pariwisata khususnya dalam rangka mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri pariwisata tentang pencegahan penularan *COVID-19* dari aspek kebersihan (*cleanliness*), kesehatan (*health*), keselamatan (*safety*), dan kelestarian lingkungan (*environmental sustainable*).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penting penelitian ini mengetahui apa saja peran Dinas Pariwisata Provinsi Bali selama masa pandemi dan bagaimana implementasi CHSE pada hotel dan restoran di Bali. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menyampaikan informasi untuk seluruh pelaku pariwisata di Bali khususnya yang bergerak di bidang hotel dan restoran agar tetap menjalankan protokol kesehatan untuk mengurangi penyebaran *Covid-19* sekaligus menjadikan refrensi untuk daerah lain di Indonesia yang memiliki usaha pariwisata hotel maupun restoran.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Kantor Sekretariat BPD PHRI Bali, kawasan Desa Sanur Denpasar, kawasan Nusa Dua Badung dan kawasan Desa Ubud Gianyar. Untuk mengetahui peran Dinas Pariwisata yang menjadi fokus penelitian menggunakan indikator tiga peran *stakeholder* menurut Diva (2009). Peran Dinas Pariwisata dapat dilihat pada variabel peran fasilitator, regulator, dan katalisator.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan kunci dan utama ditentukan secara purposive.

Informan kunci yang digunakan adalah Dinas Pariwisata Provinsi Bali bidang pemasaran seksi promosi dan pengembangan pasar. Informan utama yang digunakan adalah Direktur eksekutif BPD PHRI Bali dan Pelaku usaha bidang hotel dan restoran yang bersertifikasi CHSE di kawasan Sanur, Nusa Dua dan Ubud. Penggunaan pelaku usaha dalam penelitian dimaksudkan untuk melihat penerapan kebijakan yang diberlakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Penelitian dilakukan menggunakan teknik analisis data penelitian deskriptif kualitatif yang diadopsi dari Miles dan Huberman (1994). Penelitian deskriptif kualitatif meliputi reduksi data, penyajian data lalu penarikan kesimpulan. Wawancara yang dilakukan dalam bentuk pertanyaan terbuka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pariwisata Provinsi Bali memiliki struktural kelembagaan yang saling bersinergi untuk mencapai visinya berupa “*NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI*” atau diartikan menjadi “Melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru”. Dalam kelembagaan tersebut memiliki 4 bidang diantaranya bidang destinasi pariwisata, sumber daya pariwisata, pemasaran, dan bidang industri.

Dalam masa pandemi *Covid-19* untuk bangkitkan pariwisata Bali, Dinas Pariwisata Provinsi Bali bersinergi menggunakan konsep pentahelix dengan mengajak seluruh elemen yang terlibat bekerjasama untuk menekan penyebaran virus *corona*. Selama pandemi *Covid-19*, PHRI menjadi partner Pemerintah

khususnya *leading sector*nya Dinas Pariwisata selalu berkoordinasi bahkan bekerjasama untuk industri dalam rangka bertahan serta melewati masa pandemi dengan menerapkan protokol kesehatan (Purwa, 2021). Setiap kegiatan yang akan direncanakan oleh Dinas Pariwisata merupakan turunan dari penerapan Peraturan Gubernur Bali Nomor 46 Tahun 2020 tentang penerapan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian *corona virus disease* 2019 dalam tatanan kehidupan era baru. Pergub Bali Nomor 46 Tahun 2020 sendiri merupakan sebagai tindaklanjut atas keluarnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 tentang peningkatan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian *corona virus disease* 2019, dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2020 tentang pedoman teknis penyusunan peraturan kepala daerah dalam rangka penerapan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian *corona virus disease* 2019 di daerah. Sehingga seluruh upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata Provinsi Bali dapat linier dengan kebijakan dari Pemerintah Pusat.

Permasalahan saat awal pandemi selain penurunan kunjungan adalah ketakutan pengunjung dan penerapan prokes. Pernyataan yang sering berubah-ubah membuat pengunjung bingung. Seperti awalnya pengguna masker hanya untuk orang yang sakit namun diubah menjadi seluruh orang wajib menggunakan masker. Transisi ke masa new normal tentang prokes sering menimbulkan perdebatan antara pengunjung dan staff (Ari, 2021)

Adapun program yang dilakukan Dinas Pariwisata Provinsi Bali sebagai reulator dalam pencegahan penyebaran *Covid-19* dan meningkatkan kepercayaan wisatawan sebagai berikut:

1. Pedoman Berwisata Ke Bali

Program ini berupa pedoman untuk wisatawan mancanegara yang akan berwisata ke Bali. Program ini masih tahap menuju finalisasi. Wisatawan yang datang harus sudah tervaksin di negara asalnya, menunjukkan surat negative *Covid-19*, mengisi form pendataan yang ada di aplikasi “PeduliLindungi” seperti negara asal, dengan jenis penerbangan pesawat, waktu kedatangan, lokasi seat di pesawat

sehingga jika nanti ditemukan ada wisatawan yang positif maka akan dilakukan tracing melalui aplikasi tersebut. Untuk sementara hingga kondisi benar-benar pulih *Covid-19* wisatawan yang nantinya akan datang ke Bali saat pembukaan Bali merupakan hasil kerjasama dari travel bubble. Travel bubble memberikan kesempatan penerbangan direct dari negara asal menuju Bali. Wisatawan yang datang ke Bali harus terlindungi sehingga wisatawan harus diantar oleh travel yang terverifikasi dan sertifikasi CHSE. Hingga saat ini terdapat beberapa kendala antar negara sehingga wisatawan dari negara tersebut belum bisa datang ke Bali, seperti:

- a. Warga negara tersebut ingin berkunjung ke Bali namun Bali tidak menerima karena situasi di negara tersebut masih dianggap kurang baik. Contohnya India
- b. Negara yang diharapkan bisa mendatangkan warganya ke Bali namun negara tersebut tidak mengizinkan. Contohnya Australia.
- c. Negara tersebut ingin mengirimkan warganya datang ke Bali, Bali pun ingin warga negara tersebut datang namun mendadak negara tersebut terjadi peningkatan *Covid-19* sehingga dilakukan *lockdown*. Contohnya Singapura.
- d. Kedua belah pihak sudah saling menginginkan baik pihak dari Bali maupun negara asal wisatawan namun syarat yang harus dilalui cukup banyak. Bali diminta untuk memastikan warganya sejak datang hingga kembali ke negaranya bebas dari *Covid-19*. Contohnya Tiongkok.

2. Free *Covid-19* Corridor

Rancangan rencana *free Covid corridor* difokuskan di wilayah yang sudah menjadi zona hijau dan warga maupun pekerja di wilayah tersebut sudah 100% tervaksin pada tahap I dan tahap II masih 70% tervaksin. Wilayah tersebut yaitu Ubud, Nusa Dua dan Sanur.

3. Simulasi Penerimaan Wisatawan di *Airport* I Gusti Ngurah Rai

Program ini dirancang dalam bentuk simulasi jika ada wisatawan datang ke Bali dengan tujuan untuk mengatur pekerja yang bertugas menerima wisatawan saat pertama tiba di Bali melalui airport.

Adapun program yang dilakukan Dinas Pariwisata Provinsi Bali sebagai fasilitator dalam pencegahan penyebaran *Covid-19* dan

meningkatkan kepercayaan wisatawan sebagai berikut:

1. Dana Hibah Pariwisata

Berdasarkan data yang dipublikasi oleh kemenparekraf pada laman pedulicovid.kemenparekraf tidak seluruh hotel dan restoran di Bali mendapatkan dana hibah, hanya usaha yang sudah memenuhi syarat administrasi sesuai petunjuk teknik kemeparekraf.

Dana tersebut diarahkan penggunaannya untuk biaya operasional hotel dan restoran, gaji karyawan dan pemeliharaan sarana dan prasarana serta tidak diperkenankan untuk membayar utang pajak.

“Secara finansial kami sangat terbantu dengan dana hibah perusahaan. Dari dana hibah yang didapatkan, salah satunya untuk memfasilitasi CHSE.” (Gina, 2021)

2. We Love Bali

Program We Love Bali merupakan turunan dari implementasi CHSE serta sebagai bentuk edukasi protokol kesehatan saat berwisata sehingga memberikan rasa aman kepada wisatawan sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan secara bertahap.

Kegiatan We Love Bali terdiri dari 12 paket wisata dengan durasi masing-masing selama tiga hari dua malam. Program We Love Bali mulai diselenggarakan sejak bulan Oktober 2020 hingga Desember 2020. Program ini melibatkan lebih dari 400 pelaku industri pariwisata dan ekonomi kreatif dan lebih dari 8.000 tenaga kerja. Seluruh biaya transportasi selama kegiatan, atraksi wisata, akomodasi, makanan dan minuman, hingga rapid test ditanggung oleh Dinas Pariwisata Bali.

Seluruh usaha yang terlibat dalam kegiatan tersebut merupakan hasil dari diskusi dengan asosiasi di masing-masing usaha dan tentu saja usaha yang sudah terverifikasi dan mendapatkan sertifikat tatanan kehidupan era baru dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali

3. Work From Bali

Program ini masih dalam tahap promosi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dengan mempresentasikan di Kementerian-Kementerian yang ada di Jakarta. Tujuan dari presentasi tersebut agar para pemimpin dapat menggerakkan pegawainya untuk melaksanakan program kerja dari Bali. Harapan yang ingin dicapai adalah adanya pergerakan finansial di Bali yang diakibatkan

dari kegiatan dari perusahaan atau lembaga tersebut selama di Bali.

4. Vaksinasi

Vaksinasi diberikan secara bertahap dengan cara melakukan pendaftaran secara online maupun offline dan tidak dipungut biaya. Pada awal bulan Juni 2021, sudah ada 60 ribu orang yang tervaksin. Target yang ingin dicapai dari program ini yaitu mendapatkan herd immunity minimal 70% dari seluruh penduduk Bali. Saat ini Dinas Pariwisata Provinsi Bali menyatakan jika seluruh warga dan pekerja yang berada di kawasan Nusa Dua, Sanur dan Ubud sudah tervaksin 100% pada tahap pertama.

Program vaksinasi yang diberikan melibatkan dari pihak lain seperti Dinas kesehatan dan Dinas ketenagakerja untuk melakukan vaksin hingga pihak hotel sebagai penyedia sarana lokasi kegiatan. Hotel yang dijadikan lokasi untuk melakukan kegiatan vaksin merupakan kesepakatan dari anggota PHRI.

Adapun program yang dilakukan Dinas Pariwisata Provinsi Bali sebagai katalisator dalam pencegahan penyebaran *Covid-19* dan meningkatkan kepercayaan wisatawan sebagai berikut:

1. Verifikasi Usaha Pariwisata

Tujuan dari verifikasi usaha tatanan kehidupan era baru oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali tersebut dapat terciptanya penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pelayanan publik, dan usaha sektor jasa dan perdagangan yang menaati protokol tatanan kehidupan era baru, terutama dalam rangka pencegahan penularan *Covid-19*. Dari tujuan utama tersebut diharapkan dapat mendorong pemulihan aspek sosial ekonomi masyarakat Bali dan mengurangi dampak psikologis warga Bali akibat pandemi *Covid-19*.

Langkah verifikasi usaha dimulai ketika usaha tersebut sudah melakukan asesmen mandiri dan merasa melengkapi kebutuhan yang dijelaskan sesuai SOP yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali bersama asosiasi yang menaungi yang dapat diakses secara online, setelah usaha tersebut merasa memenuhi syarat yang dicantumkan maka usaha pariwisata tersebut dapat mengisi form verifikasi yang disediakan oleh Dinas Pariwisata lalu dikirimkan ke asosiasi yang berhubungan. Asosiasi seperti PHRI yang menaungi hotel dan restoran di Bali akan meminta pihak Dinas Pariwisata untuk

membantu verifikasi dan mengecek langsung ke usaha tersebut. Jika dari pihak Pemerintah merasa sudah sesuai, pihak pengelola usaha wajib menandatangani berita acara dan pakta integritas. Setelah semua hal sudah dijalankan dengan benar maka Pemerintah akan memberikan sertifikat sebagai tanda lulus verifikasi usaha. Sertifikat tersebut diberikan tanpa pemungutan biaya. Sertifikat tersebut menjadi salah satu upaya pengakuan dari Pemerintah Bali kepada pihak usaha pariwisata di Bali bahwa sudah menaati dan siap protokol kesehatan.

Jika *Covid-19* tidak kunjung membaik, tidak menutup kemungkinan kebijakan yang sudah terlaksana akan mengalami revisi atau pembaruan. Perkembangan *Covid-19* di Indonesia khususnya Bali akan terus dievaluasi. Contoh kebijakan yang sudah mengalami pembaruan seperti kebijakan PCR yang sebelumnya bisa digunakan lima hari sebelumnya namun saat ini hanya bisa satu hari sebelumnya. Hal ini sebagai antisipasi penyebaran *Covid-19* saat melakukan wisata ataupun perjalanan lainnya.

Hasil dari seluruh program yang sudah dilaksanakan membuktikan bahwa usaha di Bali sudah siap menerima wisatawan dengan penerapan protokol kesehatan yang sesuai aturan yang berlaku.

“Kendala kegiatan sementara tidak ada karena kita (Dinas Pariwisata dan pelaku pariwisata) bekerjasama. Kegiatan pariwisata juga tidak ada terbukti menimbulkan kasus baru. Kami dari Dinas Pariwisata hanya memberi tahu, menghimbau, mengajak dan mereka bergerak.” (Yadnya, 2021)

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 yang mengatur tentang protokol kesehatan di tempat dan fasilitas umum dalam pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 dijelaskan untuk pihak pengelola hotel dan sejenisnya diharuskan melakukan upaya mitigasi penularan *Covid-19* bagi pekerja, pengunjung dan masyarakat.

Melalui program CHSE yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan, pihak pengelola usaha juga mendapatkan manfaat dalam segi edukasi.

“Maanfaat secara keberlangsungan tentu ada, kami lebih terkontrol dan tahu bagaimana standar kebersihan, kesehatan, keselamatan dan lingkungan seperti ketersediaan pemadam kebakaran disesuaikan dengan jumlah kompor, pembuangan air dan pengelolaan limbahnya.” (Gede, 2021)

Para pihak pengelola merasa program CHSE sudah baik namun memang keadaan yang sepi bukan berarti programnya yang salah.

“Diperlukannya pemahaman kepada wisatawan sejak sebelum ke Bali tentang CHSE. tidak banyak wisatawan mancanegara yang paham tentang CHSE. Jika memang CHSE menjadi standar protokol kesehatan maka sebelum wisatawan ingin datang ke Bali sudah dijelaskan bahwa wisatawan hanya boleh berkunjung ke tempat yang sudah berstandar CHSE. Para pelaku usaha yang sudah tersertifikasi CHSE mendapatkannya dengan usaha agar dapat bertahan di masa pandemi sehingga CHSE akan menjadi bias jika seluruh usaha bisa membuka usahanya nanti tanpa harus tersertifikasi.” (Gede, 2021).

diperkenalkan kepada wisatawan mancanegara saat sebelum tiba di Indonesia sebab wisatawan mancanegara tidak banyak yang paham tentang program CHSE.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dinas Pariwisata Provinsi Bali selaku lembaga tertinggi yang mengatur pariwisata di Bali memiliki peranan selama pandemi *Covid-19* sebagai regulator, fasilitator dan katalisator yang diimplementasikan kedalam berbagai program yang linier dengan kebijakan pusat yang memiliki tujuan untuk memulihkan pariwisata Bali namun tetap melaksanakan protokol kesehatan guna menekan penyebaran virus *corona*. Penerapan CHSE sudah dilaksanakan sedemikian baik oleh para pengelola usaha namun wisatawan yang sering melanggar dan keterbatasan pengetahuan tentang CHSE bagi wisatawan mancanegara sehingga diperlukannya peran Dinas Pariwisata lebih lanjut untuk mensosialisasikan program CHSE kepada wisatawan saat sebelum tiba di Bali.

Saran

Diharapkan dalam setiap kebijakan maupun pernyataan yang disampaikan kepada publik agar lebih konsisten sehingga para pelaku usaha maupun wisatawan dan warga Bali tidak menjadi perbedaan kepercayaan dalam upaya penekanan *Covid-19*. Program CHSE lebih

Kepustakaan

- BPS Bali. 2020. Jumlah Hotel Bintang di Bali Menurut Kabupaten/Kota dan Kelas, 2000-2019.
(<https://bali.bps.go.id/dynamictable/2017/06/05/174/banyaknya-hotel-berbintang-di-bali-menurut-lokasi-dan-kelas-hotel-2000-2010.html>, diakses 1 Februari 2021).
- BPS Bali. 2020 Statistik Wisatawan Mancanegara.
<https://bali.bps.go.id/publication/2020/07/24/e40b575f055874fc2eb05eee/statistik-wisatawan-mancanegara-ke-bali-2019.html>.
- Diva, G., 2009. Mengembangkan UMKM Melalui Pemberdayaan Peran Pemerintah Daerah. Jakarta: Bakrie School of Management.
- Gubernur Bali. Surat Edaran Gubernur Bali No. 3355 tahun 2020 tentang protokol tatanan kehidupan era baru sektor fasilitas umum (area publik).
- Kemenparekraf. 2020. Sertifikasi CHSE (Gratis).
<https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/sertifikasi-chse-gratis/>
- PHRI. 2020. INFORMASI PHRI DAN DAMPAKNYA TERHADAP COVID-19.
(https://www.sheltercluster.org/sites/default/files/docs/2._informasi_phri_dan_dampaknya_terdhadap_Covid-19.pdf).
- Republik Indonesia. Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2020 tentang kriteria dan persyaratan perjalanan orang dalam masa adaptasi kebiasaan baru menuju masyarakat produktif dan aman Corona Virus Disease (COVID-19).
- Saito, H. and Ruhanen, L., 2017. Power in tourism stakeholder collaborations: Power types and power holders. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, pp.189-196.
- TripAdvisor Honors Reviewers' Favorite Destinations With 2019 Travelers' Choice Awards. 2019.
(<https://tripadvisor.mediaroom.com/2019-03-26-TripAdvisor-Honors-Reviewers-Favorite-Destinations-With-2019-Travelers-Choice-Awards>, diakses 13 Desember 2020).
- WHO. 2020. WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020.
<https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-Covid-19---11-march-2020>.