

Submitted 2nd June 2022
Published 30th June 2022

IMPLEMENTASI PROTOKOL KESEHATAN PADA TATANAN KEHIDUPAN ERA BARU TERHADAP USAHA PERJALANAN WISATA DI BALI

Nelsye Lumanauw¹, I Made Sumartana²

¹Politeknik Internasional Bali, ²Universitas Ngurah Rai, Indonesia

nelsye.lumanauw@pib.ac.id¹

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 telah berdampak pada berbagai lini kehidupan, termasuk sektor pariwisata. Adanya pembatalan perjalanan oleh wisatawan, pembatasan pergerakan sosial dan larangan bepergian oleh berbagai wilayah dunia, mengakibatkan terpuruknya usaha perjalanan wisata. Berbagai upaya pemulihan pariwisata Bali dilakukan pemerintah, salah satunya kepemilikan sertifikat tatanan kehidupan era baru, sebagai jaminan keamanan dan kepercayaan bagi wisatawan. Kurangnya pemahaman terhadap tatanan kehidupan era baru, tampak pada masih sedikitnya perusahaan yang memiliki sertifikat tersebut. Kriteria tatanan kehidupan era baru dan implementasinya merupakan tujuan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk menganalisis data implementasi protokol tatanan kehidupan era baru pada 25 usaha perjalanan wisata. Teori verifikasi dan sertifikasi digunakan untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang diteliti. Kesimpulan penelitian ini adalah implementasi tatanan kehidupan era baru belum sepenuhnya dilaksanakan oleh usaha perjalanan wisata di Bali. Komitmen menerapkan protokol kesehatan menjadi kunci utama bagi wisatawan mancanegara mengunjungi destinasi wisata Bali memasuki era tatanan kehidupan baru.

Kata kunci: Tatanan Kehidupan Era Baru, Protokol Kesehatan, Covid-19, Usaha Perjalanan Wisata,

ABSTRACT

Covid-19 pandemic has changed various lines of life, including the tourism sector that experienced a downturn with the cancellation of trips by tourists. In order to guarantee security and trust for tourists, tour companies are required to have a new normal certificate. Lack of understanding of the new normal regulation, can be seen in the small number of companies. Verification of absolute criteria and its implementation are the purpose of this study. This study uses a qualitative descriptive analysis method. The research location at 25 companies that were still operating during the Covid-19 pandemic

in Bali. The theory of verification and certification are used to clarify problems. The conclusion of this research is the implementation of the new era has not been fully implemented. Commitment to implementing health protocols is the main key for foreign tourists visiting tourism destinations. Tourists need fact-based security guarantees when visiting Bali.

Keywords: *New Era, Health Protocol, Covid-19, Tour Companies*

PENDAHULUAN

Bali merupakan jantung pariwisata Indonesia yang berkontribusi sekitar 50 persen, dengan melambungkan sektor pariwisata di Indonesia menjadi penyumbang devisa nomor dua terbesar di sektor non-minyak dan gas bumi (Santosa, 2019:321). Namun, sejak dimulainya pandemi Covid-19 pada bulan Maret 2020, kondisi Bali sebagai destinasi wisata utama Indonesia menjadi terpuruk. Terjadi pembatalan besar-besaran atas kedatangan wisatawan mancanegara ke Bali, disertai pembatasan pergerakan sosial dan larangan bepergian atau *lockdown* oleh berbagai wilayah dunia. Hal ini berdampak terhadap kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Bali menurun drastis. Persentase jumlah penurunan wisatawan yang langsung ke Bali berdasarkan pencatatan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali data *month-to-month* (mtm) periode 2019 sampai 2020 dan 2020 sampai 2021, adalah 0,99 persen.

Demi mendorong kepercayaan dan keamanan wisatawan melakukan perjalanan pada tatanan kehidupan era baru sebagai solusi pemulihan pariwisata, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Kemenparekraf RI) menggiatkan program sertifikasi tatanan kehidupan era baru yang terangkum dalam *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE). Protokol kesehatan berbasis CHSE menjadi komponen penting dalam pencegahan penularan Covid-19 di masa pandemi ini. Panduan operasional CHSE telah diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 sebagai pedoman dalam melakukan sosialisasi dan penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan demi meningkatkan keyakinan para pihak serta reputasi usaha dan destinasi pariwisata. Peningkatan kesadaran terhadap pentingnya melaksanakan protokol CHSE harus terus dipupuk, sehingga meminimalisir terjadinya kelalaian dan bisa memberi dampak positif di lingkungan masing-masing (Lumanauw, 2020:80).

Implementasi protokol tatanan kehidupan era baru berdasarkan CHSE pada industri pariwisata penting dilakukan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat dan wisatawan yang akan berkunjung di destinasi pariwisata. Usaha perjalanan wisata turut berperan penting dalam implementasi protokol tatanan kehidupan era

baru berbasis CHSE. Lumanauw (2020:19) menyebutkan usaha perjalanan wisata menjadi penghubung antara pengguna dan penyedia jasa dengan merencanakan perjalanan wisata. Implementasi protokol kesehatan dalam usaha perjalanan wisata akan meningkatkan kualitas produk, aspek pelayanan, pengelolaan dan mengembalikan kepercayaan wisatawan. Ketentuan protokol kesehatan untuk usaha perjalanan wisata, khususnya di Bali diatur dalam peraturan Walikota Denpasar No. 48 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 dalam Tatanan Kehidupan Era Baru.

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali terhitung sampai tanggal 4 November 2020 yang merupakan batas waktu verifikasi data, terdapat 73 usaha perjalanan wisata yang telah melakukan verifikasi dan mendapatkan sertifikat tatanan kehidupan era baru. Jika dibandingkan dengan jumlah anggota ASITA yaitu 350 perusahaan, jumlah usaha perjalanan wisata yang belum diverifikasi masih cukup banyak. Tidak adanya kegiatan pariwisata selama pandemi Covid-19 sehingga perusahaan melakukan pembatasan jam operasional, kurangnya pemahaman terhadap pentingnya sertifikat tatanan kehidupan era baru, keterbatasan dana untuk biaya ketersediaan perlengkapan dan peralatan pelaksanaan CHSE adalah merupakan beberapa alasan bagi pengelola usaha perjalanan wisata tidak mengajukan permohonan verifikasi. Ketidaksiapan usaha perjalanan wisata memenuhi persyaratan CHSE menjadi tantangan serius bagi penerapan tatanan kehidupan era baru industri pariwisata. Tantangan untuk sektor bisnis perjalanan dan pariwisata adalah bagaimana berkontribusi dan memimpin transformasi usaha perjalanan wisata memasuki dan menjalani era ekonomi baru, era pasca pandemi Covid-19.

Mulai adanya giat pariwisata di tengah pandemi Covid-19 saat ini, mengharuskan usaha perjalanan wisata memberi perhatian serius terhadap protokol tatanan kehidupan era baru. Pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan akan sangat dipengaruhi oleh kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Dengan demikian, usaha perjalanan wisata harus bersiap diri untuk menjamin keamanan dan kenyamanan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Paramita dan Putra (2020:64) menyebutkan beberapa strategi dalam memulihkan pariwisata Bali di *new normal* ini yakni memberikan keyakinan bahwa pemerintah bersama pelaku industri pariwisata di Bali telah menerapkan standarisasi kesehatan dan keamanan yang sangat memadai dan juga akan memberikan alternatif berwisata yang aman ketika mereka berkunjung ke Bali pada masa pandemi.

Berdasarkan Surat Edaran Gubernur Nomor 3355 Tahun 2020 tentang Protokol Tatanan Kehidupan Era Baru Sektor Pariwisata, disebutkan bahwa usaha jasa perjalanan wisata termasuk dalam sektor pariwisata yang harus melaksanakan protokol kesehatan. Tatanan kehidupan era baru untuk usaha jasa perjalanan wisata meliputi standar umum (11 komponen) dan khusus (28 komponen). Sebagai bentuk kepatuhan terhadap pelaksanaan protokol kesehatan dalam tatanan kehidupan era baru, usaha perjalanan wisata harus melakukan asesmen mandiri. Formulir asesmen

mandiri bisa diperoleh dengan mengakses aplikasi yang disediakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali atau Dinas Pariwisata Daerah Kabupaten di mana perusahaan berada.

Asesmen mandiri yang harus dipenuhi oleh usaha perjalanan wisata merupakan kriteria mutlak protokol tatanan kehidupan era baru yang terdiri dari aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan. Aspek produk terdiri dari 7 unsur aspek pelayanan 3 unsur dan aspek pengelolaan 11 unsur, sehingga ada 21 unsur yang harus dipenuhi oleh usaha perjalanan wisata. Pemenuhan ketiga aspek dan 21 unsur sebagai kriteria mutlak protokol tatanan kehidupan era baru bagi usaha perjalanan wisata akan diverifikasi dan selanjutnya memperoleh sertifikat CHSE apabila semua unsur terpenuhi.

Surat Edaran Gubernur Nomor 3355 Tahun 2020 tentang Protokol Tatanan Kehidupan Era Baru Sektor Pariwisata menyebutkan bahwa verifikasi dilakukan oleh tim yang terdiri dari unsur dinas pariwisata dan asosiasi melalui observasi atau demonstrasi atau wawancara secara langsung atau tidak langsung (Langsung: Tim turun ke lokasi usaha yang di diverifikasi. Tidak Langsung: tim hanya memverifikasi melalui dokumentasi berupa video dan foto). Selanjutnya, sertifikat dapat diperoleh melalui proses verifikasi yang dilakukan oleh tim verifikasi, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Untuk dapat memberikan panduan kepada pengusaha/pengelola/pimpinan usaha pariwisata dalam memperoleh sertifikat tatanan kehidupan era baru bidang pariwisata, maka petunjuk teknis penerbitan sertifikat tatanan kehidupan era baru bidang pariwisata merupakan panduan penting.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini berperan untuk menunjukkan seberapa jauh penelitian memiliki teori dan permasalahan yang diteliti walaupun permasalahan tersebut masih bersifat sementara. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive random sampling* terhadap usaha perjalanan wisata yang masih beroperasi selama pandemi Covid-19 di Bali, yaitu sebanyak 25 perusahaan. Teori verifikasi dan sertifikasi digunakan untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang diteliti. Verifikasi terhadap asesmen mandiri yang mencakup aspek produk terdiri dari tujuh unsur, aspek pelayanan tiga unsur dan aspek pengelolaan sebelas unsur, sehingga terdapat 3 aspek dan 21 unsur yang harus dipenuhi oleh usaha perjalanan wisata untuk mendapatkan sertifikat tatanan kehidupan era baru. Proses verifikasi dan sertifikasi yang dilaksanakan oleh tim verifikasi dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali dan asosiasi *travel agent*, yaitu ASITA. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan yang dijumpai di kantor atau komunikasi melalui pesan *WhatsApp*.

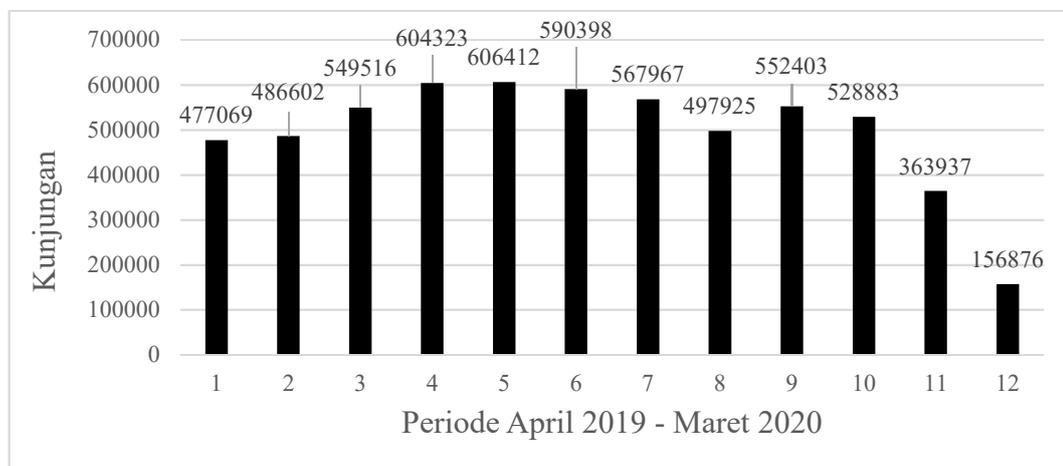
Penentuan informan dari usaha perjalanan wisata memahami kriteria-kriteria mutlak apa saja yang diperlukan untuk memenuhi protokol tatanan

kehidupan era baru dan bagaimana implementasinya di perusahaan. Berdasarkan observasi lapangan, informan yang ditemui atau dihubungi di masing-masing perusahaan adalah sebagai pengelola perusahaan, pimpinan atau karyawan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menguraikan jawaban atas kedua rumusan masalah pada penelitian ini. Deskriptif kualitatif pada rumusan masalah pertama dengan menganalisis kriteria-kriteria yang diperlukan untuk memenuhi protokol, sedangkan yang kedua adalah implementasinya.

HASIL DAN DISKUSI

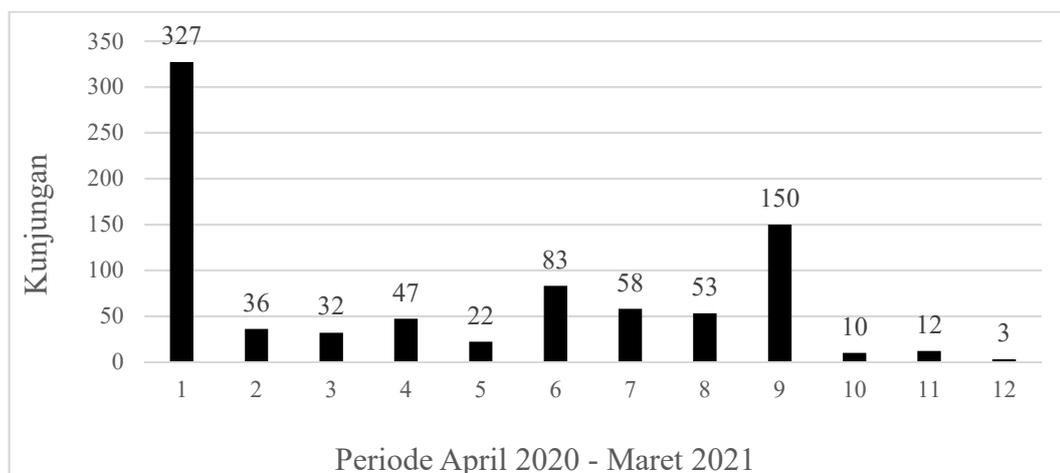
Gambaran Umum

Usaha perjalanan wisata menjadi salah satu komponen industri pariwisata yang terdampak akibat Covid-19. Gambar 1.1 menunjukkan penurunan yang signifikan wisatawan mancanegara ke Bali pada periode April 2019 sampai Maret 2020. Data detail *month-to-month* (mtm) jumlah wisatawan mancanegara ke Bali disajikan pada Gambar 1.2. Penurunan wisatawan mancanegara langsung ke Bali berdasarkan persentase periode April 2019 sampai Maret 2020 mencapai 99%, disajikan pada Tabel 1.1.



Gambar 1.1: Wisatawan Mancanegara Ke Bali Periode April 2019 – Maret 2020

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali



Gambar 1.2: Wisatawan Mancanegara Ke Bali Periode April 2020 – Maret 2021

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Tabel 1.1. Penurunan Jumlah Wisatawan yang Langsung Ke Bali

Bulan	Jumlah Wisatawan	Jumlah Wisatawan	Persentase
	2019-2020	2020-2021	Penurunan
April	477,069	327	0,99
Mei	486,602	36	0,99
Juni	549,516	32	0,99
Juli	604,323	47	0,99
Agustus	606,412	22	0,99
September	590,398	83	0,99
Oktober	567,967	58	0,99
November	497,925	53	0,99
Desember	552,403	150	0,99

Januari	528,883	10	0,99
Februari	363,937	12	0,99
Maret	156,876	3	0,99

Sumber: Data Diolah

Kondisi tersebut mengakibatkan banyak usaha perjalanan wisata akhirnya gulung tikar, karena terjadi pembatalan-pembatalan yang dilakukan wisatawan. Penyebab lain adalah penutupan tempat-tempat wisata sementara oleh pemerintah, dikarenakan tempat wisata menjadi pusat berkumpulnya manusia yang menyebabkan manusia saling berinteraksi satu sama lain, hal ini dapat mempercepat penyebaran Covid-19 yang selama ini ditakutkan oleh semua kalangan.

Tatanan Kehidupan Era Baru

Observasi dilakukan terhadap usaha perjalanan wisata: Alliance Indonesia, Asmara Tour & Travel, Bali Indah Cahaya Tours, Bali Lovindo Wisata, Bali Nugraha Tours, Bali Sinar Mentari, Batur Agung Multitama, Blue Swan Bali Tours, Ceria Tours & Travel, Flores Bali Indah Wisata, Golden Kris Tours, Karang Bali Asli Tur, Kuta Cemerlang Bali Jaya, Lobi Tour Bali, Lumba-Lumba Tour, Merry's Tour, Pancasari Wisata, Paradise Bintang Bali, Ravada Bali Tour, Santa Bali, Sasa Tours, Smiling Tours & Travel, Terima Kasih Indonesia, Tour East Indonesia, Wahyu Mandiri. Hasil observasi terhadap 25 usaha perjalanan wisata tersebut dianalisis dan disimpulkan.

Hasil observasi standar umum dilakukan terhadap 25 perusahaan usaha perjalanan wisata yang masih beroperasi. Aturan dalam standar umum sebagian besar telah dilaksanakan oleh perusahaan. Pengawasan di tempat kerja dilakukan oleh petugas yang ditunjuk, yaitu satuan pengamanan (satpam) atau petugas khusus untuk penanggulangan Covid-19. Petugas khusus Covid-19 mengawasi pelaksanaan protokol kesehatan di perusahaan, apabila ada karyawan yang lalai akan segera ditegur dan diperingatkan untuk kembali disiplin.

Beberapa kelalaian ditemukan di dua perusahaan, atas ketidak disiplin penerapan protokol kesehatan. Pengelola perusahaan tidak memakai masker, dan tidak menjaga jarak. Hal ini terjadi, karena kantor yang juga merupakan tempat tinggal pemilik atau tuan rumah tidak menerapkan protokol kesehatan dalam menerima kunjungan tamu dari luar. Dengan demikian, lingkungan perusahaan tersebut berpotensi terhadap penularan Covid-19. Pengawasan juga tidak bisa dilakukan terhadap dua aturan standar umum, yaitu segera mandi dan ganti pakaian

saat tiba di rumah, serta membersihkan alat-alat pribadi yang dibawa. Hal ini dikarenakan karyawan sudah berada di luar pengawasan di tempat kerja. Karyawan yang sudah tidak berada di tempat kerja, tidak lagi di bawah pengawasan petugas kantor. Pelaksanaan protokol kesehatan bagi karyawan di luar tempat kerja menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari karyawan tersebut. Diperlukan kepatuhan dan disiplin diri bagi pengelola, karyawan, tamu atau pihak yang beraktivitas di perusahaan untuk menerapkan protokol kesehatan walaupun sedang tidak berada di tempat kerja.

Hasil observasi standar khusus terhadap pengelola 25 usaha perjalanan wisata yang masih beroperasi, enam belas aturan telah dilaksanakan, kecuali pada: melakukan *rapid test* pada karyawan, menetapkan jumlah peserta untuk *event*, mengatur tata letak pertemuan, dan menyiapkan formulir pemeriksaan Covid-19 (*online*). Para pengelola perusahaan tidak melakukan *rapid test* bagi karyawan, dengan alasan biaya yang relatif tinggi. Namun, perusahaan menyarankan kepada karyawan apabila mengalami gejala Covid-19, seperti demam, batuk atau pilek, tidak diperbolehkan masuk area tempat kerja. Penggunaan alat ukur suhu tubuh juga tidak dimiliki oleh semua perusahaan, mengingat keterbatasan dana dan tidak adanya aktivitas pariwisata, menjadi alasan perusahaan.

Hasil observasi standar khusus terhadap karyawan, langsung ke lokasi dan komunikasi melalui pesan *WhatsApp* terhadap 25 usaha perjalanan wisata yang masih beroperasi, enam aturan dalam standar khusus untuk karyawan telah dilaksanakan, kecuali pada melakukan *rapid test*. Karyawan tidak melakukan *rapid test* dikarenakan biaya yang relatif tinggi. Namun pada kasus tertentu, seperti saat penyelenggaraan *event table top* di Hotel Sthala Ubud maupun di Hotel Hilton Nusa Dua, satu hari sebelumnya peserta harus melakukan *test polymerase chain reaction* (PCR) dengan biaya ditanggung panitia *Association of The Indonesian Tours And Travel Agencies* (ASITA) atau Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia sebagai penyelenggara. Apabila ditemukan hasil *test* PCR positif maka, peserta tidak diperbolehkan hadir dalam *event* tersebut. Pada *event table top* yang dihadiri oleh 150 peserta terdapat 1 orang positif Covid-19 dengan tanpa gejala, sehingga peserta tersebut batal menghadiri *event*.

Hasil observasi standar khusus terhadap tamu dalam pelaksanaan protokol kesehatan yang dilakukan oleh tamu yang mendatangi usaha perjalanan wisata. Secara kuantitas jumlah tamu yang datang sangat sedikit dan bahkan tidak ada, mengingat kantor buka pada hari tertentu. Tamu harus membuat *appointment* pada beberapa hari sebelumnya, sehingga bisa dijumpai pada saat kantor dibuka. Beberapa kantor yang dikunjungi rata-rata beroperasi 2 sampai 3 hari dalam seminggu. Observasi dilakukan terhadap tamu yang datang di UPW Golden Kris Tours, Ceria Tour, Bali Lovindo, Terima Kasih Indonesia, Blue Swan. Tamu yang datang menggunakan masker, dalam keadaan sehat, mencuci tangan dan diperiksa suhu tubuh sebelum memasuki kantor. Dengan demikian, standar khusus untuk tamu diterapkan dengan baik.

Kriteria Tatanan Kehidupan Era Baru

Kriteria mutlak protokol tatanan kehidupan era baru yang harus dipenuhi untuk pengajuan verifikasi dan mendapatkan sertifikat Tatanan Kehidupan Era Baru adalah aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Penelitian dilakukan terhadap ketiga aspek tersebut, termasuk unsur-unsur didalamnya.

Hasil wawancara terhadap aspek produk dengan informan pada 25 usaha perjalanan wisata yang masuk kategori belum memenuhi pada aspek produk, perusahaan merasa kesulitan untuk memenuhi kelengkapan yang dibutuhkan untuk protokol kesehatan CHSE. Unsur pemenuhan alat pengukur suhu tubuh dengan sistem *infra red* atau digital adalah kelengkapan protokol kesehatan yang dirasakan paling berat untuk dipenuhi, mengingat situasi pariwisata yang sedang terpuruk.

Hasil wawancara terhadap aspek pelayanan dengan informan pada 25 usaha perjalanan wisata yang masuk kategori belum memenuhi pada aspek pelayanan, adalah kurangnya kepedulian terhadap ketiga unsur. Kondisi perusahaan dengan jam kerja terbatas dengan formasi tim kerja yang tidak lengkap, karena sebagian besar karyawan dirumahkan, menjadi salah satu alasan.

Hasil wawancara terhadap aspek pengelolaan dengan informan pada 25 usaha perjalanan wisata yang masuk kategori BM pada aspek pengelolaan, adalah adanya keengganan pengelola usaha perjalanan wisata untuk mengurusnya. Kondisi perusahaan dengan jam kerja terbatas dengan formasi tim kerja yang tidak lengkap, karena sebagian besar karyawan dirumahkan, dan tidak ada kegiatan pariwisata menjadi alasan.

Implementasi Tatanan Kehidupan Era Baru

Tatanan kehidupan era baru diwujudkan dalam bentuk sertifikat Tatanan Kehidupan Era Baru yang wajib dimiliki oleh usaha perjalanan wisata, setelah usaha perjalanan wisata lolos dalam proses verifikasi.

Verifikasi dokumen melalui berupa kelengkapan dokumen dan pemenuhan sarana kebutuhan pelaksanaan protokol kesehatan yang tercantum dalam formulir asesmen mandiri. Asesmen mandiri ditujukan untuk memastikan kesiapan perusahaan dalam ketersediaan sarana prasarana yang diperlukan. Dokumen yang harus disiapkan oleh perusahaan dalam mengusulkan diri untuk diverifikasi adalah TDUP, formulir asesmen mandiri dengan seluruh dokumen penunjangnya, surat permohonan verifikasi, berita acara dan pakta integritas.

Verifikasi fisik langsung oleh verifikator dari ASITA dan Dinas Pariwisata Provinsi Bali dilakukan secara langsung ke perusahaan. Pengelola perusahaan atau orang yang ditunjuk harus menunjukkan bukti penerapan protokol CHSE sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam formulir asesmen mandiri. Bukti fisik yang

harus diperlihatkan adalah dokumen Standar Operasi Prosedur pada setiap unsur dan sarana kelengkapan protokol kesehatan, seperti tempat cuci tangan, *hand sanitizer*, disinfektan, rambu-rambu protokol kesehatan, tempat sampah tertutup dan *emergency room* bagi orang yang terpapar Covid-19.

Verifikasi fisik tidak langsung dilakukan secara *online* melalui media *zoom*. Proses verifikasi *online* dihadiri tim verifikasi dari Dinas Provinsi Bali dan Asita, serta pihak perusahaan yang akan diverifikasi. Pengelola atau orang yang bertugas dari perusahaan menunjukkan bukti berupa foto dan video yang menggambarkan pemenuhan protokol tatanan kehidupan era baru sesuai formulir asesmen mandiri, seperti pada verifikasi langsung. Kelemahan dari verifikasi secara *online* adalah adanya keterbatasan waktu dan penyampaian bukti fisik, sehingga tidak semua dokumen diperlihatkan dan dicek. Demikian juga kelengkapan sarana prasarana protokol kesehatan yang hanya diperlihatkan dalam bentuk gambar dan video, sehingga tidak bisa dibuktikan apakah sarana tersebut milik perusahaan atau pinjaman.

Tim verifikasi selanjutnya akan merekomendasikan usaha perjalanan wisata yang lulus dalam proses verifikasi kepada Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali untuk diterbitkan sertifikat tatanan kehidupan era baru bidang pariwisata atau juga dikenal dengan istilah sertifikat Tatanan Kehidupan Era Baru. Setelah dinyatakan telah memenuhi kualifikasi, maka penerbitan sertifikat Tatanan Kehidupan Era Baru dikeluarkan dengan ditandatangani oleh Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Pemahaman terhadap mudahnya tahapan verifikasi tersebut dan tanpa dipungut biaya, harus disosialisasikan pada usaha perjalanan wisata, sehingga termotivasi untuk segera mengurus sertifikat. Waktu yang dibutuhkan relatif tidak panjang, mulai dari tahapan verifikasi sampai penerbitan sertifikat Tatanan Kehidupan Era Baru, sekitar 30 hari kerja.

Masih banyaknya perusahaan usaha perjalanan wisata yang belum melakukan pengurusan verifikasi, menimbulkan keprihatinan tersendiri, mengingat usaha perjalanan wisata menjadi salah satu tumpuan informasi bagi wisatawan. Informasi terkait jaminan keamanan dan kenyamanan yang diperoleh wisatawan di destinasi wisata, penting untuk meningkatkan kepercayaan, sehingga mempercepat pemulihan pariwisata.

Tabel 1.2 Implementasi Tatanan Kehidupan Era Baru

No	Usaha Perjalanan Wisata	Verifikasi/Sertifikasi
1	Alliance Indonesia	Sudah
2	Asmara Tour & Travel	Belum
3	Bali Indah Cahaya Tours	Belum

4	Bali Lovindo Wisata	Belum
5	Bali Nugraha Tours	Belum
6	Bali Sinar Mentari	Sudah
7	Batur Agung Multitama	Sudah
8	Blue Swan Bali Tours	Belum
9	Ceria Tours & Travel	Belum
10	Flores Bali Indah Wisata	Sudah
11	Golden Kris Tours	Sudah
1	Karang Bali Asli Tur	Sudah
13	Kuta Cemerlang Bali Jaya	Sudah
14	Lobi Tour Bali	Belum
15	Lumba-Lumba Tour	Belum
16	Merry's Tour	Sudah
17	Pancasari Wisata	Sudah
18	Paradise Bintang Bali	Sudah
19	Ravada Bali Tour	Belum
20	Santa Bali	Sudah
21	Sasa Tours	Belum
22	Smiling Tours & Travel	Sudah
23	Terima Kasih Indonesia	Belum
24	Tour East Indonesia	Sudah
25	Wahyu Mandiri	Belum

Data pada tabel 1.2 menunjukkan usaha perjalanan wisata yang sudah diverifikasi dan mendapatkan sertifikat Tatanan Kehidupan Era Baru yaitu sejumlah 13 perusahaan. Sedangkan 12 perusahaan belum memenuhi persyaratan asesmen mandiri dan dokumen yang diperlukan sehingga proses verifikasi tidak bisa dilakukan. Tidak adanya aktivitas pariwisata merupakan alasan utama keengganan beberapa perusahaan mengurus sertifikat Tatanan Kehidupan Era Baru, di samping alasan-alasan lainnya seperti keterbatasan jam operasional kantor dan karyawan yang masih aktif bekerja, serta biaya pengadaan peralatan kebutuhan protokol kesehatan.

Mengingat, usaha perjalanan wisata sebagai salah satu komponen industri pariwisata yang berperan penting dalam meyakinkan wisatawan, kepemilikan sertifikat CHSE menjadi komponen penting pula. Semakin banyak jumlah perusahaan yang telah mengimplementasikan tatanan kehidupan era baru, semakin banyak pula perusahaan yang bisa meyakinkan dan memberi jaminan kepercayaan kepada wisatawan. Komitmen menerapkan protokol kesehatan menjadi kunci utama yang mempengaruhi kepercayaan wisatawan mancanegara mengunjungi destinasi wisata Bali memasuki era tatanan kehidupan baru. Wisatawan memerlukan jaminan keamanan berbasis fakta saat berkunjung ke destinasi wisata yang sudah melakukan sertifikasi protokol kesehatan.

SIMPULAN

Usaha perjalanan wisata bisa kembali normal melalui komitmen seluruh pihak (*teamwork*) yang terlibat di dalamnya dalam menciptakan tempat kerja yang aman, nyaman dan sehat, dan selanjutnya bisa menghasilkan produk-produk wisata berbasis CHSE untuk menembus reputasi bisnis kelas dunia. Komitmen menerapkan protokol kesehatan menjadi kunci utama bagi wisatawan mancanegara mengunjungi destinasi wisata Bali memasuki era tatanan kehidupan baru. Wisatawan memerlukan jaminan keamanan berbasis fakta saat berkunjung ke Bali.

Berdasarkan analisis dan temuan penelitian ini, penelitian terhadap komponen industri pariwisata lain, seperti hotel, pondok wisata, restoran, angkutan wisata dan daya tarik wisata, penting untuk dilakukan. Adanya penelitian terhadap komponen-komponen industri pariwisata tersebut, akan memperkaya informasi yang diperoleh tentang kesiapan industri pariwisata dalam menghadapi tatanan kehidupan era baru pada saat pandemi seperti sekarang maupun pasca-pandemi Covid-19 nanti. Informasi tersebut penting, guna menentukan strategi yang harus diterapkan dalam mempercepat pemulihan pariwisata Bali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan di industri pariwisata, khususnya para pengelola usaha perjalanan wisata yang telah bersedia memberikan informasi yang diperlukan guna kelancaran penelitian ini. Semoga, pandemi Covid-19 segera berlalu dan pariwisata kembali pulih.

DAFTAR PUSTAKA

- Lumanauw, Nelsye. 2020. Perencanaan Paket Wisata Pada Biro Perjalanan Wisata Inbound (Studi Kasus Di PT. Golden Kris Tours, Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), pp. 19-30. doi: 10.47492/jih.v9i1.26.
- Lumanauw, N. (2020) “Edukasi dan Implementasi Protokol Clean Health Safety Environment Melalui We Love Bali Kemenparekraf Pada Program 10 Sanur-Nusa Penida-Nusa Lembongan-Sanur”, *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(1), pp. 71-81. doi: 10.22334/jihm.v11i1.179.
- Paramita, Ida Bagus Gede Paramita dan I Gede Gita Purnama Arsa Putra. 2020. *New Normal* Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid 19. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*. ISSN 2527-9734. EISSN 2614-5340
- Santosa, P. Setyanto. 2019. *Fast Learner. Cara, Gaya dan Tips Beradaptasi dengan Keadaan*. Jakarta Timur: Rayyana Komunikasindo.
- Keputusan Gubernur Bali Nomor : 355/03-L/HK/2020, tanggal 2 Juli 2020, tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Verifikasi Prokotol Tatanan Kehidupan Era Baru Bidang Pariwisata.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Desease 2019 (Covid-19) Di Tempat Kerja Perkantoran Dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Pariwisata Bali.
- Peraturan Walikota Denpasar No 48 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 dalam Tatanan Kehidupan Era Baru.
- Petunjuk Teknis Penerbitan Sertifikat Tatanan Era Baru Bidang Pariwisata.

<https://disparda.baliprov.go.id/wp-content/uploads/2020/07/Juknis-Verifikasi-Rev.-2-Juli-2020-1.pdf>. Diunduh tanggal 2 Februari 2021.

Surat Edaran Nomor HK.02.01/Menkes/216/2020 Tentang Protokol Pencegahan Penularan Coronavirus D/Sease (Covid 19) Di Tempat Kerja.

Surat Edaran Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian *corona virus disease* 2019 (Covid-19)