

KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, & ENVIRONMENTAL SUSTAINABLE (CHSE)* DI LABUAN BAJO NUSA TENGGARA TIMUR

Sari Bandaso Tandilino^{1*}

¹Politeknik Negeri Kupang

*E-mail: ariebandaso@gmail.com

Abstrak

Industri pariwisata menjadi salah satu sektor yang paling terdampak pandemi Covid-19, karena terdampak paling awal, paling beresiko tinggi kerugiannya dan paling akhir pemulihannya dimana jumlah industri pariwisata yang sudah tersertifikasi CHSE di Indonesia pada tahun 2020 baru mencapai 13% dari target pemerintah sebesar 44.670. Hal ini menyebabkan banyak wisatawan yang ragu dan tidak berani mengunjungi destinasi wisata di NTT khususnya Labuan Bajo di Pulau Flores. Ini menempatkan jutaan mata pencaharian dalam risiko dan mengancam terhentinya kemajuan yang telah dicapai melalui SDGs. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan wisatawan mancanegara terhadap penerapan protokol CHSE di labuan bajo dengan teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner dan mengolahnya menggunakan teknik analisa data kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian diperoleh nilai kepuasan kesesuaian penilaian kepentingan dan harapan di Labuan Bajo Flores sebesar 94% dan termasuk dalam kriteria Sangat Baik dalam penerapan protokol *Cleanliness, Healthy, Safety, & Environmental Sustainable (CHSE)*.

Kata kunci: *Kepuasan, Wisatawan, CHSE.*

Abstract

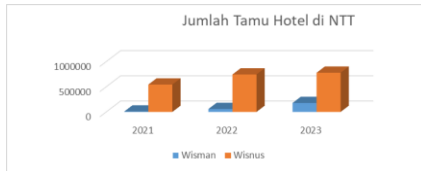
The tourism industry has been one of the sectors most affected by the Covid-19 pandemic, as it was impacted the earliest, faced the highest risk of losses, and is experiencing the slowest recovery. By 2020, only 13% of the tourism industry in Indonesia had achieved CHSE certification, compared to the government's target of 44,670. This situation has caused many tourists to be hesitant and unwilling to visit tourist destinations in NTT, particularly Labuan Bajo on Flores Island. It has put millions of livelihoods at risk and threatens the progress made towards the Sustainable Development Goals (SDGs). The aim of this research is to assess international tourists' satisfaction with the implementation of CHSE protocols in Labuan Bajo. Data collection will be conducted through distributing questionnaires and analyzing them using both quantitative and qualitative data analysis techniques. The study's results show that the satisfaction score for the alignment of importance and expectations in Labuan Bajo, Flores, is 94%, which falls into the "Very Good" category for the implementation of *Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainability (CHSE)* protocols.

Keywords: Satisfaction, Tourist, CHSE

PENDAHULUAN

Nusa Tenggara Timur sebagai gerbang selatan Indonesia memiliki daya tarik wisata yang diklasifikasi berdasarkan tema wisata alam, budaya, buatan dan minat khusus di NTT adalah 1.305 DTW dengan rincian alam 643 atau 49%, budaya 536 atau 41%, dan minat khusus 126 atau 10% serta memiliki 171 desa wisata dimana sebanyak 105 atau 61% tersebar di Pulau Flores, Alor dan Lembata (Dispar NTT, 2022).

Pembangunan pariwisata NTT dilaksanakan dengan mengacu membangun NTT sebagai salah satu gerbang dan pusat pengembangan pariwisata nasional (Ring of Beauty) sehingga sektor pariwisata telah ditetapkan sebagai prime mover pembangunan di NTT yang mengakibatkan terjadinya multiplier effect pertumbuhan kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian daerah cukup signifikan.



Kunjungan wisatawan ke NTT sejak tahun 2021 menunjukkan tren positif baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Tahun 2021, terdapat 552.382 wisatawan yang berkunjung ke NTT. Jumlah tersebut konstan mengalami kenaikan tiap tahun hingga mencapai 956.127 wisatawan pada 2023. Dengan kata lain jumlah wisatawan tahun 2023 naik 58% dibanding tahun 2021. Jika dilihat dari komposisinya, sebanyak 177.559 wisatawan atau 22% persen dari total wisatawan tahun 2023 merupakan wisatawan mancanegara (BPS NTT,2023)

Tren serupa juga terjadi pada sektor akomodasi. Jumlah fasilitas akomodasi berupa hotel dan penginapan meningkat cukup signifikan selama 2013-2017. Tahun 2017, terdapat 423 fasilitas akomodasi yang tersebar di berbagai wilayah di NTT, 27 diantaranya berupa hotel berbintang. Jumlah tersebut meningkat 33% dibanding keadaan tahun 2013. Fakta menarik terdapat pada akomodasi jenis hotel berbintang. Selama tahun 2017 terdapat penambahan 8 hotel berbintang di NTT, atau bertambah 42,1% hanya dalam kurun waktu satu tahun. Pencapaian tersebut merupakan yang tertinggi selama 5 tahun terakhir, dimana sebelumnya jumlah hotel berbintang selalu konstan sebanyak 17 Hotel selama 2013-2016 (BPS, 2021) .

Berdasarkan data BPS NTT tahun 2019 diketahui bahwa *length of stay* atau LES wisatawan adalah 2hari dan jika rata-rata pengeluaran harian sebesar Rp 1. 000.000,- maka rata-rata pengeluaran wisatawan sebesar 2 hari x Rp 1.000.000 = Rp 2.000.000 per wisatawan. Jika, lama tinggal dan pengeluaran harian wisatawan di NTT merupakan variabel yang bersifat ceteris paribus dan diketahui jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2019 sebanyak 1.113.212 orang, maka total devisa yang beredar di NTT selama tahun 2019 diperkirakan sebanyak Rp 2.226.422.000.000 atau setara 42% jika dibandingkan dengan postur APBD NTT tahun 2019 sebesar Rp 5,3 triliun, akan tetapi sejak tahun 2020 pandemi COVID-19 yang melanda dunia telah menyebabkan penurunan kunjungan wisatawan tahunan antara 60% dan 80% bila dibandingkan dengan angka 2019.

Labuan Bajo di Kabupaten Manggarai Barat, sebagai salah satu kabupaten di Nusa Tenggara Timur dikembangkan dengan segmen super premium sekaligus super prioritas dari 10 Bali Baru program Bapak Presiden Joko Widodo sudah dimulai sejak awal tahun 2017. Kondisi saat ini, destinasi dalam DSP (Destinasi Super Prioritas) Labuan Bajo yang paling populer adalah Pulau Komodo, yang tergabung dalam gugusan Taman Nasional Komodo bersama Pulau Rinca dan Pulau Padar dan juga sebagai titik masuk kedatangan yang melengkapi pengalaman berwisata para wisatawan oleh karena itu pemerintah membentuk Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores untuk merencanakan, mengembangkan, mengelola serta mengatur aspek-aspek pariwisata di kawasan Labuan Bajo Flores.

Sebelum pandemi covid 19, daya saing Indonesia menurut WEC tahun 2019 dalam aspek kebersihan, keamanan, dan kesehatan dan lingkungan di bidang pariwisata lebih rendah dibandingkan negara lain dimana untuk pilar Safety berada pada rangking 80 ,pilar healthy and hygiene pada rangking 102 dan pilar environmental sustainability berada pada rangking 135 dunia sehingga pandemi COVID-19 akan membuka sebuah perubahan tentang tren pariwisata di dunia. Dimana isu health dan hygiene serta safety dan security serta sustainability akan menjadi pertimbangan utama bagi wisatawan maka perlu penerapan protokol tatanan normal baru di sektor pariwisata terutama di destinasi wisata (Maulana, 2022).

Sebagai sektor yang bergantung pada kunjungan dan mobilitas manusia, penerapan protokol kesehatan secara disiplin dianggap sebagai jalan keluar menghadapi pandemi, termasuk sektor pariwisata. Maka dari itu, pelaku usaha di sektor pariwisata wajib menerapkan standar Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability (CHSE) sebagai salah satunya sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan di destinasi wisata sudah memiliki standar yang ditetapkan serta menjadi bukti bahwa pelaku usaha telah memiliki, menerapkan, dan meningkatkan protokol kesehatan di usahanya masing-masing (Soehardi ,2021).

United Nation World Tourism Organization pada bulan Mei tahun 2020 telah mengeluarkan pedoman tentang Global Guidelines To Restart Tourism (UNWTO,2020) dan diikuti oleh Kementerian Kesehatan RI

KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN
CLEANLINES, HEALTH, SAFETY, & ENVIRONMENTAL SUSTAINABLE (CHSE) DI LABUAN
BAJO NUSA TENGGARA TIMUR
Sari Bandaso Tandilino

melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat. Untuk itu Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga mengeluarkan panduan sesuai pedoman UNWTO dan Kemenkes RI yang dinamakan Protokol CHSE pada awal bulan Oktober 2020 terdiri atas 12 bidang protokol kesehatan yaitu hotel, restoran dan rumah makan, daya tarik wisata, homestay atau pondok wisata, MICE, usaha wisata selam, wisata pendakian gunung, wisata golft, wisata marathon, wisata arung jeram dan wisata paralayang yang dapat menjamin sterilisasi objek daerah tujuan wisata (Kemenparekraft, 2022).

Tabel 2 Jumlah Sertifikasi CHSE Usaha Pariwisata di Indonesia tahun 2021

No	Jenis Usaha	Target Sertifikasi (Unit)	Realisasi Sertifikasi (Unit)	%
1	Akomodasi	30.773	3.011	10
2	Restoran	11.001	2.419	22
3	Destinasi	2.396	205	8
	Jumlah	44.670	5.635	

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa jenis usaha destinasi wisata yang paling sedikit menerapkan standar protokol CHSE yaitu hanya sebesar 8% dan jika diakumulasikan bahwa baru sekitars 13% dari keseluruhan jumlah usaha pariwisata di Indonesia yang telah menerapkan protokol CHSE pada tahun 2021.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini berusaha mencari kepuasan wisatawan mancanegara terhadap penerapan protokol CHSE di destinasi wisata Labuan Bajo.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Wisawan

Kepuasan menurut Philip Kotler (2006:70) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja suatu produk memenuhi atau melebihi ekspektasi dari wisatawan maka akan tercipta rasa puas pada diri setiap wisatawan, sedangkan jika kinerja produk berada dibawah harapan maka seseorang akan merasa tidak puas dan kecewa.

Menurut Simamora (2006 : 18)

Kepuasan Pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk, ini merupakan sebuah perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan (Prepurchase Expectation) dengan Kinerja Aktual (Actual Performance). Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja sama dengan harapan maka wisatawan akan merasa puas. Kepuasan wisatawan dapat memberikan beberapa manfaat menurut Assael (2007) diantaranya : 1. Hubungan antara wisatawan dan host destinasi wisata akan harmonis 2. Memberikan alasan yang baik untuk melakukan pembelian ulang 3. Terciptanya loyalitas wisatawan dan membentuk rekomendasi destinasi wisata secara *word of mouth* kepada masyarakat luas. 4. Kepuasan wisatawan juga memperkuat perilaku terhadap merek dan kemungkinan besar konsumen akan menggunakan merek yang sama pada masa yang akan datang.

Cleanliness, Health, Safety, & Environment Sustainable (CHSE) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Protokol CHSE adalah kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai panduan bagi para pengusaha dan/atau pengelola, pemandu wisata lokal, serta karyawan daya tarik wisata dalam adaptasi kebiasaan baru berupa pedoman kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk menerapkan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

Pelaksanaan Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE) atau yang selanjutnya disebut Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata merupakan panduan operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan 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). Panduan ini ditujukan bagi pengusaha dan/atau pengelola, karyawan, dan pemandu wisata lokal dalam memenuhi kebutuhan pengunjung akan produk dan pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi Covid-19 ini. Panduan ini juga dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Provinsi,

Pemerintah Kabupaten/ Kota, Pemerintah Desa/Kelurahan, termasuk Desa Adat, asosiasi usaha dan profesi terkait daya tarik wisata, dan Kelompok Penggerak Pariwisata/Kelompok Sadar Wisata untuk melakukan sosialisasi, tutorial/ edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan demi meningkatkan keyakinan para pihak serta reputasi usaha dan destinasi pariwisata. Ketentuan yang termuat dalam panduan ini mengacu pada protokol dan ketentuan lain yang telah ditetapkan Pemerintah Indonesia, World Health Organization (WHO), dan World Travel & Tourism Council (WTTC) dalam rangka pencegahan dan penanganan Covid-19. Penyusunan panduan melibatkan berbagai pihak, yaitu asosiasi usaha dan profesi terkait daya tarik wisata, pengelola desa wisata, Kelompok Penggerak Pariwisata/Kelompok Sadar Wisata, dan akademisi.

Tujuan penerapan protokol CHSE adalah (Kemenparekraft, 2022) :

- Peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia dan dunia terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, sangat besar akibat pandemi Covid-19.
- Pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan akan sangat dipengaruhi kesadaran terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi.
- Dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.
- Komponen penting yang menjadi faktor penarik utama kunjungan wisatawan adalah daya tarik wisata, yaitu segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan

hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

- Perlu panduan praktis bagi daya tarik wisata dalam menyiapkan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Labuan Bajo Flores yang dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2022. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuisioner dan studi kepustakaan. Populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan mancanegara sebanyak 50 orang yang telah melakukan kegiatan wisata di Labuan Bajo dan sekitarnya dengan teknik penarikan sampel secara purposive sampling.

Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut atau untuk mengetahui rasio antara harapan dan kinerja penerapan CHSE di sektor destinasi, hotel dan restoran di Labuan Bajo. Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James dalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan (harapan) menurut responden dan tingkat kinerja (kenyataan layanan) yang dirasakan.

Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan (harapan) menurut responden dan tingkat kinerja (kenyataan layanan) yang dirasakan.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor total penjumlahan per atribut tingkat kinerja atau kepuasan

Yi = Skor total penjumlahan per atribut tingkat kepentingan

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN
CLEANLINES, HEALTH, SAFETY, & ENVIRONMENTAL SUSTAINABLE (CHSE) DI LABUAN
BAJO NUSA TENGGARA TIMUR
Sari Bandaso Tandilino**

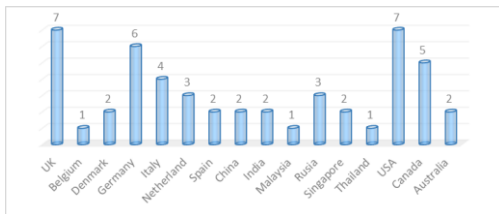
Penggunaan Skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan atau penilaian kinerja (kondisi senyatanya saat ini) dengan tingkat penilaian harapan (penilaian kepentingan) terdiri dari :

Tabel 1. Skor dan Intrepretasi

Tingkat Kepentingan (Importance)	Tingkat Kepuasan (Performance)	Skala Likert (Skor)
Sangat Penting (SP)	Sangat Baik (SB)	5
Penting (P)	Baik (B)	4
Cukup Penting (CP)	Cukup Baik (CB)	3
Kurang Penting (KP)	Kurang Baik (KB)	2
Tidak Penting (TP)	Tidak Baik (TB)	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data menunjukkan bahwa sebaran negara asal wisatawan di dominasi oleh wisatawan dari benua Eropa plus United Kingdom sebesar 50%, dan dari benua Amerika sebesar 24% dan benua Asia sebanyak 22% dan disusul Australia sebesar 4%. Hal ini tentunya dapat menjadi arah kebijakan bagi pentahelix tourism agar lebih mempromosikan destinasi wisata super premium Labuan Bajo ke benua Eropa karena karakteristik wisatawan Eropa berorientasi kepada bagaimana membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat lokal serta mengunjungi tempat terpencil dan wisata yang lebih bernilai (Ketter, 2021).

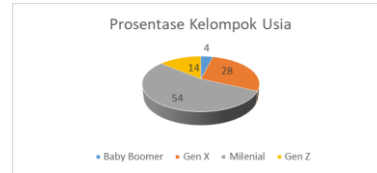


Sementara sebanyak 64% wisatawan sebagai responden berjenis kelamin pria dan 36% wanita. Hal ini sesuai dengan kesimpulan penelitian oleh Hudiono 2022 bahwa jenis kelamin berhubungan dengan keputusan berwisata ke Labuan Bajo.



Generasi usia milenial yang paling banyak mengunjungi Labuan Bajo yaitu sebesar 54% disusul dengan generasi usia Gen X sebesar 28%, kemudian generasi usia Gen Z sebesar 14%. Fakta lain yang menarik adalah generasi baby boomer juga masih mengunjungi destinasi ini sebesar 4% dan tentunya hal membutuhkan tenaga fisik yang

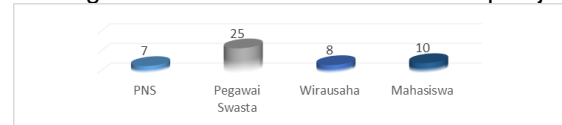
prima . Hal ini beralasan karena destinasi wisata Labuan Bajo lebih banyak yang ditawarkan bersifat adventure tourism (Cavagnaro, 2018) dan generasi milenial lebih banyak melakukan kunjungan wisata selama pandemi covid-19 (Hudiono, 2022).



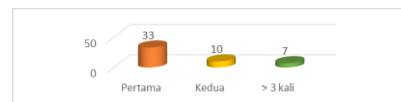
Sedangkan pendidikan wisatawan sebagai responden sebesar 42% berpendidikan diploma, berpendidikan S2 sebesar 30%, pendidikan S1 dan SMA masing-masing sebesar 14%.



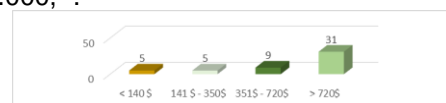
Sebesar 80% wisatawan sudah berpenghasilan atau memiliki pekerjaan sedangkan 20% masih mahasiswa dan pelajar



Sebesar 66% wisatawan merupakan kunjungan pertama kali mereka ke Labuan Bajo, disusul sebesar 20% merupakan wisatawan yang sudah datang dua kali bahkan menariknya sebesar 14% sudah lebih dari 3 kali berwisata ke daerah ini. Hal ini sangat menarik untuk dicermati dan di dimanfaatkan peluang oleh operator pariwisata Labuan Bajo agar dapat mengemas produk paket wisata yang lebih sesuai dengan passion wisatawan.

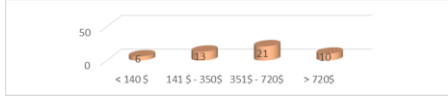


Tingkat pendapatan atau penghasilan wisatawan per bulannya sebesar 62% memiliki penghasilan jika di kurskan dengan maka lebih dari Rp 10.000.000,- dan sebesar 18% berpenghasilan antara Rp 5.000.000 s/d Rp 10.000.000,- .

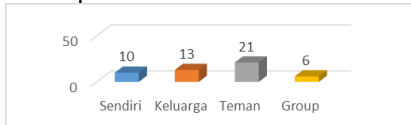


Biaya pengeluaran wisatawan sebanyak 42% menghabiskan biaya berwisata

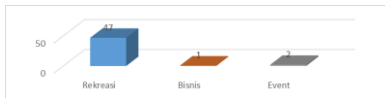
antara Rp 5.000.000,- s/d Rp 10.000.000,- selanjutnya 26% responden mengeluarkan biaya berkisar Rp 2.000.000,- dan sebanyak 20% menghabiskan biaya berwisata di destinasi super premium Labuan Bajo lebih dari Rp 10.000.000,-.



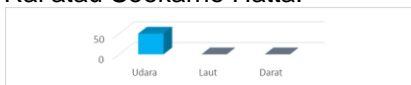
Sebesar 42% wisatawan menyatakan mereka datang bersama teman, 26% bersama keluarga masing-masing, sedangkan 20% merupakan wisatawan mandiri dan sisanya sebesar 12% berwisata dalam bentuk group atau berkelompok.



Labuan Bajo telah menjadi destinasi favorit wisatawan untuk berekreasi dimana sebanyak 94% menyatakan Labuan Bajo sebagai destinasi favorit mereka untuk berwisata dengan suguhan atraksi wisata premium baik alam, budaya dan buatan yang mempesona.



Sebesar 100% wisatawan sebagai responden penelitian ini menyatakan menggunakan jalur udara atau pesawat untuk berkunjung ke Labuan Bajo, hal ini tentunya dapat menjadi alasan ditetapkan nya Bandara Komodo sebagai salah satu bandara standar internasional di Indonesia sehingga diharapkan akan lebih banyak lagi *direct flight* dari luar negeri yang masuk tanpa melalui bandara Ngurah Rai atau Soekarno Hatta.

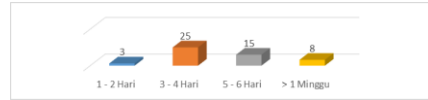


Sebesar 58% menyatakan menginap di hotel berbintang dan non bintang, sedangkan masing-masing sebesar 14% menyatakan menginap di Villa, Resort dan Homestay.



Sebesar 50% wisatawan menginap selama 1-2 hari, 30% menyatakan menginap selama 5-6 hari, dan 16% menyatakan menginap lebih dari 1 minggu. Dapat disimpulkan bahwa 96% wisatawan yang berkunjung ke Labuan Bajo memiliki Length of

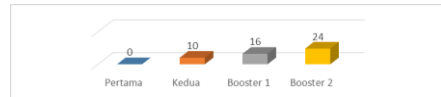
Stay rata-rata diatas 4 hari. Hal ini tentunya dapat menjadi kontribusi positif bagi industri pariwisata di daerah ini.



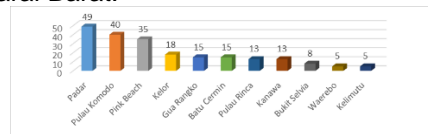
Sebanyak 72% menyatakan waktu berwisata pada saat mereka mendapatkan cuti kerja dari rutinitas pekerjaan sehari-hari, 12% berwisata pada saat liburan sekolah, dan 10% pada saat akhir pekan dan sisanya sebesar 6% berwisata pada saat ada kegiatan bisnis di Labuan Bajo.



Sebesar 48% wisatawan sebagai responden telah di vaksin Booster 2 , sebesar 32% telah melakukan vaksin Booster 1 , sehingga sebesar 100% wisatawan yang mengunjungi Labuan Bajo telah di vaksin covid-19 , hal ini tentunya sangat positif bagi industri pariwisata di daerah ini.



Sebesar 98% wisatawan telah mengunjungi Padar, 80% mengunjungi Pulau Komodo, dan 70% mengunjungi pink beach, sedangkan 10% nya masing-masing mengunjungi Kampung Adat Waerebo di Kabupaten Manggarai dan Danau Kelimutu di Kabupaten Ende. Fakta lain bahwa 80% destinasi wisata yang telah dikunjungi berada di wilayah Kota Labuan Bajo dan Kabupaten Manggarai Barat.



Analisis sikap kepuasan wisatawan mancanegara terhadap penerapan CHSE pada destinasi wisata, hotel dan restoran di Labuan Bajo

Berdasarkan hasil rekapan kuesioner yang dibagikan kepada 50 wisatawan mancanegara sebagai responden maka dapat disajikan rekapitulasi sebagai berikut.

Sumber : Data primer diolah ,2020

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN
CLEANLINES, HEALTH, SAFETY, & ENVIRONMENTAL SUSTAINABLE (CHSE) DI LABUAN
BAJO NUSA TENGGARA TIMUR
Sari Bandaso Tandilino**

No	Atribut Pernyataan	Tingkat Kepentingan Yi	Tingkat Kinerja Xi	Tingkat Kepuasan %	Kriteria Kepuasan Wisatawan
A Destinasi					
1.	Penerapan CHSE di pintu masuk dan keluar destinasi	221	210	95	Sangat Baik
2.	Penerapan CHSE di loket destinasi	224	210	93	Sangat Baik
3.	Penerapan CHSE untuk kegiatan wisata dalam destinasi	214	205	95	Sangat Baik
B Hotel					
4.	Penerapan CHSE di pintu masuk dan keluar hotel	215	205	95	Sangat Baik
5.	Penerapan CHSE di front office hotel	220	203	92	Sangat Baik
6.	Penerapan CHSE di kamar tamu dan area publik hotel	224	209	93	Sangat Baik
C Restoran					
7.	Penerapan CHSE di pintu masuk dan keluar restoran	220	208	94	Sangat Baik
8.	Penerapan CHSE pada layanan makan dan minum dalam restoran	224	207	92	Sangat Baik
Σ		1762	1657		

(Sumber: hasil olahan penulis, 2020)

Untuk menghitung tingkat kesesuaian, digunakan rumus berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1657}{1762} \times 100\% = 94\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan *Importance-Performance Analysis* maka dari tingkat kesesuaian diatas diperoleh nilai kesesuaian antara penilaian kepentingan dan harapan wisatawan mancanegara terhadap penerapan 8 item pelaksanaan protokol CHSE di destinasi, hotel dan restoran Labuan Bajo sebesar 94%. Hal ini berarti bahwa kepuasan wisatawan mancanegara tersebut termasuk dalam **kriteria Sangat Baik** dalam penerapan Protokol Cleanliness, Healthy, Safety, & Environmental Sustainable (CHSE).

PENUTUP

Semakin wisatawan memiliki tingkat kepuasaan yang tinggi maka akan semakin tinggi pula minat berwisatanya dan semakin tinggi pula ketersetujuan mereka agar hotel, destinasi dan restoran dapat menerapkan standar CHSE yang maksimal . Analisis tingkat kesesuaian diperoleh nilai kesesuaian antara penilaian kepentingan dan harapan wisatawan mancanegara terhadap penerapan 8 item pelaksanaan protokol CHSE di destinasi, hotel dan restoran Labuan Bajo sebesar 94% yang berarti bahwa kepuasan wisatawan mancanegara tersebut termasuk dalam kriteria Sangat Baik .

Penelitian ini hanya difokuskan pada destinasi, hotel dan restoran di destinasi wisata premium Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur untuk itu diharapkan peneliti selanjutnya dapat meningkatkan ke lokasi destinasi pariwisata super premium lainnya seperti Mandalika, Borobudur dan Danau Toba serta Likupang.

DAFTAR PUSTAKA

Addin Maulana (2022) Implikasi Kebijakan atas Terbitnya Travel & Tourism Development Index 2021 Terhadap Upaya Peningkatan Daya Saing Kepariwisata Indonesia di Pasar Global, Jurnal Kepariwisata Indonesia, 16(2), 149–162.

Buku Database Kepariwisata Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Prov. NTT tahun 2020 . Tersedia di

Eran Ketter (2019) Millennial travel: tourism micro-trends of European Generation Y

Elena Cavanaro (2018) Understanding millennials' tourism experience: values and meaning to travel as a key for identifying target clusters for youth (sustainable) tourism , Journal of Tourism Futures

Gary Armstrong, Stewart Adam, Sara Denize, Philip Kotler (2015) Principles of Marketing 6E, Pearson Australia

Hudiono (2022) , Pengaruh jenis kelamin dan usia terhadap kecenderungan berwisata selama pandemi covid-19 , Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata

Soehardi (2021) Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ditinjau dari Keselamatan, Keamanan, Kesehatan dan Hygiene di Desa Wisata Indonesia , Jurnal Kajian Ilmiah (121-134)

Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method) , Alfabeta Bandung.

<https://www3.weforum.org>