

DAMPAK PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR DI HOTEL BINTANG 3 DAN 4 DI KOTA KUPANG

Laurensius Sandro Rero^{1*}, Christina Mariana Mantolas²

^{1,2} Politeknik Negeri Kupang
*E-mail: laurensandrorero@gmail.com

Abstrak

Proses peralihan wabah COVID-19 dari pandemi menjadi endemi masih menjadi sebuah tanda tanya yang muncul hingga sampai saat ini, dampak yang begitu terlihat terutama pada industri perhotelan, maka pemerintah dalam hal ini Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mulai mengambil langkah-langkah konkrit untuk memulihkan keadaan pariwisata nasional yaitu salah satunya dengan menerapkan Protokol Kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety and Environmental sustainability* (CHSE). Protokol ini sebagai upaya dalam rangka menyambut tatanan normal baru dan menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kembali kepercayaan wisatawan agar kembali melakukan perjalanan wisata dan mendorong wisatawan untuk menginap di hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari penerapan protokol kesehatan terhadap tingkat hunian kamar pada industri perhotelan di Kota Kupang khususnya pada hotel bintang 3 dan 4. Hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi para stakeholder pariwisata di Kota Kupang dalam merumuskan kebijakan untuk mengembangkan industri pariwisata khususnya perhotelan di Kota Kupang agar mampu bertahan dan berkembang di tantangan normal baru.

Kata kunci: protocol kesehatan, tingkat hunian kamar, hotel, CHSE

Abstract

The process of transitioning the COVID-19 outbreak from pandemic to endemic is still a question mark that has emerged until now, the impact is so visible, especially in the hotel industry, that the government, in this case the Ministry of Tourism and Creative Economy (Kemenparekraf) is starting to take concrete steps to restore the state of national tourism, one of which is by implementing a Health Protocol based on Cleanliness, Health, Safety and Environmental sustainability (CHSE). This protocol is an effort to welcome the new normal order and is one of the solutions to increase tourist confidence to return to tourism and encourage tourists to stay at hotels. The purpose of this study is to determine the impact of implementing the health protocol on room occupancy rates in the hotel industry in Kupang City, especially in 3 and 4 star hotels. The results of this study can become recommendations for tourism stakeholders in Kupang City in formulating policies to develop the tourism industry especially hospitality in the city of Kupang so that they can survive and develop in the new normal situation.

Keywords: Marketing Strategy, Tourism Destination, CHSE

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah melumpuhkan kejayaan pariwisata yang sudah berjalan selama berabad-abad dan saat ini menjadi yang terburuk yang harus dialami dalam sejarah perkembangan Pariwisata. Menurut *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) dalam *World Tourism Barometer and statistical annex 2021* pariwisata mengalami rekor krisis terparah di tahun 2020 akibat pandemi covid-19. Jumlah kedatangan wisatawan mancanegara menurun hingga 74% dan pendapatan perjalanan internasional turun sebesar 1.3 Triliun dollar dan 11 kali lebih parah dari krisis ekonomi global yang terjadi pada tahun 2009 (UNWTO: 2020). Berdasarkan data dari *World Travel & Tourism Council* (WTTC) memprediksi terkait dampak

ekonomi dari COVID-19 bagi negara-negara Asia Pasifik yaitu di tahun 2020 sudah ada 87.4 juta orang atau sekitar 48% yang kehilangan pekerjaan dan jika tidak dilakukan perbaikan maka akan meningkat menjadi 106,7 Juta orang atau sekitar 59% yang akan kehilangan pekerjaan di tahun berikutnya. Begitupun dengan Produk Domestik Bruto (PDB) yang mengalami kerugian 1.475 miliar dollar atau sekitar 50% dan jika tidak diatasi maka kemungkinan akan bertambah menjadi 1.801 miliar dollar atau 59% ((WTTC, 2020)).

Pariwisata nasional juga merasakan dampaknya dimana dari data anggota *Asean National Tourism Organization* (ANTO) kedatangan turis internasional negara Asean turun hingga 23% pada kuartal 1/2020 yang diikuti dengan pengurangan pendapatan 36%

(Bonfati, Vigolo, & Yfantidou, 2021). Salah satu industri pariwisata yang terkena imbasnya yaitu industri perhotelan. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) mencatat, hingga April 2020, total kerugian industri pariwisata Indonesia mencapai Rp 85,7 triliun, ribuan hotel dan restoran terpaksa tutup (WTTTC, 2021). Lebih lanjut Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyatakan bahwa PHRI mencatat rata-rata okupansi hotel di Indonesia hanya 20%, yang berarti ada 80% kamar yang kosong (Detik.com, 2020). Keadaan okupansi yang rendah ini mendorong hotel-hotel untuk menghemat biaya pengeluaran atau bahkan menghentikan kegiatan operasionalnya (Detik.com, 2020).

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mulai mengambil langkah-langkah konkrit untuk memulihkan keadaan pariwisata nasional yaitu salah satunya dengan menerapkan Protokol Kesehatan berbasis Cleanliness, Health, Safety and Environmental sustainability (CHSE). Protokol ini sebagai upaya dalam rangka menyambut tatanan normal baru dan menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kembali kepercayaan wisatawan agar kembali melakukan perjalanan wisata dan mendorong wisatawan untuk menginap (Kemenparekraf, 2020).

Kota Kupang merupakan Ibu Kota dari Provinsi Nusa Tenggara Timur ditinggalkan dari segi kunjungan wisatawan karena berbatasan langsung dengan Timor Leste yang menjadi salah satu penyumbang wisatawan mancanegara terbesar di Indonesia (Kemenparekraf, 2020), dan disamping itu juga Kota Kupang menjadi bagian dari Provinsi yang memiliki Destinasi Super Premium tentunya menjadi peluang bagi Kota Kupang untuk mulai berbenah dalam menyiapkan akomodasi penginapan atau hotel yang aman sesuai dengan tatanan normal baru (*new normal*) dalam rangka menyambut rebound kunjungan wisatawan di tahun 2021. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sudah ada 22 Hotel di Kota Kupang yang bersertifikasi CHSE dan berdasarkan data ini penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait Penerapan Protokol Kesehatan Berbasis CHSE pada industri perhotelan di Kota Kupang. Adapun yang menjadi fokus masalah yang akan diteliti yaitu: Bagaimana dampak penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE terhadap tingkat hunian kamar pada hotel bintang 3 dan 4 di Kota Kupang.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Industri Perhotelan

Industri Perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. Seperti yang kita ketahui secara umum hotel adalah seluruh atau Sebagian bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, makanan, dan minuman serta rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersial. Menurut Hotel Proprietors dalam Sulastiyono, Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus. (Sulastiyono, 2016)

Selanjutnya dijelaskan oleh *United State Lodging Industry* (Sulastiyono, 2016) bahwa yang utama hotel dibagi menjadi 3 jenis yaitu: 1) *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis. 2) *Residential Hotel* adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar. 3) *Resort Hotel* adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas koneferensi untuk tamu-tamunya.

b. Protokol Kesehatan Berbasis *Cleanliness, Health, Safety and environmental Sustainability* (CHSE) pada industri perhotelan.

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 (Kemenparekraf, 2020). 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: 1) Peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia dan dunia terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, sangat besar akibat pandemic Covid-19. 2) Pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan akan sangat dipengaruhi kesadaran terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi. 3) 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. 4) Komponen penting yang menjadi factor 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. 5) Perlu panduan praktis bagi daya Tarik wisata dalam menyiapkan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Penerapan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety and Environmental sustainability (CHSE) pada Industri Perhotelan di Kota Kupang dilakukan melalui penelitian yang menerapkan metode deskriptif-kualitatif. Menurut Moleong dalam (Yuliasuti, 2017) , salah satu ciri metode penelitian kualitatif adalah bersifat deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

Subjek dalam penelitian ini adalah informan atau narasumber yang dapat memberikan informasi berupa penerapan Protokol Kesehatan CHSE hotel sehingga proses identifikasi dan data yang diperoleh dalam penelitian ini tepat dan akurat. Subjek dalam penelitian ini yaitu Pemerintah: Dinas Pariwisata Provinsi Nusa Tenggara Timur, Dinas Pariwisata Kota Kupang sebagai pemberi sertifikat CHSE dan juga sekaligus pengambil kebijakan terkait pengembangan Pariwisata Kota Kupang di masa new normal, Pemilik hotel atau pelaku usaha akomodasi yang sudah memiliki sertifikat CHSE yang berabel InDOnesia CARE untuk melihat sejauh mana penerapan CHSE dan mengetahui seberapa besar dampaknya terhadap perkembangan industry hotel yang

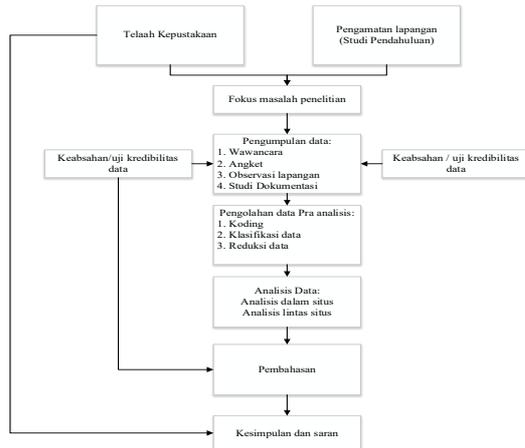
ada di Kota Kupang. Subjek penelitian berikutnya yaitu pihak organisasi Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Provinsi Nusa Tenggara Timur yang juga akan memberikan masukan terkait dengan kelebihan dan kekurangan dari Protokol Kesehatan berbasis CHSE hotel. Subjek penelitian lainnya yaitu wisatawan yang mengunjungi hotel-hotel yang sudah bersertifikasi CHSE untuk meminta tanggapan terhadap protocol kesehatan berbasis CHSE yang sudah dijalankan pada industri hotel di Kota Kupang.

Untuk mendapatkan data yang valid dalam sebuah penelitian maka dibutuhkan instrument penelitian (Moleong, 2010). Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif yang menjadi alat utama adalah manusia (*human tools*), artinya melibatkan peneliti sendiri sebagai instrumen (Moleong, 2010) dengan memperhatikan kemampuan peneliti dalam hal bertanya, melacak, mengamati, memahami dan mengabstraksikan sebagai alat penting yang tidak dapat diganti dengan cara lain, maka peneliti wajib untuk secara langsung turun ke lapangan agar dapat berhubungan secara langsung dengan informan dan dapat memahami secara alami kenyataan yang ada di lokasi penelitian yaitu terkait dengan dampak penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety and Environmental sustainability* (CHSE) terhadap tingkat hunian kamar pada hotel bintang 3 dan 4 di Kota Kupang. Untuk mendukung tugas peneliti sebagai instrument kunci maka peneliti juga memerlukan instrument lain untuk pengumpulan data seperti pedoman wawancara, angket, alat perekam dan alat tulis.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan dan analisis data dilakukan secara terpadu, artinya analisis telah dikerjakan sejak di lapangan, yakni dengan penyusunan data atau bahan empiris (*synthesizing*) menjadi pola-pola dan berbagai katagori secara tepat (Wahidmurni, 2017). Bahan empiris yang terhimpun dianalisis dengan menggunakan tiga langkah analisis yang disarankan Miles dan Huberman yaitu reduksi data, pemaparan bahan empiris dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber: yaitu wawancara, Angket, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

Berikut tahapan alur prosedur

penelitian:



Gambar 1. Alur Prosedur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Dampak penerapan Protokol kesehatan berbasis CHSE terhadap tingkat hunian kamar pada hotel bintang 3 dan 4 di Kota Kupang.

a. Kebersihan

Kebersihan (Cleanliness) merupakan bagian pertama pada protocol kesehatan berbasis CHSE yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Pariwisata dan Ekonomi kreatif Republik Indonesia pada industry perhotelan. Kebersihan menjadi hal yang sangat penting dalam rangka mencegah dan mengurangi pencemaran Covid-19. World Health Organization (WHO) mengatakan bahwa *“To reduce the potential for SARS-CoV-2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2) contamination in public settings, high touch surfaces should be cleaned and disinfected frequently. Cleaning and disinfection measures in common areas (such as rest rooms, halls, reception, corridors and lifts) should be used as a general preventive measure”*

b. Kesehatan

Kesehatan sebagai syarat mutlak yang harus dimiliki oleh setiap individu pada masa pandemic covid-29 seperti yang terjadi saat ini. Hal ini dibuktikan saat ini Pemerintah Indonesia menggelontorkan dana yang cukup tinggi untuk bidang kesehatan dalam rangka penanganan covid-19 yaitu sebesar 169 Triliun rupiah (Kemenkeu, 2021) dan ditambah lagi menjadi 254 triliun. Selanjutnya dari upaya dari perhimpunan hotel dan restoran Indonesia (PHRI) mengatakan hal yang paling penting untuk kembali meningkatkan kembali sector

turisme yaitu dengan program vaksinasi kepada seluruh pekerja Hotel dan restoran.

c. Keselamatan

Keselamatan atau *safety* menjadi hal terpenting berikutnya ditinjau dari protocol kesehatan berbasis CHSE. *Safety, In the context of COVID-19, except for managing food safety, it is critical and essential for organizations to closely monitor employee safety, because protecting employees from infection not only demonstrates the organization’s responsibility to help contain the spread of the virus, but also determines the survival of the organization during this crisis.*(Hu et al, 2020)

d. Kelestarian Lingkungan

Kelestarian lingkungan/ environmental sustainability menjadi bagian yang melengkapi protocol kesehatan berbasis CHSE. Kelestarian lingkungan dianggap sebagai salah satu penentu dimana jika lingkungan sekitar hotel lestari dan dijaga dengan baik maka ini juga akan menimbulkan suasana yang bersih bagi para tamu hotel yang datang menginap. Konsultan terkemuka dunia, McKinsey, melakukan survei di Eropa bulan April yang lalu, ketika pandemi Covid-19 mencapai puncaknya di benua tersebut. Pandemi ternyata menggugah konsumen untuk lebih berkomitmen menjaga lingkungan hidup. Survei tersebut mengatakan, 57% konsumen mengubah gaya hidup secara signifikan untuk menjadi lebih ramah lingkungan. Kemudian, 67% dari konsumen mengatakan mereka berusaha mendaur ulang dari produk yang mereka beli. Dan, 61% mengatakan mereka memilih produk dengan kemasan yang ramah lingkungan.

PEMBAHASAN

Analisa terkait dampak penerapan protocol kesehatan berbasis CHSE pada industry perhotelan di Kota Kupang, peneliti lakukan dengan informan dari kedua hotel yang telah tersertifikasi protocol kesehatan berbasis CHSE dan bertujuan untuk melihat sejauh mana dampak yang ditimbulkan bagi hotelyang sudah menerapkannya. peneliti membagi ke dalam garis – garis besar terkait dampak yang mana menurut kamus Bahasa Indonesia mengungkapkan bahwa dampak yaitu: pengaruh yang kuat yang mendatangkan akibat baik positif maupun negative.

Dengan adanya sertifikasi CHSE berdampak positif pada *marketing* dan

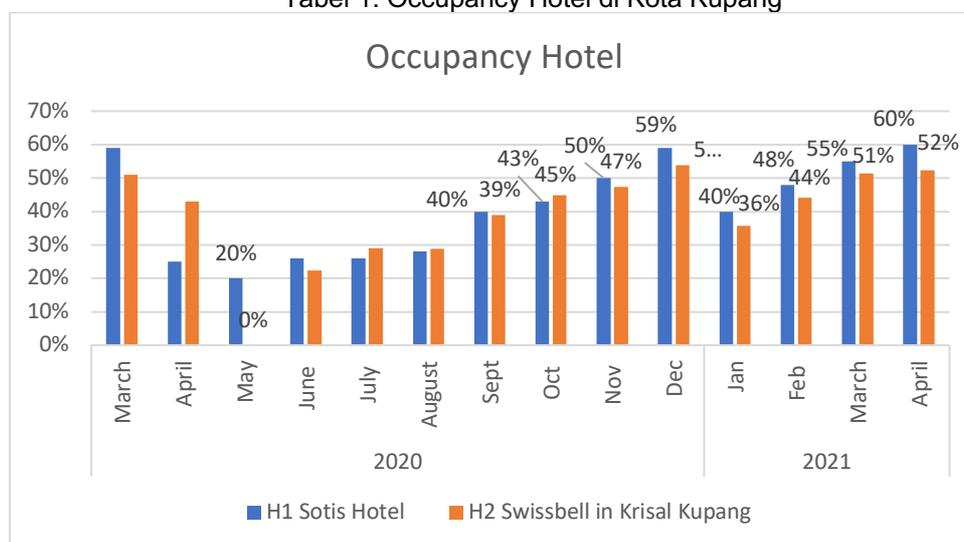
menjadi *brand* tersendiri sehingga baik di website atau media promosi yang lain selalu ada logo CHSE dan ini akhirnya membuat tamu baik local maupun mancanegara percaya dan memutuskan untuk menginap atau melakukan kegiatan di hotel ini.

Pemulihan kesehatan diimbangi dengan pemulihan ekonomi, terutama sektor pariwisata yang sebelumnya sangat terpuak dengan pandemi Covid-19 dengan diterapkannya prokes CHSE dalam sektor pariwisata membawa dampak kenyamanan tamu, Sertifikasi CHSE juga menjadi upaya

bagi hotel dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan *brand image*. semenjak adanya pandemi Covid-19 banyak orang yang takut untuk berwisata apalagi menginap di hotel sehingga ini menjadi nilai tambah bagi pengusaha hotel untuk meyakinkan tamu bahwa hotel yang akan ditempati aman.

Hasil ini juga dibuktikan dengan tingkat kunjungan tamu yang terus mengalami peningkatan setelah menerapkan Protokol Kesehatan ini. yang bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Occupancy Hotel di Kota Kupang



Berdasarkan grafik yang ditunjukkan pada gambar di atas Dapat diketahui bahwa terjadi fluktuatif tingkat hunian kamar atau *occupancy* pada kedua hotel yang menerapkan protocol kesehatan berbasis CHSE pada periode maret 2020 – April 2021.

Pada bulan maret 2020 Pemerintah Provinsi NTT mengeluarkan Surat Edaran Gubernur NTT Nomor 443.1/06/BO2.1 tentang Pengaturan dan Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah/Swasta Dalam Rangka Pencegahan COVID-19, untuk bekerja di rumah hingga 14 Mei 2020 sehingga terlihat tingkat hunian mulai turun dari maret hingga mei 2020 diakibatkan oleh aktifitas pemerintahan yang dihentikan sementara waktu dan kemudian naik lagi pada bulan juni namun rata-rata tingkat hunian masih pada angka rata-rata 20%. Kedua hotel tersebut mulai melakukan sertifikasi berdasarkan nomor sertifikat yang tertera pada website

CHSE kemenparekraf dimana hotel Sotis sebagai hotel bintang 4 yang ada di Kota Kupang sudah dimulai pada bulan November 2020 dan Hotel Swissbell Kristal sebagai hotel bintang 3 yang ada di Kota Kupang pada bulan sebelumnya yaitu oktober 2020. Jika dilihat dari grafik di atas maka setelah dilakukan sertifikasi CHSE tingkat hunian kamar kedua hotel tersebut terus mengalami peningkatan hingga pada tahun 2021 bulan April dengan tingkat hunian di atas 50% .

Data *occupancy* dari kedua hotel tersebut di atas maka secara dampak yang ditimbulkan dari penerapan protocol kesehatan berbasis CHSE ini memberikan dampak yang positif bagi hotel-hotel yang bersertifikasi CHSE. Selain itu dibuktikan juga dari pendapat yang diperoleh dari para tamu yang menginap di Hotel memang di masa pandemic seperti saat ini setiap orang lebih peduli terhadap keamanan dan kesehatannya ketika melakukan perjalanan begitupun juga dengan keputusan untuk memilih hotel yang aman

seperti hotel-hotel yang tersertifikasi protocol kesehatan berbasis *Cleaning, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE).

PENUTUP

Dampak yang ditimbulkan dari penerapan protocol kesehatan berbasis CHSE. Kesimpulan yang dapat ditarik dari kedua focus utama yang dimaksudkan di atas yaitu; 1) penerapan protocol kesehatan berbasis CHSE ini bisa dikatakan sudah efektif diterapkan oleh industry perhotelan yang diteliti. 2) dampak yang dihasilkan dari penerapan protocol kesehatan ini juga memberikan dampak yang positif dikarenakan dengan diterapkannya protocol kesehatan berbasis CHSE ini meningkatkan kepercayaan diri hotel tersebut dan terbantu dikarenakan dengan adanya sertifikat CHSE dan Logo *Indonesia Care* meningkatkan kepercayaan tamu untuk menginap di hotel yang tersertifikasi CHSE ketika melakukan perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1998). *Cualitative Research for Education to Tehory and Methods*. Boston: Allyin and Bacon Inc.
- Bonfati, A., Vigolo, V., & Yfantidou, G. (2021). The impact of the Covid-19 pandemic on customer experience design: The hotels managers' perspective. *International Journal of Hospitality Management Elsevier*, 94, 2021(94), 94.
- Detik.com. (2020, june 12). [www.travel.detik.com](https://travel.detik.com). (Detik Travel) Retrieved september 21, 2021, from <https://travel.detik.com/travel-news/d-5050194/karena-covid-19-wisatawan-akan-prioritaskan-keamanan-ketimbang-harga>
- Gosling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism Routledge Taylor and Fracis*, 29, 2021(1), 1-20.
- Kemenkeu. (2021, march 23). www.kemenkeu.go.id. (Ministry of Finance Republic of Indonesia) Retrieved july 20, 2021, from <https://www.kemenkeu.go.id/media/16835/informasi-apbn-2021.pdf>
- Kemenparekraf. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosadakarya .
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wahidmurni. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- WTTC. (2020). *Asia Pacific Economic Impact From COVID-19*. London: World Travel and Tourism Council (WTTC).
- WTTC. (2021). *WTTC research reveals global Travel & Tourism sector suffered a loss of almost US\$4.5 trillion in 2020 due to the impact of COVID-19*. London: World Tourism and Travel Council.
- Yuliasuti, S. (2017). Identifikasi Kesiapan Homestay Untuk Keberlanjutan Desa Wisata Pancoh, Kabupaten Sleamn. *Prosiding seminar UKDW*, 85.