

Pelatihan untuk Sertifikat CHSE Sebagai Penunjang Kepercayaan Wisatawan untuk Menginap di Home Stay Studi Kasus di Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar

ELTI MARTINA

Sekolah Tinggi Pariwisata Riau
Jl. Pattimura No.54, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28127
E-mail : e_eltitrave@yahoo.com

Abstract: The village of Koto Mesjid or known as Kampung Patin is in a strategic position, which is bypassed by Jalan Sumbar Riau. The village environment of Koto Mesjid is an area located on the edge of the Koto Panjang Hydroelectric Dam. There are various amazing ecotourism potentials, such as the peak of Kompe and adjacent to the historical site of Muara Takus Temple. In addition, Koto Mesjid Village, which is the center for the development of inland pond fisheries, also has the potential in developing floating net cages (KJA) in the Koto Panjang hydropower reservoir. Therefore, tourists who come to Koto Mesjid Village can take longer to enjoy the natural beauty, culinary offerings and historical sites. So it is necessary to have a home stay that already has a CHSE certificate. Utilization of community houses as Home Stay can improve the welfare of the people of Koto Mesjid Village. For this reason, trust is needed for newcomers that the home stay in this tourist village environment has been guaranteed from the spread of the Covid 19 virus by proving that there is a CHSE certificate in every home stay. With the empowerment of community houses to meet the needs of tourists for temporary housing, so that public awareness of the importance of the existence of the CHSE as a support for home stay in increasing the trust of newcomers without changing the local culture. Pondok Wisata / Homestay business is the provision of accommodation in the form of residential buildings that are occupied by the owner and partially used for rent by providing opportunities for tourists to interact in the daily life of the owner. Therefore, to retract guests' trust in order to stay at a home stay, it is necessary to have physical evidence in the form of a CHSE Certificate in the Utilization of Community Homes for Home Stay.

Keywords: *CHSE, Sertifikat, Home Stay, Village*

Pariwisata saat ini menjadi primadona dan penghasil devisa terbesar. Pariwisata diminati dan dilakukan oleh berbagai kalangan usia terutama dikalangan milenial. Unsur utama pariwisata adalah produk wisata itu sendiri yang harus mempunyai 3 A yaitu : 1. Daya tarik (Atraksi), 2.Fasilitas dan jasa wisata (Amenitas), 3.Pencapaian dan rute (Akses). Home stay adalah suatu jenis akomodasi yang berasal dari rumah-rumah rakyat yang telah di upgrade sedemikian rupa tanpa merubah fungsinya semula sehingga memenuhi syarat-syarat kesehatan untuk tempat tinggal sementara dalam jangka waktu pendek. Wisatawan bisa berinteraksi dengan tuan rumah. Wisatawan yang juga mengikuti gaya hidup tuan rumah. Desa koto masjid merupakan salah satu desa

yang mempunyai keunikan. Setiap rumah memiliki paling sedikit satu kolam ikan. Dan hasil panen bisa langsung dibuatkan berbagai macam panganan produksi. Bahkan produk ikan patin salai nya telah banyak dipasarkan ke berbagai kota di pulau Sumatra. Banyak rumah warga setempat yang kosong atau kamarnya yang tidak dipergunakan. Hal ini dikarenakan anak-anak mereka sudah menikah atau belajar dan bekerja diluar kota. Dikarenakan adanya unsur 3A tersebut diatas maka masyarakat mulai menyadari pemanfaatan dari huniannya. Masyarakat masih buta bagaimana cara untuk memulai penggunaan rumah nya untuk bisa dijadikan home stay.

Pada saat ini didalam mendorong upaya pemulihan, kesiapan, destinasi dan

home stay dalam rangka tatanan keabnormalan baru serta membangun kepercayaan publik dalam meningkatkan minat wisatawan untuk datang ke desa wisata dan menginap di home stay.

Pola perilaku wisatawan kedepan akan sangat dipengaruhi oleh kesadaran terhadap kebersihan, Kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang tinggi (CHSE). Fasilitas akomodasi yang saat ini mulai banyak digemari oleh wisatawan adalah home stay, yaitu bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan Sebagian untuk disewakan dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk dapat berinteraksi dalam kehidupan sehari hari pemiliknya, yang dimiliki oleh masyarakat setempat dalam rangka pemberdayaan ekonomi lokal.

Dari uraian di atas maka perumusan masalah yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Sertifikat CHSE Sebagai Penunjang Kepercayaan Wisatawan Untuk Menginap di Homestay Kampung Patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar.”

Dengan tujuan untuk mengetahui, Pentingnya sertifikat CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan untuk menginap di Homestay Kampung Patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar, cara homestay menerapkan CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan, tanggapan tamu terhadap pentingnya sertifikat CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan untuk menginap di homestay kampung patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di homestay kampung patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2020. Penelitian ini dilakukan dengan data kualitatif seperti : data profil homestay, data skema homestay, dan gambaran umum tempat penelitian dilaksanakan.

Pada penelitian yang akan penulis lakukan ini, jenis data yang akan penulis gunakan bersumber dari data primer dan data sekunder, yaitu :

Data sekunder pada penelitian ini beberapa kondisi homestay, tentang pendidikan, jenis kelamin dan masa kerja. Dan tanggapan tamu terhadap pelayanan, kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan sekitar.

Data primer dalam penelitian ini adalah data – data yang diambil dari buku, literatur, kantor statistik (BPS), maupun dari jurnal, yang berhubungan dengan topik penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *pemilik homestay*, dan seluruh tamu yang datang untuk menginap di *homestay kampung patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar*. sampel dalam penelitian ini yaitu : Pemilik homestay : 8 orang; Tamu : 50 orang

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan wawancara, observasi, quisioner, studi pustaka. Sehingga data ini dapat memberikan Informasi yang falit: Wawancara, Kegiatan wawancara dilakukan kepada *pemilik homestay*. Guna mendapatkan data yang dibutuhkan; Observasi, yakni proses pengamatan langsung yang penulis lakukan selama penelitian untuk mengetahui seberapa besarnya Pentingnya sertifikat CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan untuk menginap di Homestay Kampung Patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar; Quisioner, Penulis akan menyusun daftar pertanyaan yang nantinya akan disebarkan kepada *pemilik homestay* dan beberapa tamu yang datang ke homestay kampung patin untuk memperoleh data yang cocok dengan penelitian yang penulis lakukan; Studi Pustaka, merupakan pengambilan data dari beberapa literatur-literatur yang ada sangkut paut nya dengan penelitian yang penulis lakukan agar bisa memperoleh data yang benar dan sesuai.

HASIL

Gambaran Umum Pentingnya sertifikat CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan untuk menginap di Homestay Kampung Patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar. CHSE yang mempunyai peranan sangat penting bagi keberlanjutannya wisatawan untuk datang menginap, khususnya industri jasa pelayanan misalnya industri pariwisata khususnya homestay. Sertifikat sebagai bentuk kepercayaan dari wisatawan untuk mau menginap dan beraktifitas dengan pemilik homestay dan bergabung dengan lingkungan sekitar daerah dimana homestay tersebut terdapat.

Faktor Pendidikan

Sumber daya manusia sangat penting untuk dapat memuaskan para pelanggannya. Di homestay kampung patin ini memiliki jumlah pemiliknya sebanyak 8 orang. Pemilik homestay ini memiliki tingkat pendidikan tamatan SMA/SMK dengan presentase (60%), dikarenakan kebanyakan pemiliknya adalah orang tua yang kehidupannya serba kekurangan pada saat mereka ingin memulai usaha didesanya.

Faktor Masa Kerja

Masa kerja seseorang sangat lah penting didunia pengembangan penunjang sarana homesaty, karena semakin lama pemiliknya dalam waktu proses mengelola homestay nya maka semakin terbiasa melaksanakan fungsi-fungsi kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan

Lamanya masa pengelola dalam mendapatkan dinyatakan tempat tinggalnya sebagai homestay adalah 1 tahun adalah 3 pemilik dengan presentase (20%). Dan 2 tahun adalah 5 orang pemilik dengan presentase (60%) yang paling lama di nyatakan sebagai pemilik homestay adalah 2 tahun, Jawahirul Hidayatulloh (2016), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masa kepemilikan berpengaruh signifikan secara bersama-sama dan secara parsial terhadap produktivitas dalam

mendapatkan sertifikat CHSE, hal ini menyatakan pemilik homestay ini memiliki pengalaman dibidang pelayanan dengan penerapan CHSE.

Pentingnya Sertifikat CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan untuk menginap di homestay kampung patin Berdasarkan hasil penelitian bahwa sertifikat CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan untuk menginap di Homestay Kampung Patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar yang diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi.

PEMBAHASAN

Dari penjelasan diatas dapat di uraikan sertifikat CHSE sebagai penunjang kepercayaan wisatawan untuk menginap di Homestay Kampung Patin Desa Koto Mesjid Kecamatan XIII Koto Kampar adalah kebersihan, kesehatan, keaanan serta kelestarian lingkungan ini dikatakan cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pemilik homestay cukup berhasil dalam menerapkan kepercayaan kepada tamu. Semua jenis sertifikat ini bisa dijadikan alat untuk wisatawan mau datag menginap di homestay.

Menurut Meily Margaretha (2019), pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pemiliknya dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif. Hal ini tergantung bagaimana pimpinan dapat membuat sistem kerja diperusahaannya dengan efektif. Sikap kerja yang tidak efektif berakibat munculnya ketidakpuasan dari para karyawan yang mengakibatkan kinerja yang dihasilkan tidak optimal sehingga tujuan dari perusahaan tidak tercapai. Dapat disimpulkan bahwa sikap yang diberikan *front desk agent* kepada tamu cukup baik bagi *supervisor* dikarenakan sikap ramah dan sopan kepada tamu, dan berkomunikasi dengan baik. Sehingga mendapatkan komentar yang baik dari tamu.

Dimasa pandemic covid 19 para wisatawan sebelum melakukan perjalanan dan menginap di homestay harus sudah

melakukan swab atau rapid test. Pemilik / pengelola Homestay pun harus melakukan pemeriksaan suhu tubuh termasuk dengan seluruh anggota keluarga yang tinggal dihomestay, masyarakat yang membantu pengelolaan homestay dan tamu. Jika suhu tubuh lebih kurang 37,3C atau memiliki gejalademam, batuk, pilek, nyeri tenggorokkan dan sesak nafas tidak diperkenankan beraktivitas atau menginap di homestay serta diarahkan dan dibantu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan Kesehatan terdekat. Pastikan alat pengukur suhu tubuh berfungsi dengan baik dan diperiksa secara berkala agar tetap akurat.

Dengan adanya kepemilikan sertifikat CHSE oleh homestay ini akan meyakinkan wisatawan untuk mau menginap di homestay kita karena telah tersertifikasinya berarti sudah adanya jaminan kebersihan, Kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif edisi Agustus 2020 adalah kebersihan, Kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan di homestay dalam rangka melaksanakan protokol kesehatan bagi masyarakat produktif untuk pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 adalah dengan dibuktikannya pemilik homestay telah menerapkan semua point yang telah menjadi syarat untuk mengikuti program sertifikasi agar mendapatkan sertifikat CHSE.

Upaya pemulihan performa sektor pariwisata pun perlahan mulai terlihat. Salah satunya dengan program pembenahan destinasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam penerapan protokol CHSE (*cleanliness, health, safety, dan environment*) di daerah tujuan wisata, salah satunya adalah di Desa wisata. Mengapa desa wisata menjadi targetnya? Desa wisata akan menjadi pilihan destinasi bagi wisatawan saat pandemi COVID-19 mulai mereda.

SIMPULAN

Cara memperoleh pengakuan wisatawan terhadap homestay adalah sertifikat CHSE dengan menerapkan kebersihan, Kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan adalah baik. Diketahui dalam memperoleh sertifikat CHSE bukanlah hal yang mudah dalam menerapkannya kepada wisatawan. kepada tamu, yang mana Peran *supervisor* disini adalah selalu memberikan contoh pelayanan yang baik agar citra positif yang diterapkan dapat dirasakan rasakan oleh tamu itu sendiri, serta selalu *sharing* dan memberikan solusi kepada *front desk agent* ketika ada kendala-kendala selama melakukan pelayanan kepada tamu.

Dalam membangun sebuah *homestay* seperti yang di rekomendasikan dalam ASEAN Tourism strategis rencana (ATSP): 2011-2015 bangunan homestay memiliki beberapa kriteria sebagai berikut: Tuan rumah, Akomodasi, Kegiatan, Pengelola, Lokasi, Kebersihan dan kerapian, Keamanan dan pengamanan, Marketing dan Promosi, Prinsip berkelanjutan.

Cara memberikan keyakinan kepada wisatawan untuk dapat beristirahat di homestay adalah dengan memiliki jaminan Kesehatan, kebersihan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang dibuktikan dengan adanya sertifikat yang dikeluarkan oleh kemenparekraf, yang mana Peran *pemilik homestay* disini adalah selalu memberikan pelayanan yang baik agar Menyediakan peralatan dan perlengkapan keselamatan dan keamanan untuk wisatawan dan juga yang mempunyai homestay dilingkungan sekitar daerah wisata. Memasuki daerah Kawasan wisata para wisatawan akan melihat apakah menyediakan peralatan dan perlengkapan kebersihan dan Kesehatan seperti sarana cuci tangan pakai sabun, memakai masker, peralatan pengukur suhu tubuh, menjaga jarak serta tempat sampah tertutup.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, Yosintha, 2021, the impact of Covid 19 on Hotel Industry in Asian Countries
<https://dei.org/1047608/jkiv14122020-159-167>
- Agusnawar. 2010. Receptionist Hotel. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Bagyono, 2012. Teori&Praktik Hotel Front Office. Bandung : CV. Alfabeta
- Jawahirul Hidayatulloh. 2016. Pengaruh Masa Kerja, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, *Effect Of The Work, Training And Motivation To Employee Productivity*, 2(1), 49-64
- Kanaidi. 2010. Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa. Majalah Ilmiah. Bandung Raya
- Kememparekraf (2020) Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Homestay. Edisi 3 Jakarta
- Meily Margaretha. 2019). pengaruh sikap kerja terhadap kinerja karyawan dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif, *Influence Of Job Attitude On The Employees Performance*, 2(2), 151-161
- Mertha iwayan, PitanatriPutu Diah Sastri, 2018. Home Stay Pariwisata Berbasis Kerakyatan. Bali
- Sabran, B. 2010. Manajemen Pemasaran. Erlangga. Jakarta
- Sirait, 2015. Suatu Pengantar Sosiologi. Raja Grafinda Persada. Jakarta
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&G. Alfabeta. Bandung