

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemunculan pandemi Covid-19 pada akhir 2019 lalu telah mengakibatkan penurunan diberbagai sektor khususnya sektor pariwisata yang berkontribusi sebagai sumber devisa unggulan Indonesia. Menurut Utami dan Kafabih (2021:388) usaha pariwisata yang terdampak mencapai 10.946 usaha dan 30.421 tenaga kerja wisata yang kehilangan pekerjaan. Data UNWTO pada *websitenya* <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism> menyebuntukan, sektor pariwisata mengalami penurunan lebih dari 70% pada Desember 2020 seperti kembali ke 30 tahun lalu. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa dampak pandemi covid-19 sangatlah besar.

Fenomena ini juga dirasakan di Indonesia, diambil dari tempo <https://bisnis.tempo.co/read/1316798/dampak-corona-kunjungan-turis-di-candi-borobudur-turun-30-persen> yang menyatakan bahwa terjadi penurunan 30% terhadap turis asing yang berkunjung ke Candi Borobudur pada Februari 2020 jika dibandingkan dengan Februari 2019 silam. Menyikapi hal itu, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengeluarkan kebijakan sertifikasi CHSE (*clenliness, healty, safety, environtmental sustainable*) bagi pelaku usaha pariwisata. Pada proses pembuatan panduan sertifikasi CHSE, kemenparekraf berkolaborasi dengan pihak industri wisata, pelaku pariwisata, pemerintah, dan akademisi dalam menyusun protokol kesehatan dengan acuan dari

berbagai macam organisasi pariwisata dunia seperti UNWTO serta Kementerian Kesehatan yang kemudian diterapkan kepada usaha pariwisata seperti hotel, daya tarik wisata, restoran, dan usaha transportasi. Penerapan CHSE di daya tarik wisata menjadi salah satu cara untuk mewujudkan terciptanya rasa aman ketika berada diluar rumah. Pada pelaksanaannya, sertifikasi CHSE akan diberikan melalui proses asesmen yang diselaraskan dengan panduan CHSE yang telah diterbitkan. Sertifikasi ini gratis dan diharapkan dengan penerapan CHSE ini akan memulihkan kepercayaan wisatawan sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan menggerakkan kembali roda perekonomian disektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Namun disisi lain perlu dilakukanya kajian terkait sejauh mana daya tarik wisata yang telah tersertifikasi CHSE dalam menerapkan pedoman protokol tersebut yang berimbas pada kepuasan pengunjung.

Candi Borobudur adalah sebuah bangunan yang dulunya difungsikan sebagai tempat pemujaan dewa-dewa Budha. Adanya Candi Borobudur di Indonesia sekaligus membuktikan tingginya intelektualitas nenek moyang bangsa Indonesia karena Candi Borobudur adalah Candi Budha paling besar yang ada didunia. Saat ini, Candi Borobudur masih dimanfaatkan sebagai tempat ibadah bagi agama budha sekaligus menjadi daya tarik wisata. Candi Borobudur dikelola langsung oleh pemerintah melalui PT. Taman Wisata Candi Borobudur Prambanan Ratu Boko (Persero) atau PT. TWC. Perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terfokus pada bidang pariwisata secara khusus memiliki tujuan untuk mengupayakan agar daya tarik wisata yang dikelolanya dapat difungsikan sebagai daya tarik wisata yang bersifat rekreatif, kultural serta edukatif.

PT. TWC berkomitmen akan mengenalkan daya tarik wisata yang dikelolanya ke dunia internasional melalui berbagai macam hubungan kerjasama dengan negara lain. Atas kegigihannya, pada acara *BUMN Corporate Communications and Sustainability Summit* (BCOMSS) yang diselenggarakan pada Januari 2021, Menteri BUMN secara langsung memberikan penghargaan kepada PT TWC sebagai “*Social Media and Corporate Campaign*”. Penghargaan ini diberikan oleh menteri BUMN sebagai salah satu optimisme untuk membidik pariwisata ditengah pandemi melalui bentuk kampanye “*ready for safe tourism*” di media sosial. Karena keunikannya, UNESCO menetapkan Candi Borobudur sebagai situs warisan dunia sekaligus memiliki magnet tersendiri bagi para wisatawan untuk berlunjung.

Melihat potensi yang dimiliki oleh Candi Borobudur yang selaras dengan penerapan CHSE sebagai salah satu perwujudan pengembalian kepercayaan masyarakat untuk kembali berwisata maka Penulis tertarik untuk meneliti tentang Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Tersertifikasi CHSE di Candi Borobudur (di bawah pengelolaan PT TWC Persero). Melalui penelitian ini diharapkan memperoleh hasil berupa beberapa kriteria penerapan CHSE yang belum memuaskan menurut pengunjung sehingga dapat dijadikan rekomendasi didalam meningkatkan pelayanan penerapan CHSE.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan CHSE pada Candi Borobudur?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung saat mengunjungi daya tarik wisata yang sudah tersertifikasi CHSE?

3. Apakah pengunjung percaya terhadap sertifikasi CHSE pada Daya Tarik Wisata Candi Borobudur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan CHSE pada Candi Borobudur.
2. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung saat mengunjungi Daya Tarik Wisata yang sudah tersertifikasi CHSE.
3. Untuk mengetahui kepercayaan pengunjung terhadap sertifikasi CHSE di Candi Borobudur.

D. Manfaat penelitian

1. Hasil dari penelitian ini di harapkan akan lebih berguna untuk pengembangan wisata pada Candi Borobudur.
2. Untuk penelitian selajutnya agar dapat menjadi bahan tambahan untuk literatur dan reverensi khususnya terkait tingkat kepuasan pengunjung yang mengunjungi Candi Borobudur.
3. Penelitian ini di harapkan dapat memeberikan infomasi pada pihak yang bersangkutan sebagai bahan evaluasi agar dapat memberikan pengalaman pariwisata.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini memiliki ruang lingkup berupa pembahasan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata yang sudah tersertifikasi CHSE dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung dengan batasan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan studi kasus Candi Borobudur.

F. Linieritas Tema Penelitian

Pada penulisan Artikel Ilmiah ini, Penulis membahas tentang pandemi covid-19. Hal ini dikarenakan saat ini sedang menghadapi pandemi yang melanda dunia sehingga penulisan artikel ilmiah ini mengusung tema terbaru. Linieritas diperlukan karena hal itu merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa. Oleh karena itu, Pada jurnal *Domestic Case Study* (DCS) Penulis menggunakan judul “Kajian Penerapan Kebiasaan Baru Di Desa Wisata Nglanggeran Pada Masa Pandemi Covid-19” dan jurnal *Foreign Case Study* (FCS) berjudul “Pemanfaatan *Virtual Tour* Di Morten Village Dan National Mosque Malaysia Sebagai Daya Tarik Wisata Pada Masa Pandemi Covid-19”

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi lima bab diantaranya adalah sebagai berikut:

1. BAB I berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup masalah, linieritas penulisan serta sistematika penelitian.
2. BAB II berisi kajian literatur dan kajian teori-teori berkaitan dengan objek yang diteliti dan digunakan sebagai landasan untuk memperkuat penelitian.
3. BAB III berisi analisis dari permasalahan yang ada serta desain hipotesis yang diajukan. Analisis yang dilakukan mencakup pemilihan teknik yang dipilih dari penelitian yang sudah ada sebelumnya kemudian dibuat desain dari solusi yang akan dibuat berdasarkan teknik yang sudah dipilih.

4. BAB IV berisi hasil survei di ketiga daya tarik wisata Candi Borobudur.
Pembahasan implementasi dari teknik yang dipilih serta pengujian dari implementasi yang dibuat.
5. BAB V berisi kesimpulan dan saran mengenai hasil dari artikel ilmiah.