

**MANAJEMEN SEKURITI
BIDANG KEPARIWISATAAN**

Drs. SOEHARDI, MBA, Ph.D



pena persada
PENERBIT CV. PENA PERSADA

**MANAJEMEN SEKURITI
BIDANG KEPARIWISATAAN**

Penulis:

Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

ISBN :

Design Cover :

Retnani Nur Brilliant

Layout :

Hasnah Aulia

Penerbit CV. Pena Persada

Redaksi :

Jl. Gerilya No. 292 Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas
Jawa Tengah

Email : penerbit.penapersada@gmail.com

Website : penapersada.com Phone : (0281) 7771388

Anggota IKAPI

All right reserved

Cetakan pertama : 2021

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin penerbit

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala, akhirnya buku ini dengan judul Manajemen Sekuriti Bidang Pariwisata telah selesai dibuat dan dicetak atas bantuan Penerbit Pena Persada sesuai waktu yang telah ditentukan.

Sekuriti, keselamatan, kebersihan dan hygiene merupakan salah satu indeks keunggulan kompetitif perjalanan dan pariwisata atau *tourism and travel competitiveness index* berdasarkan *World Economic Forum*. Sekuriti, keselamatan, kebersihan dan hygiene harus dirawat dan dijaga dengan baik ketika wisatawan mancanegara dan nusantara berada di dalam pesawat terbang hingga kemudahan pemeriksaan orang dan barang-barang bawanya di *International Airport and Seaport* di Indonesia. Kualitas pelayanan personil sekuriti, travel and tour dan akomodasi di tempat-tempat penginapan terus ditingkatkan dan kelestarian alam berkelanjutan (*environmental sustainability*) keindahan flora dan fauna diharapkan dapat memberikan kesan positif terhadap kepuasan wisatawan untuk kembali berkunjung ke destinasi wisata di Indonesia.

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan pemerintah Indonesia karena kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara diharapkan dapat meningkatkan devisa negara, memperbanyak investasi pariwisata, meningkatkan pendapatan pajak hotel dan restoran, hiburan dan pendapatan Usaha Mikro, Kecil serta Menengah (UMKM) dan menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitar destinasi wisata.

Referensi buku ini bersumber pada pengalaman penulis selama ditugaskan menangani sekuriti wisatawan Indonesia yang berkunjung ke Filipina dan sebaliknya sekuriti wisatawan Filipina yang berkunjung ke Indonesia selama 25 tahun sejak 1991 hingga 2016. Sumber lain buku ini juga berasal dari manuskrip journal yang banyak dituliskan oleh para peneliti dalam negeri dan luar negeri serta *sharing information* dari para dosen yang pernah bekerja di bidang sekuriti dan kepariwisataan.

Masukan dan saran dari semua pihak sangat membantu untuk meningkatkan mutu buku ini. Semoga buku ini bermanfaat bagi mahasiswa, dosen, karyawan dan pemilik bisnis sekuriti dan pariwisata serta masyarakat untuk digunakan sebagai referensi dan juga penelitian lebih lanjut.

Jakarta, 31 Januari 2021

Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP WISATAWAN SELAMA PANDEMIK COVID-19	9
BAB III SEKURITI DAN PARIWISATA	
A. Hubungan Sekuriti dan Pariwisata	17
B. Sekuriti dan Keselamatan	30
C. Kesehatan dan Hygiene	31
D. Indeks Keunggulan Kompetitif Perjalanan dan Pariwisata.....	32
E. Dampak Health Security terhadap Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara di Indonesia.....	35
F. Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel di Indonesia.....	40
G. Kesehatan dan Hygiene terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara	43
H. Keselamatan dan Keamanan terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara.....	44
BAB IV PARIWISATA	
A. Wisatawan Mancanegara dan Nusantara.....	47
B. Desa Wisata	49
C. Tingkat Hunian Kamar Hotel	50
D. Kinerja Karyawan Pariwisata.....	51
E. Karyawan Perusahaan Penerbangan	52
F. Pendapatan Tempat Wisata dan Hiburan.....	53
G. Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara	54
BAB V SEKURITI PENERBANGAN DAN PELAYARAN	
A. Sekuriti Penerbangan	56
B. Sekuriti Pelayaran.....	58
BAB VI SEKURITI DI TEMPAT-TEMPAT PENGINAPAN	
A. Physical Security	63
B. Personnel Security	63
C. Information Security.....	64
D. Cyber Security	65

E. Health Security.....	65
F. Food Security	66
G. Budaya Sekuriti di Tempat-Tempat Penginapan.....	67
H. Pelatihan Sekuriti di Tempat-Tempat Penginapan.....	68
I. Outsourcing.....	70
J. Tingkatan Sistem Sekuriti.....	71
BAB VII PRINSIP UMUM ORGANISASI SEKURITI BIDANG	
PARIWISATA	
A. Prinsip Organisasi	73
B. Tujuan, Proses, Klien, waktu dan Geografi	73
C. Rentang kendali	78
D. Kesatuan Komando.....	79
E. Struktur Organisasi Sekuriti	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

Indonesia dengan jumlah penduduk 271 juta jiwa merupakan negara nomor empat berpenduduk terbesar di dunia dan memiliki 16.056 pulau-pulau yang merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Letak Indonesia dinilai sangat strategis untuk lalu lintas penerbangan dan pelayaran internasional karena terletak diantara benua Asia dan Australia, Samudra Hindia dan Samudra Pacifiks serta dikelilingi oleh negara-negara tetangga seperti: Malaysia, Filipina, Brunei Darussalam, Papua Nugini, Timor Leste, Australia, India, Sri Lanka, Thailand dan Singapura dan Vietnam.

Indonesia adalah negara yang terbentang dari Sabang hingga Merauke yang memiliki keanekaragaman flora, fauna, budaya, bahasa, suku, kearifan local dan warisan sejarah masa lalu. Keindahan alam yang indah nan mempesona ini dijadikan sebagai International Icon "Wonderful Indonesia." Daya tarik Indonesia sudah lama dikenal oleh wisatawan mancanegara dan nusantara seperti gunung, danau, bukit, hutan, sungai, air terjun, gua, pantai, museum dan candi. Keindahan wisata alam ini lebih dikenal dengan istilah ekowisata baik wisata bahari dan wisata alam. Wisata bahari atau wisata maritime bagi wisatawan yang memiliki hobi olahraga air seperti: memancing, berenang, berlayar, selancar air, dayung dan memotret dalam air, jet-ski, memandang keindahan gelombang laut, berjemur di pinggir pantai dan olahraga pantai lainnya. Wisata alam bagi wisatawan yang memiliki hobi melihat-lihat atau penelitian flora dan fauna cagar alam, hutan lindung (*nature park*) taman nasional (*national park*), pendakian bukit dan gunung, berenang di air terjun, sungai dan arung jeram. Selain itu, juga masih ada wisata budaya, wisata kuliner, wisata edukasi, wisata industry, wisata konvensi, wisata pertanian, wisata religi, wisata kesehatan dan wisata berburu.

Konektivitas transportasi darat, laut dan udara memegang peranan penting untuk memudahkan wisatawan mancanegara dan nusantara berkunjung ke destinasi wisata. Indonesia telah memiliki 30 bandara internasional sebagai tempat kedatangan wisatawan mancanegara dan sebagai besar masih dimiliki oleh perusahaan-perusahaan maskapai penerbangan perusahaan-perusahaan multinasional asing dan hanya beberapa saja yang dimiliki oleh maskapai penerbangan Indonesia seperti Garuda, Lion Air dan Air Asia. *Aviation Security* memiliki tugas menjaga keamanan dan keselamatan bandara, pesawat, penumpang, awak pesawat dan karyawan bandara serta yang tidak kalah pentingnya adalah wisatawan mancanegara dan nusantara.

Indonesia telah memiliki 7 pelabuhan laut internasional yang dapat dikunjungi pelintasan kapal pesiar dengan membawa wisatawan mancanegara dan nusantara. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang juga sebagai *designated authority* memiliki tugas melaksanakan keamanan, keselamatan dan ketertiban pelabuhan laut, kapal, crew kapal, penumpang beserta barang-barang bawaannya. Hal ini sesuai dengan *convention on international Ship and Port Authority Code* atau lebih dikenal dengan ISPS Code. Kepala Kantor Kesyahbandaran bertanggungjawab terhadap pengawasan dan penegakan hukum bidang sekuriti dan keselamatan pelayaran, sistem sekuriti sarana fasilitas pelabuhan, sistem keamanan komunikasi dan informasi, personel sekuriti dan lalu lintas orang beserta barang-barang bawaannya. Tujuannya adalah meningkatkan sekuriti pelabuhan dan mengurangi ancaman dan kerawanan sekuriti kepada wisatawan mancanegara dan nusantara di setiap pelabuhan laut di Indonesia.

Seluruh hotel bintang di Indonesia memiliki beberapa personil keamanan telah memiliki sertifikat kompetensi di bidang sekuriti dan biasanya telah menempatkan *Closed Circuit Television* (CCTV) di beberapa titik-titik strategis seperti *lobby, front desk, business center, restaurant, parking are and security box*. Sebaliknya beberapa hotel non bintang di Indonesia belum memiliki sertifikasi kompetensi di bidang sekuriti dan juga tidak dilengkapi kelengkapan CCTV. Wisatawan mancanegara dan nusantara dapat

menilai tingkat kepuasan dengan nilai terendah, sedang dan tertinggi terhadap keamanan dan keselamatan selama tinggal baik di hotel bintang maupun hotel non bintang.

Wisatawan mancanegara dan nusantara biasanya memperoleh informasi destinasi wisata berasal dari *word of mouth communication, and digital marketing* seperti website, email dan media sosial facebook, twitter, instagram dan youtube. Informasi destinasi wisata yang paling utama adalah ada tidaknya aksesibilitas destinasi berupa kemudahan transportasi umum baik darat, laut dan udara, infrastruktur jalan, penerangan jalan dan rambu-rambu jalan. Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan perbaikan infrastruktur transportasi udara, laut dan darat. Juga peningkatan kapasitas rute, jumlah pelayaran dan maskapai penerbangan dalam upaya menyediakan pelayanan yang prima kepada wisatawan mancanegara dan nusantara di Indonesia. Aksesibilitas destinasi wisata yang buruk akan membuat wisatawan mancanegara dan nusantara khawatir dengan keamanan dan keselamatannya.

Keselamatan, keamanan, kesehatan dan *hygiene* merupakan beberapa variable daya saing perjalanan dan pariwisata sebagai beberapa unggulan platform yang dibuat oleh *World Economic Forum*. Beberapa variabel ini berfungsi sebagai salah satu alat pengukuran strategis bagi pemerintah dan perusahaan-perusahaan swasta dalam membuat kebijakan perencanaan strategis dan pengambilan keputusan dalam upaya memajukan pengembangan sektor pariwisata di setiap negara dan juga di setiap daerahnya masing-masing. Selain itu, dapat digunakan para *stakeholders* dalam memahami dan mengantisipasi tren dan risiko keamanan yang muncul dalam perjalanan dan pariwisata baik di tingkat lokal, nasional, regional dan global.

Daya saing Indonesia berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan mancanegara dan nusantara terhadap keselamatan, keamanan, kesehatan dan Hygiene menurut *World Economic Forum* dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan tren kearah positif. Pembangunan pariwisata Indonesia secara signifikan pada umumnya dan peningkatan daya saing ke arah yang positif pula

pengembangan berbagai macam destinasi wisata di daerah-daerah di seluruh tanah air Indonesia.

Destinasi wisata baru mulai ditumbuhkembangkan bukan hanya terbatas pada potensi lingkungan alam sekitarnya berupa sungai, bukit, gunung, danau dan pantai namun juga diperlukan investasi pembangunan infrastruktur jalan raya, investasi pariwisata, *information and communication technology*. Beberapa potensi destinasi wisata lainnya belum maksimal diberdayakan, maka dari itu perlu *public and private partnership* atau kemitraan bersama antara pemerintah pusat, pemerintah daerah dan perusahaan-perusahaan swasta nasional dan multinasional untuk meningkatkan jumlah usaha mikro, kecil dan menengah. Upaya yang terus menerus dilakukan ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing destinasi wisata menuju tren lebih positif lagi.

Desa wisata menjadi tren menarik dalam upaya pengembangan daerah tujuan wisata alternative di Indonesia sejak 2017 hingga sekarang ini. Dari tahun ke tahun, jumlah desa wisata di Indonesia terus bertumbuh secara bertahap. (Lilayah & Rahayu, 2020), Menurut Badan Pusat Statistik terdata 2,07% atau 1.734 desa wisata dari total 83.931 desa di Indonesia tahun 2018. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi telah menargetkan desa wisata akan bertambah menjadi 10.000 pada tahun 2021. *Global Green Destinations Days* (GGDD) telah membuat pengumuman tentang Top 100 Destinasi Berkelanjutan di Dunia tahun 2019 diantaranya terdapat 4 (empat) desa wisata, Indonesia yaitu Desa Nglanggeran di Kabupaten Gunungkidul (DIY), Desa Pentingsari di Kabupaten Sleman (DIY), Desa Pemuteran di Kabupaten Buleleng (Bali), dan Desa Adat Penglipuran di Kabupaten Bangli (Bali).

Daya tarik destinasi wisata bagi wisatawan domestik dan asing berkunjung ke destinasi wisata di Indonesia antara lain Danao Toba, Kepulauan Mentawai, Kepulauan Anambas, Ngarai Sianok, Belitung, Taman Nasional Way Kambas, Kepulauan Seribu, Tanjung Lesung, Candi Prambanan, Candi Borobudur, Dieng Plateau, Taman Nasional Meru Betiri, Cagar Alam Orang Utan Tanjung Puting, Pulau Derawan, Mandalika, Taman

Nasional Bunaken, Taman Nasional Baluran, Kawah Ijen, Pura Tanah Lot, Pantai Kuta, Pantai Seminyak, Nusa Penida, Gunung Merapi, Gunung Bromo, Danao Tandano, Wakatobi, Tana Toraja, Gili Trawangan, Goa Gong, Gunung Rinjani, Pulau Komodo, Pantai Losari, Benteng Amsterdam, Pantai Ora, Danao Kelimutu, Raja Ampat, Danao Sentani, Puncak Carstenz, dan lain-lain.



Gambar 1. Destinasi Wisata di Indonesia

Sumber:

<https://sukmaningtiyasputri77.files.wordpress.com/2015/09/daya-tarik-tempat-wisata-di-indonesia.jpg>

Beberapa permasalahan sekuriti di bidang pariwisata antara lain: Pemerintah Indonesia belum maksimal membangun infrastruktur jalan raya di daerah-daerah destinasi wisata, keamanan dan keselamatan kepada wisatawan perlindungan *client data security for foreign and domestic tourists* yang menginap di hotel bintang dan non bintang, perlunya pengamanan *digital marketing communication* kepada wisatawan mancanegara dan nusantara. Kurangnya pemandu wisata atau *tour guide* yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris, Mandarin, Nihonggo, Spanyol dan Perancis karena kurangnya tenaga ahli instruktur yang memiliki sertifikasi profesi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan kurangnya pelatihan berbahasa asing. Kurang perhatiannya Kementerian Pariwisata dan Dinas Pariwisata terhadap penunjuk jalan destinasi wisata di sepanjang jalan raya dan destinasi wisata masih banyak yang menggunakan bahasa

Indonesia dan belum memakai bahasa Inggris dan Mandarin. Perlu pelatihan personil dan kelengkapan CCTV mengenai sekuriti dan keselamatan wisatawan mancanegara dan nusantara selama berada di pelabuhan laut internasional maupun lokal di Indonesia. Belum semua jasa transportasi kapal laut yang memiliki standar operasional prosedur sekuriti dan keselamatan penumpang yang baik dan benar ketika membawa wisatawan yang memiliki hobi wisata bahari. Para pelaku usaha belum memiliki rencana krisis dan kontigensi tentang insiden sekuriti terhadap wisatawan, Kepuasan wisatawan mancanegara dan nusantara perlu terus lebih ditingkatkan oleh stakeholders bidang pariwisata terutama terkait sekuriti, keselamatan, kebersihan, hygiene dan pelestarian lingkungan hidup di destinasi wisata.

Bisnis pariwisata di Indonesia merupakan salah satu bidang usaha yang paling menarik dan menguntungkan karena wisatawan mancanegara dan nusantara memiliki kebiasaan dengan berbagai program kegiatan rekreasi atau berlibur baik secara individu maupun kelompok, melakukan transaksi antara *seller and buyer*, menghadiri pelatihan, *workshop*, *focus group discussion*, seminar atau konferensi di destinasi wisata. Budaya berwisata sudah mulai tumbuh dan berkembang bukan hanya di kalangan pengusaha saja, namun juga sudah meluas ke kalangan siswa, guru, mahasiswa dan dosen di sekolah dan kampus, para pegawai pemerintah dan swasta baik di Indonesia dan Internasional. Budaya berwisata ke destinasi wisata ini menjadi tradisi setelah lelah belajar atau sibuk bekerja pada hari Sabtu dan Minggu hingga puncaknya ketika masa liburan sekolah dan kuliah.

Desa wisata dan pariwisata digital merupakan salah satu program prioritas Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia sejak tahun 2017 hingga sekarang ini. Desa wisata merupakan daerah tujuan wisata bagi wisatawan mancanegara dan nusantara yang ingin "*back to the nature*" atau kembali ke pemandangan lingkungan alam sekitarnya yang indah dengan menghirup udara yang segar dan bersih serta mengurangi frekuensi kunjungan ke tempat-tempat yang banyak dikunjungi

oleh orang lain. Desa wisata mengutamakan wisata alam pertanian, perikanan dan perkebunan, sosial budaya, keunikan atau karakteristik lokal yang ada di daerah-daerah di Indonesia.

Desa wisata telah menjadi tren yang menarik bagi para wisatawan mancanegara dan nusantara sejak 2017 hingga sekarang ini. Prioritas pemerintah Indonesia ini *membuat* stakeholders yang terdiri dari pelaku bisnis, masyarakat dan pemerintah daerah saling bekerja sama untuk memajukan desa-desa wisata lebih bersahabat dengan alam dengan memperhatikan sosial budaya dan kearifan local masyarakat sehingga desa wisata memiliki potensi untuk dikembangkan dan memiliki daya tarik yang tinggi bagi wisatawan mancanegara dan nusantara. Hal ini membuat semangat perusahaan-perusahaan *tour and travel* dan perhimpunan hotel dan restoran untuk memasarkan produk dan jasa berupa paket-paket wisata di dalam negeri dan luar negeri baik secara online maupun offline.

PMJNEWS
DESA WISATA INDONESIA
JADI TOP 100
DESTINASI BERKELANJUTAN DUNIA

★ **Desa Wisata Nglanggeran** (Yogyakarta)
Jaga keseimbangan dalam mengelola desa wisata.

★ **Desa Pemuteran** (Bali)
Memakai pedoman yang sudah berstandar internasional.
Nuansa tradisional khas Bali tidak hilang begitu saja.

★ **Desa Pentingsari** (Yogyakarta)
Mendapatkan manfaat ekonomi dari melestarikan budaya dan alam sekitar desa.

★ **Desa Penglipuran** (Bali)
Mampu mempertahankan sisi tradisional dan kelestarian lingkungannya.
Bangunan tradisional di Desa Penglipuran masih terjaga utuh.
75 hektar hutan bambu dan 10 hektare vegetasi yang masih terawat.



Gambar 2. Desa Wisata Indonesia Jadi Top 100 Destinasi Berkelanjutan Dunia

Sumber: <https://www.pmjnews.com/article/detail/12269/ini-4-desa-wisata-di-indonesia-yang-mendunia>

BAB II

KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP WISATAWAN SELAMA PANDEMIK COVID-19

Tim medis China menemukan penyakit covid-19 pertama kali di Wuhan, China pada bulan Desember 2019. Penyakit covid-19 ini selanjutnya menyebar ke beberapa Provinsi di China dan juga menyebar kepada wisatawan mancanegara yang sedang berkunjung di China. Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke China inilah yang membawa penyakit covid-19 semakin meningkat penyebarannya di negara-negaranya di seluruh dunia. Sejak (World Health Organization, 2020) menyatakan covid 19 sebagai pandemik pada tanggal;bulan Maret 2020, beberapa negara termasuk Indonesia melarang wisatawan mancanegara berkunjung ke Indonesia dan menghentikan sementara hingga pembatasan penumpang rute penerbangan internasional.

Negara-negara di Benua Amerika, Eropa, Asia, Afrika dan Australia membuat peraturan yang ketat tentang larangan bagi Warga Negara Asing (WNA) untuk berkunjung ke negaranya dan juga larangan bagi warga negaranya untuk berkunjung ke luar negeri sejak diberlakukannya pengumuman pandemik oleh WHO. Setelah pengumuman resmi oleh WHO sejak bulan Maret hingga Agustus 2020, pemerintah Indonesia juga melarang turis mancanegara berkunjung ke Indonesia, begitu pula pemerintah Indonesia melarang turis nusantara untuk melakukan perjalanan ke luar negeri dan melarang turis nusantara untuk berkunjung ke tempat-tempat wisata di beberapa kota dan provinsi di Indonesia.

Table 1. Data Pandemk Covid-19 di Indonesia bulan Maret - Desember 2020

Months	Infected	Death	Recovered
March	1,528	165	81
April	7,804	792	1,522
May	26,473	1,613	7,308
June	46,845	2,500	18,735
July	108,376	5,131	65,907
August	174,796	7,417	125,959
September	287,008	10,740	214,947
October	404,048	13,782	334,295
November	538,883	16,945	450,518
December	743,198	22,138	611,097
Month of December in the World	82,777,305	1,806,155	46,789,204

Sumber: (Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, 2020)

Rasio pandemi Covid-19 di Indonesia dan negara-negara di dunia dengan rincian sebagai berikut: 1: 111,58 untuk orang yang terinfeksi Covid-19; 1: 81,63 untuk orang yang telah meninggal dunia dan 1: 76,88 untuk orang yang dinyatakan sembuh. Rasio orang yang dinyatakan meninggal di Indonesia adalah 1: 27,51. Rasio orang yang dinyatakan meninggal di negara-negara di dunia adalah 1: 25,91. Artinya pencegahan Covid-19 di Indonesia lebih baik dari Pencegahan Covid-19 yang dilakukan oleh negara-negara di dunia.

Pelarangan turis mancanegara berkunjung ke Indonesia dan pelarangan turis nusantara berkunjung ke luar negeri sesuai dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) telah diberlakukan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 oleh (Presiden Republik Indonesia, 2020).

Peraturan Presiden tersebut, lalu ditindaklanjuti Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19 dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2020 oleh (Terawan Agus Putranto, 2020). Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Corona Virus Disease 2019. Menteri Kesehatan Republik Indonesia menetapkan indikator pandemic covid-19 melalui Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah sebagai berikut: belum diketemukannya obat penawar atau vaksin anti covid-19, rapid test, PCR atau swab dan pelarangan masyarakat untuk berkumpul, jumlah kasus terinfeksi meningkat, jumlah kematian akibat penyakit meningkat, transmisi lokal menyebar secara cepat ke beberapa wilayah dan terdapat kaitan epidemiologis dengan kejadian serupa di wilayah atau negara lain.

(Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2020) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Pengendalian dalam bentuk moda transportasi darat, laut dan udara dengan jumlah penumpang dibatasi 50%. Pengendalian transportasi penumpang, operator sarana transportasi dan operator prasarana transportasi meliputi pada saat persiapan perjalanan, selama perjalanan dan kedatangan atau sampai tujuan. Indikator pengendalian pandemic covid-19 bidang transportasi kepada karyawan dan penumpang airlines adalah sebagai berikut: diwajibkan mengenakan masker dan sarung tangan, physical distance, online check in, sterilisasi armada transportasi dan angkutan barang, pengecekan kesehatan personil, emergency call, pembatasan penumpang paling banyak 50% dari kapasitas tempat duduk dengan penerapan physical distancing, pengurangan kapasitas (slot time) Bandar udara, sanksi administrasi berupa peringatan tertulis, pencabutan ijin usaha dan denda.

(Sumadi, 2020) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan menhub 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Mencegah Penyebaran Covid-19 menghapus ketentuan kapasitas penumpang dengan tetap mengatur kewajiban jaga jarak. (Novie Riyanto R, 2020) Surat Edaran Dirjen Perhubungan Udara No 13 Tahun 2020. Dalam regulasi itu, pesawat terbang bisa mengangkut kapasitas angkut penumpang maksimal 70% tergantung pada jenis armadanya untuk rute dalam negeri. Persyaratannya adalah setiap penumpang memiliki surat keterangan kesehatan yang berlaku selama 14 hari sejak tanggal diterbitkannya .

(Laoly, 2020) Peraturan Menteri Hukum dan Hk Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelarangan Sementara Orang Mancanegara Masuk Wilayah Negara Republik Indonesia. Peraturan ini berdampak pada penurunan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia dan selanjutnya berdampak pada penutupan sementara rute penerbangan internasional yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan di Indonesia, termasuk Garuda Group dan Lion Group

(Ramli & Djumena, 2020), pemerintah Indonesia melalui Kementerian Perhubungan juga menutup sementara rute penerbangan internasional dari dan menuju China mulai 5 Februari 2020 sampai dengan batas waktu yang akan ditentukan kemudian. Beberapa perusahaan penerbangan yang melayani rute menuju China terdiri dari: Garuda Indonesia, Citilink, Batik Air, Lion Air, dan Sriwijaya Air. Pemerintah China juga sebelumnya telah menutup sementara rute penerbangan dari dan menuju *Wuhan Tianhe International Airport* pada tanggal 20 Januari hingga 8 April 2020.

(Peraturan Gubernur, 2020) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Penanganan COVID-19 di Provinsi DKI Jakarta, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala

Besar (PSBB) yang pertama tanggal 10 – 23 April 2020), yang kedua tanggal 24 April hingga 22 Mei 2020, yang ketiga tanggal 23 Mei hingga 4 Juni 2020, yang keempat tanggal 5 hingga 30 Juni 2020, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Musim Mudik Idul Fitri 1441 H dalam rangka pencegahan penyebaran Covid 19, Kedua peraturan ini sangat mempengaruhi industri pariwisata seperti pengurangan pegawai, pemutusan hubungan kerja, pemotongan gaji dan insentif.

Indikator pandemik covid-19 menurut (Budimanta, 2020) adalah sebagai berikut: *reproduction rate* (RT) dibawah 1 selama 14 hari; resiko inheren penularan covid-19 untuk setiap sector ekonomi; pengelolaan ekonomi dan resiko kesehatan; *massive testing* minimal 5 persen dari populasi; contact tracing dan *equipment availability* seperti Alat Pelindung Diri (APD), protokol kesehatan, promosi, hingga pengawasan.

Pemerintah Indonesia memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan melarang wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Hal ini berdampak pada penutupan sementara hingga pembatasan penumpang rute penerbangan dan pelayaran luar negeri dan dalam negeri yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan penerbangan dan pelayaran baik milik pemerintah dan swasta. Pertimbangannya adalah jumlah kasus kematian telah meningkat dan meluas antar kota dan provinsi di seluruh Indonesia hingga perbatasan antar negara dan lintas negara berdampak pada aspek ekonomi dan perdagangan serta menurunnya pendapatan dan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Dampak tersebut, pemerintah Indonesia perlu melakukan pencegahan dan penanggulangan melalui Pembatasan Sosial Berskala Besar.

Deklarasi WHO tentang pandemic covid-19 merupakan rujukan bagi pemerintah Indonesia, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota di Indonesia untuk membatasi lalu lintas orang, barang dan jasa dengan membuat peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar sejak bulan Maret hingga Juli 2020. Pembatasan Sosial Berskala Besar inilah

berengaruh pada menurunnya wisatawan mancanegara berkunjung ke Indonesia sehingga load factor penumpang dan kargo perusahaan penerbangan mengalami penurunan seperti Group Garuda dan Group Lion menutup sementara rute penerbangan luar negeri dan dalam negeri.

Pelarangan wisatawan mancanegara ke Indonesia, pelarangan wisatawan nusantara ke luar negeri dan pelarangan wisatawan nusantara berkunjung ke tempat-tempat wisata di beberapa kota dan provinsi di Indonesia berdampak pada penurunan jumlah penumpang dan penurunan pendapatan perusahaan-perusahaan penerbangan yang dimiliki oleh BUMN dan swasta seperti Garuda Indonesia, Citilink, Sriwijaya Air, Lion Air, Batik Air, Wings Air, NAM Air, Susi Air, Aviastar, Xpress Air dan Trans Nusa. Penutupan sementara rute penerbangan luar negeri dan dalam negeri berdampak pada menurunnya pendapatan beberapa perusahaan penerbangan sehingga perusahaan penerbangan Group Garuda dan Group Lion terpaksa mengeluarkan kebijakan yang begitu berat mulai dari *work from home*, pengurangan gaji dan insetif hingga pemutusan hubungan kerja sejak bulan Maret hingga Juli 2020.



Gambar 3. Jaga Diri dan Jaga Sesama dari Covid-19

Sumber:

<https://manado.tribunnews.com/2020/04/09/kumpulan-gambar-poster-edukasi-covid-19-yang-cocok-dibagikan-di-medsos-sebagai-kampanye-pencegahan?page=all>

Pemerintah Indonesia, Kementerian Kesehatan dan Pemerintah Provinsi mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan tujuan untuk pencegahan penularan pandemik covid 19 di masyarakat, sekolah, kampus dan perkantoran baik instansi pemerintah maupun swasta. Kebijakan PSBB ini berdampak pada tidak beroperasi beberapa perusahaan penerbangan wings air, air asia, citilink dan batik air dengan rute penerbangan dan pelayaran internasional maupun domestik pada bulan Maret 2020 hingga pertengahan bulan Juni 2020. Pandemi covid-19 ini mempengaruhi penurunan wisatawan domestik yang berkunjung ke Jakarta.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui (Kepala Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta, 2020) mengeluarkan Surat Edaran nomor: 155/SE/2020, 160/SE/2020 DAN 184/SE/2020 tentang penutupan sementara kegiatan operasional industry pariwisata, termasuk tempat-tempat wisata dan hiburan sejak 20 Maret - 2 April, 20 Maret - 5 April 2020 dan 6 - 19 April 2020. Penutupan sementara ini akan menurunkan pendapatan bisnis tempat wisata dan hiburan sehingga dapat menurunkan pendapatan pajak tempat wisata dan hiburan.

Beberapa permasalahan kinerja karyawan tempat wisata dan hiburan dalam masa pandemic covid-19 antara lain: gagap teknologi dalam melakukan kegiatan secara online atau daring, pemakaian masker saat bekerja, cuci tangan dengan sabun, perilaku hidup bersih dan sehat, peningkatan biaya pulsa dan listrik di rumah ketika *work from home*.

BAB III

SEKURITI DAN PARIWISATA

A. Hubungan Sekuriti dan Pariwisata

Insiden yang terjadi antara sekuriti dan pariwisata adalah suatu fenomena yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya. Ketika insiden yang terjadi di bidang sekuriti seperti perang, terorisme, tingginya tingkat kejahatan, seringkali terjadi kerusahan massa, pandemic covid-19, meningkatnya penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba terjadi pada daerah destinasi wisata, maka berpengaruh pada industri pariwisata, wisatawan dan masyarakat lokal. Insiden yang terjadi pada bidang sekuriti tidak lagi berdampak negatif hanya pada lokasi destinasi wisata dan masyarakat lokal tertentu, namun juga berdampak negarif pada tingkat provinsi dan negara. Apabila insiden yang terjadi di bidang sekuriti tidak segera diselesaikan dengan baik dan benar menyebabkan ketidakseimbangan dalam sistem pariwisata negara, memaksa industri pariwisata Negara yang sangat penting namun rapuh ini untuk beroperasi di bawah tingkat ketidakpastian dan risiko yang tinggi.

Beberapa contoh insiden yang terjadi di bidang sekuriti yang berdampak negatif terhadap industry pariwisata seperti: perang Irak dengan koalisi Amerika Serikat tahun 2003, perang Libya dengan koalisi Amerika Serikat tahun 2011, perang Azerbaijan dengan Armenia tahun 2020, serangan teroris di World Trade Center tanggal 11 September 2001, bom Bali 2002 dan 2005, kerusuhan massa di Thailand tahun 2010 kerusuhan massa Mei 1998 di Indonesia, penculikan untuk meminta uang tebusan atau kidnap for ransom yang dilakukan oleh *Abu Sayyaf Group* di Filipina sejak 1990 hingga sekarang, pandemic covid-19 sejak Maret 2020 hingga sekarang, dan lain-lain.

(Boakye, 2012) Pariwisata dan keamanan adalah fenomena yang terjalin tak terhindarkan, dan keamanan kemungkinan besar merupakan penentu terpenting dari daya pikat tujuan wisata. Sejumlah besar penelitian menunjukkan bahwa destinasi wisata sangat dipengaruhi oleh persepsi keamanan dan manajemen keamanan, keselamatan dan risiko. (Ghaderi et al., 2017) mengatakan bahwa hubungan antara ketiga sub-indeks keamanan dan pariwisata adalah positif dan signifikan di negara-negara maju, sementara itu negatif dan signifikan di negara berkembang. (Fowler et al., 2012), keselamatan dan keamanan wisatawan merupakan prasyarat mutlak untuk kegiatan operasi wisata yang sukses.

(Seabraa et al., 2013) mengatakan bahwa persepsi risiko wisatawan tentang keamanan dan keselamatan personal berdampak besar pada pola permintaan pariwisata dan destinasi wisata yang tidak aman akan mengalami kesulitan dalam menarik wisatawan untuk berkunjung. Dengan demikian, destinasi wisata harus mengatasi masalah keamanan karena wisatawan memiliki persepsi pribadi untuk mendasarkan keputusan mereka (Fowler et al., 2012)

(George, 2010) Ketika wisatawan merasa tidak aman di suatu destinasi wisata, maka wisatawan dapat mengembangkan kesan negatif terhadap destinasi wisata tersebut kepada wisatawan lainnya sehingga berdampak pada penurunan calon wisatawan (George, 2010). Beberapa contoh dapat disebutkan seperti peristiwa bom Bali pada tahun 2002 dan 2005 dan kerusuhan Thailand berdampak pada jumlah wisatawan mancanegara dan nusantara ke destinasi wisata tersebut mengalami penurunan (Fowler et al., 2012).

Keamanan destinasi wisata memiliki pengaruh positif dan negatif terhadap kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara. Beberapa issue keamanan dan keselamatan dapat mempengaruhi meningkat atau menurunnya kunjungan wisatawan di destinasi wisata antara lain: stabilitas atau tidak stabilnya kondisi politik, meningkat atau menurunnya pertumbuhan ekonomi, ada tidaknya pelanggaran hak asasi

manusia, kerusakan atau keberlanjutan lingkungan hidup, ada tidaknya penyalahgunaan peredaran narkoba, meningkat atau menurunnya masyarakat yang terkena pandemik covid-19, tinggi rendahnya tingkat kejahatan dan terorisme.

Penurunan kunjungan wisatawan karena faktor keamanan dan keselamatan di destinasi wisata tersebut dapat dilihat dari penundaan kegiatan perjalanan untuk berekreasi atau berlibur, bisnis atau mengunjungi keluarga dan teman, membatalkan pemesanan tiket pesawat, membatalkan pemesanan kamar hotel dan membatalkan sewa kendaraan. Penundaan kegiatan perjalanan dan pembatalan ini berdampak selanjutnya pada penurunan tingkat hunian hotel, penurunan pendapatan hotel dan restoran, pengurangan karyawan hotel serta menurunnya pendapatan masyarakat.

(Ghaderi et al., 2017), meningkatnya masalah keamanan untuk pariwisata mulai dari ancaman alam dan lingkungan hingga masalah yang disebabkan oleh manusia seperti tsunami Samudra Hindia 2004, abu vulkanik Eropa, perubahan iklim, gempa bumi dan tsunami Jepang pada tahun 2011, bom Bali di Indonesia, Serangan 11 September di AS, Serangan Mumbai tahun 2008, SARS, H1N1 dan penyakit flu burung, krisis ekonomi global, perang pimpinan AS melawan Irak, dan konflik Palestina dan Israel. Karakteristik masalah keamanan ini adalah bahwa tidak hanya industri pariwisata yang secara langsung menjadi sasaran empuk ancaman, tetapi juga frekuensi dan tingkat keparahan insiden ini meningkat secara dramatis dan lebih terorganisir.

(Ghaderi et al., 2017) mengatakan bahwa efek sekuriti kolektif terhadap kedatangan wisatawan dengan referensi variable explanatory adalah inbound tourism dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$TA = f(SE, TI, EX, GDP \text{ dan } TC)$$

Keterangan:

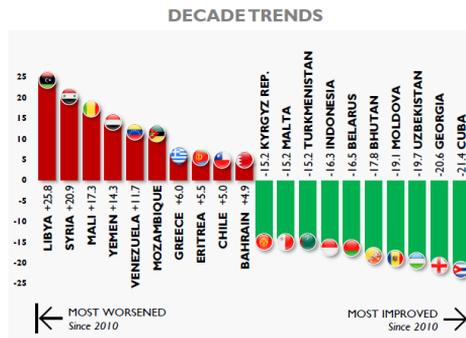
TA = jumlah kedatangan wisatawan atau *the number of tourist arrival*

F = jumlah

SE = Indeks sekuriti khusus atau *specific security index*
 TI = infrastruktur pariwisata atau *tourism infrasructur*
 EX = nilai tukar mata uang asing atau *exchange rate*
 GDP= produk domestic bruto atau *gross domestic product*
 TC = biaya perjalanan atau *travel cost*

Menurut (Fragile States Index, 2020), beberapa negara masuk dalam kategori negara paling buruk atau *most worsened* ditinjau dari keamanan dan keselamatan berdasarkan indeks negara gagal terhadap wisatawan mancanegara dan nusantara seperti: Libya, Syria, Mali, Yemen, Venezuela, Mozambique, Greece, Eritrea, Chili dan Bahrain. Sedangkan beberapa negara masuk dalam kategori negara paling meningkat atau *most improved* ditinjau dari keamanan dan keselamatan berdasarkan indeks negara gagal terhadap wisatawan mancanegara dan nusantara seperti: Kyrgyztan, Malta, Turkmenistan, Indonesia, Belarus, Bhutan, Moldova, Uzbekistan, Georgia dan Cuba.

Indikator Indeks Negara Gagal menurut (Fragile States Index, 2020) terdiri dari: Indikator Kohesi (aparap sekuriti, perbedaan elit memuncak, keluhan kelompok), indicator ekonomi (penurunan ekonomi, perkembangan ekonomi yang tidak merata, perginya kaum intelektual ke luar negeri), inikator politik (legitimasi negara, pelayanan publik, HAM dan aturan hukum), indicator sosial (tekanan demografis, pengungsi) dan indikator lintas sector (intervensi eksternal).



Gambar 4. Indeks Negara Gagal

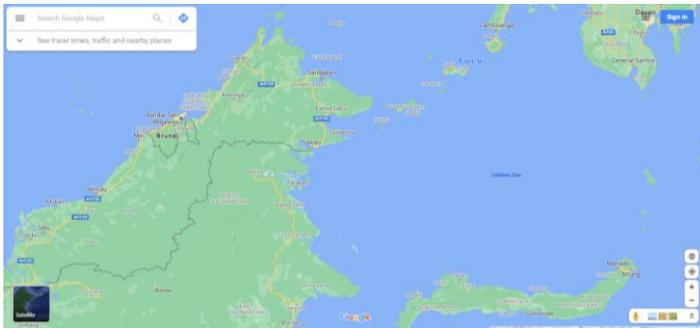
Sumber: *Fragile States Index by the Fund for Peace*

Akomodasi pariwisata digunakan sebagai indikator infrastruktur pariwisata. Terdapat hubungan sebab akibat antara infrastruktur dan kedatangan wisatawan serta kecukupan infrastruktur seharusnya memiliki kontribusi positif terhadap kedatangan wisatawan (Yang et al., 2010).

(Ghaderi et al., 2017), banyak penelitian telah menyelidiki dampak masalah keamanan pada industri pariwisata, hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien keamanan di negara maju adalah berpengaruh positif dan signifikan sedangkan di negara berkembang berpengaruh negatif dan signifikan. Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting bagi pelaku industri pariwisata. Pembuat kebijakan harus menekankan pada keselamatan dan keamanan negara destinasi wisata karena kurangnya keamanan mengakibatkan rendahnya kunjungan di negara maju. Negara-negara maju mungkin dilihat sebagai tujuan yang aman, tetapi hasil dari studi ini mengungkapkan kerentanan mereka dan calon wisatawan menghindari mengunjungi tujuan-tujuan ini karena mereka melihat adanya masalah keamanan. Oleh karena itu, pemerintah harus memperbaiki citra yang bias dan terdistorsi melalui penerapan prosedur keamanan yang ketat untuk meminimalkan efek limpahan dan untuk mengimbangi yang negatif. Untuk alasan ini, informasi yang terbuka dan akurat dari pihak berwenang tentang masalah keamanan akan meningkatkan kepercayaan wisatawan.

(Ghaderi et al., 2017), hasil studi ini menunjukkan bahwa peningkatan biaya perjalanan di negara berkembang mengakibatkan rendahnya kunjungan. Oleh karena itu, pelaku industri pariwisata harus mempertimbangkan sensitivitas harga kedatangan wisatawan ke negara berkembang, dan destinasi perlu memantau daya saing harga terkait lokasi alternatif. Infrastruktur pariwisata memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kedatangan wisatawan baik di negara maju maupun berkembang; Studi ini menyarankan pemerintah untuk meningkatkan infrastruktur wisata mereka dengan penyebaran perangkat keamanan berteknologi tinggi.

Kedatangan wisatawan terus-menerus ditunjukkan untuk berbagai jenis komponen risiko keamanan di negara berkembang, sebaliknya berinvestasi menciptakan lingkungan yang aman bagi wisatawan. Inisiatif harus diarahkan untuk menciptakan dan mempromosikan tujuan yang bebas dari kejahatan, aman dan terjamin. Hal ini dapat dicapai dengan cepat jika masyarakat lokal, operator tur, penyedia akomodasi, dan polisi berkomitmen dalam melaksanakan tanggung jawab bersama yang antara lain melibatkan kampanye pencegahan kejahatan. Temuan kami juga menunjukkan bahwa keamanan fisik bukan lagi satu-satunya faktor keamanan destinasi wisata, tetapi faktor lain seperti hak asasi manusia, keamanan hayati, dan keamanan lingkungan merupakan faktor penentu.



Gambar 5. Penculikan untuk Uang Tebusan 10 Wisatawan Asing dan 11 Karyawan Wisata di Pulau Resort Sipadan Malaysia oleh Abu Sayyaf Group, Philippina
23 April 2000

Sumber:

https://translate.google.com/translate?u=https://en.wikipedia.org/wiki/2000_Sipadan_kidnappings&hl=id&sl=en&tl=id&client=srp&prev=search

Eksposur media kadang-kadang menambah bahan bakar ke api dan membesar-besarkan besarnya dan parahnya masalah keamanan, terutama ketika insiden ini dianggap oleh media sebagai penghasil berita penting (Mansfeld & Pizam,

2011). Karenanya, ketika insiden terjadi, media menjadi sibuk memberikan informasi yang paling jelas kepada audiensnya dan menganalisis masalah ini. Oleh karena itu, calon pelancong di pasar penghasil jenuh dengan informasi yang salah atau benar, yang secara sadar atau tidak sadar menciptakan citra berisiko tinggi yang dianggap sebagai tujuan yang terpengaruh. Namun, dalam beberapa kasus, tampak bahwa informasi dan penilaian yang diberikan media tentang krisis itu bias dan media membesar-besarkan risiko nyata yang terlibat dalam perjalanan ke destinasi yang terkena dampak (Ghaderi et al., 2017).

(Mansfeld & Pizam, 2011) mengatakan bahwa fenomena *tourism security* atau keamanan wisata memiliki hubungan dengan beberapa komponen variable kejahatan, terrorism, perang dan kerusuhan dengan variable tuntutan pariwisata, motivasi pelaku, perilaku korban, peluang dan lokasi. Contohnya adalah meningkatnya rata-rata tindak kejahatan berdampak pada menurunnya kunjungan wisatawan, Arah negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kejahatan di daerah destinasi wisata maka semakin rendah pula kedatangan wisatawan tersebut. Sedangkan arah positif menunjukkan bahwa semakin terlihat petugas polisi yang seragam di tempat tujuan wisata, wisatawan akan semakin merasa aman tentang tempat tersebut.

(Mansfeld & Pizam, 2011), variabel-variabel hubungan sekuriti dengan pariwisata adalah sebagai berikut:

1. Kelompok A. Hubungan antara sifat pariwisata dengan insiden keamanan termasuk tipe, sebab akibat, mode operasi, motif, target dan lain-lain;
2. Kelompok B. Pengaruh insiden dan krisis keamanan terhadap industri pariwisata, turis dan masyarakat setempat;
3. Kelompok C. Hubungan terhadap reaksi jangka pendek, menengah dan panjang stakeholders pariwisata untuk insiden dan krisis keamanan yang ada dan potensial

Insiden sekuriti dapat dalam bentuk pencurian, pencopetan, perampokan, pemerkosaan, pembunuhan, pembajakan, penculikan dan penculikan untuk minta uang tebusan atau kidnap for ransom. Insiden kejahatan ini dapat dilakukan oleh masyarakat setempat yang tinggal di sekitar destinasi wisata dengan turis sebagai korban, atau sebaliknya insiden kejahatan ini dilakukan oleh turis sebagai pelaku atau terdakwa kepada masyarakat setempat yang tinggal di sekitar destinasi wisata sebagai korban. Sebagai contoh 6 anggota *Abu Sayyaf Group* dengan bersenjata lengkap M16, AK 47 dan *Rocket Propelled Grenades* (RPG) telah melakukan penculikan untuk minta uang tebusan kepada 21 WNA (Malaysia, German, Perancis, Afrika Selatan, Finlandia dan Lebanon) serta 2 WN Filipina di Sipadan Resort Island tanggal 23 April 2000. ASG meminta uang tebusan USD 2 sampai dengan 4 juta per turis.

Insiden sekuriti dapat dilakukan dalam bentuk terorisme dibagi menjadi terorisme dalam negeri, terorisme internasional dan terorisme di perbatasan antar negara. Insiden bom Bali tanggal 12 Oktober 2002 mengakibatkan 202 turis meninggal dunia dan 209 orang luka-luka. Insiden bom Bali ini berdampak pada menurunnya kunjungan turis asing dan domestik ke Bali sehingga berdampak juga pembatalan turis berkunjung ke Bali sehingga mengakibatkan menurunnya tingkat hunian hotel, menurunnya pendapatan pajak hotel, hiburan dan restoran serta masyarakat dan APBD Provinsi Bali serta APBD Indonesia.

Insiden sekuriti terkait kerusuhan politik dapat dalam bentuk kudeta, kekerasan demonstrasi oleh massa, pemberontakan militer dan sipil dan kerusuhan massa. Insiden sekuriti ini berpengaruh terhadap penurunan jumlah turis yang berkunjung ke destinasi wisata. Sebagai contoh kerusuhan massa 13 - 15 Mei 1998 di Jakarta, Medan dan Surakarta berdampak pada pembatalan atau penundaan turis asing berkunjung ke Indonesia.

Pemerintah bereaksi terhadap kemungkinan ancaman keamanan melalui nasihat perjalanan dan memboikot produk pariwisata dari tujuan tertentu dan perilaku perjalanan sangat dipengaruhi oleh penilaian risiko yang dilakukan dan diterbitkan oleh pihak berwenang (Mansfeld & Pizam, 2011). Banyak wisatawan cenderung sangat menghargai keakuratan penilaian dan saran ini, karena mereka mungkin tidak dapat membuat penilaian sendiri terkait risiko nyata yang terlibat.

Terlepas dari kenyataan bahwa masalah keamanan merupakan penghalang utama perjalanan dan pariwisata global, perhatian terbatas telah diberikan kepada mereka dari para sarjana dan praktisi pariwisata. Seri studi pertama mencoba untuk menyelidiki efek dari masalah keamanan pada industri pariwisata pada tahun 1990-an (Mansfeld & Pizam, 2011). Namun demikian, perhatian yang terbatas diberikan pada masalah keamanan kolektif di destinasi wisata dan oleh karena itu studi ini merupakan upaya untuk fokus pada subjek ini.

(Mansfeld & Pizam, 2011) mengatakan bahwa fenomena *tourism security* atau keamanan wisata memiliki hubungan dengan beberapa komponen variable kejahatan, terrorism, perang dan kerusakan dengan variable tuntutan pariwisata, motivasi pelaku, perilaku korban, peluang dan lokasi. Contohnya adalah meningkatnya rata-rata tindak kejahatan berdampak pada menurunnya kunjungan wisatawan, Arah negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kejahatan di daerah destinasi wisata maka semakin rendah pula kedatangan wisatawan tersebut. Sedangkan arah positif menunjukkan bahwa semakin terlihat petugas polisi yang seragam di tempat tujuan wisata, wisatawan akan semakin merasa aman tentang tempat tersebut.

(Mansfeld & Pizam, 2011), insiden terkait kejahatan terdiri dari pencurian, pencopetan, perampokan, pemerkosaan, pembunuhan, penculikan, pembajakan dan lain-lain. Insiden pelaku dan korban kejahatan dapat dilakukan oleh wisatawan dan masyarakat setempat. Terorisme dapat dalam bentuk

terorisme dalam negeri, terorisme internasional dan terorisme lintas batas. Tipe perang yang mempengaruhi pariwisata adalah perang perbatasan, perang lintas batas, perang sipil dan perang gesekan kepentingan. Kerusuhan politik dapat dalam bentuk kudeta, kekerasan dalam demonstrasi, pemberontakan dan kerusuhan. Insiden sekuriti ini mempengaruhi penurunan kunjungan wisatawan seperti: kudeta di Fiji dan Thailand, kekerasan demonstrasi melawan Group of Seven (G7), kerusuhan di Gaza dan West Bank Palestina, kerusuhan di Chiapas Region Mexico. Frekuensi insiden sekuriti biasanya diukur dengan variable: jumlah insiden sekuriti selama periode waktu dan pola frekuensi berskala selama periode waktu.

(Mansfeld & Pizam, 2011), tipe motif yang dinyatakan dan yang tidak dinyatakan terdiri dari: politik, agama, sosial, ekonomi, keramahtamahan kepada wisatawan, mencari publikasi, perusakan wilayah ekonomi. Tipe target yang dinyatakan dan tidak dinyatakan terdiri dari: wisatawan sedang dalam perjalanan menuju dan dari destinasi wisata, wisatawan sedang berlibur di destinasi wisata, fasilitas dan instalasi pariwisata, fasilitas transportasi strategis dan non strategis, bisnis dan jasa pelayanan pemerintah dan swasta kepada wisatawan. Tingkat keparahan insiden sekuriti terdiri dari: kerusakan secara keseluruhan property pariwisata disebabkan karena insiden sekuriti, kerusakan sector pemerintah disebabkan karena insiden sekuriti, kerusakan sector swasta disebabkan karena insiden sekuriti, tingkat kerusakan kehidupan disebabkan karena insiden sekuriti.

(Mansfeld & Pizam, 2011), Beberapa variable pengaruh insiden sekuriti terhadap destinasi wisata terdiri dari: kedatangan wisatawan secara keseluruhan pada periode tertentu, kedatangan segmen-segmen wisatawan secara keseluruhan pada periode tertentu, penerimaan wisatawan secara keseluruhan pada periode tertentu, lama krisis dan siklus kehidupan destinasi wisata. Beberapa variable pengaruh insiden sekuriti terhadap perilaku wisatawan terdiri dari: keinginan melakukan perjalanan ke daerah yang terkena

insiden keamanan di destinasi wisata, menunda perjalanan ke destinasi wisata, pemesan tiket yang sebenarnya, menghindari destinasi wisata yang tidak aman, kecenderungan mengambil resiko terhadap aneka macam segmen wisatawan, mengganti destinasi wisata lainnya, kerentanan yang dirasakan tipe khusus kejahatan, karakteristik proyeksi citra wisatawan, keakraban dengan keselamatan dan ketidak keselamatan destinasi wisata pada periode tertentu dan keterlibatan pada kegiatan terlarang.

(Mansfeld & Pizam, 2011), Beberapa variable insiden keamanan yang berkembang berpengaruh pada industry pariwisata adalah sebagai berikut: evakuasi turis oleh tour operator, perilaku investor local, perilaku investasi transnasional, perilaku restrukturisasi sumber daya manusia, biaya untuk melaksanakan kembali bisnis atau berhenti berbisnis, penilaian arus kas, keuntungan, proyeksi destinasi wisata oleh travel and tour agents dan tingkat kepentingan ekonomi di bidng bisnis pariwisata di destinasi wisata. Beberapa variable pengaruh insiden sekuriti bidang pariwisata dari perspektif pemerintah adalah sebagai berikut: perubahan tingkat pengukuran sekuriti di destinasi wisata yang terkena dampak, perubahan kebijakan pemerintah di bidang pariwisata jangka pendek, menengah dan panjang, keterlibatan pemerintah di bidang operasional pariwisata secara langsung maupun tidak langsung di bidang pariwisata, keterlibatan pemerintah di bidang keuangan pariwisata secara langsung maupun tidak langsung di bidang pariwisata, keterlibatan pemerintah di bidang pemasaran pariwisata secara langsung maupun tidak langsung.

(Mansfeld & Pizam, 2011), beberapa variable yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh insiden sekuriti yang dikeluarkan oleh kedutaan-besar, konsulat jenderal dan konsulat negara-negara asing adalah sebagai berikut: ketersediaan peringatan perjalanan, tingkat paparan peringatan perjalanan, posisi skala resiko peringatan perjalanan dan pembaharuan peringatan perjalanan. Beberapa variabel

perilaku media massa terhadap insiden sekuriti adalah sebagai berikut: memperpanjang peliputan insiden sekuriti, tipe liputan media, bentuk liputan media apakah informative versus interpretative, peliputan berhubungan dengan insiden sekuriti oleh platform media, tingkat informasi yang bias, pengaruh peringatan media, pesan media secara langsung bertujuan pada wisatawan potensial.

(Mansfeld & Pizam, 2011), beberapa variabel tanggapan industry pariwisata terhadap insiden sekuriti terdiri dari: mempengaruhi destinasi wisata di masa lampau, mempengaruhi destinasi wisata di masa depan, mempengaruhi destinasi wisata sekarang ini. Beberapa variable untuk mengurangi kerusakan insiden sekuriti ditinjau dari pelaku usaha adalah sebagai berikut: menginformasikan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan wisatawan, memiliki rencana krisis dan kontigensi, ketersediaan kampanye pemasaran, tingkat pelaksanaan krisis dan kontigensi, tingkat kerja sama sesama pemilik usaha destinasi wisata tentang perencanaan dan pelaksanaan manajemen operasional krisis, karakteristik kampanye pemasaran, ketersediaan program kependidikan wisatawan, ketersediaan penguatan insiden sekuriti dan ketersediaan pendanaan manajemen krisis.

(Mansfeld & Pizam, 2011), beberapa variable persepsi resiko insiden sekuriti di destinasi wisata ditinjau dari pelaku usaha adalah sebagai berikut: citra destinasi wisata yang dirasakan, tingkat resiko yang dirasakan, pengaruh media massa terhadap destinasi wisata, pengaruh perdagangan di destinasi wisata, pengaruh teman-teman dan keluarga tentang destinasi wisata, pengaruh kecenderungan mengambil resiko tentang destinasi wisata dan pengaruh pengalaman mengambil resiko tentang destinasi wisata.

(Mansfeld & Pizam, 2011), beberapa variable manajemen krisis dan resiko tentang teknik pemetaan, pengurangan dan pencegahan insiden sekuriti adalah sebagai berikut: ketersediaan resiko terkait informasi wisatawan dan wisatawan yang potensial, ketersediaan rencana pemasaran kontigensi

terintegrasi untuk setiap tahapan krisis, ketersediaan media dan rencana manajemen, ketersediaan insentif atraktif untuk wisatawan nusantara, tingkat pengurangan biaya tenaga kerja di perusahaan-perusahaan swasta, tingkat diseminasi komunikasi positif, perkembangan operasional dan pembaharuan peringatan perjalanan antara lain menghasilkan pasar dan tuan rumah destinasi wisata, kehadiran aparat penegak hukum atau militer di zona wisatawan, tingkat teknologi berdasarkan instalasi perlindungan wisatawan didalam dan disekitar wisatawan, ketersediaan dedikasi unit polisi wisata, tingkat kebijakan wisata, tingkat visibilitas pengukuran sekuriti, ketersediaan penghargaan yang memberikan informasi dan menangkap pelanggar insiden sekuriti, memfasilitasi pengakuan wisatawan yang menjadi korban kasus-kasus criminal, pelatihan karyawan wisata tentang sekuriti, kerja sama pemerintah dan swasta tentang ketentuan sekuriti, ketersediaan program sekuriti dan pariwisata, mengadopsi *Crime Prevention Through Environmental Design* atau pencegahan criminal melalui disain lingkungan, menetapkan kejahatan terhadap wisatawan sebagai pelanggar pidana utama, memelihara basis data kejahatan melawan wisatawan, mendidik masyarakat setempat, kreatif dan memelihara keselamatan jalan, kemitraan antara para pelaku usaha dengan masyarakat setempat dan pemerintah.

(Mansfeld & Pizam, 2011), beberapa variable metode pemulihan terjadap insiden sekuriti adalah sebagai berikut: strategis pengurangan biaya, ketersediaan dana untuk rencana pemulihan pemasaran, ketersediaan pengembangan segmen pasar baru, ketersediaan kampanye promosi inovatif dan baru, efektivitas kampanye pemasaran dengan perusahaan-perusahaan swasta, ketersediaan kampanye pemasaran komprehensif dengan organisasi manajemen destinasi wisata, organisasi LSM dan pemerintah, penjadwalan event khusus, ketersediaan insentif kepada wisatawan, ketersediaan bantuan keuangan dari pemerintah, tingkat keterlibatan masyarakat local dalam upaya-upaya pemulihan, tingkat kampanye

hubungan masyarakat positif untuk meningkatkan opini public antara lain media massa, wisatawan dan masyarakat setempat, tingkat diseminasi informasi positif tentang wisatawan yang telah tersedia dan wisatawan yang memiliki potensi.

B. Sekuriti dan Keselamatan

Menurut (World Economic Forum, 2019). Indeks Daya Saing Perjalanan & Pariwisata berdasarkan Keselamatan dan Keamanan terdiri dari: keselamatan dan keamanan adalah faktor penting yang menentukan daya saing industri T&T suatu negara. Wisatawan cenderung terhalang untuk bepergian ke negara atau wilayah berbahaya, sehingga kurang menarik untuk mengembangkan sektor pariwisata di tempat-tempat tersebut. Di sini kami memperhitungkan mahalannya kejahatan umum dan kekerasan serta terorisme, dan sejauh mana layanan polisi dapat diandalkan untuk memberikan perlindungan dari kejahatan.

Menurut (Nagaj & Žuromskaitė, 2020) bahwa keunggulan kompetitif berdasarkan tingkat konsentrasi tindakan pengamanan di fasilitas akomodasi yang diukur dengan Indeks Herfindahl - Hirschman terdiri dari: alat pemadam kebakaran, CCTV di luar tempat tinggal, CCTV di tempat-tempat umum, alarm keamanan, keamanan 24 jam, transportasi antar jemput bandara, elevator, parkir kendaraan, kamar bebas alergi, resepsionis 24 jam, kotak deposit keamanan, pelayanan tamu dan detektor asap.

Menurut (Amir et al., 2015) bahwa persepsi turis tentang indikator keselamatan dan keamanan terdiri dari: berjalan-jalan selama waktu siang, berjalan-jalan selama waktu malam, menggunakan transportasi umum, penyebrangan jalan dan perasaan tentang lingkungan disekitarnya. Menurut (Manui & Wongsai, 2017), persepsi turis tentang keselamatan dan keamanan adalah wisata di Siang Hari, Jumlah Penerangan Malam Hari, Aksesibilitas Destinasi, Tempat Wisata dan Tempat Kunjungan, Transportasi, Kondisi lalu lintas, Kualitas jalan, jembatan, layanan utilitas, Area akomodasi, Penawaran

belanja yang adil, Penjaga pantai dan layanannya dan keselamatan perairan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Soehardi dengan judul “Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ditinjau dari Keselamatan, Keamanan, Kesehatan dan *Hygiene* di Desa Wisata, Indonesia” yang dipublikasikan di Jurnal Kajian Ilmiah Volumen 21 No 1 tahun 2021 mengatakan bahwa pendapat 91 responden tentang isu-isu tentang keselamatan dan keamanan wisatawan di Desa Wisata, Indonesia terdiri dari: response kecepatan petugas terhadap keselamatan dan keamanan sejumlah 36 orang atau 39,56%, ketersediaan fasilitas keselamatan dan keamanan sejumlah 29 atau 31,87% dan keramahtamahan atau persahabatan penduduk setempat terhadap wisatawan mancanegara dan nusantara sebanyak 26 orang atau 28,57%. Fasilitas keselamatan dan keamanan di Lokasi Atraksi, Desa Wisata, Indonesia menurut wisatawan mancanegara dan nusantara terdiri dari: kamera CCTV, sistem alarm, tanda dan petunjuk arah, keamanan kotak deposit dan penjaga keamanan.

C. Kesehatan dan *Hygiene*

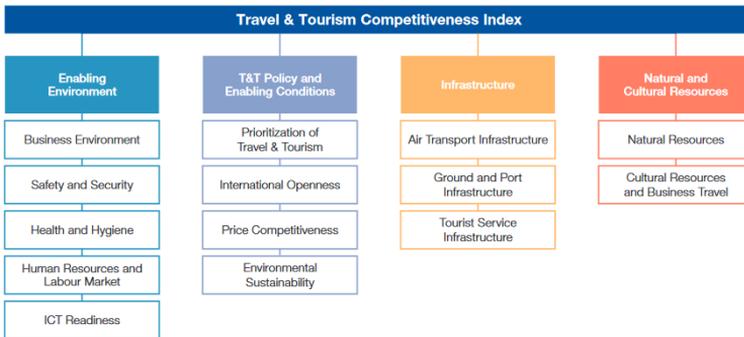
Menurut (World Economic Forum, 2019). Indeks Keunggulan Kompetitif (daya saing) Perjalanan dan Pariwisata Subindeks Lingkungan Kondusif menangkap kondisi umum yang diperlukan untuk beroperasi di suatu negara dan mencakup Kesehatan dan Kebersihan: Kesehatan dan kebersihan juga penting untuk daya saing *Travel and Tourism*. Akses ke air minum dan sanitasi yang lebih baik penting untuk kenyamanan dan kesehatan para pelancong. Jika wisatawan jatuh sakit, sektor kesehatan negara harus dapat memastikan bahwa mereka dirawat dengan baik, yang diukur dari ketersediaan dokter dan tempat tidur rumah sakit. Selain itu, tingginya prevalensi HIV dan malaria dapat berdampak pada produktivitas tenaga kerja *Travel and Tourism* dan berperan dalam mencegah wisatawan berkunjung ke suatu negara.

Menurut (Jovanović et al., 2015), indikator kesehatan dan hygiene adalah kepadatan dokter per 1.000 penduduk, akses pada peningkatan sanitasi. akses pada peningkatan air minum dan tempat tidur pasien di rumah sakit. Kepadatan dokter per 1.000 penduduk sebagai indikator utama kesehatan dan hygiene dibandingkan indikator lainnya seperti: akses pada peningkatan sanitasi. akses pada peningkatan air minum dan tempat tidur pasien di rumah sakit.

Menurut (Wen & Jiang, 2020), kesehatan akan menjadi faktor utama yang mempengaruhi pemulihan industri pariwisata dan perhotelan setelah wabah COVID-19 karena sisa ketakutan yang terkait dengan pandemi dan penyakit serupa ini.

D. Indeks Daya Saing Pariwisata Indonesia

Tabel 2. Indikator Indeks Daya Saing Pariwisata dan Perjalanan



Sumber: (Calderwood & Soshkin, 2019)

Keamanan, keselamatan, kebersihan dan hygiene merupakan beberapa indikator dari indeks daya saing perjalanan dan pariwisata atau *Travel and Tourism Competitiveness Index* menurut *World Economic Forum*. Menurut (Calderwood & Soshkin, 2019), Daya saing perjalanan dan pariwisata, ekonomi dan mengukur “serangkaian faktor dan kebijakan yang memungkinkan pembangunan berkelanjutan dari sektor Perjalanan & Pariwisata (Travel and Tourism), yang pada gilirannya, berkontribusi pada pengembangan dan daya

saing suatu negara.” Daya Saing Perjalanan & Pariwisata Laporan adalah produk unggulan dari Platform Forum Ekonomi Dunia untuk Membentuk Masa Depan Mobilitas, yang menyatukan para pemimpin dunia untuk memastikan sistem perjalanan dan transportasi memenuhi tuntutan abad ke-21. Laporan ini berfungsi sebagai alat tolok ukur strategis bagi pembuat kebijakan, perusahaan, dan sektor pelengkap untuk memajukan pengembangan sektor T&T di masa mendatang dengan memberikan wawasan unik tentang kekuatan dan bidang pengembangan setiap negara / ekonomi untuk meningkatkan daya saing industri. Lebih lanjut, ini berfungsi sebagai platform untuk dialog multipihak untuk memahami dan mengantisipasi tren dan risiko yang muncul dalam perjalanan dan pariwisata global, menyesuaikan kebijakan, praktik, dan keputusan investasi mereka, dan mempercepat model baru yang memastikan umur panjang sektor penting ini. Indeks ini terdiri dari empat subindex, 14 pilar dan 90 indikator individual, yang didistribusikan di antara pilar yang berbeda.

Tabel 3. Indonesia Ranking 40 Berdasarkan Indeks Daya Saing Pariwisata dan Perjalanan

Global Rank	ENABLING ENVIRONMENT					T&T POLICY & ENABLING CONDITIONS				INFRASTRUCTURE			NATURAL & CULT. RESOURCES	
	Business Environment	Safety & Security	Health & Hygiene	Human Resources & Labor Market	ICT Readiness	Prioritization of T&T	Int'l. Openness	Price Competitiveness	Efficient, Sustainability	Air Transport Infra-structure	Ground & Port Infra-structure	Tourist Services Infra-structure	Natural Resources	Cultural Res. & Heritage Brand
Japan	4	5.7	5.7	5.7	5.7	5.7	5.7	4.8	4.4	5.7	5.7	5.7	5.7	5.7
Australia	7	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1	4.5	4.4	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1
China	13	4.7	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	3.1	5.7	3.0	4.3	3.0	3.5	5.0
Hong Kong SAR	14	5.7	5.7	5.0	5.7	5.7	5.7	3.0	4.5	4.0	5.7	4.3	3.0	2.4
Korea, Rep.	16	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2.5	5.0
New Zealand	18	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.7	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0	2.0
Taiwan, China	37	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.7	3.7	5.4	4.4	5.0	5.0	4.8	2.0
Mexico	93	4.3	5.0	4.1	4.5	4.5	4.5	3.0	5.0	2.2	3.0	2.0	3.1	1.0
Eastern Asia-Pacific		5.1	5.0	5.1	5.2	5.7	5.1	4.0	5.1	4.2	4.5	4.5	4.8	3.0
Singapore	17	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.3	5.0	5.0	5.1	2.2	2.5
Malaysia	29	5.0	5.0	5.3	5.0	5.4	4.8	5.0	4.0	5.0	5.0	4.5	3.0	2.0
Thailand	31	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.3	5.0	5.0	2.0
Indonesia	40	4.7	5.4	4.5	4.0	4.7	5.0	5.0	3.0	3.0	3.3	3.1	5.0	5.0
Viet Nam	63	4.4	5.0	5.0	4.0	4.3	4.1	3.7	5.0	3.0	3.4	3.0	2.0	2.0
Brunei Darussalam	72	4.0	5.0	5.5	4.0	5.4	3.4	3.7	5.0	4.1	3.3	3.0	4.0	2.4
Philippines	75	4.3	3.0	4.0	5.0	4.4	4.0	3.5	5.0	4.0	3.2	2.0	3.0	1.0
Lao PDR	97	4.4	5.3	4.5	4.0	3.4	4.0	3.0	5.0	3.7	2.4	2.5	3.4	2.0
Cambodia	98	3.0	5.1	4.0	4.2	3.0	3.0	3.5	3.0	2.4	2.3	2.5	3.0	1.0
South East Asia Average		4.8	5.3	4.9	4.9	4.8	4.9	3.9	5.0	2.8	3.7	3.6	4.0	3.5
India	34	4.0	4.5	4.4	4.5	3.8	4.3	3.0	5.0	3.0	4.2	3.0	2.0	5.0
Sri Lanka	77	4.4	5.4	5.3	4.4	3.9	5.2	2.7	5.4	4.0	2.8	3.7	3.0	1.7
Nepal	102	4.0	5.2	4.3	4.4	3.6	3.0	2.7	5.0	3.0	2.3	2.0	2.5	1.3
Bangladesh	120	4.2	4.0	4.5	3.0	3.4	3.0	2.5	5.3	3.0	2.0	3.5	1.0	2.3
Pakistan	121	4.2	3.7	4.5	3.4	3.0	3.0	2.7	5.7	3.0	2.2	3.3	2.7	2.3
South Asia Average		4.3	4.7	4.8	4.1	3.5	4.3	2.8	5.7	3.7	2.7	3.4	2.5	2.4
ASIA-PACIFIC AVERAGE		4.8	5.4	5.2	4.8	4.8	4.9	3.7	5.5	4.0	3.8	3.9	4.0	3.5

Sumber: (Calderwood & Soshkin, 2019)

Table 4. Ranking Indeks Daya saing Pariwisata dan Perjalanan Tahun 2019

Rank	Economy	Score	Rank	Economy	Score	Rank	Economy	Score	Rank	Economy	Score
1	Qipah	5.4	36	Slovenia	4.3	71	Azerbaijan	3.8	102	Denegal	3.3
2	France	5.4	37	Taiwan, China	4.3	72	Domei Danussalam	3.8	103	Rwanda	3.2
3	Germany	5.4	38	Czech Republic	4.3	73	Dominican Republic	3.8	104	El Quesador	3.2
4	Japan	5.4	39	Russion Federation	4.3	74	Uruguay	3.8	105	Paraguay	3.2
5	United States	5.3	40	Indonesia	4.3	75	Philippines	3.8	106	Kyrgyz Republic	3.2
6	United Kingdom	5.2	41	Costa Rica	4.3	76	Jamaica	3.7	107	Gambia, The	3.2
7	Australia	5.1	42	Poland	4.2	77	Sri Lanka	3.7	108	Uganda	3.2
8	Italy	5.1	43	Turkey	4.2	78	Ukraine	3.7	109	Zambia	3.2
9	Canada	5.1	44	Cyprus	4.2	79	Armenia	3.7	110	Zimbabwe	3.2
10	Switzerland	5.0	45	Bulgaria	4.2	80	Kazakhstan	3.7	111	Ghana	3.1
11	Austria	5.0	46	Estonia	4.2	81	Namibia	3.7	112	Algeria	3.1
12	Portugal	4.9	47	Panama	4.2	82	Kenya	3.6	113	Venezuela	3.1
13	China	4.9	48	Hungary	4.2	83	Serbia	3.6	114	Eswatini	3.1
14	Hong Kong SAR	4.8	49	Peru	4.2	84	Jordan	3.6	115	Obe d'haire	3.1
15	Netherlands	4.8	50	Argentina	4.2	85	Tunisia	3.6	116	Bangladesh	3.1
16	Korea, Rep.	4.8	51	Qatar	4.1	86	Albania	3.6	117	Pakistan	3.1
17	Singapore	4.8	52	Chile	4.1	87	Trinidad and Tobago	3.6	118	Ethiopia	3.0
18	New Zealand	4.7	53	Lavia	4.0	88	Cape Verde	3.6	119	Dierh	3.0
19	Mexico	4.7	54	Mauritius	4.0	89	Iran, Islamic Rep.	3.5	120	Lesotho	3.0
20	Norway	4.6	55	Colombia	4.0	90	Bolivia	3.5	121	Malawi	2.9
21	Denmark	4.6	56	Romania	4.0	91	Nicaragua	3.5	122	Guinea	2.9
22	Sweden	4.6	57	Israel	4.0	92	Ecuador	3.5	123	Mozambique	2.9
23	Luxembourg	4.6	58	Oman	4.0	93	Mongolia	3.5	124	Cameroon	2.9
24	Belgium	4.5	59	Lithuania	4.0	94	Honduras	3.5	125	Nigeria	2.8
25	Greece	4.5	60	Clovak Republic	4.0	95	Tanzania	3.4	126	Mali	2.8
26	Ireland	4.5	61	South Africa	4.0	96	Kuwait	3.4	127	Biera Leone	2.8
27	Croatia	4.5	62	Geychelles	3.9	97	Lao PDR	3.4	128	Dunkha Faso	2.8
28	Finland	4.5	63	Viet Nam	3.9	98	Cambodia	3.4	129	Haiti	2.8
29	Malaysia	4.5	64	Bahrain	3.9	99	Gussemala	3.4	130	Angola	2.7
30	Iceland	4.5	65	Egypt	3.9	100	Lebanon	3.4	131	Mauritania	2.7
31	Thailand	4.5	66	Morocco	3.9	101	North Macedonia	3.4	132	Congo, Democratic Rep.	2.7
32	Emiri	4.5	67	Montenegro	3.9	102	Nepal	3.3	133	Burundi	2.7
33	United Arab Emirates	4.4	68	Georgia	3.9	103	Moldova	3.3	134	Liberia	2.6
34	India	4.4	69	Saudi Arabia	3.9	104	Tajikistan	3.3	135	Chad	2.5
35	Malta	4.4	70	Ecuador	3.9	105	Bosnia and Herzegovina	3.3	136	Yemen	2.4

Sumber: (Calderwood & Soshkin, 2019).

E. Dampak Health Security terhadap Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara di Indonesia

Berdasarkan data dari (Kemenparekraf Republik Indonesia, 2020) bahwa wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2018 berjumlah 15.810.000 orang atau mengalami peningkatan 18,98% apabila dibandingkan tahun 2019 berjumlah 16.110.000 orang.

wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2020 ditargetkan berjumlah 10.000.000 orang atau mengalami penurunan 37,93% apabila dibandingkan tahun 2019 berjumlah 16.110.000 orang.

Berdasarkan data dari (Kemenparekraf Republik Indonesia, 2020) bahwa wisatawan nusantara yang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2018 berjumlah 303.400.000 orang atau mengalami peningkatan 9,36% apabila dibandingkan tahun 2019 berjumlah 275.000.000 orang. Wisatawan nusantara yang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2020 ditargetkan berjumlah 130.000.000 orang atau mengalami penurunan 52,73% apabila dibandingkan tahun 2019 berjumlah 275.000.000 orang.

Tabel 5. Data Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Tahun 2018, 2019 dan 2020

Wisatawan	2018	2019	2020
Wisatawan Mancanegara	15.810.000	16.110.000	10.000.000 (Target)
Wisatawan Nusantara	303.400.000	275.000.000	130.000.000 (Target)

Sumber: (Kemenparekraf Republik Indonesia, 2020)

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa rata-rata turis asing yang berkunjung ke Indonesia pada bulan Januari hingga Juni 2020 mengalami penurunan sebesar 59,96% apabila dibandingkan pada bulan Januari hingga Juni 2019. Turis asing yang berkunjung ke Indonesia pada bulan Januari hingga Juni berasal dari negara Malaysia, Timor Leste, Singapore, Australia, Chinese, India, Japanese, United States of America, South Korea and United Kingdom, Rusia, Germany, Philippines, France, Dutch, Taiwan, Saudi Arabia, Canada, New Zealand, Thailand, Vietnam and others countries.

Table 6. Turis Asing Berdasarkan Negara Tahun 2019 dan 2020

Turis Asing Berdasarkan Negara	2019 Januari - Juni	2020 Januari - Juni	Persentase
Malaysia	1,533,700	675,420	- 55.96
Timor Leste	592,900	524,660	- 11.51
Singapore	919,900	267,610	- 70.91
Australia	608,300	249,300	-59,02
Chinese	1,050,000	202,200	- 80.74
India	336,200	106,500	- 68.32
Japanese	235,000	88,700	- 62.26
United States of America	217,000	75,700	- 65.12
South Korea	175,900	69,900	- 60.26
United Kingdom	178,800	65,800	- 36.80
Rusia	79,700	60,000	- 24.72
Germany	116,800	42,500	- 36.39
Philippines	134,500	41,500	- 69.14
France	109,000	41,100	- 62.29
Dutch	84,100	38,700	- 53.98
Taiwan	101,100	33,900	- 66.47
Saudi Arabiah	63,800	29,700	- 53.45
Canada	52,500	22,100	- 57.90
New Zealand	57,600	19,200	- 66.67
Thailand	62,600	18,700	- 70.13
Vietnam	41,100	18,200	- 55.72
		Total	-118,776
		Countries	21
		Rata-Rata	- 56.56
		Other Countries	- 3.40
		Total	- 59,96

Sumber: (Biro Pusat Statistik, 2020a)

Tabel 7 terdata bahwa turis domestic ditinjau dari tempat tinggal provinsi tahun 2018 terbanyak berasal dari Provinsi Jawa Timur sebesar 17,55% atau 53,247,382.34 orang dari 303,403,888 orang.

Table 7. Turis Domestik Berdasarkan Provinsi in 2018

Domestic Tourists Based on Provinces Residences	Persentase
East Java Province	17.55
West Java Province	17.54
Central Java Province	14.21
Capital Special Region of Jakarta Province	8.23
Banten Province	4.38
North Sumatera Province	3.41
South Sulawesi Province	3.17
Special Region of Yogyakarta Province	2.59
Lampung Province	2.27
Bali Province	2.18

Sumber: (Biro Pusat Statistik, 2018a)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Soehardi dengan judul “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kunjungan Turis Asing dan Domestik serta Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia” yang dipublikasikan di Jurnal Kajian Ilmiah Volumen 20 No 3 tahun 2020 mengatakan bahwa ada pengaruh pandemi covid-19 terhadap kunjungan turis asing dan domestik di Indonesia. Semakin banyak turis asing yang menunda kunjungannya ke Indonesia disebabkan karena semakin lama pandemi covid 19 berlangsung sejak Maret hingga Juni 2020. Begitu pula hal yang sama, semakin banyak turis domestik yang menunda kunjungannya ke beberapa kota dan provinsi di Indonesia disebabkan karena semakin lama pandemi covid 19 berlangsung sejak Maret hingga Juni 2020.

Indikator pandemic covid-19 yang paling dominan adalah semakin meningkatnya penduduk Indonesia yang terinfeksi covid 19 dikhawatirkan dapat menyebarkan covid 19 kepada turis asing dan domestik. Indikator pandemic covid 19 lainnya adalah kualitas alat pelindung diri belum sesuai standar Kementerian Kesehatan dan *World Health Organization*, belum lengkapnya fasilitas rumah sakit di beberapa kota di Indonesia, keterbatasan jumlah dokter yang menangani pandemic covid 19 dan vaksin anti covid-19 belum ditemukan. Sedangkan indikator turis asing yang paling dominan adalah peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tentang pelarangan sementara turis asing masuk ke wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibandingkan indikator lainnya seperti moda transportasi udara dan laut, kualitas dan kuantitas destinasi pariwisata serta menghadiri undangan bisnis, seminar dan konferensi internasional. Indikator turis domestik yang paling dominan adalah penutupan sementara tempat-tempat wisata dibandingkan dengan indikator turis domestik lainnya seperti rekreasi, menghadiri undangan keluarga, bisnis, seminar dan konferensi.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Kumar, 2020) dengan judul "Indian Tourism Industry and Covid-19: Present Scenario" mengatakan bahwa biro dan agen perjalanan serta operator sedang menghadapi krisis keuangan dalam waktu dekat ini (Pandemik Covid-19) karena frekuensi turis asing dan domestik untuk mengunjungi India akan terus mengalami penurunan. Semua segmen pariwisata inbound, outbound, domestik, MICE akan terpengaruh. Cara pemesanan hotel dibatalkan, dengan cara yang sama paket yang dijual oleh agen perjalanan dan operator tur untuk segmen inbound, outbound, domestik juga dibatalkan. Segmen MICE adalah salah satu segmen penting sesuai dengan perolehan pendapatan untuk biro perjalanan tetapi karena krisis saat ini semua jenis acara, pertemuan, konferensi telah dibatalkan atau ditunda.

Penelitian ini juga mendukung data dari (Ministry of Tourism and Economy Creative of the Republic of Indonesia, 2020) dan (Biro Pusat Statistik, 2020a) yang mengatakan bahwa pandemic covid-19 berpengaruh terhadap penurunan sebesar 59,96% turis asing yang berkunjung ke Indonesia pada bulan Januari hingga Juni 2020 berjumlah 3.089.659 orang dibandingkan pada bulan Januari hingga Juni 2020 berjumlah 7.715.512 orang. Turis asing yang berkunjung ke Indonesia pada bulan Januari hingga Juni berasal dari negara Malaysia, Timor Leste, Singapore, Australia, Chinese, India dan Japanese. Begitu pula pandemic covid-19 juga berpengaruh pada penurunan sebesar 69,09% turis domestik pada bulan Januari hingga Juni 2020 berjumlah 85.000.000 orang dibandingkan pada bulan Januari hingga Juni 2020 berjumlah 275.000.000 orang.

F. Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel di Indonesia

Data table 8 bahwa rata-rata tingkat penghunian kamar hotel berbintang pada bulan Januari hingga Juli tahun 2020 sebesar 29,36% atau mengalami penurunan sebesar 43,42% apabila dibandingkan pada bulan Januari hingga Juli tahun 2019 sebesar 51,89%

Tabel 8. Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia Tahun 2019 dan 2020

Bulan	2019	2020
Januari	51,47	49,17
Februari	52,44	49,22
Maret	52,89	32,24
April	53,90	12,67
Mei	43,53	14,45
Juni	52,27	19,70
Juli	56,73	28,07
Rata-Rata TPH	51,89	29,36

Sumber: (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2020)

Data table 9 membuktikan bahwa tingkat hunian hotel bintang di 34 Provinsi di Indonesia pada bulan Januari hingga Juli 2020 sebesar 32,41% atau mengalami penurunan sebesar 60,10% apabila dibandingkan tingkat hunian hotel bintang di 34 Provinsi di Indonesia pada bulan Januari hingga Juli 2019 sebesar 51,89. Tercatat bahwa tingkat hunian kamar hotel tertinggi pada bulan Januari hingga Juli 2020 berasal dari Provinsi Kalimantan Selatan diikuti DKI Jakarta, Bengkulu, Lampung, Sulawesi Utara dan Sulawesi Selatan. Sedangkan tingkat hunian kamar hotel terendah pada bulan Januari hingga Juli 2020 berasal dari Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Gorontalo, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Barat dan Maluku Utara.

Tabel 9. Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang di 34 Provinsi di Indonesia

Provinsi	Januari - Juli 2020	Januari - Juli 2019
Aceh	27.30	39.77
Sumatera Utara	29.75	47.26
Sumatera Barat	30.24	51.55
Riau	29.61	45.25
Jambi	30.89	41.14
Sumatera Selatan	37.51	51.85
Bengkulu	38.04	58.83
Lampung	37.59	54.57
Kepulauan Bangka Belitung	23.13	32.04
Kepulauan Riau	27.13	49.47
DKI Jakarta	40.97	60.33
Jawa Barat	32.93	49.79
Jawa Tengah	26.50	44.16
D. I. Yogyakarta	33.34	55.83
Jawa Timur	33.54	52.78
Banten	33.05	47.36
Bali	27.14	57.01
Nusa Tenggara Barat	24.54	36.24

Nusa Tenggara Timur	28.27	47.66
Kalimantan Barat	30.32	45.12
Kalimantan Timur	34.22	54.20
Kalimantan Tengah	31.27	48.67
Kalimantan Selatan	41.35	53.24
Kalimantan Timur	27.32	44.87
Sulawesi Utara	37.24	63.49
Sulawesi Tengah	32.03	40.74
Sulawesi Selatan	36.45	45.59
Sulawesi Tenggara	27.64	36.69
Gorontalo	25.73	45.32
Sulawesi Barat	26.62	45.87
Maluku	28.89	30.72
Maluku Utara	26.80	44.15
Papua Barat	33.66	46.74
Papua	32.03	46.45
Total	32,41	51,89

Sumber: (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2020)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Soehardi dengan judul “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kunjungan Turis Asing dan Domestik serta Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia” yang dipublikasikan di Jurnal Kajian Ilmiah Volumen 20 No 3 tahun 2020 mengatakan bahwa ada pengaruh pandemi covid-19 terhadap tingkat hunian hotel di Indonesia. Semakin lama pandemi covid 19 berlangsung sejak Maret hingga Juni 2020, maka akan semakin menurun tingkat hunian hotel bintang di Indonesia.

Indikator pandemi covid-19 yang paling dominan adalah semakin meningkatnya penduduk Indonesia yang terinfeksi covid 19 dikhawatirkan dapat menyebarkan covid 19 kepada turis asing dan domestik. Indikator pandemi covid 19 lainnya adalah kualitas alat pelindung diri belum sesuai standar Kementerian Kesehatan dan *World Health Organization*, belum lengkapnya fasilitas rumah sakit di beberapa kota di

Indonesia, keterbatasan jumlah dokter yang menangani pandemic covid 19 dan vaksin anti covid-19 belum diketemukan.

Sedangkan indikator tingkat hunian hotel yang paling dominan adalah peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tentang pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum dan pembatasan moda transportasi apabila dibandingkan indikator lainnya seperti harga kamar hotel, kualitas pelayanan hotel dan fasilitas hotel.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Xu & Zhang, 2020) dengan judul “Covid-19 and Chinese Hotel Sector” yang mengatakan bahwa 498 responden yang terdiri dari pemilik dan operator hotel menyebutkan pandemic covid-19 berdampak pada penurunan tingkat hunian hotel mengalami sebesar 89% menjadi hanya 10% pada bulan Januari dan Februari 2020 dengan perincian 40% hotel tutup, 40% sebagian ditutup dan dibuka serta 20% tetap buka. Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sobieralski, 2020) dengan judul “Covid-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry” yang mengatakan bahwa kehilangan pekerjaan maskapai penerbangan diperkirakan 7% hingga 13% selama covid-19.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2020b) bahwa tingkat hunian hotel bintang di 34 Provinsi di Indonesia pada bulan Januari hingga Juli 2020 sebesar 32,41% atau mengalami penurunan sebesar 60,10% apabila dibandingkan tingkat hunian hotel bintang di 34 Provinsi di Indonesia pada bulan Januari hingga Juli 2019 sebesar 51,89.

G. Kesehatan dan *Hygiene* terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Soehardi dengan judul “Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ditinjau dari Keselamatan, Keamanan, Kesehatan

dan *Hygiene di Desa Wisata, Indonesia*” yang dipublikasikan di Jurnal Kajian Ilmiah Volumen 21 No 1 tahun 2021 mengatakan bahwa ada pengaruh kesehatan dan hygiene terhadap kepuasan wisatawan mancanegara dan nusantara. Semakin baik kesehatan dan *hygiene*, maka semakin meningkat kepuasan wisatawan mancanegara dan nusantara.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (World Economic Forum, 2019) tentang *the Travel and Tourism Competitiveness Index* bahwa Spanyol, Perancis, Jerman, Jepang, Amerika Serikat, Inggris, Australia, Italia, Kanada, Swiss, Austria, Portugas, China, Hongkong, Belanda, Korea Selatan, Singapura, Selandia Baru, Mexico dan Swedia menduduki top 20 ranking berdasarkan salah satu indikator kesehatan dan *hygiene*.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Jovanović et al., 2015) dengan judul “*Health and Hygiene Importance for the Improvement of Tourism Sector Competitiveness in Serbia and the South-Eastern Europe Countries*” yang mengatakan bahwa kesehatan dan kebersihan sangat penting bagi banyak wisatawan yang memilih tujuan dan berencana mengunjungi satu negara. Berdasarkan kesehatan dan hygiene, wisatawan lebih memilih berkunjung ke Hongaria, Bulgaria, Kroasia dan Slovenia dibandingkan Serbia.

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Soehardi bahwa 49 responden atau 53,85% mengatakan bahwa wisatawan mancanegara dan nusantara merasa puas terhadap kesehatan dan hygiene di Desa-Desa Wisata, Indonesia. Sebaliknya 42 responden atau 46,15% mengatakan bahwa wisatawan mancanegara dan nusantara tidak merasa puas terhadap kesehatan dan hygiene di Desa-Desa Wisata, Indonesia

H. Keselamatan dan Keamanan terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Soehardi dengan judul “Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ditinjau dari Keselamatan, Keamanan, Kesehatan

dan *Hygiene di Desa Wisata, Indonesia*” yang dipublikasikan di Jurnal Kajian Ilmiah Volumen 21 No 1 tahun 2021 mengatakan bahwa ada pengaruh keselamatan dan keamanan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara dan nusantara.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amir et al., 2015) dengan judul *“Sustainable Tourist Environment: Perception of International Women Travelers on Safety and Security in Kuala Lumpur”* yang mengatakan bahwa persepsi turis positif tentang keselamatan dan keamanan di Malaysia. Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Manui & Wongsai, 2017) dengan judul *“Tourists’ Perceptions on Safety and Security : a Case Study of Phuket Island of Thailand”* yang mengatakan bahwa para wisatawan dari negara-negara Oceania dan Eropa merasa lebih aman dengan kegiatan wisata dibandingkan dengan mereka yang berasal dari negara-negara Asia. Semakin sering mereka mengunjungi destinasi tersebut wisatawan semakin kurang nyaman dengan lalu lintas dan keamanan jalan raya di pulau tersebut.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Imbeah & Bujdoso, 2018) dengan judul *“Tourist safety and security in the Central Region of Ghana - overview and case study”* yang mengatakan bahwa 473 dari 550 responden atau 86,00% menginginkan keselamatan dan keamanan wisatawan di Ghana. (OA, 2017) dengan judul *“Impact of Safety Issues and Hygiene Perceptions on Customer Satisfaction: A Case Study of Four and Five Star Hotels in Aqaba, Jordan”* yang mengatakan bahwa Para wisatawan menegaskan pentingnya privasi dalam mewujudkan kepuasan mereka, diikuti oleh keselamatan dan keamanan, sedangkan peringkat ketiga diambil oleh "kebersihan". Temuan menunjukkan bahwa wisatawan kurang puas dengan kebersihan kamar mandi hotel dan furnitur kamar.

(Tasci & Boylu, 2010) mengatakan bahwa 309 responden (n = 309) semuanya menjawab puas selama kunjungan wisatawan mancanegara ke negara Turki dan rata-rata tingkat

kepuasan wisatawan mancanegara dan nusantara mencapai 7 dari 10 poin skala likert.

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Soehardi bahwa 62 responden atau 68,13% mengatakan wisatawan mancanegara dan nusantara merasa puas terhadap keselamatan dan keamanan di Desa-Desa Wisata, Indonesia. Sebaliknya, 29 responden atau 31,87% mengatakan wisatawan mancanegara dan nusantara tidak puas terhadap keselamatan dan keamanan di Desa-Desa Wisata, Indonesia.

BAB IV PARIWISATA

A. Wisatawan Mancanegara dan Nusantara

(UNWTO, 2020) mengatakan bahwa seorang pengunjung yang melakukan perjalanan ke luar negeri atau dalam negeri dapat diklasifikasikan sebagai wisatawan (atau pengunjung yang bermalam). Apabila perjalanannya dilakukan menginap semalam atau sebagai pengunjung pada hari yang sama dan sebaliknya.

(Chan, 2020), wisatawan mancanegara adalah seorang wisatawan internasional melintasi batas banyak negara dengan menggunakan mata uang berbagai negara yang berbeda dan berkomunikasi dengan bahasa asing yang berbeda serta bertemu dengan tipe orang yang berbeda-beda. Biasanya pariwisata internasional melibatkan jarak yang lebih jauh meskipun melintasi negara-negara kecil atau bepergian di lingkungan perbatasan internasional mungkin juga melibatkan jarak yang relatif pendek. Wisatawan nusantara berkaitan dengan perjalanan di dalam negeri. Tidak memerlukan paspor dan visa atau konversi satu mata uang ke mata uang lain.

Definisi wisatawan mancanegara menurut (Biro Pusat Statistik, 2020b) adalah seseorang yang melakukan kegiatan kunjungan dengan menggunakan transportasi udara, laut dan darat ke suatu negara yang dituju di luar negara tempat tinggalnya dengan tujuan bisnis, personal atau tujuan pribadi lainnya, kecuali bekerja. Tujuan bisnis seperti menghadiri pertemuan pelatihan, seminar, konferensi dan kongres internasional, pameran dagang, konser dan pertunjukan. Sedangkan tujuan pribadi seperti berlibur, rekreasi, mengunjungi teman dan keluarga, *shopping*, kesehatan, olahraga dan keagamaan.

Wisatawan nusantara atau wisatawan dalam negeri adalah seseorang yang melakukan kegiatan kunjungan dengan

menggunakan transportasi udara, laut dan darat ke suatu tempat dengan tujuan bisnis, personal atau tujuan pribadi lainnya masih dalam negaranya. Tujuan bisnis seperti menghadiri pertemuan pelatihan, *Focus Group Discussion* (FGD), *workshop*, seminar, konferensi atau kongres nasional, pameran dagang, konser atau pertunjukan. Sedangkan tujuan pribadi melakukan kegiatan kunjungan seperti berlibur, rekreasi, mengunjungi teman dan keluarga, seni, budaya, *shopping*, kesehatan, olahraga atau keagamaan.

Turis menurut (Biro Pusat Statistik, 2020b) adalah setiap pengunjung seperti definisi di atas yang tinggal paling sedikit 24 jam, akan tetapi tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan di tempat yang dikunjungi dengan maksud kunjungan antara lain: berlibur, rekreasi, mengunjungi teman atau keluarga, belajar atau pelatihan, kesehatan olah raga, keagamaan, belanja dan transit. Turis asing adalah warga negara asing dan bukan warga negara Indonesia yang berkunjung ke luar negara dengan tujuan berlibur, rekreasi, belanja dan transit, pelatihan, seminar internasional, konferensi internasional, bisnis dan professional.

Domestic tourist according (Biro Pusat Statistik, 2018) adalah seseorang yang melakukan perjalanan di Indonesia dengan lama perjalanan kurang dari 6 bulan dengan mengunjungi objek wisata komersial, dan atau menginap di akomodasi komersial, dan atau jarak perjalanan lebih besar atau sama dengan 100 (seratus) kilometer pergi-pulang.

Indikator turis mancanegara dan nusantara menurut (Kusubandio, 2020) adalah sebagai berikut: meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan asing dan domestik; meningkatnya jumlah penerimaan devisa negara; meningkatnya jumlah pengeluaran wisatawan asing dan domestik; meningkatnya kualitas dan kuantitas destinasi pariwisata, meningkatnya investasi di sektor pariwisata, meningkatnya kontribusi pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional.

Pariwisata nusantara memiliki cakupan yang lebih besar di negara-negara dengan dimensi besar seperti Indonesia dibandingkan dengan negara-negara kecil. Dari sudut pandang geografis, pariwisata nusantara dapat berkisar dari tamasya lokal, perjalanan regional hingga perjalanan tingkat nasional. Pariwisata dapat dibedakan pada berapa lama wisatawan tinggal di suatu tempat, moda transportasi apa sajakah yang digunakan, berapa jauh jarak tempuh, tujuan perjalanan apakah bisnis, wisata atau keluarga dan biaya yang dikeluarkan oleh wisatawan mancanegara dan nusantara. Wisatawan bisnis dalam melakukan perjalanan bertujuan untuk meningkatkan bisnis perusahaan mereka dengan cara melakukan kegiatan menghadiri pameran ekonomi dan perdagangan atau konferensi nasional dan internasional yang berkaitan dengan perdagangan atau profesi. Wisatawan mancanegara dan nusantara dapat menggabungkan bisnis dan rekreasi.

Meningkatnya jumlah penerimaan devisa Negara, meningkatnya jumlah pengeluaran wisatawan mancanegara dan domestic, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara, meningkatnya kualitas dan kuantitas destinasi pariwisata, meningkatnya investasi di sektor pariwisata serta meningkatnya kontribusi pariwisata terhadap Produk Domestic Bruto (PDB) nasional merupakan indikator wisatawan mancanegara dan nusantara yang disampaikan oleh (Kusubandio, 2020).

B. Desa Wisata

Menurut (Badan Nasional Sertifikasi Profesi, 2020) bahwa karyawan yang bekerja di industri pariwisata sebaiknya memiliki sertifikat profesi. Begit pula, karyawan asing yang bekerja di industri pariwisata sebaiknya juga memiliki sertifikasi profesi dan memenuhi persyaratan peraturan hukum yang berlaku di Indonesia. (Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan, 2011) telah mengeluarkan Peraturan Nomor: KM.18/HM.001/ MKP/2011 tentang Program Nasional

Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pariwisata. Desa wisata adalah bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung berbasis budaya yang ramah tamah dan sumber daya lokal untuk menyerap tenaga kerja dan membuka peluang usaha di desa-desa. Desa wisata memiliki keunikan lingkungan alam, budaya daerah dan kearifan lokal, potensi ekonomi pertanian dan perikanan,

Tujuan desa wisata menurut (Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan, 2011) adalah meningkatkan kemampuan kreativitas, berusaha dan berkarya masyarakat, membangun kemitraan instansi pemerintah dan swasta dalam upaya akselerasi pembangunan desa wisata di Indonesia. Pendekatan desa wisata adalah pembangunan kepariwisataan berbasis pemberdayaan masyarakat, keberpihakan kepada masyarakat miskin, desentralisasi, partisipatif, penguatan kapasitas usaha desa wisata, pembangunan desa wisata terintegrasi dan berkelanjutan. Strategi pengembangan desa wisata berbasis gugusan (cluster) untuk meningkatkan daya saing produk dan jasa serta peningkatan fasilitas fisik seperti hotel, resort, bangunan sejarah dan fasilitas non fisik seperti kearifan local, budaya dan kekhasan desa, pelatihan-pelatihan manajemen pariwisata, kuliner, kerajinan dan bahasa. Beberapa contoh desa wisata seperti Malasari Bogor, Cibuntu Kuningan, Gamplong Yogyakarta, Kasongan Yogyakarta, Pentingsari Yogyakarta, Nglanggeran Yogyakarta, Ponggok Klaten, Pujon Kidul Malang, Tamansari Banyuwangi, Penglipuran Bali, Ubud Bali, Pemuteran Bali, Sungai Nyalo Sumatera Barat, Kubu Gadang Padang, Teluk Meranti Riau, Tiwingan Kalimantan, Bontagula Kalimantan Timur, Namu Sulawesi Tenggara, Waturaka Ende, dan lain-lain.

C. Tingkat Hunian Kamar Hotel

Hotel bintang ialah usaha yang menggunakan bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus dan setiap orang dapat menginap makan serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan pembayaran dan telah

memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang seperti yang telah diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata atau Dinas Pariwisata, Ciri khusus dari hotel berbintang adalah mempunyai restoran yang berada di bawah manajemen hotel tersebut,

(Stanislav Ivanov, 2014) tingkat hunian hotel dikur dari pemanfaatan kapasitas fisik hotel dengan dua cara, yaitu: *using overnights or roomnights as a basis*, *Occupancy overnight* adalah jumlah tamu yang menginap dibagi dengan jumlah tempat tidur yang tersedia untuk dijual dikalikan 100, *Occupancy roomnights* adalah jumlah kamar dibagi dengan jumlah kamar tersedia untuk dijual dikalikan 100,

(Saleem & Al-Juboori, 2013), tarif hunian dianggap sangat penting bagi manajemen hotel secara umum, dan untuk departemen penjualan pada khususnya, Adanya tingkat hunian yang kurang dari kapasitas hotel berarti bahwa ada peluang penjualan yang hilang, yang mengarah pada penurunan pendapatan hotel, Oleh karena itu, banyak hotel dengan tingkat hunian rendah lebih memilih untuk terus berfungsi secara normal di masa non-puncak, selama tingkat hunian saat ini mencakup biaya variabel dan berkontribusi dalam menutupi biaya tetap (upah, gaji, depresiasi aset, sewa, listrik, dan biaya lainnya), Di sisi lain, jika permintaan untuk layanan hotel melebihi kapasitas hotel, ini berarti bahwa tingkat hunian hotel mencapai tingkat maksimum, karena manajemen hotel

(Central Bureau of Statistics, 2018), Tingkat hunian hotel adalah banyaknya jumlah kamar hotel di Jakarta yang terjual atau dihuni oleh tamu dalam negeri dan luar negeri, Indikator tingkat hunian hotel terdiri dari harga kamar yang wajar (*reasonable room price*), fasilitas internet (*internet facilities*), fasilitas pemesanan online (*online booking facilities*)

D. Kinerja Karyawan Pariwisata

Menurut (Dinas Pariwisata DKI Jakarta, 2020), Jenis-jenis karyawan di tempat wisata dan hiburan terdiri dari PNS, pegawai tetap, pegawai tidak tetap, pegawai kontrak dan

pegawai sukarela atau pegawai tidak dibayar, pramuwisata. Para karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara *work from home* and *work from office* selama masa pandemic covid-19 berlangsung sejak bulan Maret hingga Juni 2020. Menurut (Pradhan & Jena, 2017), ada 3 indikator kinerja karyawan, yaitu: kinerja tugas atau *task performance*, kinerja adaptif atau *adaptive performance* and kinerja kontekstual atau *contextual performance* (TAC).

E. Karyawan Perusahaan Penerbangan

Menurut (Presiden Republik Indonesia, 2003) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan bahwa karyawan terdiri dari pekerja tetap pekerja tidak tetap; pekerja kontrak; pekerja dibayar oleh pekerja tetap dan pekerja tidak dibayar atau sukarela. Hak karyawan terdiri dari: menerima upah yang layak; jaminan social, keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja; mengembangkan potensinya; membentuk serikat pekerja; berlibur, cuti dan istirahat; melakukan aksi mogok kerja; perlindungan atas pemutusan hubungan kerja; aturan jam kerja; hubungan kerja dan cuti melahirkan.

Hak karyawan yang terkena PHK antara lain: 1 kali uang pesangon, 1 kali uang penghargaan masa kerja dan 1 kali uang penggantian hak. Cara menghitung uang pesangon adalah masa kerja dikalikan 1. Cara menghitung uang penghargaan masa kerja adalah masa kerja dibagi 2 atau 3. Cara menghitung uang pergantian hak adalah cuti tahunan yang belum diambil, pergantian biaya transportasi dari tempat perusahaan ke rumah pekerja, pergantian pengobatan dan perawatan.

Indikator karyawan (Kusubandio, 2020) adalah sebagai berikut: meningkatnya kontribusi kepariwisataan terhadap penyerapan tenaga kerja nasional; meningkatnya kapasitas dan profesionalisme sumber daya manusia pariwisata dan meningkatnya jumlah investasi mancanegara bekerja sama dengan industri pariwisata di Indonesia.

Menurut (Menteri Tenaga Kerja, 2020), Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 14 Tahun 2020 tentang

Pedoman Pemberian Bantuan Pemerintah Berupa Subsidi Gaji/Upah bagi Pekerja/Buruh dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019. Pemberian subsidi gaji atau upah ini dengan pertimbangan bahwa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dapat Membahayakan Perekonomian Nasional, Stabilitas Sistem Keuangan.

F. Pendapatan Tempat Wisata dan Hiburan

Beberapa indikator pendapatan tempat wisata dan hiburan menurut (Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta, 2020) antara lain: jumlah penerimaan asli daerah dari sektor pajak daerah; persentase kesesuaian rencana dengan pencapaian target seluruh jenis pajak; jumlah Standard Operation Procedure (SOP) yang tersedia dalam proses pemungutan pajak daerah; jumlah jenis pajak yang mencapai target; jenis pajak yang termonitor dan terevaluasi secara optimal; jumlah peraturan perundang-undangan tentang perpajakan daerah yang disusun dan ditetapkan; jumlah peraturan pajak daerah yang tersosialisasikan; jumlah kasus perpajakan daerah yang terselesaikan (pendampingan dalam memberikan keterangan pelayanan pajak); dan jumlah Unit pelayanan pajak yang beroperasi sesuai standar layanan.

Menurut (Dinas Pariwisata DKI Jakarta, 2020) bahwa jenis obyek daya tarik wisata terdiri dari: wisata alam, wisata budaya, wisata buatan, taman hiburan dan rekreasi, kawasan pariwisata dan wisata tirta. Menurut (Wikipedia, 2020) lokawisata, tempat wisata atau obyek wisata adalah sebuah tempat rekreasi atau tempat berwisata.

Menurut (Gubernur DKI Jakarta, 2015) Peraturan Gubernur DKI Jakarta tentang pajak hiburan bahwa besaran pajak tempat wisata dan hiburan bervariasi antara 5 - 25%. Beberapa tempat-tempat pariwisata menurut (Dinas Pariwisata DKI Jakarta, 2020) adalah Kawasan Monas, Kawasan Kota Tua, Ancol (kawasan pantai), Dunia Fantasi, Atlantis Water Adventures, Ocean Dream Samudra, Sea World Ancol, Allianz Ecopark , Taman Margasatwa Ragunan, Anjungan DKI di

Taman Mini Indonesia Indah (TMII), PBB Setu Babakan, Planetarium Taman Ismail Marzuki, Rumah si Pitung, Taman Arkeologi Onrust, Museum Bahari, Museum Sejarah Jakarta, Museum Prasasti, Museum MH Thamrin, Museum Seni Rupa dan Keramik, Museum Tekstil, Museum Wayang, Museum Joang 45, Museum MACAN, Museum Mandiri, Museum Maritim Indonesia, Museum Nasional Indonesia, Museum Sumpah Pemuda, Museum Kebangkitan Nasional, Lab Tari dan Karawitan Condet, Kawasan Perkampungan Budaya Betawi, Taman Benyamin Suaeb, Pulau Cipir dan Pulau Kelor. Beberapa hiburan terdiri dari: Klub Malam; Diskotek; Pub; Karaoke keluarga; Karaoke eksekutif; Bar; Griya pijat; SPA; Bioskop; Tempat bowling; Tempat biliar; Mandi uap; Seluncur dan Arena ketangkasan manual/elektronik.

G. Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara

(Ramasamy, 2013) mengatakan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perjamuan, atraksi tujuan wisata, suasana lingkungan, akomodasi, makanan dan minuman, jasa transportasi dan perbelanjaan. (Castro et al., 2017) mengidentifikasi indikator kepuasan wisatawan adalah sebagai berikut: perjalanan kembali beberapa kali, pelayanan yang baik, ketegasan pilihan, kepuasan, rekomendasi, persepsi pengalaman, budaya dan pengalaman alam, minat dan diferensiasi pengalaman.

Menurut (Al-Ababneh, 2013), kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan turis seperti aksesibiliti, fasilitas tujuan wisata dan daya tarik tujuan wisata. Aksesibiliti termasuk biaya, kecepatan dan kemudahan transportasi umum di daerah tujuan wisata. Akomodasi restoran, café, dan jasa transportasi dapat dikategorikan sebagai fasilitas tujuan wisata, termasuk juga toko souvenir dan retails, jasa informasi dan polisi pariwisata. Daya tarik tujuan dan lingkungan wisata dapat memotivasi turis berkunjung ke tempat obyek wisata seperti arsitektur sejarah dan modern, budaya, seni dan lain-lain.

Menurut (Gupta & Srivastava, 2011), proses hirarki analisis untuk mengakses kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan hotel (pelayanan ruang resepsi pertemuan, pelayanan ruang kamar dan restoran. Menurut (Ebrahimpour & Haghkhah, 2010) mengindikasikan dimensi seperti aksesibilitas akomodasi, tempat tujuan wisata dan komponen lainnya memiliki kontribusi langsung pada kepuasan turis, dan pengembangan industry pariwisata.

Menurut (Corte et al., 2014) bahwa 14 ukuran kepuasan turis dengan cara kemudahan akses melalui perbedaan moda transportasi, kualitas jalan dan rambu-rambu jalan, aneka macam dan kualitas restoran, entertainment, harga dan nilai, aksesibilitas informasi, transportasi lokal, keamanan yang dirasakan, infrastruktur yang baik, kebersihan kota, keramahan masyarakat, event dan kegiatan budaya organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh soehardi dengan judul “Pengaruh Bunaken Brand, Promosi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Turis Domestik dan Asing di Provinsi Sulawesi Utara” yang telah dipublikan di Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara Volume 2 Nomor 1 bulan April 2020 membuktikan bahwa analisis uji t dengan software SPSS mengatakan terdapat pengaruh yang signifikan Bunaken *brand* terhadap kepuasan turis domestik dan asing, ada pengaruh yang signifikan promosi pemasaran terhadap kepuasan turis domestik dan asing serta ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan turis domestik dan asing. Begitu pula Berdasarkan analisis uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan Bunaken brand, promosi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan turis domestik dan asing. Strategi pemasaran bisnis pariwisata dengan icon “Taman Nasional Bunaken” sebagai tempat “*foreign drama films,*” dan *International and national events* menjadi daya tarik utama bagi wisatawan domestik dan asing (WN Tiongkok, Belanda, Singapura, Amerika Serikat dan Filipina) berkunjung ke Provinsi Sulawesi Utara.

BAB V

SEKURITI PENERBANGAN DAN PELAYARAN

A. Sekuriti Penerbangan

International airport adalah bandara kedatangan wisatawan mancanegara dari luar negeri ke destinasi wisata di Indonesia bertujuan untuk berlibur atau rekreasi, bisnis, berkunjung ke teman-teman atau keluarga. International airport adalah bandara keberangkatan wisatawan mancanegara dari Indonesia ke negara asalnya atau negara tujuan lainnya. Wisatawan mancanegara biasanya memilih maskapai internasional yang memiliki reputasi baik atau *brand image* yang selalu mengutamakan sekuriti dan keselamatan wisatawan selama penerbangan ke Indonesia seperti Lufthansa, American Airlines, Qatar Airways, Japan Airlines, Silk Air, Singapore Airline, Garuda Indonesia dan lain-lain.

30 International airport di seluruh Indonesia telah memiliki standar operasional prosedur dan fasilitas sekuriti yang lengkap dan terintegrasi dengan baik sesuai *International Civil Aviation Organization* (ICAO). Wisatawan mancanegara harus mematuhi prosedur pemeriksaan sekuriti antara lain: paspor sebagai dokumen perjalanan keimigrasian, mengecek wisatawan mancanegara secara online apakah masuk dalam daftar cekal keimigrasian, pengisian formulir *custom declaration* tentang barang-barang bawaan wisatawan dengan X-Ray dan *personal security check* dengan *metal detector*. Indonesia memiliki 367 bandara terdiri dari: bandara internasional, bandara domestic dan bandara perintis.

(Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015a), mengatakan bahwa tujuan program keamanan penerbangan nasional adalah untuk melindungi keselamatan, keteraturan dan efisiensi penerbangan di Indonesia melalui pemberian regulasi, standard an prosedur serta perlindungan yang diperlukan bagi penumpang awak pesawat udara (wisatawan

mancanegara dan nusantara), mempertahankan tingkat keamanan bandar udara dan angkutan udara serta melindungi operasional penerbangan internasional dan domestik di *international dan domestic airport*. Tindakan melawan hukum adalah tindakan-tindakan atau percobaan yang membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan seperti: pembajakan, pengrusakan/penghancuran pesawat, masuk ke dalam pesawat secara paksa, membawa senjata, peralatan dan bahan-bahan berbahaya, memberikan informasi palsu, ancaman bom, sabotase dan lain-lain.

Fasilitas sekuriti penerbangan terdiri dari: pendeteksi bahan peledak, pendeteksi bahan organik dan non organik, pendeteksi metal dan atau non metal, pendeteksi bahan cair, pemantau lalu lintas wisatawan, kargo, pos, kendaraan dan pesawat udara serta komunikasi sekuriti penerbangan (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015a). Personil sekuriti penerbangan ditinjau dari struktur organisasi terdiri dari: staf sekuriti penerbangan, fasilitas sekuriti penerbangan, manager sekuriti penerbangan, instruktur sekuriti penerbangan dan inspektur sekuriti penerbangan. Personil sekuriti penerbangan ditinjau dari tugasnya terdiri dari: pengamanan penerbangan, pemeriksa sekuriti penerbangan dan pengawas sekuriti penerbangan.

(Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015a), program pendidikan dan pelatihan sekuriti personil penerbangan adalah tujuan, ruang lingkup, dasar hukum, organisasi dan tanggungjawab, rekrutmen dan seleksi, kualifikasi personel, persyaratan pendidikan dan pelatihan, modul pelajaran, ujian kompetensi, sertifikasi dan lisensi dan serta dokumentasi. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sekuriti penerbangan dapat dilaksanakan oleh instansi atau unit kerja yang melakukan kegiatan di bidang penerbangan dan memiliki badan hukum di Indonesia setelah mendapat sertifikat penyelenggara pendidikan dan pelatihan dari Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Untuk menjadi personil sekuriti penerbangan dan personil fasilitas sekuriti

penerbangan harus memiliki lisensi yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Aviation Security atau lebih dikenal dengan istilah AvSec adalah salah satu pekerjaan bidang sekuriti penerbangan di bandara nasional dan internasional. AvSec ini apabila ditinjau dari pekerjaannya, bukan satuan pengamanan atau satpam di perkantoran, sekolah atau kampus. Salah satu tugas AvSec adalah menjaga sekuriti dan keselamatan crew dan penumpang (wisatawan) pesawat terbang, fasilitas bandara, pemeriksaan metal detector dan x-ray kepada penumpang (wisatawan mancanegara dan nusantara). (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015b), pendidikan dan pelatihan keamanan penerbangan terdiri dari: keamanan penerbangan tingkat dasar (*basic aviation security*), junior (*junior aviation security*) dan senior (*senior aviation security*).



Gambar 6. Pemeriksaan Wisatawan Mancanegara oleh AvSec
Sumber: (Angkasa Pura 2, 2020)

B. Sekuriti Pelayaran

International seaport adalah pelabuhan laut tempat kedatangan wisatawan mancanegara dari luar negeri ke destinasi wisata di Indonesia bertujuan untuk berlibur atau rekreasi, bisnis, berkunjung ke teman-teman atau keluarga. International seaport juga sebagai pelabuhan laut

keberangkatan wisatawan mancanegara dari Indonesia ke negara asalnya atau negara tujuan lainnya. Wisatawan mancanegara biasanya memilih kapal laut internasional yang memiliki reputasi baik atau *brand image* yang selalu mengutamakan sekuriti dan keselamatan wisatawan selama pelayaran ke Indonesia.

144 International seaport di seluruh Indonesia telah memiliki standar operasional prosedur dan fasilitas sekuriti yang lengkap dan terintegrasi dengan baik sesuai *International Maritime Organization* (IMO). Wisatawan mancanegara harus mematuhi prosedur pemeriksaan sekuriti antara lain: paspor sebagai dokumen perjalanan keimigrasian, mengecek wisatawan mancanegara secara online apakah masuk dalam daftar cekal keimigrasian, pengisian formulir *custom declaration* tentang barang-barang bawaan wisatawan dengan X-Ray dan *personal security check* dengan *metal detector*.

(Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2018), kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan memiliki tanggungjawab sekuriti dan keselamatan surat persetujuan layak tidaknya kapal berlayar, pemeriksaan dan verifikasi sistema sekuriti kapal, perlindungan awak kapal beserta penumpang (wisatawan mancanegara dan nusantara), lalu lintas keluar masuk kapal, kapal asing (*flag state control*), pengamanan dan penertiban embarkasi dan debarkasi wisatawan, pengawasan bongkar muat barang-barang bawaan wisatawan. Indonesia memiliki 90 pelabuhan laut internasional dan nasional yang terdaftar secara resmi di Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.



Gambar 7. Bakamla Menjaga Keamanan dan Keselamatan Penumpang (Wisatawan)

Sumber: <https://militermeter.com/>

Sebaliknya International seaport di Indonesia masih banyak ditemukan beberapa pelabuhan laut yang belum memiliki kelengkapan standar operasional prosedur dan fasilitas kepelabuhan yang belum sesuai dengan *International Maritime Organization* (IMO). Kesyahbandaraan di pelabuhan laut bertanggungjawab terhadap sekuriti dan keselamatan kegiatan pelayaran dan pencegahan *air and sea pollution* yang dilakukan oleh kapal laut. Wisatawan mancanegara biasanya memilih kapal pesiar internasional yang memiliki reputasi baik atau *brand image* yang selalu mengutamakan sekuriti dan keselamatan, kebersihan dan hygiene wisatawan selama pelayaran ke dan dari Indonesia seperti MV Seabourn Encore, MV Seaborn Odyssey, MV Viking Sun, MV Viking Orion Cruise, MV Aida Cruises, MV Genting Dream, MV World Dream, MV Explorer Dream, MV Columbus, MV Le Laperouse, MV Coral Adventure, MV Explorer Dream, MV Insignia, MV Azamara Quest, MV Princess Cruises, MV Sapphire Princess, MV Diamond Princess, MV Golden Princess, MV Sun Princess, MV Sea Princess, MV Boudicca, MV Silver Discover.



Gambar 8. Wisatawan Mancanegara di Carnival Cruise
Sumber: <https://planetpreset.com/carnival-cruise-berencana-kembali-berlayar/>

Kehadiran kapal pesiar yang membawa wisatawan mancanegara ini memiliki kapasitas mulai dari 500 hingga 2.000 penumpang merupakan potensi yang sangat besar yang harus dijaga dengan kualitas pelayanan yang prima bagi stakeholders seperti Kementerian Pariwisata, Dinas Pariwisata, pemilik hotel, restoran dan hiburan, travel and tours dan perbankan. Pemerintah Indonesia bekerja sama dengan pemerintah daerah sebaiknya membuat program kegiatan *home-port cruise* secara lebih komprehensif agar lebih banyak lagi kapal pesiar asing yang membawa wisatawan mancanegara berkunjung ke destinasi wisata dengan beraneka-ragam kegiatan seperti: festival-festival seni budaya, *adventure*, *culinary tourism*, *eco-tourism and maritime tourism*. *Home-port cruise* sebaiknya dijadikan program kegiatan unggulan Kementerian Pariwisata dan Dinas Pariwisata untuk meningkatkan pajak hotel, restoran dan hiburan serta pendapatan masyarakat serta memperluas lapangan pekerjaan.

BAB VI

SEKURITI DI TEMPAT-TEMPAT PENGINAPAN

Setelah wisatawan mancanegara dan nusantara tiba dengan aman dan selamat di international and national airport, selanjutnya dengan menggunakan sewa kendaraan, transportasi umum, pribadi, *travel and tours* atau milik perusahaan memilih tempat-tempat penginapan. Wisatawan biasanya memilih kendaraan yang memiliki tingkat keamanan, keselamatan, kebersihan dan hygiene yang baik seperti: pendingin air conditioning, mobil yang digunakan keluaran tahun-tahun terakhir, kebersihan dalam mobil dan sopan santun pengemudi.

Tempat penginapan adalah salah satu bentuk akomodasi yang memiliki bangunan atau sebagian bangunan yang menyediakan fasilitas kamar tidur dan *comfort room* kepada tamu (wisatawan) yang menginap atau tinggal sementara dengan cara membayar sewa per hari untuk kepentingan berwisata, bisnis, mengunjungi teman atau keluarga. Beberapa tempat-tempat penginapan dipilih oleh wisatawan yang lokasinya berdekatan dengan destinasi wisata. Ada beberapa jenis tempat-tempat penginapan mulai dari hotel, hostel, motel, resort, cottage, inn, losmen, villa, guest house, apartemen, homestay, pondok wisata, pension, foresteire, korpension atau kurhotel, dan perkemahan.

Secara garis besar manajemen adalah suatu proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*implementation*) dan pengendalian (*controlling*) dan monitoring and evaluation dalam mencapai tujuan. Sekuriti adalah suatu usaha untuk mengamankan keamanan fisik (*physical security*), keamanan personil (*personnel security*) dan keamanan cyber (*cyber security*) dari ancaman dan gangguan yang menyebabkan kerugian jiwa, aset dan data penting yang dimiliki oleh perusahaan swasta di bidang pariwisata. Tujuan

yang hendak dicapai di tempat-tempat penginapan adalah meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap atau meningkatnya tingkat hunian kamar hotel, meningkatnya pendapatan hotel, restoran dan hiburan, meningkatnya pendapatan masyarakat di sekitarnya dan meningkatnya jumlah kepuasan wisatawan

A. Physical Security

Sekuriti fisik adalah pengaman fisik berupa aset yang dimiliki perusahaan industri pariwisata seperti: gedung dan tanah. Pengaman fisik meliputi pintu gerbang masuk dan keluar tamu hotel (wisatawan), kamar hotel, gedung, pagar, kunci-kunci, jendela, CCTV dan metal detector. Pengaman fisik termasuk juga pencegahan dari bencana alam (tsunami, gempa bumi, banjir dan topan), kebakaran, prosedur keamanan dan keselamatan.

B. Personnel Security

Personil sekuriti bertugas pengamanan terhadap seluruh personil yang berada di dalam tempat-tempat penginapan. Prioritas utama adalah mengamankan dan melindungi pimpinan wisata dan wisatawan dari gangguan keamanan dan keselamatan yang berasal baik dari dalam maupun dari luar. Tugas selanjutnya adalah melindungi organisasi tempat-tempat penginapan dari tindak kejahatan yang dilakukan oleh karyawan atau wisatawan yang tidak jujur seperti pencurian, pencopetan, pemerkosaan, perampokan dan lain-lain. Hotel adalah tempat yang strategis untuk menyelenggarakan berbagai macam kegiatan *new product launching*, *focus group discussion*, pelatihan, *workshop*, seminar, konferensi dan lain-lain yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, perusahaan-perusahaan swasta dan perguruan tinggi. Keamanan personil baik karyawan, tamu hotel dan wisatawan yang menginap di hotel harus tetap terjaga dengan baik terhadap berbagai macam kegiatan yang diselenggarakan di hotel.

PINTU MASUK AREA HOTEL

DI PINTU MASUK TAMU

TAMU



Tamu memarkirkan kendaraan sesuai dengan petunjuk dan aturan yang ada.



Dalam antrean di pintu masuk, tamu menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi dan/atau pengaturan alur masuk tamu.

KARYAWAN



Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai.



Mengatur arus lalu lintas dan memastikan tidak ada kerumunan di area parkir, sesuai prosedur yang ada.



Melakukan pengukuran suhu tubuh di pintu masuk tamu. Apabila ditemukan suhu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan negatif/nonreaktif Covid-19 yang masih berlaku.



Membersihkan barang milik tamu dengan cara yang aman, menggunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, sebelum dibawa masuk.



Mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

Gambar 9. Keamanan Fisik Karyawan dan Tamu Hotel
Sumber: (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2020a)

C. Information Security

Information security atau keamanan informasi adalah pengamanan seluruh informasi dan data serta rapat-rapat pimpinan baik lisan (rapat pembicaraan telepon), tulisan (dokumen-dokumen), e-mail, atau simbol-simbol khusus yang tidak boleh diketahui oleh pihak luar. Keamanan informasi terhadap ruang kamar tamu VVIP dan VIP yang menginap di hotel tidak boleh diketahui oleh pihak luar karena apabila

diketahui akan berakibat sangat fatal terhadap tindak kejahatan yang dilakukan oleh pihak luar antara lain: penyadapan, penculikan atau melakukan pembunuhan.

D. Cyber Security

Cyber security atau keamanan cyber adalah pengamanan jaringan internet, informasi dan data yang terdapat di hotel pada *personal computer, laptop and telleobserver (network CCTV camera)*. Tindak kejahatan keamanan cyber antara lain: *carding, hacking, phishing, spamming and malware*. *Carding* adalah tindak kejahatan yang dilakukan oleh seseorang dengan menggunakan credit card orang lain yang diperoleh dengan cari mencuri atau tanpa sepengetahuan pemilik yang syah. *Haking* adalah tindak kejahatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mengambil informasi dan data computer atau laptop milik orang lain. *Phising* adalah tindak kejahatan yang dilakukan oleh seseorang dengan berbagai cara termasuk merayu orang lain agar memberikan username dan password seperti penyalahgunaan username and password untuk meminta uang kepada teman-temannya dengan berbagai macam alasan di media social facebook, Instagram dan twitter. *Spamming* adalah pengiriman berita, iklan atau informasi palsu melalui elektronik mail (e-mail) yang tidak diinginkan oleh si penerima seperti spam di gmail.com dan yahoo.com. *Malware* adalah program virus yang dibuat oleh seseorang untuk melemahkan program yang terdapat di computer atau laptop seperti: worm, trojan dan lain-lain. Tujuannya adalah informasi data hilang di komputer atau laptop yang terkena virus.

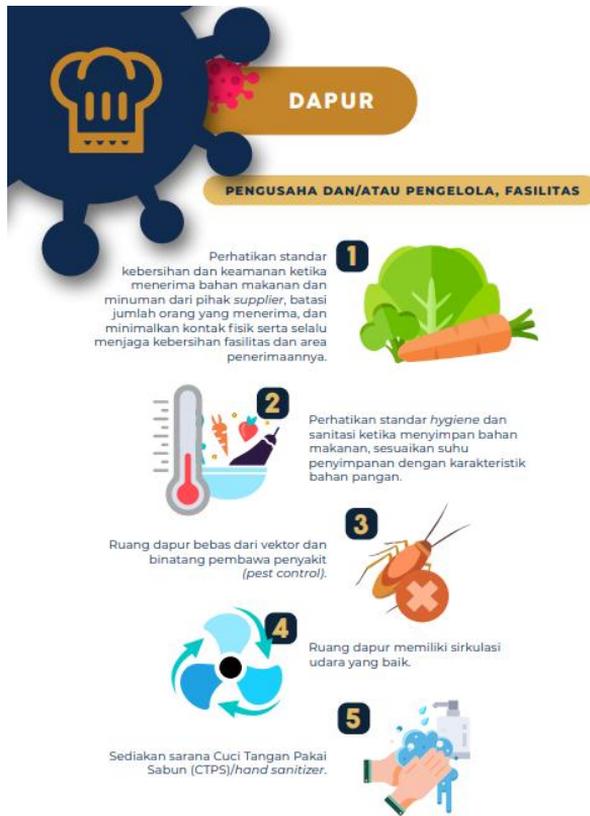
E. Health Security

Health Security atau keamanan kesehatan adalah pengamanan pengecekan suhu badan dengan menggunakan termometer kepada seluruh karyawan dan tamu hotel (wisatawan mancanegara dan nusantara). Pengecekan suhu badan ini untuk mengetahui ada atau tidaknya karyawan dan tamu hotel yang memiliki gejala-gejala terkena penyakit Covid-19 sejak bulan Maret 2020 hingga sekarang ini. Petugas

keamanan kesehatan tidak mengizinkan masuk apabila ada tamu hotel yang memiliki suhu diatas 37,3°C. Petugas keamanan kesehatan mencatat nama-nama yang tidak diijinkan masuk ke tempat-tempat penginapan dan melaporkan kepada kepala keamanan dengan alasan kesehatan. Tentunya wisatawan yang menginap di hotel menginginkan kebersihan dan hygiene terjaga dengan baik dan tidak ingin tertular berbagai macam penyakit, termasuk pandemic covid-19.

F. Food Security

Food security atau keamanan makanan adalah pengamanan kebersihan dan hygiene pembelian makanan, minuman dan buah-buahan pada bagian *Food and Beverage (F & B)* untuk disajikan pada waktu sarapan pagi atau *breakfast*, makan siang atau *lunch and* makan malam atau *dinner* kepada tamu hotel dan wisatawan mancaegara dan nusantara yang menginap di hotel. F & B ini biasanya menyajikan makanan, minuman dan buah-buahan dengan berbagai macam hidangan yang diletakkan diatas meja panjang sehingga memudahkan tamu dan wisatawan dapat memilih makanan. minuman dan buah-buahan sesuai dengan seleranyanya masing-masing dikenal dengan istilah *buffet* atau prasmanan.



Gambar 10. Keamanan, Kebersihan dan Hygiene di *Food and Beverage Department*

Sumber: (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2020a)

G. Budaya Sekuriti di Tempat-Tempat Penginapan

Budaya sekuriti adalah nilai-nilai yang dimiliki personil sekuriti secara bersama-sama dalam suatu organisasi di tempat-tempat penginapan. Budaya sekuriti Ini adalah komponen dasar bagi organisasi tempat-tempat penginapan bertujuan untuk mengurangi kerusakan fisik, reputasi, dan keuangan finansial pada organisasi di tempat-tempat penginapan. Nilai-nilai budaya sekuriti antara lain: kerja keras, kerja tuntas, jujur, persatuan dan kesatuan, dapat dipercaya dan tanggungjawab.

Keamanan organisasi di tempat-tempat penginapan mana pun merupakan tanggung jawab kolektif atau *collective responsibility*.

H. Pelatihan Sekuriti di Tempat-Tempat Penginapan

Beberapa tanggungjawab manajer sekuriti hotel antara lain:

1. Keselamatan dan keamanan tamu, pekerja dan bangunan hotel;
2. Penempatan CCTV di beberapa lokasi strategis seperti: *front desk, cash drawer, lobby, parking area, entrance and exit gate*;
3. Unit kerja keamanan information technology hanya memberikan username and password public Wi-Fi kepada tamu hotel (wisatawan)
4. Pemeriksaan dan pengawasan alat pemadam kebakaran secara otomatis atau *Fire Sprinkler, Fire Alarm and Fire Extinguisher*
5. Pemeriksaan dan pengawasan genset alarm and gas detector
6. Pencegahan dan investigasi kejahatan;
7. Sistem keamanan termasuk patroli keamanan, sistem pengawasan, mekanisme penguncian pintu;
8. Kontrol area terlarang;
9. Pemantauan kunci master atau *mobile room keys* apabila *key card* atau kunci tamu hotel hilang atau dicuri orang;
10. Ruangan kamar hotel terkunci dan tidak dapat dibuka dari luar;
11. Memantau sekuriti dan keselamatan wisatawan ketika berada di dalam hotel dan disekitar hotel seperti: paspor, souvenir and money;
12. Memulai atau memelihara kebijakan dan prosedur untuk keselamatan dan keamanan umum;
13. Pelatihan staf untuk prosedur darurat oleh profesional instruktur, instruktur melalui video youtube.
14. Kerja sama bagi hasil atau *profit sharing* antara pemilik hotel dengan karyawan sebagai cara efektif untuk meningkatkan sekuriti dan keselamatan wisatawan;
15. Inspeksi yang berkaitan dengan keamanan hotel;
16. Pertemuan keamanan rutin;

17. Mengawasi tim keamanan secara efektif memeriksa bahwa staf keamanan melakukan pekerjaan mereka dengan benar;
18. Menjaga hubungan kerja yang baik dengan manajemen dan anggota departemen lain.
19. Tetap up-to-date dengan berita dunia dan tren keamanan perhotelan serta banyak tugas lainnya;
20. Memantau kualitas emergency exit
21. Pemeriksaan tamu yang menginap dengan metal detector

Beberapa contoh pelatihan kesadaran sekuriti perjalanan antara lain:

1. Kesadaran Keamanan Perjalanan
2. Kesadaran Lingkungan yang Bermusuhan
3. Keamanan Perjalanan
4. Kesadaran Perjalanan Wanita
5. Insiden Penembak Aktif
6. Pengurangan Risiko Penculikan
7. Kesadaran Keamanan Karyawan
8. Manajemen konflik
9. Kesadaran Keamanan Hotel
10. Kesadaran Keamanan Butik Mewah

Beberapa contoh pelatihan sekuriti profesional antara lain:

1. Pengemudi Keamanan Profesional
2. Petugas Perlindungan Dekat Eksekutif Dasar
3. Petugas Perlindungan Dekat Eksekutif
4. Petugas Perlindungan Dekat Eksekutif Lanjutan
5. Tutup Senjata Petugas Perlindungan

Beberapa contoh pelatihan manajemen krisis antara lain:

1. Kesadaran situasional
2. Keselamatan dan keamanan perjalanan
3. Penembak aktif
4. Anti penculikan & kelangsungan hidup sandera
5. Kesiapan terorisme
6. Manajemen krisis

7. Pola pikir keamanan
8. Manajemen konflik
9. Perencanaan sebelum keberangkatan

I. Outsourcing

Tempat-tempat penginapan biasanya memakai pihak ketiga untuk kontrak jasa personil sekuriti atau dikenal dengan istilah *outsourcing*. Pertimbangannya adalah biaya personil sekuriti yang berasal dari *outsourcing* lebih rendah dibandingkan dengan personil hotel, selain itu keterbatasan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh personil sekuriti yang dimiliki oleh tempat-tempat penginapan. Menjamurnya bisnis *outsourcing* menandakan mulai membaiknya permintaan dari tempat-tempat penginapan. Ruang lingkup kontrak jasa personil sekuriti antara lain:

1. Perencanaan pengamanan
2. Operasional pengamanan
3. Evaluasi operasional pengamanan
4. Dokumentasi operasional pengamanan
5. Supervisi pengamanan

(Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, 2006), dalam rangka sertifikasi kompetensi kerja dan pengembangan pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi di sektor jasa sekuriti, maka perlu Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 112 Tahun 2006 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Sekuriti. Bidang sekuriti terdiri dari: perangkat keamanan, *vash in transit*, *search and resque*, *guard and escort*, pelatihan dan pendidikan dan konsultasi audit keamanan. Pelatihan bidang sekuriti dibagi menjadi 3 tingkatan: tingkat pertama atau Gada Pratama untuk posisi jabatan staf personil sekuriti, tingkat kedua atau Gada Madya untuk posisi jabatan supervisor sekuriti dan tingkat ketiga atau Gada Utama untuk posisi jabatan manajer sekuriti.

J. Tingkatan Sistem Sekuriti

Ada 3 tingkatan sistem sekuriti terdiri dari:

1. Tingkatan Pertama

Tingkat pertama atau dikenal dengan istilah *low level security* adalah suatu sistem yang dirancang untuk merintang atau menghalangi beberapa gangguan kegiatan yang berasal dari luar dengan peralatan yang biasanya digunakan antara lain: rintangan fisik sederhana dan barikade sederhana.

2. Tingkatan Kedua

Tingkat kedua atau dikenal dengan istilah *medium level security* adalah suatu sistem yang dirancang untuk merintang atau menghalangi beberapa gangguan kegiatan yang berasal dari luar dengan peralatan yang biasanya digunakan antara lain keamanan peringatan lokal, penerangan keamanan sederhana dan penerangan keamanan dasar.

3. Tingkatan Ketiga

Tingkat ketiga atau dikenal dengan istilah *high level security* adalah suatu sistem yang pemisahan yang dirancang untuk merintang atau menghalangi, mendeteksi dan menaksir untuk penindakan gangguan kegiatan yang berasal dari luar dengan peralatan yang biasanya digunakan antara lain *steling operation alarm* tingkat 1, 2 dan 3 serta *quick response force*.

BAB VII

PRINSIP UMUM ORGANISASI SEKURITI BIDANG PARIWISATA

Setiap organisasi sekuriti bidang pariwisata memiliki struktural organisasi yang berbeda-beda dari mulai tingkatan sederhana, sedang hingga kompleks tergantung dari perusahaan berskala industri rumah tangga, koperasi, nasional maupun multinasional.

Struktur organisasi dibuat dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama. Struktur organisasi dibuat sesuai dengan *job description* atau pembagian tugas, hak dan kewajiban serta kompetensi personil yang memiliki *knowledge and skills* setiap unit kerja sekuriti bidang pariwisata. Struktur organisasi juga dibuat untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan dalam jangka pendek, menengah dan panjang.

Perubahan struktur organisasi disesuaikan dengan kemampuan kepemilikan modal usaha perusahaan, perkembangan *information and communication technology* dan persaingan usaha di bidang pariwisata.

Industri pariwisata yang tidak memiliki struktur organisasi sekuriti akan berdampak negatif meningkatnya tindak kejahatan baik yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri maupun masyarakat di sekitarnya seperti pencurian, perampokan, penculikan dan lain-lain.

Hotel bintang yang memiliki nama yang sama dan logo yang sama di beberapa lokasi kota dan kabupaten di Indonesia dan negara-negara lainnya dikenal nama *international chain hotel*. Hotel bintang yang memiliki nama yang sama dan logo yang sama di beberapa lokasi kota dan kabupaten di Indonesia dikenal nama *national chain hotel*. Pimpinan hotel yang menangani bidang keamanan biasanya jabatan setingkat dengan direktur sekuriti *or security director*. Security director bertanggungjawab kepada president director.

Hotel bintang atau hotel non bintang yang hanya memiliki usaha di Kota atau Kabupaten saja biasanya pimpinan hotel yang menangani bidang keamanan setingkat dengan manajer sekuriti or security *manager*. Security manager bertanggungjawab kepada general manager atau lebih dikenal dengan istilah "GM."

Sekuriti bidang pariwisata seperti hotel bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada tamu yang tidak menginap dan tamu yang menginap baik wisatawan mancanegara maupun nusantara. Masing-mauk unit kerja dari mulai manajer, asisten manajer, supervisor, komandan tim hingga staf sekuriti bertugas melindungi karyawan dan tamu hotel serta fasilitas di dalam hotel dan di luar hotel. Masing-masing unit kerja tersebut bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing didukung oleh kelengkapan komunikasi.

A. Prinsip Organisasi

Dalam desain kerangka organisasi yang sehat, ada enam prinsip yang diterima secara luas menurut (Sennewald & Baillie, 2016) adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan harus dibagi menurut beberapa rencana logis.
2. Garis wewenang dan tanggung jawab harus dibuat sejelas dan langsung mungkin.
3. Seorang supervisor secara efektif hanya dapat mengontrol sejumlah orang, dan batas itu tidak boleh dilampaui. (Prinsip ini disebut "rentang kendali".)
4. Harus ada "kesatuan komando" dalam organisasi.
5. Tanggung jawab tidak dapat diberikan tanpa mendelegasikan otoritas yang sepadan, dan harus ada pertanggungjawaban untuk penggunaan otoritas tersebut.
6. Semua upaya subunit dan personel harus dikoordinasikan untuk mencapai tujuan organisasi yang harmonis.

B. Tujuan, Proses, Klien, waktu dan Geografi

Ada lima cara utama membagi pekerjaan sekuriti menurut (Sennewald & Baillie, 2016):

1. Tujuan

2. Proses atau metode
3. Klien
4. Waktu
5. Geografi

Tujuan. Setiap personel sekuriti biasanya pembagian pekerjaan menurut tujuan. Departemen sekuriti bidang pariwisata dapat dibagi menjadi dua divisi:

1. Divisi Pengendalian Kehilangan atau Pencegahan Kehilangan dengan tujuannya adalah pengamanan dan pengendalian untuk mencegah hilangnya barang-barang milik karyawan maupun perusahaan sehingga menimbulkan kerugian;
2. Divisi Deteksi dengan tujuannya adalah melakukan pemeriksaan dan penyelidikan kepada para pelaku tindak pidana yang terjadi di tempat-tempat penginapan atau destinasi wisata dan barang-barang bukti berada di tempat-tempat lainnya.

Proses atau Metode dan Klien. Proses sekuriti dari mulai yang sederhana hingga kompleks seharusnya berpedoman pada tahapan-tahapan input, proses dan output. Sebagai contoh input yang paling sederhana adalah wisatawan mancanegara ingin menginap di hotel sebaiknya terlebih dahulu memesan secara online dengan fitur-fitur yang telah tersedia di website dan harus mengisi personal identification seperti: nama lengkap, alamat, nomor handphone, sistem pembayaran, nomor passport waktu dan lama menginap serta *booking code*. Setelah wisatawan mancanegara tiba di international airport harus melewati pemeriksaan dokumen perjalanan oleh immigration officer and custom declaration by custom officer.

Contoh proses selama di hotel. Beberapa hotel bintang dan non bintang biasanya menyediakan pelayanan mobil untuk menjemput wisatawan dari international airport. Keamanan dan keselamatan wisatawan mancanegara dan nusantara dalam perjalanan ini juga merupakan salah satu tanggungjawab

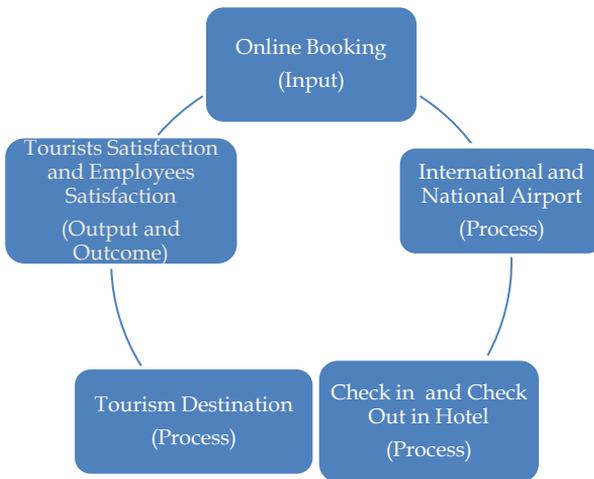
security manager. Petugas sekuriti sesuai dengan protocol kesehatan memeriksa suhu badan dengan termometer kepada wisatawan yang akan menginap di hotel bertujuan untuk memastikan ada tidaknya gejala-gejala covid-19. Selain itu petugas sekuriti juga memeriksa barang-barang bawaan wisatawan untuk memastikan tidak ada barang-barang terlarang seperti narkoba, senjata api dan bom. Beberapa hotel internasional juga menggunakan anjing untuk mengendus ada tidaknya barang-barang terlarang.

Petugas *front office* bertugas melayani wisatawan yang akan *check in and check out* di hotel dengan melakukan pengecekan passport bagi wisatawan mancanegara dan KTP atau SIM bagi wisatawan nusantara. Petugas front office merupakan mata dan telinga sekuriti hotel apabila sewaktu-waktu dibutuhkan informasi dan data tentang identitas tamu hotel yang diduga melakukan tindak kejahatan baik dilakukan di didalam maupun diluar hotel.

Wisatawan yang menginap biasanya membawa laptop dan handphone dan lebih memilih hotel yang memiliki jaringan internet yang stabil untuk berkomunikasi dengan teman, keluarga dan rekan bisnis. Disinilah petugas sekuriti yang menangani IT diperlukan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan informasi dan data tentang identitas tamu hotel yang diduga melakukan tindak kejahatan baik dilakukan di didalam maupun diluar hotel. Keberadaan CCTV bertujuan untuk menjaga sekuriti dan keselamatan wisatawan selama menginap di hotel.

Wisatawan biasanya merasa puas apabila sekuriti, keselamatan, kebersihan dan hygiene yang dimiliki hotel lengkap dan tersedia dengan baik seperti tanda kebakaran (*fire bell*), lampu darurat (*emergy light*), hydrant, alat pemadam api ringan (*fire extinguisher*), detector asap (*smoke detector*), detector metal (*metal detector*), sinar X (*X-ray*), tangga darurat, titik berkumpul (*assembly point*)

Adapun contoh dari output adalah seberapa besar tingkat Kepuasan wisatawan tentang sekuriti dan keselamatan selama menginap di hotel. Semakin puas wisatwan maka akan meningkatkan citra positif tentang hotel dan akan merekomendasikan kepada wisatawan lainnya agar menginap di hotel tersebut. Sebaliknya semakin tidak puas wisatawan tentang buruknya kualitas personil sekuriti dan kelengkapan keselamatan selama menginap di hotel akan meningkatkan citra negatif tentang hotel dan tidak akan merekomendasikan kepada wisatawan lainnya agar menginap di hotel tersebut.



Gambar 11. Input, Proses dan Output dan Outcome Kepuasan Wisatawan terhadap Sekuriti

Waktu. Secara garis besar bahwa pembagian waktu petugas sekuriti terdiri dari:

1. 2 shift

Ada beberapa hotel bintang dan non bintang membagi waktu pergantian petugas sekuriti dengan 2 shift atau 24 jam dibagi 2 menjadi 12 jam. Pembagian ini biasanya dilakukan karena keterbatasan personil dan keuangan;

2. 3 shift

Sebagian besar hotel bintang dan non bintang di Indonesia dan di negara-negara lainnya membagi waktu pergantian petugas sekuriti dengan 3 shift atau 24 jam dibagi 3 menjadi 8 jam. Pembagian ini biasanya dilakukan karena ketersediaan jumlah personil dan keuangan yang cukup baik;

Beberapa kendala tentang pembagian waktu ini antara lain: seringkali personil datang terlambat atau tidak tepat waktu dengan berbagai macam alasan sehingga mengganggu waktu serah terima tugas dan tanggungjawab, personil lebih banyak memilih bekerja pada pagi hingga sore hari dari pada memilih bekerja pada malam hari.

(Presiden Republik Indonesia, 2003), Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mengatakan bahwa setiap pengusaha wajib melaksanakan ketentuan waktu kerja 7 jam 1 hari dan 40 jam 1 minggu untuk 6 enam hari kerja dalam 1 minggu atau 8 jam 1 hari dan 40 jam 1 minggu untuk 5 hari kerja dalam 1 minggu. Pengusaha yang mempekerjakan pekerja/buruh melebihi waktu kerja harus memenuhi syarat ada persetujuan pekerja/buruh yang bersangkutan dan waktu kerja lembur hanya dapat dilakukan paling banyak 3 jam dalam 1 hari dan 14 jam dalam 1 minggu. Pengusaha yang mempekerjakan pekerja/buruh melebihi waktu kerja wajib membayar upah kerja lembur.

Geografi. Manajer sekuriti sebaiknya membuat jadwal petugas dan penempatan pos jaga yang satu ke tempat pos jaga yang lain secara bergiliran sesuai dengan kesepakatan bersama

dengan supervisor dan komandan regu. Petugas sekuriti kecenderungan memilih lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan jalan raya dan menghindari penempatan di lokasi terpencil.

Beberapa hotel chain internasional yang memiliki nama dan logo yang sama memiliki luas area geografi lintas negara. Semakin kompleks tugas dan tanggungjawab dari Direktur Sekuriti untuk pembinaan, pengawasan dan pelaporan personil sekuriti. Direktur sekuriti harus menyakinkan bahwa informasi dan data melalui website, email dan komunikasi whatsapp benar-benar aman dan tidak disadap oleh pihak-pihak lain yang akan melakukan tindak kejahatan. Keamanan dan keselamatan Presiden, Wakil Presiden, Para Menteri atau Tamu VVIP (Very Very Important Person) dan VIP (Very Important Person) negara asing, Chief Exetive Office (CEO) apabila menginap di hotel, bukan hanya tanggungjawab dari Pasukan Pengamanan Presiden (Paspampres) namun juga merupakan tanggungjawab dari *Security Director* atau *Security Manager*.

C. Rentang kendali

(Sennewald & Baillie, 2016), ada batasan jumlah bawahan yang dapat diawasi secara efektif oleh satu orang, dan batasan itu tidak boleh dilampaui. Batasnya berkisar dari maksimal lima di level tertinggi dalam organisasi hingga maksimal dua belas di level terendah. Semakin besar tingkat kecanggihan interaksi antara supervisor dan bawahan, semakin optimal rentang kendali yang optimal. Namun, prinsip yang sangat penting ini dalam bahaya karena kita telah memasuki abad kedua puluh satu karena tren yang berkembang untuk "meratakan" piramida organisasi; artinya, memiliki lebih sedikit supervisor dan / atau supervisor dengan tanggung jawab yang diperluas. Tren ini semakin menghadirkan dilema operasional yang harus ditangani oleh setiap organisasi.

Melampaui batas rentang kendali sebenarnya tidak berbeda dengan menyebarkan diri Anda terlalu kurus di beberapa lingkungan non-kerja, seperti sekolah. Jika seorang

siswa membawa beban akademis penuh mata pelajaran inti, terlibat dalam pemerintahan siswa, pergi keluar untuk sepak bola universitas, bertunangan untuk menikah, menjadi bagian dari cadangan militer, dan bekerja 20 jam seminggu di toko kenyamanan, itu kemungkinan bahwa beberapa dari aktivitas ini tidak akan menerima perhatian yang layak mereka dapatkan dan sedikit, jika ada, yang akan dilakukan dengan sempurna.

Pekerjaan keamanan yang tergelincir, tidak disiplin, dan dilaksanakan dengan buruk adalah konsekuensi yang hampir tak terhindarkan dari pelanggaran prinsip rentang kendali organisasi.

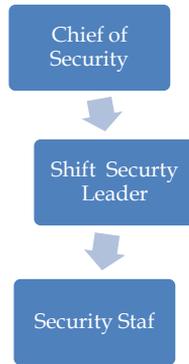
D. Kesatuan Komando

(Sennewald & Baillie, 2016), kesatuan komando berarti bahwa seorang karyawan harus berada di bawah kendali langsung satu dan hanya satu atasan langsung. Prinsip ini juga menyatakan bahwa tugas atau fungsi yang membutuhkan tindakan dua orang atau lebih juga harus berada di bawah kendali langsung satu supervisor.

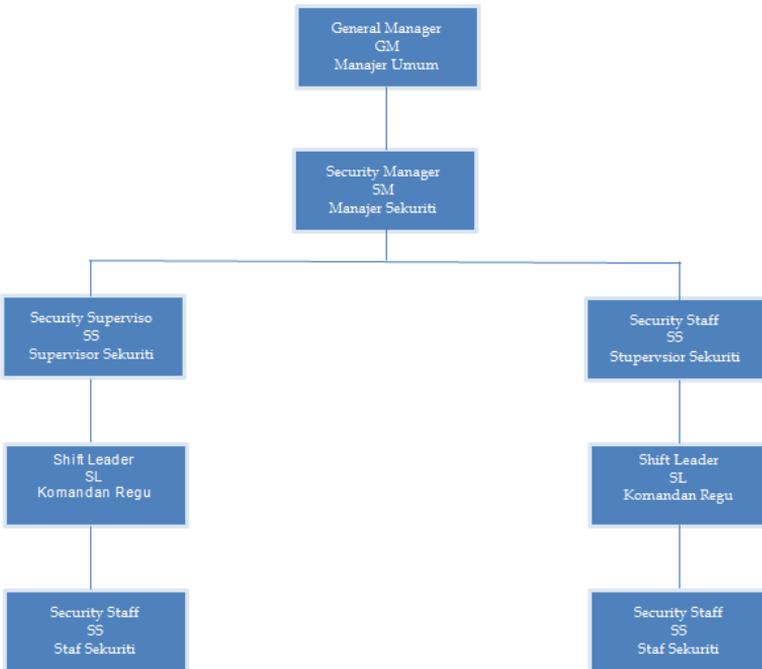
Pelanggaran prinsip kesatuan komando biasanya tidak ditemukan dalam desain organisasi tetapi lebih terjadi secara tidak sengaja daripada desain selama acara khusus atau acara non-rutin lainnya yang menghadirkan lebih banyak eksekutif perusahaan daripada biasanya. Petugas keamanan atau agen yang diberi perintah yang saling bertentangan oleh beberapa atasan menjadi bingung, tidak efisien, dan marah.

E. Struktur Organisasi Sekuriti

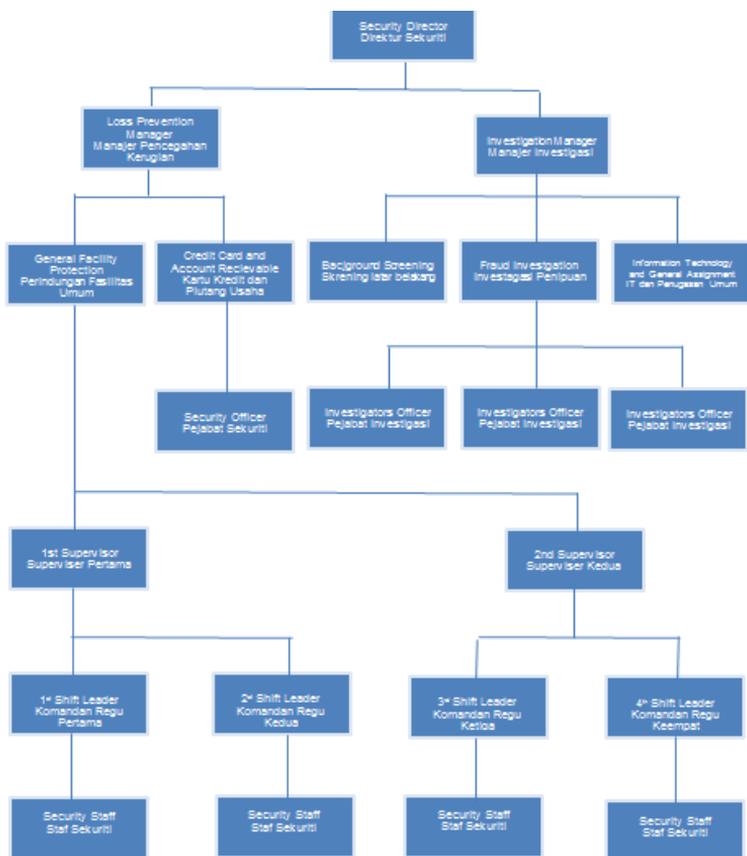
Beberapa contoh struktur organisasi sekuriti dari mulai tingkatan sederhana, sedang hingga tinggi di bidang pariwisata yang dimiliki oleh perusahaan local, nasional dan multinasional seperti dibawah ini:



Gambar 12. Contoh Struktur Organisasi Sekuriti di Hotel Non Bintang



Gambar 13. Contoh Struktur Organisasi di Hotel Bintang



Gambar 14. Contoh Struktur Organisasi di Hotel International

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ababneh, M. (2013). Service Quality and its Impact on Tourist Satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 164–177.
- Amir, A. F., Ismail, M. N. I., & See, T. P. (2015). Sustainable Tourist Environment: Perception of International Women Travelers on Safety and Security in Kuala Lumpur. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 168, 123–133. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.218>
- Angkasa Pura 2. (2020). *Pemeriksaan Wisatawan Beserta Barang-Barang Bawaanya oleh Aviation Security*. <Http://Oascgk.Angkasapura2.Co.Id/>.
- Badan Nasional Sertifikasi Profesi. (2020). *Skema Pariwisata oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi*. Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
- Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. (2020). *Indikator Pendapatan Asli Daerah*. Website.
- Biro Pusat Statistik. (2018). *Statistik Wisatawan Nusantara*. Biro Pusat Statistik.
- Biro Pusat Statistik. (2020a). *Foreign Tourists Based on Countries Residences in 2019 and 2020*. Biro Pusat Statistik.
- Biro Pusat Statistik. (2020b). *Konsep dan Definisi Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara*. Biro Pusat Statistik.
- Boakye, K. A. (2012). Tourists' views on safety and vulnerability. A study of some selected towns in Ghana. *Tourism Management*, 33(2), 327–333. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.03.013>
- Budimanta, A. (2020). *Adaptasi Ekonomi saat Pandemi Covid-19, Ini Strategi Pemerintah*. Website.
- Calderwood, L. U., & Soshkin, F. M. (2019). *The Travel and Tourism Competitiveness Report 2019 [El Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2019]* (L. U. Calderwood & F. M. Soshkin (eds.); 1st ed.). World Economic Forum.
- Castro, J. C., Quisimalin, M., Pablos, C. De, Gancino, V., & Jerez, J. (2017). *Tourism Marketing : Measuring Tourist Satisfaction*.

- Journal of Service Science and Management*, 280–308.
<https://doi.org/10.4236/jssm.2017.103023>
- Central Bureau of Statistics. (2018). *Hotel Statistics and Room Occupancy Rate of Hotel in Capital Special region of Jakarta*. Biro Pusat Statistik.
- Chan, S. (2020). *2 Types of Tourism: International and Domestic Tourism*. [Www.Yourarticlelibrary.Com](http://www.Yourarticlelibrary.Com).
- Corte, V. Della, Sciarelli, M., Cascella, C., & Gaudio, G. Del. (2014). Customer satisfaction in tourist destination: The case of tourism offer in the city of Naples. *Journal of Investment and Management*, 4(1-1), 39–50.
<https://doi.org/10.11648/jjim.s.2015040101.16>
- Dinas Pariwisata DKI Jakarta. (2020). *Surat edaran dengan nomor 155/SE/2020 tentang penutupan sementara kegiatan operasional industri pariwisata dalam upaya kewaspadaan terhadap penularan infeksi Corona virus disease (Covid-19)*. Website.
- Ebrahimpour, A., & Haghkhah, A. (2010). The Role of Service Quality in Development of Tourism Industry. *Tourism Journal*.
- Fowler, D. C., Lauderdale, M. K., Goh, B. K., & Yuan, J. (Jessica). (2012). Safety Concerns of International Shoppers in Las Vegas. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 6(3), 238–249.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/17506181211246384>
- Fragile States Index. (2020). *15 Years of Measuring Fragility: Decade Trends*. The Fund For Peace.
- George, R. (2010). Visitor Perceptions of Crime-Safety and Attitudes Towards Risk: The Case of Table Mountain National Park, Cape Town. *Tourism Management*, 31(6).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.011>
- Ghaderi, Z., Saboori, B., & Khoshkam, M. (2017). Current Issues in Tourism Does security matter in tourism demand? *Current Issue in Tourism*, 20(6), 552–565.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1161603>

- Gubernur DKI Jakarta. (2015). *Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pajak Hiburan*. Website.
- Gupta, P., & Srivastava, R. K. (2011). Analysis of Customer Satisfaction in Hotel Service Quality Using Analytic Hierarchy Process (Ahp). *International Journal of Industrial Engineering Research and Development*, 2(1), 59–68.
- Imbeah, N., & Bujdoso, Z. (2018). Tourist safety and security in the Central Region of Ghana -overview and case study. *Ecocycles*, 4(2), 33–45. <https://doi.org/10.19040/ecocycles.v4i2.113>
- Jovanović, S., Janković-Milić, V., & Ilić, I. (2015). Health and Hygiene Importance for the Improvement of Tourism Sector Competitiveness in Serbia and the South-Eastern Europe Countries. *Procedia Economics and Finance*, 19(15), 373–382. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00038-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00038-6)
- Kemenparekraf Republik Indonesia. (2020). *Foreign Tourists Data in 2020*. Ministry of Tourism and Economy Creative of the Republic of Indonesia.
- Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan. (2011). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Kebudayaan Nomor: KM.18/HM.001/MKP/2011 Tentang Pedoman Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pariwisata*. Kementerian Pariwisata Dan Kebudayaan.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020a). *Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan di Hotel Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan di Hotel* (W. Kusubandio (ed.); 1st ed., Vol. 1). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. <https://www.indonesia.travel/content/dam/indtravelrevamp/CHS/Handbook Hotel FINAL 09072020-TDTGN.pdf>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020b). *Statistik Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2020*. Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2006). *Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi*

- Nomor 112 Tahun 2006 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Sekuriti. Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia.
- Kepala Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta. (2020). *Surat Edaran Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi DKI Jakarta Nomor 155/se/2020 Tahun 2020*. Website.
- Kumar, V. (2020). Indian Tourism Industry and COVID-19: Present Scenario. *Journal of Tourism & Hospitality Education, 10*, 1-7. <https://doi.org/DOI>:
<https://doi.org/10.3126/jthe.v10i0.28768>
- Kusubandio, W. (2020). *Rancangan Teknokratis Rencana Strategis 2020-2024*. Ministry of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia.
- Laoly, Y. H. (2020). *Peraturan Menteri Hukum dan hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020*. Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia.
- Lilayah, A., & Rahayu, E. M. (2020, December 4). Wisata Desa Tinggi Peminat Selama Pandemi, Kemenparekraf Siapkan Pendampingan. *Swa.Co.Id*, 1. <https://swa.co.id/covid19/wisata-desa-tinggi-peminat-selama-pandemi-kemenparekraf-siapkan-pendampingan>
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2011). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice* (Y. Mansfeld & A. Pizam (eds.); 2nd ed.). Routledge.
- Manui, J., & Wongsai, S. (2017). Tourists ' Perceptions on Safety and Security : a Case Study of Phuket Island of Thailand. *Proceedings 2nd ISI Regional Statistics Conference, 20-24 March 2017, Indonesia (Session CPS34), July*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015a). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015b). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2015 tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 76 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2020). *Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 of 2020*. Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia.
- Menteri Tenaga Kerja. (2020). *Peraturan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Guidelines for Providing Government Assistance in the Form of Subsidized Salaries or Wages for Workers or Laborers in Handling the Impact of Corona Virus Dise*. Ministry of Labor of the Republic of Indonesia.
- Ministry of Tourism and Economy Creative of the Republic of Indonesia. (2020). *Foreign Tourists Data in 2020*. Ministry of Tourism and Economy Creative of the Republic of Indonesia.
- Nagaj, R., & Žuromskaitė, B. (2020). Security Measures as a Factor in the Competitiveness of Accommodation Facilities. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(5), 99. <https://doi.org/10.3390/jrfm13050099>
- Novie Riyanto R. (2020). *Circular Number 13 of 2020 concerning Air transportation operations in a period of productive and safe community activities from the 2019 corona virus disease*. Director General for Air Transportation.
- OA, A. (2017). Impact of Safety Issues and Hygiene Perceptions on Customer Satisfaction: A Case Study of Four and Five Star Hotels in Aqaba, Jordan. *Journal of Tourism Research & Hospitality*, 06(01). <https://doi.org/10.4172/2324-8807.1000161>
- Peraturan Gubernur. (2020). *Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. In *Corona.Jakarta.Go.Id* (Vol. 7, pp. 583–606).
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 1–17.

- <https://doi.org/10.1177/2278533716671630>
- Presiden Republik Indonesia. (2003). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*. State Secretary of the Republic of Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. (2020). *Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 21 of 2020 concerning Large-Scale Social Restrictions in the Context of Accelerating the Handling of Corona Virus Disease 2019*. Website.
- Ramasamy, R. (2013). Impact of Tourist Perceptions , Destination Image and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty : A Conceptual Model. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(July 2013), 67-78. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2013.11.039>
- Ramli, R. R., & Djumena, E. (2020). Penerbangan Rute China Ditutup, Menhub Usul Pesawat Digunakan ke Negara Ini. *Kompas*, 1.
- Saleem, A. S. M. R. Al, & Al-Juboori, N. F. M. (2013). Factors Affecting Hotels Occupancy Rate (An Empirical Study on Some Hotels in Amman). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(6), 142-159. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.35688.16649>
- Seabraa, C., Abrantesa, J. L., Kastenholzc, E., & Dolnicarb, S. (2013). Heterogeneity in Risk and Safety Perceptions of International Tourists. *Tourism Management*, 36, 502-510. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.09.008>
- Sennewald, C. A., & Baillie, C. (2016). *Effective Security Management Sixth Edition* (T. Stover & H. Carr (eds.); 6th ed.). Elsevier Inc. <https://www.elsevier.com/books/effective-security-management/sennewald/978-0-12-814794-8>
- Sobieralski, J. B. (2020). Covid-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 100-123. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.10.0123>
- Stanislav Ivanov. (2014). *Hotel Revenue Management from Theory to*

- Practice* (S. F. Illum & M. K. Dokuz (eds.); 1st ed.). Zangador Ltd.
- Sumadi, B. K. (2020). *Regulation of the Transportation Minister of the Republic of Indonesia Number 41 of 2020*. Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia.
- Tasci, A. D. A., & Boylu, Y. (2010). Cultural Comparison of Tourists ' Safety Perception in Relation to Trip Satisfaction. *International Journal of Tourism Research*, 192(July 2009), 179–192. <https://doi.org/10.1002/jtr.745>
- Terawan Agus Putranto. (2020). *Regulation of the Health Minister of the Republic of Indonesia Number 9 of 2020*. Kementerian Kesehatan RI.
- UNWTO. (2020). *Glossary of Tourism Terms*. UNWTO.
- Wen, J., & Jiang, Y. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: A perspective article. *International Journal of Contemporary of Hospitality Management*, 87, 1. <https://doi.org/DOI: 10.1108/IJCHM-03-2020-0237>
- Wikipedia. (2020). *Lokawisata*. Website.
- World Economic Forum. (2019). *The Travel and Tourism Competitiveness Report 2019 [El Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2019]*.
- World Health Organization. (2020). *Archived: WHO Timeline - COVID-19*. Website.
- Xu, C., & Zhang, C. (2020). *COVID-19 and the Chinese Hotel Sector*. HVS CHina.
- Yang, C. H., Lin, H. L., & Han, C. C. (2010). Analysis of International Tourist Arrivals in China: The Role of World Heritage Sites. *Tourism Management*, 31(6), 827–837. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.008>