

## Implementasi Protokol Kesehatan: Analisis Efektivitas Sertifikasi CHSE pada Travel Agent di Indonesia

Muhammad Rahmad<sup>1</sup>, Nadhira Khanza Azhima<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Pariwisata Trisakti

[muhammadrahmad@iptrisantia.ac.id](mailto:muhammadrahmad@iptrisantia.ac.id) ; [nadhira.azhima@student.stptrisantia.ac.id](mailto:nadhira.azhima@student.stptrisantia.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis efektivitas implementasi sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) pada industri travel agent di Indonesia melalui kajian sistematis terhadap literatur relevan periode 2021–2025. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *systematic literature review* yang mencakup identifikasi, seleksi, dan sintesis tematik atas sumber-sumber ilmiah bereputasi. Hasil kajian mengungkapkan bahwa sertifikasi CHSE memberikan dampak signifikan dalam tiga dimensi utama, yaitu peningkatan standardisasi operasional melalui protokol kebersihan, kesehatan, keamanan transaksi, dan praktik ramah lingkungan; penguatan kepercayaan wisatawan melalui verifikasi kualitas layanan yang terukur; serta penciptaan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Mukhlis et al., 2025; Sari et al., 2024; Hidayat et al., 2023). Travel agent tersertifikasi CHSE menunjukkan peningkatan kepercayaan konsumen hingga 73%, penurunan keluhan pelanggan 60%, dan tingkat pembelian ulang 45% lebih tinggi dibandingkan kompetitor tanpa sertifikasi (Mukhlis et al., 2025). Namun, implementasi menghadapi tantangan dalam konsistensi penerapan protokol harian, keterbatasan sistem pemantauan berkelanjutan, serta beban adaptasi biaya bagi usaha kecil dan menengah (Annisa, 2021; Iwanarta, 2022; Rahman & Sartika, 2022). Penelitian merekomendasikan pengembangan *framework* pemantauan digital dan penguatan kapasitas SDM untuk memaksimalkan efektivitas sertifikasi CHSE secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *sertifikasi CHSE; travel agent; protokol kesehatan; efektivitas implementasi; keunggulan kompetitif*

### 1. Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peranan penting dalam perekonomian nasional, dengan karakteristik sebagai *high-touch service industry* yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan. Keberhasilan sektor ini ditentukan oleh kualitas layanan yang mampu memenuhi ekspektasi dan membangun kepercayaan wisatawan sebagai konsumen utama (Mukhlis et al., 2025; Nugraheni et al., 2022). Dalam ekosistem pariwisata, agen perjalanan (*travel agent*) menempati posisi strategis sebagai perantara yang menghubungkan wisatawan dengan berbagai penyedia jasa, seperti akomodasi, transportasi, dan destinasi wisata. Peran ini menuntut travel agent untuk mempertahankan standar pelayanan yang kredibel, konsisten, dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan wisatawan (Suheryadi et al., 2023; Sudarmawan et al., 2022).

Sifat jasa yang *intangible* dan proses intermediasi yang kompleks menimbulkan berbagai tantangan tersendiri bagi travel agent dalam membangun kualitas layanan yang kompetitif dan terpercaya. Selain harus mampu menyediakan layanan prima, agen perjalanan juga perlu

memastikan aspek kebersihan, kesehatan, keselamatan, serta keberlanjutan lingkungan sebagai bagian dari tanggung jawab mereka dalam mendukung pariwisata berkelanjutan (Hidayat et al., 2023; Wulandari et al., 2024). Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) hadir sebagai solusi kebijakan yang dirancang untuk memenuhi tuntutan tersebut dengan menetapkan standar operasional yang menjamin keamanan dan kenyamanan wisatawan melalui penerapan protokol yang terukur dan terstandarisasi (Mukhlis et al., 2025; Nugraheni et al., 2022).

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan sertifikasi CHSE tidak hanya meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap layanan travel agent, tetapi juga memperkuat citra usaha dan daya saing di tengah persaingan industri pariwisata yang semakin ketat (Sari et al., 2024; Hidayat et al., 2023). Lebih lanjut, penerapan standar CHSE berperan penting dalam memulihkan kepercayaan pasar pascapandemi COVID-19, mengingat meningkatnya sensitivitas wisatawan terhadap aspek kesehatan dan keselamatan dalam setiap perjalanan (Syahrin, 2021; Candranegara et al., 2021). Analisis terhadap efektivitas implementasi sertifikasi CHSE dalam konteks agen perjalanan, oleh karena itu, menjadi sangat relevan dan penting untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata Indonesia yang adaptif, inovatif, dan berkelanjutan (Lumanauw & Sumartana, 2022; Mukhlis et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) mekanisme implementasi protokol CHSE dalam operasional travel agent; (2) dampak sertifikasi CHSE terhadap kinerja operasional dan keputusan wisatawan; (3) efektivitas CHSE dalam meningkatkan keunggulan kompetitif travel agent; serta (4) tantangan implementasi dan strategi optimalisasi yang relevan.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Kerangka Konseptual Sertifikasi CHSE

Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) merupakan standar operasional terpadu yang digagas oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia dengan tujuan memastikan seluruh pelaku usaha pariwisata dan ekonomi kreatif menjalankan protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, serta pelestarian lingkungan secara konsisten dan menyeluruh (Mukhlis et al., 2025; Nugraheni et al., 2022). Program ini hadir sebagai respons strategis pemerintah terhadap meningkatnya kesadaran wisatawan akan pentingnya standar kesehatan dan keselamatan dalam aktivitas perjalanan, khususnya setelah pandemi COVID-19 yang secara fundamental mengubah perilaku konsumsi jasa pariwisata global (Syahrin, 2021; Wulandari et al., 2024).

Dalam kerangka konseptual yang lebih luas, sertifikasi CHSE dapat dipahami sebagai instrumen tata kelola kualitas layanan berbasis standar (*quality assurance mechanism*) yang memiliki tiga fungsi utama: sebagai sinyal kualitas (*quality signal*) bagi konsumen untuk mengurangi asimetri informasi dalam transaksi jasa; sebagai kerangka kerja perbaikan proses internal (*internal process improvement framework*) bagi pelaku usaha; dan sebagai alat kebijakan publik (*public policy instrument*) bagi pemerintah dalam mendorong pembangunan pariwisata berkelanjutan (Nugraheni et al., 2022; Iwanarta, 2022). Candranegara et al. (2021) dalam kajiannya tentang program "We Love Bali" berbasis CHSE menunjukkan bahwa sertifikasi ini mampu berfungsi sebagai katalisator pemulihan kepercayaan pasar wisata yang terdampak pandemi secara signifikan.

## 2.2 Standar Operasional CHSE dan Relevansinya bagi Travel Agent

Empat pilar utama CHSE—*cleanliness, health, safety, dan environmental sustainability*—harus diimplementasikan secara simultan dan terpadu dalam konteks operasional travel agent yang bersifat intermediasi (Sari et al., 2024; Hidayat et al., 2023). Berbeda dengan pelaku usaha pariwisata lain seperti hotel atau restoran yang memiliki fasilitas fisik yang lebih terukur, travel agent menghadapi tantangan implementasi yang unik karena layanannya bersifat *intangible* dan melibatkan rantai nilai yang panjang dengan berbagai mitra penyedia layanan (Sulasmai et al., 2021).

Lumanauw dan Sumartana (2022) dalam kajian implementasi protokol kesehatan pada usaha perjalanan wisata di Bali menegaskan bahwa travel agent perlu mengadaptasi standar CHSE sesuai dengan karakteristik operasionalnya, yang mencakup sanitasi ruang kerja dan perangkat teknologi, pengelolaan kesehatan karyawan, keamanan sistem transaksi dan data pelanggan, serta promosi paket wisata yang berorientasi pada kelestarian lingkungan. Rahman dan Sartika (2022) menambahkan bahwa aspek pencegahan *travel disease* menjadi dimensi kesehatan yang spesifik dan krusial bagi travel agent mengingat karakteristik layanannya yang menggerakkan wisatawan lintas destinasi.

## 2.3 Hubungan Sertifikasi dengan Perilaku Konsumen Pariwisata

Teori *perceived risk* dan kepercayaan konsumen menjadi landasan teoretis utama untuk memahami hubungan antara sertifikasi CHSE dan keputusan wisatawan. Dalam konteks jasa pariwisata yang memiliki tingkat keterlibatan pembelian yang tinggi (*high-involvement purchase*), ketidakpastian kualitas layanan dan risiko yang dipersepsikan konsumen merupakan hambatan utama dalam pengambilan keputusan (Candranegara et al., 2021; Sari et al., 2024). Sertifikasi dari pihak ketiga yang terpercaya secara signifikan mengurangi *perceived risk* tersebut dengan memberikan jaminan kualitas yang dapat diverifikasi secara resmi (Gupta & Lumanauw, 2022).

Syahrin (2021) dalam analisis sertifikasi protokol kesehatan di Bali menunjukkan bahwa standar yang telah terverifikasi melalui sertifikasi formal mampu meningkatkan keyakinan wisatawan secara substansial. Temuan ini konsisten dengan studi Sari et al. (2024) yang menemukan bahwa 76% wisatawan domestik menilai sertifikasi CHSE sangat efektif dalam meningkatkan rasa aman dan nyaman selama menggunakan jasa travel agent, yang pada gilirannya berdampak positif pada perilaku loyalitas dan pembelian ulang.

## 3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *systematic literature review* (SLR) untuk menganalisis efektivitas implementasi sertifikasi CHSE pada travel agent di Indonesia. Pendekatan SLR dipilih karena memungkinkan identifikasi, evaluasi, dan sintesis yang sistematis dan transparan terhadap bukti-bukti empiris yang relevan dari berbagai sumber, sehingga menghasilkan peta pengetahuan yang komprehensif mengenai topik yang dikaji (Nugraheni et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui pencarian literatur sekunder berupa jurnal ilmiah bereputasi, prosiding konferensi internasional dan nasional, karya ilmiah akademik, serta

laporan resmi pemerintah dan lembaga terkait pariwisata. Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi: (1) publikasi dalam rentang waktu 2021–2025; (2) relevan secara tematik dengan sertifikasi CHSE dan operasional travel agent; (3) tersedia dalam bentuk naskah lengkap; dan (4) diterbitkan dalam jurnal atau prosiding yang terindeks atau memiliki proses seleksi ilmiah yang memadai.

Proses analisis dilaksanakan dalam empat tahap berurutan. Pertama, identifikasi literatur menggunakan kombinasi kata kunci CHSE certification, travel agent, health protocol, tourism business standardization, competitive advantage in tourism, dan protokol kesehatan pariwisata. Kedua, seleksi dan penyaringan berdasarkan kesesuaian topik dan pemenuhan kriteria inklusi. Ketiga, ekstraksi data secara sistematis yang mencakup temuan utama, metodologi yang digunakan, dan konteks kajian. Keempat, analisis tematik dengan kategorisasi ke dalam lima tema utama: standarisasi operasional, kepercayaan konsumen, kinerja bisnis, tantangan implementasi, dan faktor keberhasilan. Seluruh temuan kemudian disintesis ke dalam narasi komprehensif yang mengintegrasikan perspektif antarstudi untuk mengidentifikasi pola kesamaan, perbedaan, dan kesenjangan pengetahuan yang ada.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Mekanisme Implementasi Protokol CHSE pada Travel Agent

Implementasi sertifikasi CHSE pada travel agent mencakup empat pilar operasional yang harus dijalankan secara terpadu dan konsisten dalam setiap aspek layanan.

**Pertama, pilar *cleanliness* (kebersihan).** Aspek ini tidak hanya berkaitan dengan kebersihan fisik ruang kerja dan fasilitas, tetapi juga mencakup *digital cleanliness* yang meliputi pengelolaan sistem reservasi, dokumentasi elektronik, dan pemeliharaan perangkat teknologi yang digunakan. Praktik kebersihan yang diterapkan meliputi sanitasi rutin *workstation*, disinfeksi peralatan secara berkala, hingga penyediaan sarana kebersihan seperti *hand sanitizer* bagi staf dan pelanggan agar risiko kontaminasi dapat diminimalisasi secara optimal (Lumanauw & Sumartana, 2022). Gupta dan Lumanauw (2022) dalam kajian implementasi pada acara Bali and Beyond Travel Forum 2022 menunjukkan bahwa aspek kebersihan lingkungan kerja yang terdokumentasi dan terstandarisasi menjadi elemen dasar yang paling mudah diverifikasi oleh auditor sertifikasi maupun oleh konsumen secara langsung.

**Kedua, pilar *health* (kesehatan).** Protokol kesehatan internal mencakup pemeriksaan kesehatan karyawan secara berkala, persyaratan vaksinasi, serta kebijakan cuti sakit yang tegas guna mencegah penyebaran penyakit di lingkungan kerja. Sementara itu, layanan kepada wisatawan diatur melalui penyediaan opsi pelayanan tanpa kontak fisik (*contactless service*), prosedur deklarasi kesehatan, dan kerja sama dengan penyedia layanan kesehatan bersertifikat untuk mendukung mitigasi risiko kesehatan selama proses perjalanan (Rahman & Sartika, 2022; Sudarmawan et al., 2022). Rahman dan Sartika (2022) secara khusus menekankan pentingnya edukasi tentang *travel disease* bagi staf travel agent, mengingat karakteristik layanan yang menggerakkan wisatawan ke berbagai destinasi dengan profil risiko kesehatan yang beragam.

**Ketiga, pilar *safety* (keselamatan).** Protokol keselamatan pada travel agent berfokus pada keamanan transaksi finansial, perlindungan data pelanggan, dan keandalan layanan.

Cakupannya meliputi sistem pembayaran yang terenkripsi, verifikasi kemitraan dengan penyedia layanan yang sudah menerapkan standar keamanan, serta tersedianya prosedur tanggap darurat dan layanan dukungan responsif bagi pelanggan selama perjalanan berlangsung (Annisa, 2021). Sudarmawan et al. (2022) dalam kajian strategi manajemen travel agent di Sanur menunjukkan bahwa penguatan pilar keselamatan, termasuk kejelasan prosedur penanganan keadaan darurat, meningkatkan kepercayaan konsumen secara signifikan.

**Keempat, pilar *environmental sustainability* (keberlanjutan lingkungan).** Travel agent diharapkan mengadopsi praktik ramah lingkungan melalui pengurangan penggunaan kertas dengan sistem operasi tanpa kertas (*paperless*), kemitraan dengan penyedia layanan yang menerapkan prinsip *eco-friendly*, serta strategi pengurangan jejak karbon dalam aktivitas bisnis (Candranegara et al., 2021; Mukhlis et al., 2025). Aspek keberlanjutan lingkungan ini bahkan harus tercermin dalam penyusunan paket wisata dan rekomendasi destinasi yang mengutamakan kelestarian alam, sehingga travel agent tidak sekadar menjadi perantara perjalanan tetapi juga promotor pariwisata yang bertanggung jawab.

Suheryadi et al. (2023) menegaskan bahwa adopsi protokol CHSE pada travel agent tidak hanya berdampak pada kepercayaan dan kenyamanan wisatawan, tetapi juga menjadi bagian dari strategi penguatan citra usaha yang berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan layanan. Secara operasional, travel agent melaksanakan pelatihan staf secara rutin terkait standar CHSE, serta monitoring dan evaluasi berkala atas penerapan protokol sebagai dasar keberlanjutan sertifikasi (Nugraheni et al., 2022).

#### 4.2 Dampak Sertifikasi CHSE terhadap Kinerja Operasional Travel Agent

Implementasi sertifikasi CHSE memberikan dampak yang transformatif terhadap kinerja operasional travel agent dalam berbagai dimensi yang saling berkaitan.

Salah satu dampak utama yang terdokumentasi adalah standarisasi proses kerja melalui prosedur yang terdokumentasi secara jelas dan terukur. Mukhlis et al. (2025) dalam analisis kritis mereka menyebutkan bahwa travel agent yang tersertifikasi CHSE menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi proses, termasuk pengurangan waktu pelayanan hingga 35% dan penurunan keluhan pelanggan hingga 60%. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan protokol CHSE mampu mengurangi variabilitas kualitas layanan yang sering menjadi sumber ketidakpuasan konsumen jasa perjalanan.

Standarisasi yang dihasilkan oleh sertifikasi CHSE juga memicu perubahan budaya kerja yang lebih disiplin dan berorientasi pada kualitas. Sari et al. (2024) mengonfirmasi bahwa travel agent bersertifikat CHSE cenderung memiliki sistem manajemen sumber daya manusia yang lebih terstruktur, termasuk program pelatihan yang lebih komprehensif dan sistem evaluasi kinerja yang lebih terukur. Budaya kerja berbasis standar ini, pada gilirannya, berkontribusi pada konsistensi kualitas layanan yang menjadi prasyarat utama loyalitas pelanggan jangka panjang (Nugraheni et al., 2022).

Di sisi kepercayaan konsumen, survei persepsi wisatawan domestik yang dilakukan oleh Sari et al. (2024) menemukan bahwa 76% responden menilai sertifikasi CHSE sangat efektif dalam meningkatkan rasa aman dan nyaman selama menggunakan jasa travel agent. Gupta dan Lumanauw (2022) menambahkan bahwa persepsi nilai lebih (*perceived value*) yang

ditawarkan oleh travel agent bersertifikat CHSE membuat pelanggan bersedia membayar harga premium antara 15–20% lebih tinggi tanpa penurunan permintaan yang signifikan, yang menunjukkan elastisitas harga yang lebih rendah sebagai indikator kuatnya loyalitas konsumen.

Dampak terhadap loyalitas pelanggan juga terdokumentasi secara empiris. Syahrin (2021) menegaskan bahwa travel agent yang secara konsisten menerapkan standar CHSE menunjukkan tingkat pembelian ulang (*repeat purchase*) yang lebih tinggi serta promosi mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang semakin kuat. Mukhlis et al. (2025) mengkuantifikasi dampak ini dengan menemukan bahwa travel agent tersertifikasi CHSE mengalami peningkatan kepercayaan pelanggan sebesar 73% dan tingkat pembelian ulang 45% lebih tinggi dibandingkan kompetitor tanpa sertifikasi.

### 4.3 Efektivitas CHSE dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Travel Agent

Sertifikasi CHSE telah bertransformasi menjadi alat diferensiasi strategis yang kuat dalam pasar travel agent yang sangat kompetitif. Hidayat et al. (2023) mengungkapkan adanya keterkaitan yang signifikan antara sertifikasi CHSE dengan keputusan pembelian konsumen, di mana 78% wisatawan menganggap keberadaan sertifikat CHSE sebagai pertimbangan utama saat memilih agen perjalanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sertifikasi CHSE telah mencapai tingkat relevansi yang sangat tinggi dalam proses pengambilan keputusan konsumen pariwisata Indonesia kontemporer.

Sertifikasi CHSE juga secara nyata mengangkat posisi merek (*brand positioning*) travel agent di mata konsumen. Sebagai validasi pihak ketiga yang kredibel terhadap kualitas layanan, sertifikasi ini memungkinkan pelaku usaha menerapkan strategi harga premium, sebagaimana dibuktikan oleh Gupta dan Lumanauw (2022) yang menemukan bahwa *perceived value* yang ditawarkan oleh travel agent bersertifikat CHSE menciptakan diferensiasi yang berkelanjutan di pasar.

Dalam hal penetrasi pasar, travel agent bersertifikat CHSE menunjukkan kinerja yang menonjol dalam mengakses segmen pasar premium, termasuk klien korporasi dan institusional. Iwanarta (2022) menyoroti bahwa sertifikasi CHSE membuka akses bagi pelaku pariwisata untuk masuk ke pasar segmen yang sebelumnya sulit ditembus, meningkatkan peluang bisnis dalam lingkup yang lebih luas. Pemberdayaan melalui program sertifikasi ini, sebagaimana dianalisis Iwanarta (2022) dalam konteks Kota Bukittinggi, juga mendorong profesionalisme dan daya saing pelaku pariwisata skala kecil dan menengah.

Efektivitas CHSE dalam pemasaran digital juga terdokumentasi dengan baik. Mukhlis et al. (2025) dan Sari et al. (2024) mengonfirmasi bahwa sertifikat CHSE berfungsi sebagai *social proof* yang memberikan dorongan kepercayaan signifikan dalam perjalanan digital konsumen, meningkatkan *conversion rate* pemesanan secara substansial. Hal ini sangat relevan dalam konteks semakin dominannya platform digital sebagai saluran pemasaran dan distribusi layanan travel agent (Suheryadi et al., 2023).

#### 4.4 Dampak Sertifikasi CHSE terhadap Keputusan Wisatawan

Dampak paling signifikan dari penerapan sertifikasi CHSE pada travel agent adalah peningkatan kepercayaan konsumen yang terukur dan berkelanjutan. Sebagaimana ditunjukkan oleh Gupta dan Lumanauw (2022), standar kebersihan, kesehatan, keamanan, dan lingkungan yang telah terverifikasi melalui sertifikasi CHSE mampu meningkatkan tingkat kepercayaan wisatawan terhadap penyedia layanan pariwisata secara substansial. Kepercayaan ini sangat penting dalam konteks travel agent yang menyediakan jasa dengan karakteristik *intangible* dan *high-involvement purchase*, di mana kejelasan dan jaminan kualitas layanan sangat dibutuhkan oleh konsumen untuk mengurangi risiko yang dipersepsikan (Candranegara et al., 2021).

Implementasi program berbasis CHSE memberikan jaminan kualitas yang dapat diukur dan diverifikasi secara resmi, yang secara langsung mengurangi *perceived risk* dalam keputusan pemilihan agen perjalanan. Hal ini menjadi penentu utama dalam pengambilan keputusan wisatawan, karena sertifikat CHSE dianggap sebagai bukti konkret bahwa protokol kebersihan dan kesehatan dijalankan dengan konsisten dan profesional (Sari et al., 2024; Nugraheni et al., 2022).

Dampak positif tersebut tidak hanya terbatas pada keputusan awal konsumen, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas pelanggan jangka panjang. Syahrin (2021) menegaskan bahwa travel agent yang secara konsisten menerapkan standar CHSE menunjukkan tingkat pembelian ulang yang lebih tinggi serta promosi *word-of-mouth* yang semakin kuat, yang keduanya merupakan indikator utama loyalitas pelanggan dalam industri jasa. Wulandari et al. (2024) dalam kajian tentang ketahanan pariwisata melalui sertifikasi CHSE mengonfirmasi bahwa sertifikasi ini secara efektif membantu menjaga minat kunjungan wisatawan bahkan dalam kondisi ketidakpastian lingkungan yang tinggi.

#### 4.5 Tantangan dalam Implementasi Sertifikasi CHSE di Travel Agent

Meskipun membawa banyak dampak positif, implementasi sertifikasi CHSE tidak terlepas dari berbagai tantangan yang perlu diidentifikasi dan diatasi secara sistematis.

**Konsistensi penerapan protokol harian** merupakan tantangan pertama dan paling mendasar. Annisa (2021) mengidentifikasi bahwa menjaga standar yang telah ditetapkan secara terus-menerus memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dan manajemen dengan komitmen jangka panjang. Tanpa kedisiplinan dan pengawasan yang ketat, standar CHSE dapat mengalami penurunan kualitas, sehingga efektivitas sertifikasi menjadi berkurang dan kepercayaan konsumen yang telah dibangun dapat terkikis.

**Keterbatasan sistem pemantauan berkelanjutan** menjadi tantangan kedua yang signifikan. Iwanarta (2022) menyoroti perlunya sistem pengawasan yang efektif agar pemenuhan standar dapat terus dipertahankan dan mendukung akuntabilitas pelaku pariwisata. Keterbatasan pada sistem monitoring, baik dari segi teknologi maupun kapasitas sumber daya manusia, berpotensi mengurangi dampak jangka panjang dari sertifikasi karena tanpa evaluasi yang berkelanjutan, penerapan standar dapat bergeser menjadi formalitas belaka yang tidak mencerminkan kondisi operasional aktual.

**Beban adaptasi biaya dan teknologi** menjadi tantangan ketiga yang terutama dirasakan oleh pelaku usaha kecil dan menengah. Rahman dan Sartika (2022) menunjukkan bahwa adaptasi travel agent terhadap protokol kesehatan yang diwajibkan oleh CHSE masih menghadapi hambatan dalam integrasi dengan praktik bisnis tradisional, membutuhkan investasi waktu dan biaya yang tidak sedikit, terutama pada aspek pelatihan karyawan, pembaruan fasilitas fisik, dan revisi prosedur operasional. Bagi UMKM travel agent dengan keterbatasan modal, peningkatan biaya operasional ini menjadi beban struktural yang perlu mendapat perhatian dari pembuat kebijakan.

**Dinamika preferensi wisatawan yang cepat berubah** merupakan tantangan keempat yang menuntut respons adaptif berkelanjutan. Sari et al. (2024) dan Hidayat et al. (2023) menekankan bahwa dalam pasar pariwisata yang kompetitif, ketidakmampuan travel agent menyesuaikan diri dengan ekspektasi baru konsumen dapat menimbulkan risiko kehilangan relevansi, sehingga sertifikasi CHSE perlu diperlakukan sebagai proses yang dinamis dan terus berkembang, bukan sebagai pencapaian statis.

#### 4.6 Strategi Optimalisasi dan Faktor Kunci Keberhasilan Implementasi

Analisis terhadap travel agent yang berhasil mengimplementasikan sertifikasi CHSE dengan efektif mengidentifikasi beberapa faktor kunci keberhasilan yang dapat dijadikan panduan bagi pelaku usaha lainnya.

**Komitmen kepemimpinan dan dukungan manajemen puncak** merupakan faktor yang paling konsisten dikemukakan dalam berbagai studi. Mukhlis et al. (2025) menunjukkan bahwa travel agent dengan keterlibatan pimpinan yang kuat memiliki tingkat keberhasilan implementasi hingga 80% lebih tinggi dibandingkan yang hanya menganggap CHSE sebagai kewajiban administratif. Kepemimpinan yang visioner mampu mentransformasi sertifikasi dari beban regulasi menjadi peluang strategis untuk membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

**Perencanaan implementasi yang sistematis dan bertahap** juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan. Nugraheni et al. (2022) menemukan bahwa travel agent yang menggunakan fase implementasi bertahap dengan *milestone* yang jelas dan target yang terukur mampu menunjukkan kepatuhan yang lebih baik terhadap protokol serta peningkatan kinerja operasional yang lebih konsisten. Sari et al. (2024) menambahkan bahwa integrasi CHSE ke dalam proses bisnis yang sudah ada, alih-alih menjadikannya inisiatif yang berdiri sendiri, menghasilkan keberlanjutan penerapan standar yang lebih kuat.

**Investasi dalam pengembangan dan keterlibatan karyawan** menjadi faktor kritis berikutnya. Travel agent yang menerapkan program pelatihan komprehensif dan sistem insentif bagi karyawan untuk mematuhi standar CHSE menunjukkan tingkat konsistensi pelaksanaan yang lebih unggul (Hidayat et al., 2023; Candranegara et al., 2021). Pemberdayaan staf dan keterlibatan mereka dalam pengembangan protokol menciptakan rasa kepemilikan dan komitmen yang lebih tinggi terhadap keberhasilan implementasi, yang pada akhirnya tercermin dalam kualitas layanan yang dirasakan konsumen.

**Adopsi teknologi digital yang strategis** berperan penting dalam mendukung keberhasilan implementasi dan monitoring CHSE. Pengintegrasian alat digital untuk pemantauan protokol,

dokumentasi, dan komunikasi dengan pelanggan memberikan peningkatan efisiensi yang signifikan sekaligus meningkatkan transparansi dalam pemenuhan standar operasional (Gupta & Lumanauw, 2022; Mukhlis et al., 2025). Suheryadi et al. (2023) juga menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dalam pemasaran layanan travel agent bersertifikat CHSE, termasuk melalui inovasi seperti tur virtual, mampu memperluas jangkauan pasar sekaligus mengomunikasikan komitmen terhadap standar kualitas yang terverifikasi.

## 5. Kesimpulan

### 5.1 Simpulan

Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) telah menjadi komponen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing industri travel agent di Indonesia, khususnya di era yang menuntut standar kesehatan dan keselamatan yang lebih tinggi. Melalui implementasi standar kebersihan fasilitas, prosedur kesehatan pelayanan, sistem keamanan transaksi, dan praktik ramah lingkungan, agen perjalanan dapat memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan yang lebih terukur kepada wisatawan (Mukhlis et al., 2025; Sari et al., 2024).

Bukti empiris dari berbagai studi yang dikaji menunjukkan dampak yang signifikan dan multidimensional: peningkatan kepercayaan pelanggan hingga 73%, penurunan keluhan pelanggan hingga 60%, tingkat pembelian ulang 45% lebih tinggi, dan peningkatan *conversion rate* pemasaran digital yang substansial (Mukhlis et al., 2025; Syahrin, 2021; Hidayat et al., 2023). Sertifikasi CHSE juga terbukti mampu memposisikan travel agent pada segmen pasar premium dan membuka akses ke klien korporasi dan institusional yang sebelumnya sulit dijangkau (Iwanarta, 2022; Gupta & Lumanauw, 2022).

Keberhasilan implementasi sertifikasi CHSE bertumpu pada empat pilar strategi: komitmen kepemimpinan yang kuat dan visioner; perencanaan implementasi yang sistematis dengan tahapan yang jelas; pengembangan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan; serta integrasi teknologi digital untuk pemantauan dan pemasaran (Nugraheni et al., 2022; Hidayat et al., 2023; Mukhlis et al., 2025). Sinergi keempat elemen ini memungkinkan travel agent tidak hanya memenuhi standar formal sertifikasi, tetapi juga menjadikannya instrumen strategis dalam membangun pariwisata berkelanjutan.

### 5.2 Keterbatasan dan Penelitian Ke Depan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan yang terbatas pada sumber literatur sekunder tanpa validasi empiris melalui data primer dari travel agent dan wisatawan secara langsung. Penelitian mendatang disarankan untuk menggunakan metode pengumpulan data primer, termasuk survei kuantitatif terhadap wisatawan dan studi kasus mendalam pada travel agent bersertifikat CHSE, untuk menghasilkan bukti yang lebih kuat mengenai hubungan kausal antara sertifikasi dan kinerja bisnis. Kajian longitudinal yang melacak dampak sertifikasi CHSE terhadap kinerja bisnis travel agent dari waktu ke waktu, serta studi komparatif antarwilayah yang mempertimbangkan perbedaan konteks regulasi dan budaya, juga akan memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen kualitas layanan pariwisata Indonesia.

## Daftar Pustaka

- Annisa, G. K. (2021). *Penerapan protokol kesehatan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) pada transportasi darat di Dago Holiday Bandung* [Skripsi]. Poltekpar NHI Bandung.
- Candranegara, I. M. W., Mirta, I. W., & Putra, K. A. F. (2021). Implementasi program "We Love Bali" berbasis CHSE (Clean, Health, Safety, Environment) dalam pemulihan pariwisata Bali. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 27–32.
- Gupta, G. B. W., & Lumanauw, N. (2022). Protokol kebersihan, kesehatan, keamanan lingkungan pada event Bali and Beyond Travel Forum 2022 di Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(2), 115–126.
- Hidayat, C., Arafah, W., & Rahmanita, M. (2023). The interconnection of certified cleanliness, health, safety and environmental sustainability on purchased decision tourism businesses in Puncak. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 9(1), 58–65.
- Iwanarta, P. H. (2022). *Pemberdayaan pelaku pariwisata melalui Cleanliness Health Safety and Environmental Sustainability (CHSE) pada masa pandemi Covid-19 di Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat* [Disertasi Doktor]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Lumanauw, N., & Sumartana, I. M. (2022). Implementasi protokol kesehatan pada tatanan kehidupan era baru terhadap usaha perjalanan wisata di Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 12(2), 204–217.
- Mukhlis, M., Sukamdani, H. B., & Hasibuan, B. (2025). Critical analysis of the cleanliness, health, safety, environment sustainability (CHSE) certification program for business actors tourism and creative economy. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 4(8), 2127–2142.
- Nugraheni, A., Nurcahyo, R., & Gabriel, D. S. (2022). Certification of tourism business standards and CHSE standards in Indonesia. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Istanbul, Turkey* (pp. 239–250).
- Rahman, H., & Sartika, S. (2022). Upaya mencegah wabah travel disease dalam persepsi travel agent. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 13(3), 724–730.
- Sari, W., Astina, M. A., & Lestari, D. (2024). Persepsi wisatawan domestik terhadap penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE pada era new normal. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(2), 192–204. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i2.703>
- Sudarmawan, I. W. E., Wijaya, N. S., & Jayendra, P. S. (2022). Strategi manajemen travel agent di Sanur dalam menghadapi pandemi Covid-19. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 16(3), 966–981.

Suheryadi, H., Noviadi, A., Wibowo, F. S., & Azzahra, F. (2023). Jakarta creative tourism travel agent: Virtual tour during pandemic Covid-19. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(3), 277–285. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i3.295>

Sulasmı, S. A., Nusu, O. S., Ical, I. L., & Amir, R. (2021). Analisis manajemen strategi bisnis travel agent di masa pandemi Covid-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), 259–270.

Syahrin, A. (2021). Health protocol certification for tourism business due to Covid-19 outbreaks in Bali. *HEALTH*, 4, 1–2021.

Wulandari, D. P., Harmawan, V., Lisna, Y. P., & Mustika, S. (2024). Covid-19 adaptive tourism attraction: Tourism resilience through CHSE certification for visiting decision. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure*, 5(1), 51–61.