

Implementasi Adaptasi Hotel dalam Menerapkan CHSE Pasca Pandemi

***I Putu Dedy Kastama Hardy¹,**

I Nyoman Sunarta²

¹Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

²Universitas Udayana, Bali, Indonesia

Email: ¹ dedykastamahardy@undhirabali.ac.id

Abstract Pandemi COVID-19 telah berdampak signifikan pada sektor pariwisata global, mengakibatkan penutupan perbatasan, pembatalan penerbangan, dan penurunan tajam dalam jumlah wisatawan serta pendapatan industri. Banyak bisnis terpaksa tutup permanen, sementara yang lainnya berjuang untuk bertahan dalam kondisi yang tidak pasti. Di tengah tantangan ini, peluncuran protokol Bersih, Kesehatan, Keselamatan, dan Lingkungan (CHSE) menjadi langkah krusial yang diambil oleh hotel untuk memastikan keselamatan tamu dan memperbaiki kepercayaan dalam perjalanan. CHSE, yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, bertujuan untuk menstandarkan protokol kesehatan di seluruh industri pariwisata dan mendorong kolaborasi di antara para pemangku kepentingan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus untuk mengeksplorasi tantangan serta praktik terbaik yang dihadapi oleh hotel selama transisi ini. Temuan menunjukkan pentingnya adaptasi operasional dan penerapan teknologi baru dalam meningkatkan pengalaman tamu serta menjaga keberlanjutan. Lebih jauh, penelitian ini menyoroti bahwa keterlibatan manajemen dan karyawan dalam proses adaptasi serta pelatihan berkelanjutan merupakan faktor kunci untuk menciptakan industri perhotelan yang tangguh dan responsif terhadap tantangan di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan panduan bagi pemangku kepentingan dalam industri perhotelan untuk menghadapi tantangan yang ada dan mempromosikan praktik pariwisata yang lebih berkelanjutan.

Kata Kunci: Protokol CHSE, Adaptasi Industri Perhotelan, COVID-19, Kesehatan Pariwisata.

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak yang signifikan terhadap sektor pariwisata, menciptakan tantangan besar bagi bisnis dan wisatawan. (Dewi, 2022). Pembatasan perjalanan dan kebijakan lockdown yang diberlakukan di berbagai negara untuk menahan penyebaran virus menyebabkan sektor pariwisata terhenti sementara. (Berliana et al., 2024). Penutupan perbatasan, pembatalan penerbangan, serta penghentian operasional hotel dan objek wisata mengakibatkan penurunan drastis dalam jumlah kunjungan wisatawan dan pendapatan. (Chanyasak et al., n.d.). Banyak bisnis terpaksa gulung tikar secara permanen, sementara yang lainnya berjuang untuk bertahan di tengah ketidakpastian ekonomi dan tekanan finansial. (Streimikiene & Jasinskis, n.d.). Wisatawan dihadapkan pada situasi sulit untuk membatalkan atau menunda perjalanan mereka, yang menyebabkan penurunan permintaan layanan pariwisata secara drastis. (Streimikiene & Jasinskis, n.d.). Saat ini, meskipun masa depan sektor pariwisata masih belum sepenuhnya jelas, peluncuran vaksinasi massal dan pembukaan kembali perbatasan secara bertahap memberikan harapan untuk pemulihan industri ini. (Amar et al., n.d.). Di tengah kondisi tersebut, penerapan protokol kesehatan yang ketat menjadi langkah krusial untuk menjamin

keselamatan tamu sekaligus memulihkan kepercayaan wisatawan dalam melakukan perjalanan. (Leelawat et al., n.d.).

Hotel telah memprioritaskan penerapan protokol Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE) secara optimal untuk memastikan keamanan tamu tanpa mengorbankan kenyamanan dan kualitas layanan. (Maemunah, 2021). CHSE merupakan kerangka kerja terintegrasi yang menyelaraskan praktik kebersihan dan keselamatan guna menciptakan kepercayaan serta rasa aman di kalangan wisatawan, sekaligus mendorong budaya tanggung jawab di sektor perhotelan. (Sari, 2022). Dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, CHSE bertujuan untuk menstandarkan protokol kesehatan di seluruh industri pariwisata. (Kristianto & Budiarsa, 2022). Inisiatif ini tidak hanya berfokus pada penanganan masalah kesehatan, tetapi juga menetapkan dasar bagi pariwisata berkelanjutan yang mampu beradaptasi dengan tantangan masa depan. (Permatasari et al., n.d.). Pendekatan holistik ini mendorong kolaborasi antar pemangku kepentingan, meningkatkan pengalaman tamu melalui langkah-langkah keamanan, sekaligus membangun ekosistem pariwisata yang tangguh dalam menghadapi tantangan baru. (Menon et al., n.d.; Mayakul et al., 2018).

Komitmen terhadap penerapan CHSE mencerminkan kesiapan sektor perhotelan untuk mengutamakan kesehatan dan keselamatan dalam menghadapi tantangan pasca-pandemi. (Kristianto et al., 2022). Upaya ini tidak hanya memberikan rasa aman kepada tamu, tetapi juga mendorong munculnya standar baru dalam keramahan. (Mishra et al., n.d.). Selain itu, perusahaan perhotelan terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi, seperti aplikasi seluler, untuk memberikan layanan tanpa kontak yang meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pelanggan. (Wang et al., n.d.). Peralihan ini menunjukkan integrasi teknologi sebagai bagian dari respons adaptif sektor perhotelan dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang berkembang.

Salah satu teori yang relevan untuk memahami proses adaptasi ini adalah Teori Kinerja Adaptif, yang dikenal dengan Delapan Dimensi Kinerja. (Klein & Kozlowski, 2008). Teori ini menekankan kemampuan individu untuk beradaptasi secara efektif dalam menghadapi situasi kompleks dan dinamis. (Snyder & Lopez, 2015). Dimensi tersebut mencakup kemampuan kognitif, kecerdasan emosional, keterampilan interpersonal, kreativitas, ketahanan, manajemen diri, keterampilan teknis, dan kemampuan fisik. (Babicki et al., n.d.). Dalam konteks sektor perhotelan, teori ini dapat membantu organisasi dan individu mengelola tantangan yang muncul akibat pandemi, sekaligus meningkatkan daya saing di era pasca-pandemi. (Su et al., 2022).

Komitmen terhadap kesehatan, keselamatan, dan keberlanjutan lingkungan kini menjadi elemen utama dalam membangun kembali kepercayaan wisatawan. (Lai & Cai, 2022). Langkah-langkah ini juga menciptakan hubungan yang lebih personal antara tamu dan penyedia layanan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pelanggan. (Harahap et al., n.d.). Penelitian ini bertujuan untuk menggali tantangan yang dihadapi hotel dalam menerapkan standar CHSE serta mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan untuk menciptakan sektor perhotelan yang lebih tangguh dan kompetitif.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian kualitatif pada penelitian ini menggunakan desain deskriptif eksploratif untuk mengumpulkan wawasan dari pakar industri dan pemangku kepentingan (Sukmandari et al., 2019). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer atau pengelola hotel dengan metode purposif, memungkinkan pemahaman komprehensif tentang lingkungan yang berkembang dan strategi yang digunakan oleh penyedia perhotelan untuk beradaptasi dengan perubahan ini. Analisis tematik ini akan mengungkapkan tema dan pola utama yang menyoroti

efektivitas berbagai pendekatan, yang pada akhirnya memandu strategi masa depan di sektor perhotelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Adaptif dan Strategi Operasional

Dari perspektif manajemen pemilik hotel dan asosiasi, kinerja adaptif menunjukkan perubahan signifikan dalam strategi operasional. Pendekatan ini menekankan pentingnya fleksibilitas dan inovasi dalam menanggapi perubahan permintaan pasar. Kemampuan beradaptasi menjadi krusial dalam menghadapi tantangan seperti pandemi COVID-19, fluktuasi tingkat hunian, dan perubahan ekspektasi tamu. Adaptabilitas ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menumbuhkan budaya perbaikan berkelanjutan. Pemilik hotel terinspirasi untuk berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan staf mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penanganan Situasi Darurat dan Krisis

Hasil menunjukkan bahwa manajemen skenario darurat memerlukan pendekatan komprehensif yang menggabungkan ketahanan individu dengan dukungan organisasi. Inisiatif pelatihan yang terstruktur bertujuan meningkatkan ketahanan karyawan sembari mendorong kolaborasi dan komunikasi. Promosi budaya pembelajaran berkelanjutan dan adaptasi memungkinkan organisasi menghadapi tantangan lebih efektif, meningkatkan ketahanan kolektif (Ekmekcioglu, n.d.; Adanaqué-Bravo et al., n.d.). Pendekatan ini tidak hanya mempersiapkan karyawan untuk tantangan langsung, tetapi juga membangun tenaga kerja tangguh yang mampu berkembang di tengah perubahan (Ranasinghe et al., 2023; Chong & Leong, 2017).

Pengelolaan Stres Kerja

Pengelolaan stres kerja menjadi elemen penting yang berdampak langsung pada kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Intervensi seperti pelatihan mindfulness, umpan balik berkala, dan penyediaan dukungan kesehatan mental terbukti efektif dalam mengurangi stres. Lingkungan kerja yang memprioritaskan komunikasi transparan dan kolaborasi dapat meningkatkan keterlibatan dan loyalitas karyawan. Selain itu, peluang pengembangan profesional yang ditawarkan organisasi mendorong pertumbuhan individu dan meningkatkan produktivitas tim (Ludwikowska, n.d.).

Pemecahan Masalah Kreatif

Pendekatan kolaboratif dalam pemecahan masalah kreatif mendorong inovasi dan ketahanan di tengah tantangan. Lingkungan kerja yang menghargai beragam perspektif menghasilkan solusi inovatif dan produktivitas yang lebih tinggi. Sinergi ini membangun budaya saling percaya dan rasa hormat, memungkinkan tim berkembang di tengah situasi yang terus berubah (Doan et al., n.d.; Shirish et al., 2023).

Adaptasi dalam Situasi Tidak Pasti

Berurusan dengan situasi kerja yang tidak terduga memerlukan pola pikir proaktif, di mana tim didorong untuk bereksperimen dan memandang tantangan sebagai peluang. Pola pikir ini menumbuhkan kolaborasi, kreativitas, dan kepemilikan peran individu, yang pada akhirnya menghasilkan solusi efektif dan identitas organisasi yang kuat (Kratochwill et al., 2016; Cordeiro et al., 2021).

Adaptasi Antarpribadi dan Budaya

Kemampuan beradaptasi antarpribadi sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang dinamis. Kemampuan ini mendorong inovasi melalui eksplorasi metodologi dan teknologi baru, memperkuat ketahanan organisasi, dan menumbuhkan budaya perbaikan berkelanjutan (Sodha et al., n.d.; Olalla-Caballero & Mata-Fernández, 2021). Dalam konteks budaya, penerapan protokol CHSE memerlukan penghormatan terhadap norma lokal, menciptakan keseimbangan antara tradisi dan keselamatan modern. Pendekatan ini membangun kepercayaan dan harmoni, mendukung keberlanjutan sektor pariwisata (Amar et al., n.d.; Sukriadi & Astiana, 2022).

Tantangan Hotel dan Respon Manajemen

Pandemi COVID-19 memunculkan tantangan operasional, keuangan, dan pelatihan karyawan yang memerlukan solusi inovatif. Kemampuan adaptasi memperkuat budaya ketahanan dan mendorong hotel untuk mengadopsi teknologi serta praktik berkelanjutan (Nneji, n.d.). Perspektif manajemen menunjukkan pentingnya menyelaraskan kepuasan karyawan dengan tujuan bisnis untuk memastikan layanan optimal. Pendekatan proaktif yang melibatkan umpan balik dan inovasi mendorong budaya peningkatan berkelanjutan, meningkatkan kepuasan kerja dan retensi karyawan (Poutsma et al., 2015; Sodha et al., n.d.). Keseluruhan hasil menunjukkan bahwa adaptasi, kolaborasi, dan inovasi memainkan peran vital dalam mempertahankan daya saing organisasi perhotelan di tengah tantangan dinamis. Strategi yang terintegrasi dengan pendekatan holistik dapat memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang.

KESIMPULAN

Kesimpulan Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang adaptasi hotel dalam menerapkan protokol Bersih, Kesehatan, Keselamatan, dan Lingkungan (CHSE) pasca pandemi COVID-19. Adaptasi ini tidak hanya penting untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan tamu, tetapi juga untuk membangun kembali kepercayaan dalam industri pariwisata yang terdampak parah. Melalui penerapan protokol CHSE, hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat hubungan dengan tamu, dan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan berkelanjutan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kolaborasi antara manajemen dan karyawan dalam menghadapi tantangan baru, serta perlunya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan ketahanan dan kinerja organisasi. Dengan mengintegrasikan teknologi dan inovasi dalam layanan, hotel tidak hanya memenuhi ekspektasi tamu tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan berkesan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi industri perhotelan dalam menghadapi tantangan yang ada dan mempromosikan praktik pariwisata yang lebih berkelanjutan dan responsif di masa depan.

Temuan menunjukkan bahwa hotel harus memprioritaskan program pelatihan yang berfokus pada protokol kesehatan dan keselamatan, meningkatkan keterlibatan digital dengan tamu, dan menumbuhkan budaya kemampuan beradaptasi di antara staf untuk menavigasi lanskap industri perhotelan yang berkembang. Selain itu, membina kemitraan dengan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan dapat meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan sambil mendukung inisiatif pariwisata berkelanjutan. Pendekatan holistik ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga menumbuhkan rasa komunitas dan tanggung jawab dalam sektor perhotelan, yang pada akhirnya mengarah ke industri yang lebih tangguh dan berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Y. (2022). Peningkatan Keterampilan Menulis Teks Eksplanasi Melalui Teks Berita Menggunakan Metode STAD Pada Siswa Kelas XI SMKN 1 Bojonggede Tahun ajaran 2021-2022. *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(1). <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet/article/view/2003/775>
- Berliana, J. I., Winantoro, R. C., & Damariswara, R. (2024). ANALISIS PENGGUNAAN AI DALAM MENGERJAKAN TUGAS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI PRODI PGSD KELAS 1C. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 9724–9731. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i3.30459>
- Chanyasak, T., Koseoglu, A., King, B., Aladag, O., Hotels, C., Group, V., & Thailand, M. (n.d.). *Business model adaptation as a strategic response to crises navigating the COVID-19 pandemic*.
- Maisani, rida. (n.d.). *Digital Learning of English EFL Learners Perceptions and Teaching Activities*.

- Streimikiene, D., & Jasinskas, A. S. (n.d.). *Sustainable tourism development and competitiveness The systematic literature review*.
- Amar, M. Y., Syariati, A., Ridwan, R., Dwi, R., & Parmitasari, A. (n.d.-a). *Indonesian Hotels Dynamic Capability under the Risks of COVID-19*.
- Leelawat, N., Jariyapongpaiboon, S., Promjun, A., Boonyarak, S., Saengtabtim, K., Laosunthara, A., Yudha, K., & Tang, J. (n.d.). *Twitter data sentiment analysis of tourism in Thailand during the COVID-19 pandemic using machine learning*.
- Maemunah, I. (2021). *Implementation of Cleanliness, Health and Environmental Sustainability Guidelines in Restaurants around the Southern Java Crossing Route in Ciamis Regency*. <https://doi.org/10.33258/BIRCI.V4I2.1970>
- Sari, R. J. (2022). Implikasi penerapan protokol CHSE (cleanliness, health, safety and environment sustainability) dalam bidang akomodasi pada kapal pinisi di labuan bajo di era pandemi covid-19. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*. <https://doi.org/10.24843/jkh.2021.v05.i02.p01>
- Kristianto, Y. E., & Budiarsa, M. (2022). Tindak Tutur Protokol Kesehatan CHSE di Kawasan Pariwisata Kabupaten Badung Bali. *Ranah : Jurnal Kajian Bahasa*. <https://doi.org/10.26499/rnh.v11i1.4669>
- Permatasari, P., Winarno, J., & Wibowo, A. (n.d.). *The role of stakeholder in community based tourism cbt based tourist village in Gentungan Village Gondangrejo Sub District Karanganyar Regency*.
- Menon, G., Yadav, J., Aggarwal, S., Singh, R., Kaur, S., Chakma, T., Periyasamy, M., Venkateswaran, C., Singh, K., & Balachandar, R. (n.d.). *Psychological distress and burnout among healthcare worker during COVID-19 pandemic in India-A cross-sectional study*.
- Mayakul, T., Kiattisin, S., & Prasad, R. (2018). A Sustainable Medical Tourism Framework Based on the Enterprise Architecture Design: The Case in Thailand. *Journal of Green Engineering*. <https://doi.org/10.13052/JGE1904-4720.838>
- Ruiz-Palomino, P., & Zoghbi-Manrique-De-Lara, P. (n.d.). *International Journal of Hospitality Management*.
- Kristianto, D., Kartika, E. W., & Iskandar, V. (2022). The role of Psycap and Readiness for change of hotel employees in implementing the CHSE protocol. *Jurnal Pariwisata Pesona*. <https://doi.org/10.26905/jpp.v7i1.6724>
- Mishra, R., Urolagin, S., Angel, J., Jothi, A., Neogi, A., Nawaz, N., & Ahmad, A. (n.d.). *Deep Learning-based Sentiment Analysis and Topic Modeling on Tourism During Covid-19 Pandemic*.
- Wang, Z., Udomwong, P., Fu, J., & Onpium, P. (n.d.). *Destination image analysis and marketing strategies in emerging panda tourism a crosscultural perspective*.
- Klein, K. J., & Kozlowski, S. W. J. (2008). *Leadership: Enhancing Team Adaptability in Dynamic Settings*.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2015a). *Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press, 1(1), 208–280.
- Babicki, M., Gómez-Salgado, J., Moreno, O.-M. M., Soriano-Tarín, C., Ortega-Moreno, M., Soriano-Tarín, G., Romero-Martín, M., Allande-Cussó, R., & Cabanillas-Moruno, J. L. (n.d.). *Psychological Distress Among Occupational Health Professionals During Coronavirus Disease 2019 Pandemic in Spain Description and Effect of Work Engagement and Work Environment*.
- Su, D. N., Truong, T. M., Luu, T. T., Huynh, H. M. T., & O'Mahony, B. (2022). Career resilience of the tourism and hospitality workforce in the COVID-19: The protection motivation theory perspective. *Tourism Management Perspectives*. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.101039>
- Singgalen, Y. (n.d.). *Enhancing Tourism Digital Content Engagement through Sentiment and Toxicity Analysis Application of Perspective Vader and TextBlob Models*.

- Lai, Y.-L., & Cai, W. (2022). Enhancing post-COVID-19 work resilience in hospitality: A micro-level crisis management framework. *Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1177/14673584221075182>
- Harahap, E., Purnomo, H., Iriani, A., Sembiring, I., & Nurtino, T. (n.d.). *Trends in sentiment of Twitter users towards Indonesian tourism analysis with the k-nearest neighbor method*.
- Sukmandari, E. A., Pramono, T. D., & Subekti, A. T. (2019, November 1). *A Qualitative Research of the Use of Personal Protective Equipment on the Workers of Metal Manufacturing Industry*. <https://doi.org/10.2991/ICHS-18.2019.13>
- Ekmekcioglu, E. (n.d.). *Servant leadership innovative work behavior and innovative organizational culture the mediating role of perceived organizational support*.
- Adanaqué-Bravo, I., Escobar-Segovia, K., Gómez-Salgado, J., García-Iglesias, J. J., Fagundo-Rivera, J., & Ruiz-Frutos, C. (n.d.). *Relationship Between Psychological Distress Burnout and Work Engagement in Workers During the COVID-19 Pandemic A Systematic Review*.
- Ranasinghe, U., Jefferies, M. C., Davis, P. G., & Pillay, M. (2023). Enabling a Resilient Work Environment: An Analysis of Causal Relationships between Resilience Engineering Factors in Construction Refurbishment Projects. *Journal of the Construction Division and Management*. <https://doi.org/10.1061/jcemd4.coeng-13283>
- Chong, S., & Leong, F. T. L. (2017). Antecedents of Career Adaptability in Strategic Career Management. *Journal of Career Assessment*. <https://doi.org/10.1177/1069072715621522>
- Ludwikowska, K. (n.d.). *Employee-oriented human resource policy as a factor shaping the influence of servant leadership on job performance*.
- Shirish, A. R., Srivastava, S. C., & Boughzala, I. (2023). Contextualizing Team Adaptation for Fostering Creative Outcomes in Multicultural Virtual Teams: A Mixed Methods Approach. *Journal of the Association for Information Systems*. <https://doi.org/10.17705/1jais.00811>
- Doan, T., Vuong, N., & Nguyen, L. (n.d.). *The Key Strategies for Measuring Employee Performance in Companies A Systematic Review*.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2015b). *Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press, 1(1), 208–280.
- Ngatno, N., Dewi, R., & Warsono, H. (n.d.). *SMEs Innovation Performance Based on Organizational Learning Entrepreneurial Orientation and Customer Capital Case Study of Creative Industry in Central Java*.
- Kratochwill, T. R., Alvarez, L., & Glad, B. (2016). *Problem Solving Consultation and Therapy*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809324-5.05245-7>
- Cordeiro, C., Maia, N. de C., & Duarte, F. (2021). *The Workplace Role in Integrated Operations: Contributions and Limits of a Collaborative Environment*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-74602-5_15
- Michinov, N., Anquetil, E., & Michinov, E. (2020). Guiding the use of collective feedback displayed on heatmaps to reduce group conformity and improve learning in Peer Instruction. *Journal of Computer Assisted Learning*. <https://doi.org/10.1111/JCAL.12457>
- Zuo, W., Wang, Z., Qian, J., Ma, X., Niu, Z., Ou, J., Mo, Q., Sun, J., Li, X., & Wang, Q. (n.d.). *QL1209 pertuzumab biosimilar versus reference pertuzumab plus trastuzumab and docetaxel in neoadjuvant treatment for HER2-positive ER PR-negative early or locally advanced breast cancer A multicenter randomized double-blinded parallel-controlled phase III equivalence trial*.
- Xu, J., Liu, Q., Wider, W., Zhang, S., Fauzi, M., Jiang, L., Lester, N., & An, Z. (n.d.). *Research landscape of energy transition and green finance A bibliometric analysis*.
- Sodha, S., Panchal, S., Vidani, J., & Mba, L. (n.d.). *Online Social Comparison and Its Effect on Self Esteem and Mental Health*.
- Olalla-Caballero, B., & Mata-Fernández, M. (2021). *A New Continuous Quality Improvement*

- Vision for a Changing Technological Market.* <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5036-6.CH004>
- Amar, M. Y., Syariati, A., Ridwan, R., Dwi, R., & Parmitasari, A. (n.d.-b). *Indonesian Hotels Dynamic Capability under the Risks of COVID-19.*
- Sukriadi, E. H., & Astiana, R. (2022). Implementation of cleanliness, health, safety and environment sustainable (CHSE) in the new normal era in tourism attraction in West Bandung district West Java. *Jurnal Pariwisata Pesona.* <https://doi.org/10.26905/jpp.v7i2.7397>
- Carvache-Franco, O., Carvache-Franco, M., Carvache-Franco, W., & Iturralde, K. (n.d.). *Topic and sentiment analysis of crisis communications about the COVID-19 pandemic in Twitter s tourism hashtags.*
- Kim, O., & Min, W.-J. (2023). An Exploratory Study on Local Oral History-based Tourism as an Alternative Cultural Experience Model: A Theoretical Discussion on the Transboundary Values of Local History. *Jiyeog Sahoehag.* <https://doi.org/10.35175/krs.2022.24.1.137>
- Iaffaldano, N., Ferrari, S., & Padula, G. (2021). *Sustainable Accommodation in a Fragile Tourist Destination: The Matera Case.* <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-900-920211013>
- Permatasari, I. (n.d.). *Peran Model Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat Community Based Tourism Dalam Mewujudkan Pariwisata Berkelanjutan Sustainable Tourism di Bali.*
- Nneji, N. (n.d.). *Organizational Culture and Organizational Performance A Review of Literature.*
- Giampiccoli, A., Dłużewska, A., & Mnguni, E. (n.d.). *Host Population Well-Being through Community-Based Tourism and Local Control Issues and Ways Forward.*
- Gopinath, V., Johansen, K., Gustafsson, Å., & Axelsson, S. (2018). Collaborative Assembly on a Continuously Moving Line - An Automotive Case Study. *Procedia Manufacturing.* <https://doi.org/10.1016/J.PROMFG.2018.10.105>
- Poutsma, E., van Eert, C., & Ligthart, P. E. M. (2015). *Employee Ownership and Organizational Citizenship Behavior: High Performance Ownership Systems and the Mediating Role of Psychological Ownership.* <https://doi.org/10.1108/S0885-333920150000016015>
- Masnita, Y., Puspitasari, P., & Risqiani, R. (2019). The mediating effect of psychological ownership on human resources management bundle and job satisfaction ownership. *Journal of Economics, Business, and Accountancy | Ventura.* <https://doi.org/10.14414/JEBAB.V22I2.1670>
- Wu, H., Xiao, T., & Wu, X. (n.d.). *More is better The influencing of user involvement on user loyalty in online travel community.*