

RANCANGAN SISTEM PENILAIAN KESELAMATAN PENGUNJUNG TEMPAT WISATA

I G.A. Anom Yudistira dan Nur Agus Susanto
Jurusan Teknik Industri, Universitas Sahid Jakarta

ABSTRACT

Tourism is currently growing rapidly and is a necessity for people pleasure. However this activity is not immune from risk. The research aims to discuss the design of the assessment system of safety for tourist sites. The method used surveys and documents analysis through focus group discussion. The results shows 10 indicators along with 29 parameters that can be seen on tables. Scoring results according to the indicators and parameters are used to classify the tourist sites based on visitors safety risks.

PENDAHULUAN

Dewasa ini Pariwisata menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan karena berkaitan erat dengan kegiatan sosial dan ekonomi yang dapat dinikmati serta menjadi salah satu cara manusia melakukan sosialisasi. Pariwisata identik dengan kegiatan memberikan kesenangan dan kenikmatan, karena kegiatannya bertujuan memberikan beragam aktifitas secara santai dan menyenangkan tanpa harus menguras tenaga. Berdasarkan laporan WTO *Tourism Highlights* (2007:8-9), disebutkan jumlah wisatawan di seluruh dunia mengalami peningkatan setiap tahun, dan mencatat pertumbuhan pertahun sebesar 3% dengan jumlah wisatawan mencapai 2,5 miliar penduduk setahun, sedangkan tahun 2008 diperkirakan mencapai 5 miliar penduduk.

Besarnya potensi pariwisata mendorong pelaku usaha bidang ini berlomba-lomba menyediakan tempat wisata dengan berbagai cara, baik mengandalkan obyek buatan maupun obyek alam. serta menawarkan beragam keunikan dan karekteristik obyek unggulan untuk menarik minat pengunjung. Walaupun pariwisata identik dengan kesenangan, namun kegiatan ini juga memiliki risiko. Berbagai obyek wisata yang disediakan oleh pengelola tempat wisata tidak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pengunjung sepenuhnya. Hal itu memungkinkan adanya kecelakaan yang menimpa pengunjung wisata yang bisa menyebabkan cacat fisik hingga meninggal dunia. Penyebab kecelakaan ini dapat

terjadi karena berbagai hal seperti: (1) bencana alam, (2) pengelolaan tempat wisata, (3) pengunjung dan (4) kejahatan pihak ketiga. Keempat hal ini dapat memiliki hubungan secara langsung atas kecelakaan yang terjadi bagi pengunjung wisata. Beberapa contoh kasus kecelakaan yang terjadi antara lain: (1) Peristiwa di Pacet Mojokerto Jawa Timur pada tanggal 11 Desember dengan korban meninggal 26 orang, (2) peristiwa di Baturaden Jawa Tengah pada tanggal 27 Oktober 2007 dengan korban delapan orang, (3) peristiwa di Danau Singkarak dengan korban 5 orang, dan (4) peristiwa Tornado macet di Dunia Fantasi pada tanggal 11 Okt 2007 tanpa ada korban jiwa.

Kecelakaan yang terjadi di tempat wisata menimbulkan kerugian bersifat materi dan immateriil kepada pengelola dan pengunjung yang merupakan korban. Pengelola mengalami dua kerugian sekaligus yaitu mengganti kerugian kepada korban dengan sejumlah uang yang sudah ditentukan, dan kerugian bersifat immateriil yaitu reputasi. Kerugian immateriil bersifat jangka panjang yaitu kelangsungan tempat wisata untuk kembali memulihkan *image* positif sehingga pengunjung akan melupakan kejadian tersebut.

Perbedaan karakter wisata akan membedakan potensi risiko antara satu tempat dengan tempat lain sehingga menuntut pengelola wisata dapat melakukan estimasi risiko secara mendalam. Estimasi ini akan menghitung derajat risiko yang terbagai dalam tiga level yaitu tinggi, menengah dan rendah (Siahaan, 2007:34-

35). Level ini dapat juga digunakan untuk menilai derajat risiko tempat wisata menggunakan pendekatan manajemen risiko.

Manajemen risiko adalah salah satu cara meminimumkan kerugian yang muncul di tempat wisata. Manajemen risiko menjadi alat untuk meminimalisir kerugian bagi semua pihak yang terkait khususnya pengelola sehingga memberikan dukungan pada organisasi dan pengendalian risiko internal maupun eksternal yang lebih efektif. Saat ini pengelola wisata sudah menggunakan pendekatan manajemen risiko dalam menyelenggarakan kegiatan wisata meski skala penggunaannya masih jauh dibandingkan dengan industri keuangan seperti perbankan dan asuransi

Salah satu cara mengelola risiko itu ialah menggunakan jasa pihak ketiga seperti perusahaan asuransi yang berfungsi menerima risiko atas pengunjung dan infrastruktur wisata apabila terjadi hal-hal yang tidak diharapkan. Misalnya saja Taman Margasatwa Ragunan yang bekerja sama dengan perusahaan Asuransi Bangun Krida. Ada juga pengelola menggunakan segenap sumber daya internal dalam mengelola risiko seperti Dunia Fantasi (Dufan) dibawah kendali PT Taman Jaya Ancol (TJA). Ada tempat wisata memberlakukan jaminan keselamatan pengunjung secara tertutup dan cenderung merugikan karena tidak akan bertanggung jawab, jika terjadi kehilangan atau kecelakaan sebagaimana tertera di tiket masuk. Perbedaan jaminan keselamatan membuktikan bahwa pengelola wisata masih mempertimbangkan faktor bersifat ekonomis dalam menerapkan jaminan keselamatan pengunjung (*visitor safety*) karena tidak ada ketentuan peraturan yang mengatur secara eksplisit sehingga implementasi dari peraturan ini belum berjalan secara optimal dan menyeluruh.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Apa bentuk sistem untuk menilai risiko suatu tempat wisata ? (2) Bagaimana mekanisme alur sistem penilaian berdasarkan pendekatan hukum? (3) Parameter apa saja yang menjadi penilaian yang obyektif atas *visitor safety* dengan berbasis manajemen risiko? Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) Mengembangkan sistem penilaian risiko suatu tempat wisata, (2) Merancang mekanisme alur sistem penilaian berdasarkan pendekatan

menjadi penilaian obyektif atas *visitor safety* dengan berbasis manajemen risiko.

Penelitian ini termasuk kategori tipe studi penilaian pendekatan kualitatif dengan deskriptif analitik dengan simulasi penilaian terhadap obyek penelitian yang sudah ditentukan yaitu Dunia Fantasi yang berlokasi di Jakarta.

Responden menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan menggunakan *snowball* yang memungkinkan mendapatkan informasi dari satu pihak ke pihak yang lain yang dianggap penting. Responden dalam penelitian ini antara lain empat orang pengelola DuFan, seorang pelaku pariwisata yaitu Sekretaris Jenderal Perhimpunan Obyek Wisata Indonesia (PUTRI), dua orang pelaku manajemen risiko dan asuransi, dan pengunjung DuFan sebanyak 20 responden. Analisis penelitian menggunakan pendekatan hukum normatif agar mendapatkan keluaran penelitian yaitu ketentuan hukum sebagai payung pemberlakuan sistem *visitor safety* yang mencakup parameter penilaian ini menggunakan pendekatan manajemen risiko. Untuk mendapatkan hasil penilaian, maka penelitian ini menggunakan penilaian risiko dengan *scoring* dengan model sistem versi SMF.

PEMBAHASAN

Manajemen Risiko

Menurut Jones (2002:5-6), manajemen risiko ialah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Risiko secara umum adalah segala sesuatu yang dapat terjadi pada diri manusia yang tidak diharapkan muncul. Dengan kata lain risiko adalah kemungkinan yang berbanding lurus dengan konsekuensi yang harus dihadapi pada saat keputusan melakukan kegiatan. Oleh sebab itu, semua kegiatan manusia pada dasarnya akan memiliki risiko meskipun kegiatan tersebut bertujuan untuk mencapai kesenangan saja.

Menurut Komisi Pariwisata Kanada (*Canadian Tourism Commission*, 2003:25) memberikan makna manajemen risiko sebagai suatu strategi untuk mempertahankan aset dan memastikan stabilitas

keuangan organisasi yang lahir atas konsekuensi kompetisi bisnis. Manajemen risiko ini akan meminimalisir ketidakpastian dan potensi kerugian dari kejadian yang tidak diantisipasi sebelumnya. Keberadaan risiko tidak serta merta menyebabkan kerugian namun dengan adanya manajemen risiko maka menyebabkan menjadi peluang mendapatkan keuntungan.

Menurut Salim (2005:10-11) risiko dibedakan menjadi: (1) risiko fundamental (mendasar) dan (2) risiko khusus (*particular*). Risiko fundamental merupakan risiko-risiko yang kalau terjadi dampak, kerugiannya bisa sangat luas atau bersifat *catastrophic*. Tujuan utama manajemen risiko adalah meminimalisir kerugian dalam kegiatan tertentu yang disebabkan oleh: ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian yang disebabkan oleh alam, dan ketidakpastian yang disebabkan perilaku manusia.

Reley, E. (2007:97-98) mengatakan ancaman risiko terbesar di tempat wisata disebabkan: (1) Bencana alam melalui perubahan cuaca dan kelalaian pengunjung sendiri dan (2) adanya tindakan pihak lain yang berada di tempat wisata yang merugikan pengunjung misalnya pembunuhan. Walaupun demikian, besar dan kecilnya risiko tergantung dengan dampak yang akan muncul setelah suatu peristiwa terjadi.

Teori keselamatan pekerja dari Suardi (2005:83-85) dapat digunakan untuk menunjukkan adanya rangking risiko yang potensi terjadi di tempat wisata yang akan membantu pengelola wisata melakukan tindakan lebih lanjut agar risiko yang terjadi dapat sekecil mungkin, yang dapat dilihat pada matrik rangking risiko ini sebagai berikut:

Tabel 1. Ranging Risiko

Tingkat Risiko	Tindak Lanjut
Risiko Rendah	Tidak memerlukan pengendalian lebih lanjut
Risiko Sedang	Perlu tindakan pengurangan risiko.
Risiko Tinggi	Pembatalan pekerjaan sehingga risiko dikurangi.
Ekstrim	Pekerjaan tidak bisa dilanjutkan apabila risiko tidak bisa berkurang.

Sumber: Suardi, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, 2005.

Menurut *The Workers' Compensation Board (WCB) of British Columbia (WCB)* (2002), "*Health and Safety Program*" adalah semua kegiatan yang meliputi pengembangan proses perencanaan manajemen risiko

mencakup enam hal: (1) perencanaan manajemen risiko dengan melakukan identifikasi hingga memberlakukan proses manajemen risiko, (2) perencanaan pariwisata dengan memberlakukan prosedur yang akan menjamin keselamatan pengunjung, (3) perencanaan respon tanggap darurat apabila munculnya kecelakaan yang terjadi di tempat wisata, (4) aturan dan prosedur dalam menghadapi kecelakaan yang terjadi dengan mengutamakan keselamatan dan keamanan pengunjung, (5) perencanaan media yang ada untuk meminimalisir kejadian dan memunculkan kesan yang positif, dan (6) perencanaan setelah kejadian dengan berbagai upaya yang membutuhkan pengembalian seperti sedia kala dari tempat wisata sebelum adanya kejadian yang merugikan.

**Analisis dan Hasil Penelitian
Penetapan Indikator Penilaian Risiko**

Dasar regulasi tentang pariwisata saat ini ialah Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 yang menggantikan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 memberikan kepastian jaminan adanya keselamatan pengunjung wisata, misalnya saja pada pasal 26 dikatakan adanya kewajiban perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Dalam penjelasan pasal dikatakan "usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi" meliputi, antara lain wisata selam, arung jeram, panjat tebing, permainan *jet coaster*, dan mengunjungi objek wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam bebas.

Meskipun sudah terdapat jaminan keselamatan pengunjung namun pemerintah belum mengatur secara detail tentang jaminan tersebut dalam sebuah ketentuan sebagai pelaksana undang-undang yaitu Peraturan Pemerintah. Apabila kebijakan yang tertuang dalam peraturan maka akan mengikat semua pihak termasuk di dalamnya ialah pelaku usaha, pengunjung dan pihak lain sehingga semua *stake holder* menaati semua aturan main dalam mekanisme yang sudah berlaku. Pengaturan itu menjadi penting mengingat semakin beragamnya obyek wisata yang memiliki risiko yang berbeda-beda yang dapat dikategorikan rendah, sedang, tinggi, dan ekstrim. Empat kategori menjadi bagian pokok dari manajemen risiko.

Dalam peraturan tersebut harus secara transparan

menjelaskan hal-hal penting terkait dengan jaminan keselamatan pengunjung yang meliputi hak dan kewajiban pengelola wisata, hak dan kewajiban pengunjung, serta hak dan kewajiban pemerintah beserta organisasi independen. Walaupun mendapatkan jaminan, pengunjung tempat wisata tidak dapat semena-mena melanggar ketentuan yang berlaku, dan wajib mentaati semua petunjuk dan aturan main, melaksanakan kewajiban seperti membeli karcis tanda masuk, dan batas usia yang diperkenankan mengikuti aktivitas tertentu. Dalam peraturan pemerintah juga harus mengurai tentang kewajiban pengelola wisata memiliki sertifikasi keselamatan pengunjung wisata.

Penelitian ini menghasilkan parameter untuk menilai penyelenggaraan kegiatan pariwisata, yang terdiri dari:

1. Aturan hukum; adalah kebijakan formal pengelola yang mengikat pengunjung wisata dalam bentuk aturan/keputusan atau instruksi resmi.

2. *Standart Operating Procedure* (SOP) yang merupakan *guidance* penyelenggaraan kegiatan pariwisata yang mengatur secara teknis apa saja yang akan dilakukan pengelola wisata dalam melaksanakan tugas harian hingga mingguan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Administrasi sistem dokumentasi atau arsip dalam *visitor safety* yang bersifat teknis dan operasional.

4. Alokasi dana yang disediakan pengelola wisata harus memiliki alokasi dana untuk *visitor safety*. Dana dapat bersumber dari tiket masuk dan atau sumbangan pihak lain selama kurun waktu tertentu pula. Alokasi dana ini harus bersifat yang disediakan permanen setiap tahun.

5. Sumber Daya Manusia (SDM) khusus untuk melakukan tugas menjaga keselamatan pengunjung dengan kualifikasi pendidikan khusus.

6. Infrastruktur; adalah sarana dan prasanana yang menjamin *visitor safety*. Wujud infrastruktur ini adalah bangunan yang khusus ditujukan untuk pelayanan kesehatan.

7. Transparansi jaminan keselamatan untuk memberikan informasi yang benar sehingga dua belah pihak yaitu pengelola dan pengunjung memahami hak dan kewajiban masing-masing.

8. Akses mencapai lokasi; harus dijamin ketersediaan akses mencapai lokasi yang juga aman dari kemungkinan terjadinya kecelakaan atau kejahatan dari pihak lain

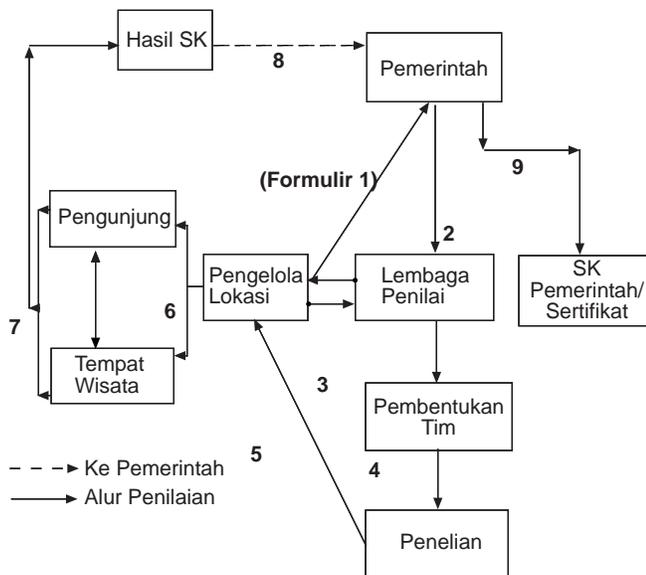
9. Kontrol risiko melalui proses audit internal/eksternal atas penyelenggaraan kegiatan wisata yang meliputi proses pemeriksaan wahana permainan dalam kurun waktu tertentu.

10. Peningkatan keselamatan yaitu upaya cepat tanggap yang dilakukan pengelola wisata apabila terjadinya kecelakaan.

Berdasarkan sepuluh indikator di atas, maka evaluasi dapat digambarkan dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2. Parameter Penilaian *Visitor Safety*

No	Indikator	Parameter	Teori
1	Aturan Resmi di Tempat wisata	1. Ada ketentuan hukum/aturan resmi yang berlaku. 2. Penegakan aturan hukum	Spektrum Risiko
2	<i>Standar Operating Procedure</i> (SOP)	1. SOP bagi semua unit yang terkait. 2. Jaminan dan evaluasi pelaksanaan SOP.	Teori audit internal organisasi dan K3
3	Administrasi	Ketersediaan sistem dokumentasi/arsip dalam sistem keselamatan pengunjung	Teori Sistem Manajemen K3
4	Alokasi Dana	Ketersediaan anggaran untuk jaminan keselamatan	Spektrum Risiko
5	Sumber Daya Manusia	Ketersediaan tenaga yang bertanggung jawab atas pencegahan dan pertolongan bencana	Spektrum Risiko
6	Infrastruktur, Sarana dan Prasarana	Keberadaan ruangan khusus perawatan atau sarana lain yang berhubungan	Spektrum Risiko dan teori K3
7	Transparansi Jaminan Keselamatan	Kejelasan Informasi dan prosedur klaim bila terjadi bencana	Spektrum risiko
8	Akses mencapai lokasi	Tingkat kerawanan menuju lokasi dan kemudahan transportasi	Vergasayi dan Perfrey
9	Pengendalian Risiko	1. Adanya pemeriksaan rutin 2. Jelasnya pengumuman dan himbauan 3. Profil risiko	
10	Peningkatan Pengelolaan Keselamatan	1. Memiliki rencana kerja peningkatan keselamatan 2. Tersedianya SOP tindakan perbaikan 3. Tersedianya proses recovery	Teori Sistem Manajemen K3 dan Kirchsteige

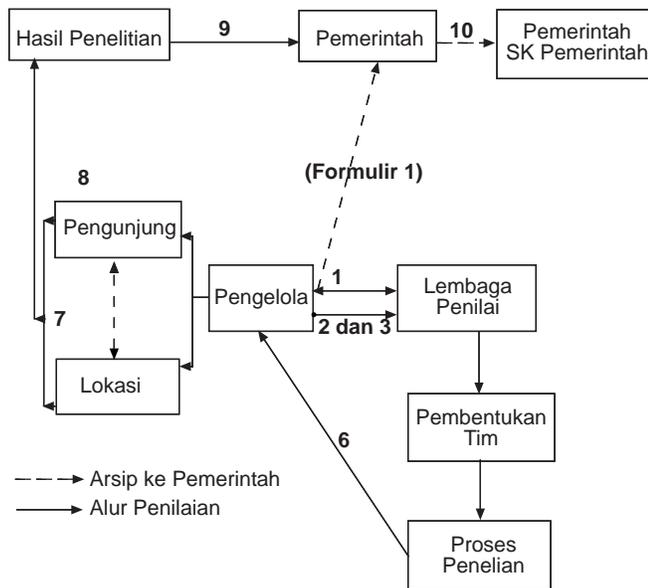


Gambar 1. Mekanisme Penilaian Pertama Kali (Perdana) (Sumber, Yudistira, A. (2006): diolah kembali)

Keterangan gambar:

1. Pengelola mengajukan sertifikasi kepada pemerintah dengan mengisi formulir yang sudah disediakan.
2. Pemerintah memberikan rekomendasi pada lembaga yang sudah ditentukan dalam peraturan.
3. Lembaga sertifikasi membentuk tim penilai,
4. Lembaga penilai akan membalas dengan meminta pengisian *self assessment* kepada pengelola wisata terlebih dahulu.
5. Tim akan melakukan proses penilaian.
6. Penilaian ini melibatkan pengelola, tempat dan pengunjung.
7. Hasil penilaian akan disampaikan tim kepada pemerintah.
8. Pemerintah mengumumkan hasil penilaian melalui surat keputusan.
9. Pemberian sertifikat penilaian.

Pengajuan sertifikasi ulang dapat dilihat dalam gambar 2 sebagai



Gambar 2. Mekanisme Penilaian Ulang (Sumber, Yudistira, A. (2006): diolah kembali).

Gambar 2. Mekanisme Penilaian Ulang (Sumber, Yudistira, A. (2006): diolah kembali).

Keterangan gambar:

1. Pengelola mengajukan permohonan sertifikasi ke lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan mengisi formulir yang disediakan.
2. Pada saat bersamaan pemohon juga menyampaikan tembusan permohonan ini kepada pemerintah.
3. Lembaga penilai akan meminta pengisian *self assement* kepada pengelola wisata terlebih dahulu.
4. Lembaga sertifikasi akan membentuk tim penilai.
5. Tim akan melakukan proses penilaian
6. Penilaian dilakukan terhadap pengelola, tempat dan pengunjung. Hasil penilaian akan disampaikan tim kepada pemerintah
7. Pemerintah akan mengumumkan hasil penilaian melalui Surat Keputusan
8. Sertifikasi dari lembaga penilai

Sertifikasi di atas disarankan memiliki masa berlaku, misalnya selama tiga tahun. Apabila dalam jangka waktu tersebut sudah tercapai maka pengelola wajib mengajukan permohonan perpanjangan sertifikasi dengan proses yang sudah ditentukan sebelumnya.

Simulasi Penilaian

Untuk melakukan simulasi terhadap penilaian risiko dipilih Dunia Fantasi (DuFan), dengan alasan DuFan memiliki wahana permainan yang membutuhkan tingkat keamanan yang tinggi. Penilaian *visitor safety* terhadap DuFan menggunakan Tabel 2 yang meliputi 10 indikator.

Penilaian dilakukan melalui wawancara terhadap pengunjung, pelaksana lapangan dan manajemen. Hasil simulasi penilaian adalah 203, nilai ini mengklasifikasikan DuFan sebagai tempat wisata dengan tingkat risiko sedang (B).

PENUTUP

Kesimpulan

1. Penelitian ini menghasilkan 10 indikator dan 29 parameter sebagai dasar penilaian risiko tempat wisata
2. Hasil penilaian berupa angka dari 0 sampai 290 yang digunakan untuk mengkatagorikan risiko tempat wisata menjadi empat yaitu A untuk tempat wisata dengan risiko rendah, B sedang C tinggi dan D sangat tinggi (ekstrim)..
3. Penelitian ini juga menghasilkan mekanisme pengajuan penilaian dari operator tempat wisata kepada Lembaga Penilai
4. Simulasi penilaian dilakukan terhadap DuFan dan menghasilkan nilai B (risiko sedang).

Saran-saran

1. Pemerintah diharapkan menerbitkan suatu ketentuan hukum yang bersifat normatif agar tempat wisata menjamin sistem *visitor safety* dengan baik dan transparan dalam bentuk Peraturan Pemerintah.
2. Semua pengelola tempat wisata diwajibkan memberikan transparansi atas *visitor safety*.
3. Diperlukan suatu penelitian untuk menghasilkan bentuk suatu Lembaga Penilai yang independen dan memberikan bobot terhadap 10 indikator dan 29 parameter yang dihasilkan dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [Canadian Tourism Commission], *Risk Management Guide for Tourism Operator*. Ottawa.2003
- Cement Sustainability Initiative (CSI). *Kesehatan dan Keselamatan Kerja Pada Industri Semen: Contoh Pelaksanaan/Praktek yang baik*. Translation courtesy of Holcim World Business Council for Sustainability Development (WBCSD).2009.
- Crotts, CJ. *Theoretical Perspectives on Tourism Criminal Victimization*. *The Journal of Tourism Studies*, Vol., 7 No.1.1996
- Darmawi, H. *Manajemen Asuransi*. Bumi Aksara Cetakan Ke Empat. Jakarta. 2006.
- Flitgerald, J. *Risk Management Guide for Tourism Operators*. Canadian Tourism Commission, Ottawa. 2010.
- Inskeep, E. *Tourism Planning:An Integrated and Sustainable Development Approach*. International Thomson Publishing Asian. Singapore.1995.
- Jones, GR. *Contemporary Management, 2nd edition*. McGraw-Hill Co.,USA. 2002.Matindas, RW., et al. *Pemetaan Bencana dan Asuransi*. Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional, Jakarta.2007
- Perfrey,VW. *Tourism and Crime: A Preliminary Assesment of The Relationship of Crime to The Number of Virginia at Selected Site*. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*. Vol. 22 No. 2.1998.
- Riley, E. *The Multidimensional of Tourist Safety and Security Panel Discussion: A Disaster Management Perspective, Regional Policy Dialogue on Tourism Safety and Security*.The Cascadia Hotel and Conference Centre St Ann's. Trinidad and Tobago. 2007.
- Salim, A. *Asuransi dan Manajemen Risiko*, hal. 4, Raja Grafindo Persada,2005.
- Siahaan, H. *Manajemen Risiko: Konsep, Kasus dan Implementasi*.Elek Media Komputindo,Jakarta.2007.
- Suardi,R. *Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. PPM, Cetakan kedua,Jakarta. 2007
- Tunas, B. *Memahami dan Memecahkan Masalah Dengan Pendekatan Sistem*. Nimas Multima,Jakarta.2007.
- Yudistira, A. *Rancang Bangun Sistem Alih Risiko Komoditi Bahan Baku Agroindustri*, IPB, Bogor. 2006

KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN KENYAMANAN PERLU MENJADI PERHATIAN BAGI PENGELOLA DAN PENGUNJUNG TEMPAT HIBURAN