

SKRIPSI

**ANALISIS KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENGUNJUNG
TERHADAP CITRA SUATU DESTINASI WISATA
(STUDI KASUS DI CANDI PRAMBANAN)**



DisusunOleh :

ErichaElsabilla

NIM: 510100034

JURUSAN HOSPITALITY
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENGUNJUNG
TERHADAP CITRA SUATU DESTINASI WISATA
(STUDI KASUS DI CANDI PRAMBANAN)

Diusulkan Oleh :

Ericha Elsabilla

NO. MHS : 510100034

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Santosa, MM)

(Agus Wibowo S.Sos., MM)

NIDN : 0519045901

NIDN :

Mengetahui

Ketua Jurusan Hospitality

(Arif Dwi Saputra, S.S. M.M. Par)

NIDN : 0525047001

HALAMAN MOTTO

Wisudasetelah 14 semester adalahkesuksesan yang tertunda (ERICHA ELSABILLA)

Jika orang lain bisa, sayajugabisa (ERICHA ELSABILLA)

Banyakkegagalandalamhidupinidikarenakan orang-orang
tidakmenyadaribetapadekatnyamerekadengankeberhasilansaatmerekamenyerah
(THOMAS ALFA EDISON)

Tetaplahbergerakmajumeskilambat,,
Karenatetapdalamkeadaanbergerakandalamenciptakankemajuan.

Adalahjauhlebihbaikbergerakmeskipunlambatdaripadatidaksamasekali (NN)

PERSEMBAHAN

1. Pujsyukurkehadirat Allah SWT,ataslimpahanRahmatdanHidayah-Nyasehingga sayadapatmenyelesaikanlaporanini.
2. KanjengNabi Muhammad SAW yang telahmenjadipanutandalamsegalatindakandanlangkahhidup kami.
3. Orang tua, Mertua, danBukloktercinta yang telahmendoakan danmemberikandukungan.
4. Suamisaya, pakTatag.. yang telahmemberikandoaandukungan..
5. Anaksaya, Syla yang secaratidaklangsungikutmemberikansemangatsehingga sayadapatmenyelesaikanlaporanini.
6. Adik-adiksaya (Anca,Robbi, danPramika)
7. Teman-teman yang sudahmembantudalammenyelesaikanpenyusunanlaporanini. SekalilagiSayaucapkanterimakasihatasdoaandukungannya.

KATA PENGANTAR

Pujisukur kami panjatkanatasnikmatTuhan Yang MahaEsa (YME). Di manaTuhan YME telahmemberikananugerahdankarunia-Nya. Sehinggapenulisbisamenyelesaikanskripsi yang berjudul “AnalisisKeamanandanKeselamatanPengunjungTerhadap Citra SuatuDestinasiWisata”.

Denganselesainyaskripsiini, makasayatidaklupamengucapkanbanyakterimakasihkepadaseluruh pihak yang terlibatdalampenyusunan skripsiini. Khususnyakepada:

1. Bapak Drs. Santosa, MM. selakupembimbingutamadansekalisussebagai ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telahmemberibimbingan, bantuan, sertapengarahankepadapenulisdalampenyusunanskripsi.
2. Bapak Agus Wibowo, S.sos, MM selakupembimbingpendamping yang telahmenyempatkanwaktunyauntukmemberikan saran danpengarahankepadapenulisdalammenyusunkripsiini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., MM. Parsebagai pengujitamatasekaligusketua jurusan Hospitality Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta.

4. IbuEstiWahyujatiselakukepala unit Taman WisataCandiPrambanan yang telahmemberikanjinuntukmelakukanpenelitianini.
5. Segenapjajaran karyawan Taman WisataCandiPrambanan yang telahmemberikankemudahanpelayanan ketika melakukandesarcani data untukpenelitian.
6. Segenapresponden yang telahberkenanmembantupengisianangketpenelitian.

Demikian yang bisasayasaampaikan.

Beributerimakasihdanmaafsayasampaikan.

Semogaskripsiiniidapatbermanfaatbagisemuapihak.

Yogyakarta, April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah	4
C. BatasanMasalah.....	4
D. TujuanPenelitian	5
E. ManfaatPenelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. LANDASAN TEORI.....	7
1. Pariwisata	7

a.	Pengertian Pariwisata	7
b.	PengertiandanJenisWisata	7
c.	PengertianWisatawan	9
2.	Pengerian Citra Destinasi	11
a.	Pengertian Citra.....	11
b.	PengertiandanCiri-ciriDestinasi	13
c.	PengertiandanUnsurSaptaPesona	16
3.	ManajemenKeamanandanKeselamatan	17
a.	PengertianManajemen.....	17
b.	PengertianKeamanan.....	20
c.	PengertianKeselamatan	22
d.	Prinsip-prinsipDasarPengelolaanPariwisata	23
B.	KERANGKA PEMIKIRAN.....	26
C.	PENELITIAN TERDAHULU	26
D.	HIPOTESIS	26
	 BAB III METODE PENELITIAN	28
A.	LOKASI DAN WAKTU.....	28
B.	POPULASI DAN SAMPEL	28
C.	VARIABEL PENELITIAN	29
D.	TEKNIK PENGUMPILAN DATA	30
E.	METODE ANALISIS DATA.....	33

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

ABSTRAK

Penelitian yang berkaitan dengan Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan pengunjung pengaruhnya terhadap citra destinasi ini dilakukan di Candi Prambanan, sebuah kawasan peninggalan prasejarah yang berada di antara Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kota Klaten di Provinsi Jawa Tengah.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variable keamanan dan keselamatan pengunjung sebagai variable bebas terhadap citra destinasi sebagai variable terikat.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode dokumentasi, observasi, maupun kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, melalui teknik *simple random sampling*. Metode dokumentasi diperlukan untuk data-data yang berkaitan dengan foto-foto fasilitas objek atau puncak atau tertib pengunjung, metode observasi digunakan untuk melihat secara langsung tentang berbagai upaya yang dilakukan dalam memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pengunjung, sedangkan metode kuesioner berupa angket tentang respon atau tanggapan pengunjung berkaitan dengan keamanan, keselamatan, dan citra destinasi. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Metode penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, uji F dan Uji T, berdasarkan hasil uji regresi linier berganda didapatkan $Y = 3.698 + 2.274 X_1 + 2.859 X_2$ dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.583 yang berarti citra destinasi (variabel dependen) dapat dipengaruhi oleh kedua variabel bebas yaitu keselamatan dan keamanan. Dari hasil uji F tabel sebesar 70.126 ($F_{hitung} > F_{tabel}$) sehingga terdapat pengaruh signifikan terhadap citra destinasi. Kemudiandari hasil uji t diketahui nilai t tabel sebesar 1.658 dengan nilai t hitung secara individual untuk masing-masing variabel bebas yaitu X_1 (keselamatan) sebesar 2.274, X_2 (keamanan)

sebesar 2.859 haliniberartiseluruhvariabelbebasmemelikipengaruhterhadapcitradestinasidikaren akanseluruhvariabelmemilikinilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Variabel yang memilikinilai koefisien regresitertinggi yang dapatdariujiregresi linier bergandaadalahkeselamatan. Alasanvariabelkeselamatan yang termasukdidalamnyaadalahcitra yang diberikanpegawaiCandiPrambanan dalamkeakuratanpenjelasanpegawai di CandiPrambanan Yogyakarta dikarenakan, citradankeakuratanpegawaiialahwujuddariloyalitasdantotalitaspegawaiCandiPram banandalammengelolakeselamatandankeamananpengunjung.

Kata kunci : CandiPrambanan, KeselamatandanKeamanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. LANDASAN TEORI	7
1. Pariwisata	7
a. Pengertian Pariwisata	7
b. Pengertian dan Jenis Wisata.....	7
c. Pengertian Wisatawan	9
2. Pengertian Citra Destinasi	11
a. Pengertian Citra.....	11
b. Pengertian dan Ciri-ciri Destinasi	13
c. Pengertian dan Unsur Saptap Pesona	16
3. Manajemen Keamanan dan Keselamatan	17
a. Pengertian Manajemen	17
b. Pengertian Keamanan.....	20
c. Pengertian Keselamatan	22
d. Prinsip-prinsip Dasar Pengelolaan Pariwisata	23

B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	26
C. PENELITIAN TERDAHULU	26
D. HIPOTESIS	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. LOKASI DAN WAKTU.....	28
B. POPULASI DAN SAMPEL	28
C. VARIABEL PENELITIAN	29
D. TEKNIK PENGUMPILAN DATA	30
E. METODE ANALISIS DATA.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Upaya peningkatan pengunjung dalam sebuah destinasi wisata perlu dilakukan melalui peningkatan pengelolaan agar para pengunjung merasa nyaman, aman, dan terjamin keselamatannya. Terlebih pada sektor pariwisata yang menyelenggarakan berbagai atraksi yang menyelenggarakan berbagai atraksi yang berkaitan dengan keselamatan pengunjung. Secara umum pengelolaan (manajemen) diartikan sebagai suatu langkah-langkah yang sistematis yang mencakup *planning* (perencanaan), *directing* (mengarahkan), *organizing* (mengorganisasikan dan mengkoordinasi), dan *controlling* (pengawasan). Definisi pengelolaan (manajemen) menurut Leiper dalam I Gde Pitana (2009:80) merujuk kepada seseorang yang bertanggung jawab atas operasional destinasi wisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau bisa juga merujuk kepada fungsi-fungsi yang melekat pada peran tersebut.

Upaya menjamin keamanan dan keselamatan pariwisata khususnya para wisatawan merupakan bagiandarituntutan masyarakat sebuah destinasi wisata dapat terus menarik wisatawan.

Sehubungan dengan hal tersebut pada tahun 1991 WTO telah merekomendasikan upaya-upaya perludiaambil untuk keamanan pariwisata yaitu bahwa "tiap-tiap Negara hendaknya mengembangkan konsistensi kebijakan nasional bidang keselamatan pariwisat

a yang diselaraskan dengan upaya pencegahan resiko-resiko bagi wisatawan”
 (Frans Gromang, 2002 12)

Berbagai kemungkinan yang muncul sebagai resiko keberadaan wisatawan ketika berada di destinasi wisata dapat dikelompokkan menjadi beberapa hal antara lain:

- a. Lingkungan hidup manusia dan lembaga non pariwisata seperti kejahatan karena pencurian, pencopetan, penganiayaan, penodongan, dan penculikan.
- b. Sektor pariwisata dan sektor usaha jasa seperti terbatasnya standar keselamatan pada gedung, fasilitas umum, fasilitas wisata, sanitasi lingkungan dan berbagai hal yang menimbulkan resiko bagi wisatawan seperti bahaya kebakaran, binatang buas, kecelakaan dan ratmaupun air dan sebagainya.
- c. Resiko terhadap alam dan lingkungan seperti resiko karena flora dan fauna.

Kepedulian akan keamanan dan keselamatan harus tetap dipertahankan bagi setiap perusahaan penyelenggarakan kegiatan pariwisata akan khususnya yang terkait dengan keamanan dan keselamatan wisatawan ketika menuju dan berada di destinasi. Pengelolaan keamanan dan keselamatan secara garis besar dapat diatur tersendiri karena dari sudut pandang pemasaran sebagai sebuah destinasi wisata, keamanan dan keselamatan pengunjung memiliki nilai tersendiri di samping keindahan dan daya tarik destinasi tersebut.

Semuapihbaikpengunjungmaupun para *stakeholder* yang berkaitandengandestinasiwisatatelahmenyadaribahwakeamanandakeselamatan merupakanhalpokokdalammeningkatkankualitaswisata.

Olehkarenaitubarbagaipengalamanwisata yang bermutu yang dipadukandengandasar-dasarkeselamatandankeamananmerupakanharapanwisatawan di daerahtujuanwisata.

Menyadarpentingnyafaktorkeamanandakeselamatanwisatawanmakam unculgagasan*world tourism organization* (*WTO*)untukmemberikantuntunansebagaiacuanbagipengambilkebijakan di berbagai industry pariwisata (Frans Gromang, 2002 : 2). Keamanandakeselamatanpengunjungbukansajasematamenjaditanggungjawab pemilik (*owner*)ataupengeloladestinasiwisatatetapi juga bagiandartanggungjawabpemerintahdaerahmaupunpusat(*stakeholder*)dalamme majukanpariwisataditingkatdaerah.

Keamanandakeselamatanpengunjungdiprediksikanakanmemberikankontribusi padapeningkatanpengunjungsolanjutnyadanakanmerupakanfaktorpendorongter ciptanyatanggungjawab social kepadamasyarakat(*company social responsibility / CSR*).

Berkaitandenganpendingnyasebuahkeamanandakeselamatanpengunjungpadasebuahkawasanataudestinasiwisata , makaperludilakukansebuahpenelitian. Olehkarenaitupenelitianiniakandilakukan di kawasanobjekwisata Candi Prambanan, melaluijudul

“Analisis Keamanan dan Keselamatan Pengunjung Terhadap Citra Destinasi Wisata”. Taman wisata Candi Prambanan dijadikan studi kasus penelitian ini karena diperkirakan banyak resiko keselamatandan keamanan pengunjung baik terhadap lingkungan fisik (lingkungan alam) maupun resiko kelaian manusia saat berada di Candi Prambanan.

B. Rumusan Masalah

Pengelolaan keamanan dan keselamatan pengunjung di tempat wisata sangat berperan dalam memberikan rasa nyaman dan aman bagi wisatawan untuk berkunjung yang padagilirannya akan berdampak pada citra suatu destinasi.

Pengelolaan keamanan dan keselamatan dalam suasana tempat wisata akhirnya dapat menciptakan rasa aman, nyaman, terlindungi sehingga keamanan dan keselamatan tersebut maka akan tercipta citra positif dari suatu destinasi.

Berdasarkan uraiannya tersebut makarumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Apakah adanya pengaruh yang signifikan spek pengelolaan keamanan dan keselamatan para pengunjung terhadap citra destinasi di Candi Prambanan?”

C. Batasan Masalah

Citra

sebuah destinasi wisata berhubungan dengan banyak faktor seperti faktor pelayanan

yang diberikan oleh perusahaan, faktor lokasi, fasilitas, tanggung jawab perusahaan atas keamanan dan keselamatan pengunjung, faktor lingkungan alam, tanggung jawab perusahaan terhadap berbagai resiko yang ditimbulkan atas atraksi yang disediakan dan lain-lain. Beragamnya faktor yang berhubungan dengan citra suatu destinasi, maka dalam penelitian ini penulis membatasi pada persoalan pengelolaan keamanan dan keselamatan pengunjung yang dilakukan oleh pengelola destinasi wisata, khususnya di Candi Prambanan.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan. Mengacu pada pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara pengelolaan keamanan pengunjung dengan citra destinasi di Candi Prambanan, keselamatan pengunjung dengan citra destinasi di Candi Prambanan dan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh keamanan dan keselamatan pengunjung terhadap citra destinasi di Candi Prambanan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Objek Wisata Candi Prambanan

Merupakan salah satu bentuk acuan untuk pengembangan pariwisata bahwasanya pengelolaan keamanan dan keselamatan pengunjung harus dipenuhi sebagaimana

yaratmutlak yang harus diperhitungkan dalam perencanaan pariwisata agar wisatawan merasa aman dan nyaman dan aman dalam menikmati kegiatan wisataanya.

Bagi pengelola dapat meningkatkan citra positif di lokasi wisata sehingga dapat meningkatkan jumlah wisatawan.

Bagi penyedia jasa dapat memberikan keuntungan yang sangat besar guna mengakat perekonomian masyarakat yang terlibat langsung di kawasan wisata.

2. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini dapat melahirkan tenaga ahli dalam bidang industri pariwisata yang professional. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa swakhususnya jurusan Hospitality.

3. Bagi peneliti

Mendapatkan pengetahuan tentang berbagai faktor yang berkaitan dengan pengelolaan keselamatan dan keamanan pengunjung di sektor pariwisata.