SKRIPSI

ANALISIS PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN

(Studi Kasus : Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta)

Disusun Oleh :

Kiki Silvia Hemawati

NIM : 513100265

JURUSAN HOSPITALITY

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

SKRIPSI

ANALISIS PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN

(Studi Kasus : Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta)

Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Pariwisata (S1)

Disusun Oleh :

KIKI SILVIA HEMAWATI

NIM : 513100265

PROGRAM STUDI HOSPITALITY

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN

(Studi Kasus: Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta)

DisusunOleh :

Kiki Silvia Hemawati

NIM :513100265

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
(Dra. Sri Larasati, MM)	(Angela Ariani, S.H, M.M)
NIDN. 0511095401	NIDN. 0530106001

Mengetahui

Ketua Jurusan Hospitality

(Arif Dwi Saputra, SS, M.M)
NIDN : 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN
(Studi Kasus: Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta)

SKRIPSI

DisusunOleh
Kiki Silvia Hemawati
NIM :513100265

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Dan dinyatakan : Lulus

Pada tanggal:……

TIM PENGUJI

Penguji : Dra. Heni Susilawati, M.M. : (…….)
NIDN. 0505026202

Pembimbing I :Dra. Sri Larasati, MM. : (…….)
NIDN. 0511095401

Pembimbing II :Angela Ariani, S.H, M.M. : (…….……)
NIDN. 0530106001

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(Drs. H. Santosa, M.M)
NIDN. 0519045901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Kiki Silvia Hemawati

NIM : 513100265

Program Studi : S1 Hospitality

JudulSkripsi : PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN (Studi Kasus: Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 April 2017

Kiki Silvia Hemawati

MOTTO

“Di dunia ini banyak orang baik, bila belum menemukannya maka jadilah orang baik itu, lakukan hal yang baik, berubah menjadi baik itu baik”.

(Sisil)

“Setiap anak diwariskan tingkat intelektual dari kromosom 1 gen ibunya, bukan dari ayahnya. Oleh karena itu carilah calon istri yang pandai, bukan yang cantik.”

(dr. DR. Rina Masadah Sp.PA, M.phil)

“Jangan takut untuk menjadi baik, berubah menjadi lebih baik itu baik”.

(Sisil)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”.

(Confusius)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya dan telah memberikan kekuatan dan kesabaran penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Kepada kedua orangtua dan kakakku yang telah memberikan dukungan moril maupun materi dan doa yang tiada henti, sehingga dapat memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Terima kasih banyak kepada Partner ter-yahud penulis (Ariska Saraswati) karena selama ini telah memberi semangat dan motivasi penulis dan telah bersedia untuk mendengarkan keluh kesah penulis dalam hal apapun.
4. Sahabatku, Sri Rejeki yang telah memberi semangat dan motivasi.
5. Terimakasih juga kepada seluruh teman-teman seperjuangan Hospitality B khususnya kepada (Ariska Saraswati, Liila Mahacitra, Muhammad Shodek, Riski Sumardani, Hanna Fransisca, Sri Nurhayati, Ineng Susanti dan Regina Juliana), Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Angkatan Tahun 2013.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi yang berjudul "PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN (Studi Kasus : Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta)". Skripsi ini guna untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Pariwisata program Strata Satu (S1) Jurusan Hospitality di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Dan dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya kepada :

1. Ibu Dra. Sri Larasati, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan dan menyelesaikan skripsi.

2. Ibu Angela Ariani, S.H, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan dan menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Penguji Dra. Heni Susilawati, M.M, yang telah menguji penulis hingga selesai.
4. Bapak Drs. H. Santosa, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M. selaku Ketua Jurusan Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah memberi arahan dan bimbingan.
6. Bapak Gideon A. Satrio selaku General Manager Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Yogyakarta, 19 April 2017

Kiki Silvia Hemawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

BERITA ACARA UJIAN iii

HALAMAN PERNYATAAN iv

MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

ABSTRAK xv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 4

BAB II LANDASAN TEORI 6

A. Landasan Teori 6
1. Pariwisata 6
2. Wisatawan 8
3. Jenis Daya Tarik Wisata 9

4. Manajemen Keselamatan dan Keamanan Wisatawan..... 9
5. Kepuasan Wisatawan 20
B. Kerangka Pemikiran..... 23
C. Penelitian Terdahulu 24

BAB III METODE PENELITIAN 26

A. Jenis Penelitian..... 26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 26
C. Teknik Cuplikan..... 27
D. Sumber Data 28
E. Teknik Pengumpulan Data 29
1. Observasi..... 29
2. Wawancara..... 30
3. Dokumentasi 31
4. Studi Pustaka..... 32
F. Metode Analisis Data 32
1. Reduksi Data 32
2. Penyajian Data 33
3. Verifikasi Data 33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34

A. Hasil Penelitian 34
1. Gambaran Umum Sindu Kusuma Edupark..... 34
2. Visi dan Misi..... 36
3. Trilogy Strategi Perusahaan 36
4. 4 Pilar Kusuma..... 36
5. Fasilitas 37
6. Bagan Struktur Organisasi 38

7. Job Deskripsi 40
8. Wahana Yang Tersedia 73
B. Pembahasan 83
1. Keselamatan dan Keamanan Wisatawan 83
2. Kepuasan Wisatawan 87

BAB V PENUTUP 89

A. Kesimpulan 89
B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Terkait 24

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran 23
2. Gambar 4.1. Landskap Sindu Kusuma Edupark 34
3. Gambar 4.2. Bagan Struktur Organisasi SKE 39
4. Gambar 4.3. Cakra Manggilingan 73
5. Gambar 4.4. Pit Egrang 74
6. Gambar 4.5. Montor Tumbur 75
7. Gambar 4.6. Panggon Lunjak 75
8. Gambar 4.7. Kursi Mabur 76
9. Gambar 4.8. Sepur Kluthuk 76
10. Gambar 4.9. Sepeda Mabur 77
11. Gambar 4.10 Komedi Putar 77
12. Gambar 4.11. Roti Putar 78
13. Gambar 4.12. Sepur Cilik 78
14. Gambar 4.13. Cinema 8D 79
15. Gambar 4.14. Mobil Listrik 79
16. Gambar 4.15. Flying Fox 80
17. Gambar 4.16. Kopi Putar 80
18. Gambar 4.17. Grass Slide 81
19. Gambar 4.18. House Of Terror 81
20. Gambar 4.19. Mini Water Park 82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari STP AMPTA Yogyakarta

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian dari Sindu Kusuma Edupark

Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian HRD

Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Kapten Wahana

Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Operator Wahana Trampolin

Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Operator Wahana Ufo Bycycle

Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan Operator Wahana Flying Fox

Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan Operator Wahana Bianglala

Lampiran 9 Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Security

Lampiran 10 Hasil Wawancara dengan para Wisatawan

Lampiran 11 Dokumentasi Foto Penelitian

Lampiran 12 Lembar Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Sindu Kusuma Edupark (SKE), terletak di Jalan jambon, Sinduadi Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. SKE adalah salah satu wahana permainan yang ada di Yogyakarta. Mengingat SKE adalah wisata buatan yang hampir 80% dioperasikan menggunakan mesin, maka dari itu pengelola harus memperhatikan peralatan keamanan, dan keselamatan bagi para pengunjung selama pengunjung menikmati wahana dan fasilitas yang tersedia di SKE.

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan menganalisis pengelolaan Keselamatan dan Keamanan Wisatawan Dalam meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2016 hingga bulan April 2017. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder, sedangkan instrument penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Dan nara sumber yang digunakan adalah, Kepala bagian HRD, Kapten wahana, Security, Operator Wahana serta Wisatawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak SKE Pengelolaan yang telah dilakukan oleh pihak Sindu Kusuma Edupark (SKE) adalah penyediaan jaminan asuransi, pemasangan papan himbauan atau peraturan untuk wisatawan dan alat pelindung diri yang disediakan untuk wisatawan, yang berarti bahwa pengelolaan yang dilakukan sudah maksimal dan dapat membuat wisatawan aman. Dalam hal pelayanan, pelayanan yang telah diberikan sudah ramah dan memuaskan. Namun dirasa masih kurang dalam hal tingkat kedisiplinan kerja yang berpangaruh dalam kepuasan yang dirasakan wisatawan saat wisatawan akan menaiki wahana setelah jam istirahat yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Keselamatan dan Keamanan Wisatawan, Kepuasan Wisatawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009:1). Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara selain dari sektor migas yang sangat potensial dan mempunyai andil besar dalam membangun perekonomian yang saat ini pertumbuhannya masih sangat lambat. Pengembangan sektor pariwisata yang dilakukan dengan baik akan mampu menarik wisatawan domestik maupun wisatawan asing untuk datang dan membelanjakan uangnya dalam kegiatan berwisatanya.

Indonesia sebagai negara yang memiliki kekayaan alam, mempergunakan kekayaannya sebagai objek untuk mendatangkan devisa melalui pariwisata alam. Selain Bali, Jawa Tengah tepatnya di Daerah Istimewa Yogyakarta juga menjadi tujuan utama wisatawan. Daerah Istimewa Yogyakarta atau biasa disingkat dengan DIY adalah salah satu daerah otonom setingkat propinsi yang ada di Indonesia.

Di Yogyakarta sendiri, ada beberapa destinasi wisata buatan, salah satunya adalah Sindu Kusuma Edupark (SKE) yang berlokasidi Jl. Magelang

km.2 (jl. Jambon) Sinduadi, Mlati, Kabupaten Sleman. SKE adalah salah satu wahana permainan yang ada di Yogyakarta, SKE baik untuk anak, dewasa maupun keluarga.SKE memberikan hiburan bagi seluruh anggota keluarga. SKE berdiri diatas lahan seluas 7 Hektar, SKE merupakan unit usaha dari Kusuma Agrowisata yang berpusat di Kota Wisata Batu Jawa Timur, dan sudah berpengalaman dalam pembangunan daya tarik wisata.Pengelolaan SKE ditangani oleh Manajemen yang sudah mengelola beberapa wahana Waterpark / Themepark dan atau Edupark di Indonesia.

Dengan mengandalkan konsep edukasi, SKE tampil sebagai wahana wisata keluarga yang memberikan pengalaman dan kesan tersendiri bagi setiap pengunjungnya. Dalam pelayanan kepariwisataan, SKE sudah menyediakan berbagai macam fasilitas yang dianggap dapat memenuhi kebutuhan pengunjung. Semua fasilitas ini tidak hanya menampilkan mutu dan kualitas saja, namun kepuasan, keselamatan dan keamanan pengunjung juga di utamakan.Karena itu, dalam mengelola seluruh fasilitas yang ditawarkan secara professional haruslah sesuai dengan aturan keamanan dan keselamatan yang berlaku, baik bagi para pekerja maupun para pengguna jasa untuk mendapatkan kepuasannya tersendiri.

Setiap tempat wisata tentunya sudah memperhitungkan aspek keamanan dan keselamatan bagi para wisatawan yang akan berkunjung

maupun pada saat berkunjung. Banyak hal yang mungkin dapat mengancam keselamatan dan keamanan para pengunjung di SKE, mengingat SKE adalah wisata buatan yang hampir 80% dioperasikan menggunakan mesin, maka dari itu pengelola harus memperhatikan peralatan keamanan, kesehatan, dan keselamatan bagi para pengunjung selama pengunjung menikmati wahana dan fasilitas yang tersedia di SKE.

Untuk mencegah terjadinya kecelakaan, pihak pengelola juga sudah mempersiapkan rambu-rambu larangan atau aturan-aturan dan ketentuan yang berlaku untuk para pengunjung guna melindungi pengunjung dari bahaya. Apabila wisatawan telah mendapatkan keamanan dan keselamatan selama di tempat wisata, sudah pasti wisatawan akan merasa puas dan akan kembali lagi.

Namun demikian, masih terjadi insiden atau kecelakaan yang dialami oleh wisatawan sehingga pengelolaan dirasa masih kurang. Dari uraian diatas, dengan demikian penulis termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN”.

B. Fokus Masalah

Penelitian ini di fokuskan pada masalah Bagaimana Pengelolaan Keselamatan dan Keamanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan fokus masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengelolaan Keselamatan dan Keamanan Wisatawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, lembaga STP Ampta, penulis dan bagi perusahaan dimana telah menjadi tempat dilakukannya penelitian.

1. Bagi Pihak STP AMPTA
    a. Untuk menambah refrensi penulisan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.
    b. Sebagai sumber informasi dan masukan bagi perkembangan ilmu kepariwisataan dan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

c. Sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa ketika akan terjun di dunia kerja.

2. Bagi Pihak Lokasi Penelitian

a. Untuk menjalin kerjasama antara lembaga dengan mahasiswa.

b. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan baru antar akademi dan lembaga.

c. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan mengenai Pengelolaan Keselamatan dan Keamanan Wisatawan.

3. Bagi Penulis

a. Sebagai bekal mahasiswa dalam meningkatkan, memperluas, dan menambah pengetahuan secara langsung dalam dunia kerja.

b. Dapat mengembangkan wawasan dan keterampilan bagi penulis dalam menghadapi dunia baru setelah lulus.

c. Untuk melengkapi dan memenuhi skripsi di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.