BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan yang telah dilakukan oleh pihak Sindu Kusuma Edupark (SKE) sudah maksimal, dan usaha yang telah dilakukan adalah penyediaan jaminan asuransi, pemasangan papan himbauan atau peraturan untuk wisatawan dan alat pelindung diri yang disediakan untuk wisatawan, yang berarti dapat membuat wisatawan aman.
2. 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.

B. Saran

Beradasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka adapun saran atau rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya pelatihan untuk karyawan terutama untuk operator wahana dan juga untuk para security mengenai Keselamatan dan Keamanan Wisatawan, yang dilaksanakan secara berkala. Karena banyak dari operator wahana dan staff security yang belum pernah mengikuti pelatihan tentang Keselamatan dan Keamanan Wisatawan.
2. Seluruh karyawan yang berhadapan langsung dengan wisatawan sebaiknya diwajibkan menggunakan seragam yang telah ditentukan atau diberikan serta menggunakan identitas diri, dan menaati peraturan atau ketetapan jam istirahat atau jam kerja dan menggunakan identitas diri.
3. Perlu adanya pembagian sumber daya manusia yang merata disetiap wahana sebagai penanggung jawab wahana.
4. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan metode lain jika peneltian yang dilakukan juga tentang Keselamatan dan Keamanan Wisatawan, contohnya seperti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang juga menggunakan tehnik pengumpulan data salah satunya kuisioner.

LAMPIRAN

A. Papan Peraturan yang ada di SKE

B. Alat Pelindung Diri Untuk Wisatawan

C. Beberapa Fasilitas yang ada di SKE

RUANG PERIKSA

FIRST AID BOX
KOTAK P3K

AWAS KACA
TAHUKAH ANDA ?
GEORGE WASHINGTON GALE FERRIS JR
6 FERRIS WHEEL TERTINGGI DI ASIA TENGGARA

D. Peneliti Saat Melakukan Wawancara

PANGGON LUNJAR

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.

Ali Hasan. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress (Anggota IKAPI).

Ben Sarbini M. 2010. *Paradigma Baru Pariwisata*. Yogyakarta : Kaukaba

Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andy Offset.

Gamal Suwantoro, 2004. *Dasar-dasar pariwisata*.Yogyakarta: Andi.

Happy Marpaung.2002. *Pengetahuan Kepariwisataan edisi revisi*. Bandung: Alfabeta.

Http://www.kusuma-edupark.com//(di akses 21 Agustus 2016)

Lexy J. Moleong, M.A., 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

-------, 2007.*Metodologi Penelitian Kualitatif.*Bandung : Remaja Rosdakarya.

Nyoman, S Pendit. 2006, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Jakarta: Pradnya Paramita.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisataan, Jakarta. 2009.

Pitana, I. G, dan Diarta, I. K. S. 2009. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi Offset.

Pitana, I. G, dan Gayatri, P. G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi Offset.

Silvia Enes Alves Fernandes. 2015. *Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Gembira Loka Zoo Yogyakarta*: tidak dipublikasikan.

Yogyakarta: Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Sugiyono. 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Suharto. 2016. " Studi Tentang Keamanan dan Keselamatan Pengunjung Hubungannya Dengan Citra Destinasi Kebun Binatang Gembira Loka." *Jurnal Media Wisata*.Vol. 14. No. 1 (amptajurnal.ac.id. diakses 09 Februari 2017)

Tara Juni Adie Putri. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di F&B Service Swiss-BelHotel Ambon*: tidak dipublikasikan. Yogyakarta:Jurusan Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Wahyu Khalik. 2014. "Kajian Kenyamanan dan Keselamatan di Kawasan Pariwisata Kuta Lombok". (http://www.academia.edu// diakses 01 Februari 2017)

World Tourism Organization.2002.*Tuntutan Keselamatan dan Keamanan Wisatawan.* Alih bahasa: Frans Gromang. Jakarta: Pradnya Paramita.

Zainal Fanani. 2016. *Analisis Pengaruh Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan Terhadap Tingkat Kenyamanan Wisatawan (Studi Kasus: Pantai Parangtritis Yogyakarta)*: tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Jurusan Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

HASIL WAWANCARA

1. **Pengelola Bagian Operasional Wahana**

   a. **Identitas Diri**

   Nama : Moch. Rifai

   Jenis Kelamin : Laki-Laki

   Hari dan Tanggal : 17 Maret 2017

   b. **Daftar Pertanyaan**

   1. Usaha apa saja yang telah dilakukan dalam pengelolaan Keselamatan dan Keamanan untuk pengunjung ?

      "Kalau yang simple menggunakan papan peraturan, terus training operator, umur wisatawan berapa yang bisa naik, resiko bahaya nya. Setiap pengunjung SKE dapat asuransi".

   2. Apakah SKE bekerjasama dengan pihak Jasa Asuransi ? jika iya, jasa asursansi apa dan sejak kapan menjalin kerjasama ?

      "Iya bekerja sama dengan jasa raharja putera dari awal kita nyari, kemudian yang pas dengan MOU dan preminya itu ya jasa raharja putera".

   3. Apakah ada insiden kecelakaan yang pernah dialami pengunjung ?

      "Pernah sih, jadi bukan cuma pengunjung tapi pengunjung & karyawan, kalau pengunjung biasanya anak kecil, kaki sobek misalnya dia jatuh dari tangga. Umumnya kalau anak kecil jelas ya karena lepas dari orangtua. Biasanya kalau rame itu kita selalu standby dari tenaga perawat dari luar, dari sakinah idaman entah dari queen latifa. Kemudian mobil dipintu keluar standby, jadi kalau ada apa-apa langsung dibawa kerumah sakit".

   4. Apa ada perawatan wahana secara berkala ? jika ada, kapan dan bagaimana Standar Operasional Prosedur nya ?

“Secara berkala, seminggu sekali setiap hari selasa. Wahana di off-kan seluruhnya, checking rutin”.

5. Apa seluruh penjaga wahana sudah mengerti tentang pentingnya Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   “Harusnya tau ya, meskipun kita menyediakan Alat Pelindung Diri, contohnya seperti sepatu karet, tapi ya tetap balik lagi ke person masing-masing”.

6. Adakah pelatihan untuk para karyawan tentang pengelolaan Keselamatan dan Keamanan Pengunjung ?

   “Ada, barusan bahaya kebakaran, kalau service excellent tahun lalu, yang terakhir ini saya ikut pelatihan keselamatan kerja”.

7. Apakah menurut anda, para pengunjung telah merasa puas dengan pengelolaan Keselamatan dan Keamanan yang telah dilakukan pihak SKE ?

   “Kalau menurut saya harusnya sudah puas sih, karena klinik sudah ada, dll. Belum pernah ada sih pengunjung yang luka terus complain”.

8. Adakah hambatan dalam melakukan pengelolaan Keselamatan dan Keamanan untuk pengunjung ?

   “Dari pengunjung sih ada, misalnya anak kecil ngeyel, dari security juga yang harusnya jam 7 pagi, tapi itu tidak hadir”.

9. Bagaimana cara untuk mengatasi hambatan tersebut ?

   “Ada beberapa faktor ya, ada faktor internal, kalau internal itu pelatihan karyawan, sosialisasi, dan alat pelindung diri. Kemudian kalau yang faktor eksternal itu himbauan/papan peraturan”.

HASIL WAWANCARA

2. Kapten Wahana

a. Identitas Diri

Nama : Agung Widodo

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Hari dan Tanggal : Sabtu, 05 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lamakah anda menjadi kapten wahana ?

   "Kalau saya sudah 2 tahun, untuk pertama kali masuk saya jadi operator wahana, terus 23 bulan diangkat menjadi kapten wahana. Jadi untuk total nya kurang lebih sudah 2 tahun".

2. Apa tugas dari seorang kapten wahana ?

   "Untuk yang pertama mengkondisikan wahana bila ada trouble, yang kedua mengkondisikan operator bila ada salah satu wahana atau beberapa wahana tidak ada operatornya. Yang ketiga mem-backup wahana bila perlu bantuan back up, yang keempat menginformasikan info pengunjung yang berupa apabila ada rombongan maupun ada barang pengunjung yang hilang".

3. Apakah anda bertanggung jawab langsung dalam pelaporan ketika ada kerusakan wahana ?

   "Bila ada wahana yang rusak itu untuk operator yang bersangkutan langsung melapor ke kapten wahana dulu, baru saya konfirmasi ke pihak teknisi".

4. Seberapa pentingkah keselamatan dan keamanan pengunjung menurut anda ?

   "Untuk saya, dibidang jasa pariwisata, pengunjung itu lebih utama dan segalanya bila sudah masuk dikawasan dibidang jasa pariwisata, karena untuk pengunjung bila sudah nyaman, tenang dan senang itu

pasti berkelanjutan dan akan datang kembali. Untuk keselamatan pengunjung kita juga lebih mengutamakan apalagi bila ada kecelakaan kita akan langsung menanggapi".

5. Apakah pernah terjadi insiden kecelakaan yang dialami oleh pengunjung ?

   "Sampai saat ini sudah ada, yang pertama waktu di kopi putar, kan sudah ada operator nya yang mengawasi, tapi ada keteledoran dari pengunjung itu, pengunjungnya ngeyel dibilangin. Yang kedua dari segi wahana di Bumper Car itu wahana sering trouble".

6. Sebagai kapten wahana, apa yang anda lakukan jika ada pengunjung yang mengalami insiden ?

   "Untuk pertolongan pertama saya melihat kondisi dari pengunjung yang terkena musibah yang kedua bilamana perlu tindakan medis saya langsung menghubungi pihak kantor untuk membawa mobil kemudian dilarikan ke rumah sakit".

7. Apakah anda pernah mengalami pengunjung yang complain setelah naik wahana ?

   "Pernah, itu wahana kurang layak di operasionalkan bila pengunjung ramai, karena wahana agak rapuh. Pengunjung complain seperti itu".

8. Cara apa yang anda gunakan dalam menghadapi pengunjung yang complain ?

   "Yang pertama saya perkenalkan diri, yang kedua menanyakan mungkin ada keluhan yang bisa dibantu, yang ketiga menanyakan dari kedua belah pihak dari operator dan juga pengunjung, apakah ada miss communication atau tidak, dan yang keempat bilamana itu tidak dapat terselesaikan saya langsung memanggil atasan saya".

HASIL WAWANCARA

3. Operator Wahana Trampolin

a. Identitas Diri

Nama : Arif

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Hari dan Tanggal : Minggu, 05 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lama anda bertugas menjadi operator wahana ?

   "Saya bekerja dari tahun 2014 dibulan November, sampai sekarang berarti sekitar 2,5 tahun, dan selama ini saya bekerja sebagai operator wahana".

2. Apakah anda telah mahir mengoprasionalkan wahana ?

   "Hampir semua wahana saya menguasai ya, karena di SKE ini ada sistem rollingan setiap 3 bulan seksli, jadi semua diwajibkan untuk menguasainya".

3. Apakah anda pernah mengikuti pelatihan khusus untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Kalau pelatihan khusus saya pernah waktu dulu kuliah, kalau di SKE itu ada pelatihan umum standar keselamatan dan keamanan untuk pengunjung".

4. Menurut anda, seberapa pentingkah Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "SKE itu sangat mengutamakan keselamatan dan keamanan pengunjung, emm karena itu adalah factor yang sangat diutamakan untuk dapat bisa bertahan dan bersaing dalam pariwisata di Jogja. Dalam kita mengutamakan keselamatan dan keamanan pengunjung itu kan juga dapat menarik pengunjung juga, dan kenyamanan pun tetap kami utamakan".

5. Di wahana ini, alat apa saja yang di sediakan untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   “Kalau untuk trampoline ini, emm peralatan ya ? itu ada harness yang sudah berstandar nasional pastinya, kalau untuk alat yang lain itu ada tali dan alat tarik juga”.
6. Sejauh ini, apakah ada pengunjung yang tidak mau mengikuti arahan dari anda ?

   “Belum ada sih mbak”.
7. Bagaimana cara anda untuk menghadapi pengunjung yang tidak mau mengikuti peraturan yang ada ?

   “Mungkin kalau dari saya, pertama itu kita memberikan penjelasan supaya pengunjung mengetahui resikonya, jika pengunjung tetap tidak mau mematuhi, kita kembalikan ke atasan kita supaya atasan yang menanganinya”.
8. Apa yang akan anda lakukan jika ada pengunjung yang mengalami insiden saat naik wahana atau wahana mengalami kerusakan mesin saat sedang dinaiki pengunjung ?

   “Kalau di trampoline misalnya ada insiden, kita sudah di bekali untuk bagaimana mengatasinya, yang pertama itu melihat kondisi atau insidennya, yang kedua di trampoline itu ada teknisinya, dan operator segera melapor ke teknisi karna teknisi lebih mengetahui wahana ini”.
9. Bagaimana cara anda menyambut pengunjung saat pertama masuk area wahana hingga meninggalkan area wahana ?

   “Yang pertama pastinya menyapa atau memberikan salam, selamat pagi, siang, sore atau malam. Begitu. Yang kedua menanyakan keperluan atau kepentingan pengunjung dan menawarkan bantuan juga, yang ketiga memberikan jawaban atas pertanyaan tentang wahana, dan yang keempat setelah mereka menaiki wahana kita mengucapkan terimakasih”.

10. Apa yang anda lakukan agar pengunjung merasa puas dengan pelayanan anda ?

    “Yang pertama jelas kita harus melaksanakan Standar Operasional Prosedur wahana, yang kedua harus melaksanakan standar etikanya, membuat mereka (wisatawan) nyaman, dan yang ketiga semaksimal mungkin melayani pengunjung dengan ramah, contohnya ketika mereka bertanya sesuatu ketika mereka memerlukan sesuatu apapun itu yang mereka butuhkan untuk menunjang kenyamanan mereka selama di SKE, pasti sesegera mungkin kita akan melaksanakan itu”.

HASIL WAWANCARA

4. Operator Wahana Ufo Bycycle

a. Identitas Diri

Nama : Bimo Dwi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Hari dan Tanggal : Sabtu, 04 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lama anda bertugas menjadi operator wahana ?

   "Sekitar 2 tahunan mbak, dari awal SKE buka".

2. Apakah anda telah mahir mengoprasionalkan wahana ?

   "Saya rasa sudah, karena wahana ufo ini kan wahana manual tidak menggunakan mesin, dan wahana ini cuma menggunakan tenaga saja".

3. Apakah anda pernah mengikuti pelatihan khusus untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Iya pernah mbak, dan itu tahun 2015, pelatihan itu juga berisi tentang keselamatan dan keamanan pengunjung".

4. Menurut anda, seberapa pentingkah Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Yak sangat penting karena yang diutamakan adalah keselamatan dan keamanan pengunjung itu sendiri".

5. Di wahana ini, alat apa saja yang di sediakan untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Kalau untuk diwahana ufo ini alat pelindung diri untuk wisatawan hanya sabuk pengaman, dan mungkin dengan pengecekan secara rutin".

6. Sejauh ini, apakah ada pengunjung yang tidak mau mengikuti arahan dari anda ?

“Memang beberapa ada wisatawan yang tidak mau mengikuti arahan dari kami. Contohnya seperti tidak mau tahu dengan kapasitas yang telah disediakan”.

7. Bagaimana cara anda untuk menghadapi pengunjung yang tidak mau mengikuti peraturan yang ada ?

   “Tetap diberi pengarahan secara pelan-pelan, dan memberitahukan apa saja resikonya bila wisatawan tidak mengikuti arahan dari kami”.

8. Apa yang akan anda lakukan jika ada pengunjung yang mengalami insiden saat naik wahana atau wahana mengalami kerusakan mesin saat sedang dinaiki pengunjung ?

   “Di wahana ufo ini mungkin pengarahannya jika ada insiden adalah dengan memberikan pengarahan agar wisatawan tetap tenang, lalu memberikan pertolongan dengan sesegera mungkin dan juga langsung melakukan penanganan untuk wahana yang rusak tersebut”.

9. Bagaimana cara anda menyambut pengunjung saat pertama masuk area wahana hingga meninggalkan area wahana ?

   “Pertama grooming nya, lalu greating dan memberikan pelayanan seramah mungkin juga mengucapkan terimakasih”.

10. Apa yang anda lakukan agar pengunjung merasa puas dengan pelayanan anda ?

    “Memberikan pelayanan semaksimal mungkin ya mbak, dan tetap menawarkan bantuan kepada wisatawan”.

HASIL WAWANCARA

5. Operator Wahana Flying Fox

a. Identitas Diri

Nama : Ovan Saga

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Hari dan Tanggal : Sabtu, 04 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lama anda bertugas menjadi operator wahana ?

   "Kurang lebih sudah 2 tahun mbak, sejak SKE dibuka".

2. Apakah anda telah mahir mengoprasionalkan wahana ?

   "Iya cukup mahir mbak, karena sejak pertama kali SKE dibuka saya sudah menjaga Flying Fox".

3. Apakah anda pernah mengikuti pelatihan khusus untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Belum pernah, tetapi dari pihak SKE pernah mengadakan pelatihan secara umum tentang keselamatan keamanan dan kenyamanan pengunjung, karena setiap pegawai atau operator wahana diwajibkan untuk mengetahui standard keselamatan bagi pengunjung".

4. Menurut anda, seberapa pentingkah Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Sangat penting sekali mbak, terlebih lagi untuk wahana yang tergolong ekstrim seperti flying fox, tapi kenyaman untuk pengunjung juga kami perhatikan sehingga pengunjung merasa keselamatan nya terjamin dan kenyaman nya terjaga".

5. Di wahana ini, alat apa saja yang di sediakan untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Alat pelindung diri untuk wisatawan yang ada di flying fox ini ada Harness, Helm, tali backup/tali cadangan".

6. Sejauh ini, apakah ada pengunjung yang tidak mau mengikuti arahan dari anda ?

   “Di wahana ini semua pengunjung di wajibkan mengikuti pengarahan dari petugas, karena peraturan ini juga menyangkut dengan keselamatan pengunjung mbak, jadi sejauh ini belum ada pengunjung yang tidak mau menikuti arahan dari pengunjung”.
7. Bagaimana cara anda untuk menghadapi pengunjung yang tidak mau mengikuti peraturan yang ada ?

   “Sejauh ini belum ada mbak pengunjung yang tidak mau mengikuti arahan dari operator”.
8. Apa yang akan anda lakukan jika ada pengunjung yang mengalami insiden saat naik wahana atau wahana mengalami kerusakan mesin saat sedang dinaiki pengunjung ?

   “Kalau dari kami, Untuk yang pertama, mengenali kasus insiden tersebut, yang kedua mengambil keputusan, dan yang ketiga mengambil langkah dari hasil pengamatan yang pertama”.
9. Bagaimana cara anda menyambut pengunjung saat pertama masuk area wahana hingga meninggalkan area wahana ?

   “Pertama Grooming mbak, speaking, helping terus selalu mengucapkan terimakasih”.
10. Apa yang anda lakukan agar pengunjung merasa puas dengan pelayanan anda ?

    “Pertama melayani dengan sebaik-baiknya mbak, terus berusaha semaksimal mungkin untuk mengerti atau memberikan solusi akan kebutuhan atau keperluan yang pengunjung inginkan”.

HASIL WAWANCARA

6. Operator Wahana Cakra Manggilingan

a. Identitas Diri

Nama : Andi Nur Aziz

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Hari dan Tanggal : Sabtu, 04 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lama anda bertugas menjadi operator wahana ?

   "Kalau kerja disini kurang lebih 2 tahun ya mbak ya, tapi kalau untuk jaga wahana cakra manggilingan ini baru 1 tahun, soalnya sebelumnya jaga diwahana lain, jadi ada sistem rollingan gitu mbak".

2. Apakah anda telah mahir mengoprasionalkan wahana ?

   "Kalau dibilang mahir ya mahir mbak, soalnya kana da SOP nya, jadi kita nya juga harus bisa menguasai SOP dari wahana tersebut".

3. Apakah anda pernah mengikuti pelatihan khusus untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Kalau di SKE ada, dulu ya di cakra manggilingan ini dari rescue apa ya kalau gak salah, jadi kalau wahana berhenti disaat yang tidak diinginkan jadi kita ada tim yang khusus untuk naik keatas disaat cakra manggilingan berhenti, dan tentunya dilengkapi dengan keamanan mbak".

4. Menurut anda, seberapa pentingkah Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   "Kalau keselamatan dan keamanan pengunjung itu sangat penting ya mbak, soalnya itu kan berhubungan dengan kenyamanan pengunjung dan kepuasan juga, apalagi kita dibidang pariwisata kan menjual jasa mbak, jadi keselamatan dan keamanan pengunjung itu sangat penting".

5. Di wahana ini, alat apa saja yang di sediakan untuk Keselamatan dan Keamanan pengunjung ?

   “Alat pelindung diri sih gak ada ya mbak ya, soalnya kan kalau di wahana ini memang sudah dibikin seamanan mungkin, misalnya seperti pintu wahana yang tidak bisa dibuka dari dalam jadi kan pengunjung tidak bisa keluar jika tidak dibuka dari luar, dan juga kaca yang tidak bisa di pecahkan tanpa alat tertentu”.

6. Sejauh ini, apakah ada pengunjung yang tidak mau mengikuti arahan dari anda ?

   “Kalau pengunjung yang tidak mengikuti arahan pasti ada ya mbak, contohnya kaya di satu kabin kan kapasitasnya hanya untuk 4 orang, tapi pengunjung nya minta lebih untuk 5 sampai 6 orang gitu mbak”.

7. Bagaimana cara anda untuk menghadapi pengunjung yang tidak mau mengikuti peraturan yang ada ?

   “Jadi kita jelaskan operasionalnya, kita jelaskan penting dan bahayanya jika tidak mentaati peraturan, dan kita arahkan untuk membaca peraturan apa saja yang harus di taati sebelum naik wahana, jadi kembali lagi ke konsumennya sih mbak”.

8. Apa yang akan anda lakukan jika ada pengunjung yang mengalami insiden saat naik wahana atau wahana mengalami kerusakan mesin saat sedang dinaiki pengunjung ?

   -

9. Bagaimana cara anda menyambut pengunjung saat pertama masuk area wahana hingga meninggalkan area wahana ?

   “Ya kalau pas mau naik wahana pasti greating ya mbak, tergantung setiap wahana juga sih mbak, kalau di wahana cakra ini agak special, kayak selamat pagi, siang, sore selamat datang di cakra manggilingan, mari silahkan. Dan kita ajak ngobrol dulu sebelum naik wahana biar pengunjung itu tidak takut dan tidak tegang dengan ketinggian”.

10. Apa yang anda lakukan agar pengunjung merasa puas dengan pelayanan anda ?

    “Nomor 9 itu tadi juga sudah menyangkut dengan kepuasan pengunjung dan pelayanan kita sendiri sih mbak”.

HASIL WAWANCARA

7. Kepala Security/Satpam

a. Identitas Diri

Nama : Tri Harjono

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Hari dan Tanggal : 20 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan :

1. Sudah berapa lama anda bekerja di Sindu Kusuma Edupark ini ?
   "Kerja di SKE sebelum SKE berdiri, jadi sudah 3 tahun".
2. Ada berapa security yang telah disiapkan untuk menjaga Keamanan Wisatawan ?
   "Untuk saat ini securitynya ada 17 orang".
3. Untuk para security, apakah ada pelatihan tentang Keamanan Wisatawan ?
   "Belum ada".
4. Seberapa pentingkah menurut anda tentang Keamanan Wisatawan ?
   "Sangat penting, jadi segala usaha apapun dalam bisnis apapun yang paling utama kan keamanan, kalau tempat itu sudah aman tidak mungkin orang mau berbisnis disitu. Begitu juga wisatawan jadi yang pertama adalah keamanan nanti baru kenyamanan".
5. Bagaimana strategi anda dalam menjaga Keamanan Wisatawan ?
   "Kalau strategi pembagian, kita kana da shift ya, kita ada 4 regu terbagi menjadi 3 shift, shift pagi, siang dan malam".
6. Apakah ada pembagian area penjagaan untuk para security ?
   -
7. Sejauh ini apakah wisatawan yang berkunjung di SKE ada yang mengalami kejahatan atau kriminalitas ?

“Sampai saat ini kita belum menemui hal itu, tapi kalau kehilangan barang ada, Cuma kalau ditemukan oleh pihak lain kan kita tidak bisa mengetahui ya, Cuma ada juga sih yang kehilangan. Cuma dari beberapa kali kita temukan barangnya dan barang kembali sstelah beberapa hari”.

8. Jika ada barang wisatawan yang tertinggal, bagaimana SOP yang dilakukan oleh para security ?

   “Wisatawan biasanya meninggalkan nomor telepon untuk dihubungi ketika barangnya ditemukan, ketika barang telah ditemukan pihak kita menghunbungi wisatawan tersebut agar wisatawan tersebut mengambil barangnya”.

HASIL WAWANCARA

8. Wisatawan / Pengunjung

a. Identitas Diri

Nama	: Ibu Indah
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 35 Tahun
Pekerjaan	: Swasta
Hari dan Tanggal	: Minggu, 05 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Dari mana anda memperoleh informasi mengenai Sindu Kusuma Edupark ?
   "Dari baliho dijalan mbak".
2. Sudah berapa kali anda mengunjungi Sindu Kusuma Edupark ?
   "2 kali".
3. Bagaimana dengan fasilitas yang telah di sediakan oleh Sindu Kusuma Edupark ?
   "Bagus tapi kurang banyak wahananya".
4. Apakah anda merasa aman selama di Sindu Kusuma Edupark ?
   "Emm kalau sujan mbak, kalau hujan untuk jalan dari arena ke arena nya kurang".
5. Menurut anda, apakah alat pelindung diri untuk prngunjung yang menaiki wahana sudah cukup baik dan layak ?
   "Sudah, ya sudah cukup baik".
6. Menurut anda, apakah para penjaga wahana sudah dapat mengoperasionalkan wahana dengan baik dan aman ?
   "Sudah mbak".
7. Menurut anda, apakah semua wahana yang ada di Sindu Kusuma Edupark sangat aman ?

“Sudah mbak”.

8. Apakah rambu peringatan atau himbauan yang ada sudah cukup informative dan jelas ?

   “Ya, sudah cukup jelas”.

9. Apakah selama anda berkunjung di Sindu Kusuma Edupark anda dilayani dengan baik dan ramah ?

   “Yak, sudah”.

10. Menurut anda, apakah ada yang kurang dari pelayanan atau pengelolaan Keselamatan dan Keamanan untuk pengunjung ?

    “Kayak nya enggak mbak”.

11. Bagaimana pendapat anda tentang pengelolaan Keselamatan dan Keamanan pengunjung yang telah dilakukan oleh pihak Sindu Kusuma Edupark ?

    “Sudah cukup baik mbak”.

12. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas yang anda temui di Sindu Kusuma Edupark ?

    “Pelayanan, yak sudah mbak kalau pelayanan”.

13. Apakah anda akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada teman dan keluarga anda ?

    “Ya sudah mbak, teman juga sudah ada yang kesini”.

HASIL WAWANCARA

9. Wisatawan / Pengunjung

a. Identitas Diri

Nama	: Nurul Saras
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 24 Tahun
Pekerjaan	: Karyawan Swasta
Hari dan Tanggal	: 11 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Dari mana anda memperoleh informasi mengenai Sindu Kusuma Edupark ?

   "Emm, saya tahu dari teman mbak".

2. Sudah berapa kali anda mengunjungi Sindu Kusuma Edupark ?

   "Kesini udah 3 kali".

3. Bagaimana dengan fasilitas yang telah di sediakan oleh Sindu Kusuma Edupark ?

   "Kalau menurut saya sudah cukup baik mbak, Cuma mungkin masih kurang untuk papan petunjuk fasilitas mbak, kurang kelihatan".

4. Apakah anda merasa aman selama di Sindu Kusuma Edupark ?

   "Iya, kayaknya sudah cukup aman mbak".

5. Menurut anda, apakah alat pelindung diri untuk prngunjung yang menaiki wahana sudah cukup baik dan layak ?

   "Sudah cukup baik, dan masih layak".

6. Menurut anda, apakah para penjaga wahana sudah dapat mengoperasionalkan wahana dengan baik dan aman ?

   "Menurut saya sudah cukup baik sih, dan udah pada mahir".

7. Menurut anda, apakah semua wahana yang ada di Sindu Kusuma Edupark sangat aman ?

   “Sepertinya sudah mbak, soalnya di wahana-wahana juga ada pengamannya”.

8. Apakah rambu peringatan atau himbauan yang ada sudah cukup informative dan jelas ?

   “Kalau untuk peraturan wahananya sudah mbak, ya cuma itu tadi papan pemberitahuan fasilitas-fasilitas nya”.

9. Apakah selama anda berkunjung di Sindu Kusuma Edupark anda dilayani dengan baik dan ramah ?

   “Iyak sudah cukup ramah”.

10. Menurut anda, apakah ada yang kurang dari pelayanan atau pengelolaan Keselamatan dan Keamanan untuk pengunjung ?

    “Kayaknya sih salah satunya tentang security, gak ada security yang berkeliling di area wahana ya selama ada pengunjung, kayaknya akan lebih bagus kalau ada security yang berkeliling, jadi kan pengunjung akan merasa lebih aman dan gak bingung kalau mau bertanya sesuatu kepada siapa”.

11. Bagaimana pendapat anda tentang pengelolaan Keselamatan dan Keamanan pengunjung yang telah dilakukan oleh pihak Sindu Kusuma Edupark ?

    “Sepertinya untuk pengelolaan keselamatan disini sudah cukup mbak”.

12. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas yang anda temui di Sindu Kusuma Edupark ?

    “Iya sudah cukup puas”.

13. Apakah anda akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada teman dan keluarga anda ?

    “Yak, pasti saya akan merekomendasikan”.

HASIL WAWANCARA

10. Wisatawan / Pengunjung

a. Identitas Diri

Nama	: Heru Wicaksono
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Usia	: 23 Tahun
Pekerjaan	: Karyawan Swasta
Hari dan Tanggal	: Minggu, 05 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Dari mana anda memperoleh informasi mengenai Sindu Kusuma Edupark ?

   "Pertamanya tau dari media social mbak".

2. Sudah berapa kali anda mengunjungi Sindu Kusuma Edupark ?

   "Ini udah kedua kali sih".

3. Bagaimana dengan fasilitas yang telah di sediakan oleh Sindu Kusuma Edupark ?

   "Iya lumayan mbak, cukup baik dan jaraknya tidak begitu jauh juga sih".

4. Apakah anda merasa aman selama di Sindu Kusuma Edupark ?

   "Iya sudah cukup aman".

5. Menurut anda, apakah alat pelindung diri untuk prngunjung yang menaiki wahana sudah cukup baik dan layak ?

   "Sudah ya mbak, saya rasa juga cukup safety terutama diwahana yang ekstrim".

6. Menurut anda, apakah para penjaga wahana sudah dapat mengoperasionalkan wahana dengan baik dan aman ?

   "Ya cukup mahir mbak, cukup ramah-ramah juga sih".

7. Menurut anda, apakah semua wahana yang ada di Sindu Kusuma Edupark sangat aman ?

   “Iya aman kayaknya mbak”.

8. Apakah rambu peringatan atau himbauan yang ada sudah cukup informative dan jelas ?

   “Cukup jelas, ya cukup jelas mbak”.

9. Apakah selama anda berkunjung di Sindu Kusuma Edupark anda dilayani dengan baik dan ramah ?

   “Iya mbak seperti yang saya bilang tadi, operator wahananya ramah-ramah”.

10. Menurut anda, apakah ada yang kurang dari pelayanan atau pengelolaan Keselamatan dan Keamanan untuk pengunjung ?

    “Emm menurut saya sih gak ada sih mbak”.

11. Bagaimana pendapat anda tentang pengelolaan Keselamatan dan Keamanan pengunjung yang telah dilakukan oleh pihak Sindu Kusuma Edupark ?

    “Menurut saya sudah cukup baik”.

12. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas yang anda temui di Sindu Kusuma Edupark ?

    “Untuk pelayanan nya ya cukup memuaskan”.

13. Apakah anda akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada teman dan keluarga anda ?

    “Iya, saya rekomendasikan ke teman dan keluarga”.

HASIL WAWANCARA

11. Wisatawan / Pengunjung

a. Identitas Diri

Nama	: Azka Gilang Pradana
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Usia	: 20 Tahun
Pekerjaan	: Karyawan Swasta
Hari dan Tanggal	: 09 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Dari mana anda memperoleh informasi mengenai Sindu Kusuma Edupark ?
   "Di ajak pacar mbak".
2. Sudah berapa kali anda mengunjungi Sindu Kusuma Edupark ?
   "Baru pertama kali ini sih".
3. Bagaimana dengan fasilitas yang telah di sediakan oleh Sindu Kusuma Edupark ?
   "Ya sepertinya sudah cukup bagus dan lengkap".
4. Apakah anda merasa aman selama di Sindu Kusuma Edupark ?
   "Iya aman mbak".
5. Menurut anda, apakah alat pelindung diri untuk prngunjung yang menaiki wahana sudah cukup baik dan layak ?
   "Kayaknya udah baik dan masih layak".
6. Menurut anda, apakah para penjaga wahana sudah dapat mengoperasionalkan wahana dengan baik dan aman ?
   "Saya rasa untuk operasionalnya sudaah cukup mahir dalam pekerjaannya sendir-sendiri".
7. Menurut anda, apakah semua wahana yang ada di Sindu Kusuma Edupark sangat aman ?

“Aman mbak”.

8. Apakah rambu peringatan atau himbauan yang ada sudah cukup informative dan jelas ?

   “Sudah cukup jelas mbak, soalnya di setiap wahana sudah disiapkan papan peraturan buat pengunjung”.

9. Apakah selama anda berkunjung di Sindu Kusuma Edupark anda dilayani dengan baik dan ramah ?

   “Iya mbak disini karyawannya ramah-ramah dan baik”.

10. Menurut anda, apakah ada yang kurang dari pelayanan atau pengelolaan Keselamatan dan Keamanan untuk pengunjung ?

    “Kalau untuk segi safety kayaknya udah baik mbak, tidak ada yang kurang”.

11. Bagaimana pendapat anda tentang pengelolaan Keselamatan dan Keamanan pengunjung yang telah dilakukan oleh pihak Sindu Kusuma Edupark ?

    “Sudah cukup baik untuk pengelolaannya”.

12. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas yang anda temui di Sindu Kusuma Edupark ?

    “Yak, sudah cukup puas saya mbak”.

13. Apakah anda akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada teman dan keluarga anda ?

    “Mungkin balik lagi, dan mungkin merekomendasikan ke teman dan keluarga”.

HASIL WAWANCARA

12. Wisatawan / Pengunjung

a. Identitas Diri

Nama	: Jessica
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 21 Tahun
Pekerjaan	: Mahasiswi
Hari dan Tanggal	: 09 Maret 2017

b. Daftar Pertanyaan

1. Dari mana anda memperoleh informasi mengenai Sindu Kusuma Edupark ?

   "Dari teman saya yang kuliah di Jogja mbak".

2. Sudah berapa kali anda mengunjungi Sindu Kusuma Edupark ?

   "Ya baru pertama kali ini mbak, baru sekali".

3. Bagaimana dengan fasilitas yang telah di sediakan oleh Sindu Kusuma Edupark ?

   "Cukup sih, tapi kurang banyak mbak, kayak gazebonya gitu lo mbak kalau buat istirahat".

4. Apakah anda merasa aman selama di Sindu Kusuma Edupark ?

   "Kalau dalam hal lagi jalan-jalan atau istirahat kayak gini ya amann-aman aja mbak, karena saya baru naik dua wahana ya wahana yang gowes (Sepeda Mabur) itu kurang aman mbak, kalau untuk Cakra manggilinga saya ras sudah cukup aman. Jadi ada yang sudah cukup dan ada yang masih belum".

5. Menurut anda, apakah alat pelindung diri untuk prngunjung yang menaiki wahana sudah cukup baik dan layak ?

   "Layak, tapi belum cukup. Masih butuh yang lebih kalau menurut saya".

6. Menurut anda, apakah para penjaga wahana sudah dapat mengoperasionalkan wahana dengan baik dan aman ?

   “Tergantung wahananya mbak, saya tadi lihatnya juga kaya gitu, soalnya beda-beda. Jadi wahana yang ini cukup baik lah, tapi wahana yang ini jutek, gitulah mbak. Tidak terlalu ramah, tapi mungkin untuk pengoprasionalannya tergantung dianya juga mbak”.

7. Menurut anda, apakah semua wahana yang ada di Sindu Kusuma Edupark sangat aman ?

   -

8. Apakah rambu peringatan atau himbauan yang ada sudah cukup informative dan jelas ?

   “Saya tidak terlalu baca, tapi menurut saya sudah cukup jelas mbak. Yang penting omongan dari operator wahana itu juga penting”.

9. Apakah selama anda berkunjung di Sindu Kusuma Edupark anda dilayani dengan baik dan ramah ?

   “Emm, sejauh ini cukup baik kok”.

10. Menurut anda, apakah ada yang kurang dari pelayanan atau pengelolaan Keselamatan dan Keamanan untuk pengunjung ?

    “Ya mungkin informasi dari operator wahana itu sendiri mbak, operatornya seharusnya juga mengingatkan, jangan hanya memakaikan alat pengamannya saja, mungkin sama kalau tiap mau naik wahana itu ada mbak yang tidak ada penjaga atau operatornya itu, jadinya bikin bingung kalau mau naik wahana terus juga masih agak bingung mbak kalau mau naik wahana, gak tau yang mana karyawan nya, soalnya kok seragamnya beda-beda, gitu mbak”.

11. Bagaimana pendapat anda tentang pengelolaan Keselamatan dan Keamanan pengunjung yang telah dilakukan oleh pihak Sindu Kusuma Edupark ?

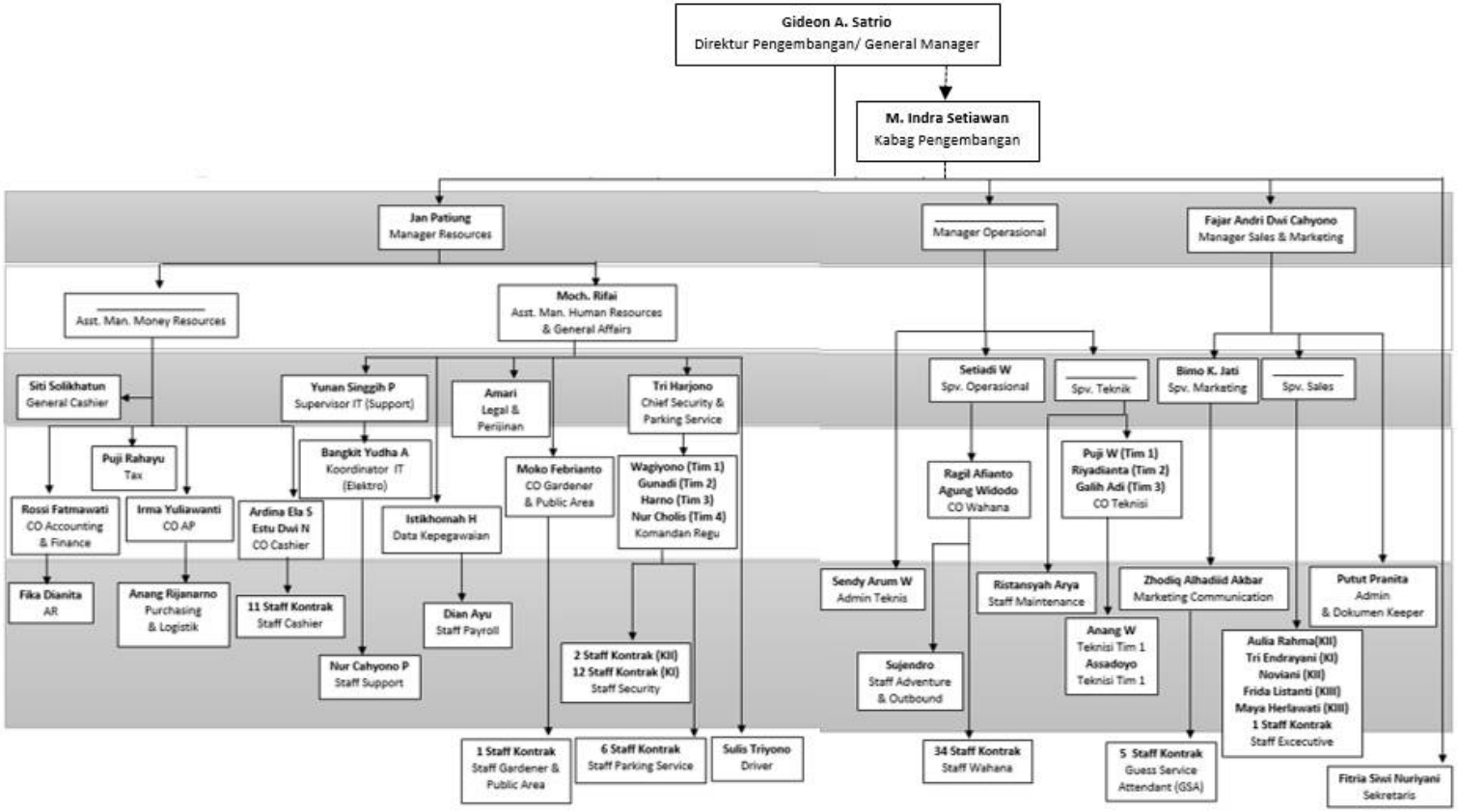
    “Kalau rambu-rambu nya sudah cukup mbak, tapi kalau saran saya sih ditambah lagi dengan para operator wahana yang mengingatkan mbak”.

12. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas yang anda temui di Sindu Kusuma Edupark ?

    “Cukup, cukup puas saya”.

13. Apakah anda akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada teman dan keluarga anda ?

    “Kalau untuk datang lagi mungkin tidak mbak, cukup sekali saja soalnya masih banyak tempat lain yang perllu di datangi. Tapi kalu merekomendasikan pasti saya merekomendasikan”.


Gideon A. Satrio
Direktur Pengembangan/ General Manager
M. Indra Setiawan
Kabag Pengembangan
Jan Patiung
Manager Resources
Manager Operasional
Fajar Andri Dwi Cahyono
Manager Sales & Marketing
Asst. Man. Money Resources
Moch. Rifai
Asst. Man. Human Resources & General Affairs
Siti Solikhatun
General Cashier
Yunan Singgih P
Supervisor IT (Support)
Amari
Legal & Perijinan
Tri Harjono
Chief Security & Parking Service
Puji Rahayu
Tax
Bangkit Yudha A
Koordinator IT (Elektro)
Moko Febrianto
CO Gardener & Public Area
Wagiyono (Tim 1)
Gunadi (Tim 2)
Harno (Tim 3)
Nur Cholis (Tim 4)
Komandan Regu
Rossi Fatmawati
CO Accounting & Finance
Irma Yuliawanti
CO AP
Ardina Ela S
Estu Dwi N
CO Cashier
Istikhomah H
Data Kepegawaian
Fika Dianita
AR
Anang Rijanarno
Purchasing & Logistik
11 Staff Kontrak
Staff Cashier
Dian Ayu
Staff Payroll
Nur Cahyono P
Staff Support
2 Staff Kontrak (KII)
12 Staff Kontrak (KI)
Staff Security
1 Staff Kontrak
Staff Gardener & Public Area
6 Staff Kontrak
Staff Parking Service
Sulis Triyono
Driver
Setiadi W
Spv. Operasional
Spv. Teknik
Bimo K. Jati
Spv. Marketing
Spv. Sales
Ragil Afianto
Agung Widodo
CO Wahana
Puji W (Tim 1)
Riyadianta (Tim 2)
Galih Adi (Tim 3)
CO Teknisi
Sendy Arum W
Admin Teknis
Ristansyah Arya
Staff Maintenance
Zhodiq Alhadiid Akbar
Marketing Communication
Putut Pranita
Admin & Dokumen Keeper
Sujendro
Staff Adventure & Outbound
Anang W
Teknisi Tim 1
Assadoyo
Teknisi Tim 1
Aulia Rahma(KII)
Tri Endrayani (KI)
Noviani (KII)
Frida Listanti (KIII)
Maya Herlawati (KIII)
1 Staff Kontrak
Staff Excecutive
34 Staff Kontrak
Staff Wahana
5 Staff Kontrak
Guess Service Attendant (GSA)
Fitria Siwi Nuriyani
Sekretaris

Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi SKE.
Sumber : Arsip SKE, Tahun 2017.

Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi SKE.
Sumber : Arsip SKE, Tahun 2017.

Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi SKE.
Sumber : Arsip SKE, Tahun 2017.

Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi SKE.
Sumber : Arsip SKE, Tahun 2017.

Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi SKE.
Sumber : Arsip SKE, Tahun 2017.