

**ANALISIS PENERAPAN *SAFETY MANAGEMENT SYSTEM* DALAM
PENGELOLAAN WISATA DI GEMBIRA LOKA ZOO**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata**

**Oleh:
Nourma Fitria Sabila
NO. MHS 517200086**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2020**

**ANALISIS PENERAPAN *SAFETY MANAGEMENT SYSTEM* DALAM
PENGELOLAAN WISATA DI GEMBIRA LOKA ZOO**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata**

**Oleh:
Nourma Fitria Sabila
NO. MHS 517200086**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENERAPAN *SAFETY MANAGEMENT SYSTEM* DALAM
PENGELOLAAN WISATA DI GEMBIRA LOKA ZOO**

Oleh:

NOURMA FITRIA SABILA

NIM: 517200086

PROGRAM STUDI PARIWISATA

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Budi Hermawan, MM

Hamdan Anwari, S.Pd. M.Pd. BI

NIDN. 0523026601

NIDN. 0509118801

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M

NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS PENERAPAN *SAFETY MANAGEMENT SYSTEM* DALAM
PENGELOLAAN WISATA DI GEMBIRA LOKA ZOO

Disusun Oleh:

NOURMA FITRIA SABILA

NIM: 517200086

PROGRAM STUDI PARIWISATA

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan : Lulus

Pada tanggal 15 Juli 2020

Penguji : Nikasius Jonet, S.Sos, M.Si ()
NIDN. 0518117401

Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, MM ()
NIDN. 0523026601

Pembimbing II : Hamdan Anwari, S.Pd. M.Pd. BI ()
NIDN. 0509118801

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN. 052 612 5901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nourma Fitria Sabila

NIM : 517200086

Program Studi : Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, skripsi ini tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan skripsi yang lazim.

Yogyakarta, Juli 2020

Penulis,

Nourma Fitria Sabila

MOTTO

Semua impian kita dapat menjadi nyata,
jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya.

(Walt Disney)

Jika menginginkan sesuatu yang belum pernah
dimiliki, harus bersedia melakukan sesuatu yang belum
pernah dilakukan.

(Thomas Jefferson)

Jika kita tidak pernah jatuh,
maka kita tidak akan pernah merasakan apa itu bangkit.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah mendidik, membesarkan, memberikan kasih sayangnya kepada saya. Terima kasih karna ayah dan ibulah yang selalu mengingatkan saya untuk bisa menjadi orang yang tegar, sabar, bijaksana, dan selalu bersyukur atas nikmat dan karunia yang Allah berikan kepada saya.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Penerapan *Safety Management System* dalam pengelolaan wisata di Gembira Loka Zoo, hasilnya menunjukkan bahwa Gembira Loka Zoo telah menerapkan *safety management system* dalam pengelolaan wisata dengan membuat desain kandang berdasarkan sistem zonasi. Keterbatasan yang ditemukan dilapangan adalah pihak Gembira Loka Zoo masih perlu belajar untuk mempelajari masing-masing karakter satwanya untuk dapat menyesuaikan keinginan satwa itu sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Budi Hermawan, MM selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

2. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd, M.Pd BI selaku Pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan kepada mahasiswa.
5. Bapak Arif Dwi Saputra, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Bapak Fazir selaku Kepala Bagian Edukasi Gembira Loka Zoo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Bapak Bagus Winto Aji selaku Kepala Bagian Keamanan Gembira Loka Zoo yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan menyampaikan berbagai informasi.
8. Ibu Brigita Risti Samuels selaku Asisten Manajer Konservasi Gembira Loka Zoo yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan menyampaikan berbagai informasi.
9. Bapak Eko Suryadi selaku Kepala Unit Lingkungan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan menyampaikan berbagai informasi.

10. Kedua orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan baik berupa moral dan material dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan bapak/ibu dan para narasumber dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA PENGUJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| ABSTRAK..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Fokus Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori..... | 9 |
| 1. <i>Safety Management System</i> | 9 |
| a. Pengertian <i>safety management system</i> | 9 |
| b. Pentingnya <i>safety management system</i> | 9 |
| 2. Pengelolaan Wisata..... | 10 |
| a. Pengertian Kebun Binatang..... | 10 |
| b. Peran dan Fungsi Kebun Binatang..... | 12 |
| c. Pengelolaan Kebun Binatang..... | 13 |

| | |
|---|----|
| 3. <i>Zoo Management</i> | 14 |
| a. <i>Zoo Exhibit Design/ Desain Kandang Kebun Binatang</i> | 15 |
| b. <i>Animal Welfare/ Kesejahteraan Satwa</i> | 16 |
| c. <i>Health and Safety Visitor/ Kesehatan dan Keselamatan</i> <i>pengunjung</i> | 18 |
| d. <i>Enrichment/ Pengkayaan Satwa</i> | 19 |
| 4. <i>Zoo Safety Management System</i> | 19 |
| 5. <i>Zoo Security and Safety Gudielines</i> | 27 |
| 6. Indikator <i>Safety Management System</i> | 29 |
| B. Kerangka Pemikiran Teoritik..... | 29 |
| C. Penelitian Terdahulu..... | 30 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Metode dan Desain Penelitian..... | 33 |
| 2. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 33 |
| 3. Teknik Cuplikan..... | 34 |
| 4. Sumber Data..... | 35 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| 6. Keabsahan Data..... | 39 |
| 7. Metode Analisis Data..... | 40 |
| 8. Alur Penelitian..... | 43 |
| 9. Jadwal Penelitian..... | 45 |
| 10. Pedoman Wawancara..... | 46 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 47 |
| 1. Sejarah dan Pofil Gembira Loka <i>Zoo</i> | 47 |
| 2. Struktur Organisasi Gembira Loka <i>Zoo</i> | 48 |
| 3. Visi dan Misi Gembira Loka <i>Zoo</i> | 50 |
| 4. Wahana Rekreasi Gembira Loka <i>Zoo</i> | 51 |
| 5. Koleksi Satwa Gembira Loka <i>Zoo</i> | 56 |
| B. Hasil Penelitian Analisis Safety Management System Dalam Pengelolaan Wisata di Gembira Loka <i>Zoo</i> | 59 |
| 1. Desain Kandang..... | 60 |
| 2. Jarak Antar Kandang..... | 80 |
| 3. Pembatas Kandang..... | 87 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| 4. Papan Peringatan..... | 95 |
| 5. Kamera CCTV..... | 104 |
| 6. Sanitasi..... | 109 |
| 7. Makan, Minum dan Obat..... | 114 |
| 8. Jenuh, Bosan dan Ketakutan..... | 123 |

BAB V KEISMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 134 |
| B. Saran..... | 135 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 136 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Gembira Loka Zoo..... | 2 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara..... | 37 |
| Tabel 3.2 Timeline Penelitian..... | 45 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritik

Gambar 4.1 Struktural Organisasi Gembira Loka *Zoo*

Gambar 4.2 Zona Mamalia

Gambar 4.3 Zona Reptilia

Gambar 4.4 Zona *Aves*

Gambar 4.5 Zona Cakar

Gambar 4.6 Desain Kandang Simpanse

Gambar 4.7 Desain Kandang Ankole Watusi

Gambar 4.8 Desain Kandang Buaya

Gambar 4.9 Desain Kandang Zona *Aves*

Gambar 4.10 Desain Kandang Beruang Madu

Gambar 4.11 Desain Kandang Caracal Dengan Dilapisi Kaca Tebal

Gambar 4.12 Kandang Kucing Bakau Dilapisi Jaring-Jaring Besi Kokoh

Gambar 4.13 Desain Kandang Linsang

Gambar 4.14 Pintu Masuk Ganda Bagian Depan

Gambar 4.15 Pintu Masuk Ganda Bagian Tengah

Gambar 4.16 Pintu Masuk Ganda Bagian Dalam

Gambar 4.17 Kandang Harimau

Gambar 4.18 Semak-Semak Tempat Persembunyian Satwa

Gambar 4.19 Lorong Tempat Persembunyian Satwa

Gambar 4.20 Kandang Beruang Madu Dilengkapi *Electrical Animal*

Gambar 4.21 Jarak Antar Kandang

Gambar 4.22 Pemberian Jarak Dengan Dedaunan Rimbun

Gambar 4.23 Jarak Antar Kandang Zona Cakar

Gambar 4.24 Jarak Antar Kandang Zona *Aves*

Gambar 4.25 Jarak Antar Kandang Zona *Reptil*

Gambar 4.26 Pembatas Kandang Semen Dan Besi Kokoh

Gambar 4.27 Pembatas Kandang Yang Tinggi Besi Dan Kaca

Gambar 4.28 Pembatas Kandang Parit Dan Kayu

Gambar 4.29 Pembatas Kandang Melebihi Tinggi Ukuran Satwa

Gambar 4.30 Pembatas Kandang Ukuran Rendah

Gambar 4.31 Papan Peringatan

Gambar 4.32 Papan Peringatan “Dilarang Mengganggu Satwa”

Gambar 4.33 Papan Informasi Satwa

Gambar 4.34 Papan Peringatan “Satwa Berbahaya”

Gambar 4.35 Papan Peringatan Khusus *Petting Zoo*

Gambar 4.36 Peringatan CCTV

Gambar 4.37 Kamera CCTV

Gambar 4.38 Disinfektan Berupa Pijakan Biru

Gambar 4.39 Sanitas Kandang

Gambar 4.40 Pemberian Pakan

Gambar 4.41 Alat Pemanjat Dan Ayunan Gantung (*Enrichment*)

Gambar 4.42 Tangga Bermain

Gambar 4.43 Alat Pemanjat (*enrichment*)

Gambar 4.44 Kolam Air Terjun (*enrichment*)

Gambar 4.45 Tempat Teduh Canopy (*enrichment*)

Gambar 4.46 Tempat Persembunyian Semak-Semak (*enrichment*)

Gambar 4.47 Tempat Persembunyian dan Perosotan (*enrichment*)

Gambar 4.48 Alat Pemanjat dan Kolam Ikan (*enrichment*)

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------------|---------|
| Lampiran 1 | xx |
| Lampiran 2 | xxi |
| Lampiran 3 | xxiv |
| Lampiran 4 | xxvii |
| Lampiran 5 | xxiii |
| Lampiran 6 | xxxv |
| Lampiran 7 | xxxviii |
| Lampiran 8 | xlii |
| Lampiran 9 | xlii |
| Lampiran 10 | xliv |

ABSTRAK

Keselamatan pengunjung dalam dunia pariwisata merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa wisata kepada pengunjung untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan. Apalagi, kebun binatang yang mempunyai daya tarik utama koleksi satwanya yang dapat juga menjadi sebuah resiko terhadap pengunjung. Penerapan *safety management system* penting untuk diterapkan dalam pengelolaan wisata guna memberikan perlindungan keselamatan kepada pengunjung agar merasa aman dan nyaman pada saat berwisata dan bersedia datang kembali berwisata di kebun binatang.

Penelitian ini menggunakan metode dekriptif kualitatif yang dilaksanakan di Gembira Loka Zoo dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pihak Gembira Loka Zoo dalam menerapkan *safety management system* dalam pengelolaan wisata sebagai perlindungan keselamatan pengunjung, karakteristik lingkungan dan bangunan Gembira Loka Zoo, serta faktor pendorong dan penghambat dalam penerapan *safety management system* dalam pengelolaan wisata di Gembira Loka Zoo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gembira Loka Zoo telah menerapkan *safety management system* dalam pengelolaan wisata dengan meliputi POAC (*planning, organizing, actuating dan controlling*) berdasarkan delapan indikator yang terdiri dari desain kandang, jarak antar kandang, pembatas kandang, papan peringatan, kamera CCTV, sanitasi, makan, minum dan obat serta kebosanan, kejenuhan dan ketakutan. Hambatan dalam penerapan *safety management system* ini adalah proses memahami masing-masing karakter satwa yang memakan waktu cukup lama karena akan berkaitan dengan kesejahteraan satwa itu sendiri dan tentunya kesejahteraan satwa itu berpengaruh pada keamanan dan kenyamanan terhadap pengunjung selama berwisata.

Kata Kunci: Kebun binatang, Keselamatan Pengunjung, *Safety Management System*

ABSTRACT

Safety visitor in the world of tourism is a top priority that must be considered by travel service providers to visitor to minimize accidents. Moreover, zoo which has the main attraction of its animals collection can also be a risk to visitors. The implementation of safety management system is important to be applied in tourism management in order to provide visitor safety protection so they feel safe and comfortable when they are travelling and are willing to come back to visit at the zoo.

This study uses a qualitative descriptive method carried out at Gembira Loka Zoo in order to find out the extent of Gembira Loka Zoo in implementing safety management system in tourism management as a visitor safety protection, environmental and building characteristics of Gembira Loka Zoo, causal factor and obstacle in the implementation of safety management system in tourism management at Gembira Loka Zoo

The results showed that Gembira Loka Zoo has implemented safety management system in tourism management by covering POAC (planning, organizing, actuating and controlling) based on eight indicators consists of exhibit design, distance between cages, exhibit enclosures, warning boards, CCTV cameras, sanitation, eating, drinking and medicine and boredom, saturation and fear. The obstacle in implementing the safety management system is the process of understanding each animal's characteristics which take a long time because it will be related to the welfare of the animals and of course animal welfare affects to the safety and comfort of visitors during the tour.

Keywords: *Zoo, Visitor Safety, Safety Management System*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Besarnya potensi sektor industri pariwisata di Yogyakarta mendorong pelaku usaha dalam bidang ini berlomba-lomba menyediakan tempat wisata dengan berbagai cara, seperti misalnya dengan mengandalkan obyek alam hingga obyek buatan. Yogyakarta sebagai pusat pariwisata dibuktikan dengan banyaknya tempat wisata menarik yang banyak dikunjungi. Selain itu, menawarkan beragam keunikan dan karakteristik obyek unggulan untuk bisa menarik minat wisatawan. Ada begitu banyak destinasi wisata di Yogyakarta dan hal ini menjadi peluang besar bagi masyarakat untuk mengembangkan sektor pariwisatanya. Perkembangan pariwisata di Yogyakarta sekarang ini semakin pesat. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menjanjikan bagi pemerintah maupun masyarakat sekitar atraksi wisata.

Tidak dapat dipungkiri jika ditemukan begitu banyak tempat wisata di Yogyakarta dan tempat wisata yang ada pun beragam. Salah satu destinasi wisata di Yogyakarta yang banyak dikunjungi wisatawan adalah Gembira Loka Zoo. Gembira Loka Zoo yang terletak di Jalan Kebun Raya Nomor 2, Rejowinangun, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55171. Dengan jumlah kunjungan yang meningkat di setiap tahun,

berikut adalah data kunjungan wisatawan Gembira Loka Zoo setiap tahunnya, yaitu:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Gembira Loka Zoo tahun 2015-2019

| Tahun | Jumlah Wisatawan |
|-------|------------------|
| 2015 | 1.369.736 |
| 2016 | 1.243.075 |
| 2017 | 1.257.800 |
| 2018 | 1.351.019 |
| 2019 | 1.334.388 |

Sumber : Manajemen Pemasaran Gembira Loka Zoo (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kunjungan wisatawan ke Gembira Loka Zoo dari tahun ke tahun semakin meningkat. Tingkat kunjungan tersebut berawal dari datangnya wisatawan ke Yogyakarta sebagai sebuah kota wisata dengan tempat wisata yang beragam dan mampu mendatangkan jumlah wisatawan yang tidak sedikit. Meningkatnya tingkat kunjungan dari tahun ke tahun membuktikan bahwa daya tarik yang dimiliki Gembira Loka Zoo mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata ini. Tidak menutup kemungkinan wisatawan yang pertama kali berkunjung ke Gembira Loka Zoo menginginkan berwisata kembali di tempat wisata ini.

Gembira Loka Zoo menawarkan atraksi kebun raya kebun binatang yang dapat menjadi tempat rekreasi berwawasan lingkungan yang kreatif, menarik, dan edukatif. Gembira Loka Zoo juga sering digunakan sebagai pusat

penelitian dan sarana pendidikan tentang satwa kepada para wisatawan. Atraksi wisata yang berbeda dengan tempat wisata lainnya membuat tempat wisata ini banyak dikunjungi wisatawan. Gembira Loka Zoo memiliki berbagai macam satwa mulai dari satwa Asia, Amerika, Eropa, Eurasia, bahkan Afrika sekalipun. Selain itu, Gembira Loka Zoo memiliki banyak wahana menarik, diantaranya adalah *petting zoo*, unta tunggang, gajah tunggang, *zoo express*, perahu katamaran, *bumper boat*, skuter air, kolam tangkap, perahu kayuh dan ATV (*All Terrain Vehicle*).

Walaupun berwisata di Gembira Loka Zoo identik dengan kesenangan, namun kegiatan wisata tersebut memiliki risiko. Keamanan dan keselamatan pengunjung wisata sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini bertujuan untuk agar wisatawan mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam berwisata dan mencegah terjadinya kecelakaan di tempat wisata. Kemungkinan yang dapat timbul sebagai risiko ketika berwisata di Gembira Loka Zoo dapat dilihat dari standar keadaan lingkungan fisik yang berkaitan dengan berbagai satwa yang dimiliki yang merupakan menjadi daya tarik utama di tempat wisata ini.

Berkaitan dengan hal di atas, mengharuskan wisatawan yang berkunjung agar berhati-hati. Risiko yang timbul akan berbeda sehingga pengelola wisata dituntut untuk melakukan estimasi risiko secara mendalam. Dengan begitu pihak pengelola wisata Gembira Loka Zoo harus memahami betul tentang apa saja faktor yang dapat menyebabkan timbulnya risiko serta tindakan yang tidak memenuhi keselamatan pengunjung atau *unsafe action*.

Keselamatan selalu menjadi pertimbangan utama dalam semua kegiatan pariwisata. Para wisatawan juga membutuhkan rasa aman dan nyaman pada saat berwisata. Upaya menjamin keamanan, kenyamanan dan keselamatan di Gembira Loka Zoo agar dapat terus menarik wisatawan karena tanpa adanya wisatawan pengunjung Gembira Loka Zoo akan sepi. Sehubungan yang berkaitan dengan hal tersebut seperti yang telah direkomendasikan WTO pada tahun 1991 upaya-upaya yang perlu diambil untuk keamanan pariwisata bahwa “Tiap-tiap negara hendaknya mengembangkan suatu kebijakan nasional bidang keselamatan pariwisata yang diselaraskan dengan upaya pencegahan risiko-risiko bagi wisatawan” (Frans Gromang, 2002 : 5).

Dalam hal ini, penerapan sistem manajemen keselamatan yang selanjutnya disebut dengan *safety management system* menjadi standar ukuran yang sangat diperhitungkan dalam pengelolaan manajemen pelayanan tempat wisata. *Safety management system* merupakan serangkaian upaya yang terencana dan sistematis dalam rangka melakukan pemantauan dan pembenahan segala aspek yang mempengaruhi faktor keselamatan. *Safety management system* yang berfokus pada pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan menghadapi risiko dalam usaha untuk meminimalkan kehilangan atas nyawa manusia (*human life*), kerusakan fasilitas-fasilitas di tempat wisata (*facilities damage*) dengan tujuan mengefektifkan pengeluaran dana, mengurangi timbulnya dampak buruk terhadap masyarakat dan kerusakan lingkungan.

Penerapan *safety management system* dikatakan sangatlah penting untuk diterapkan karena dengan penerapannya dapat mengurangi berbagai risiko yang akan terjadi di tempat wisata. Perlindungan tersebut merupakan suatu hak asasi setiap wisatawan yang wajib dipenuhi oleh pengelola wisata. Pada dasarnya keamanan, kenyamanan dan keselamatan merupakan hal-hal yang harus diberikan kepada wisatawan agar dapat memaksimalkan waktu berwisatanya dan tidak merasa jera untuk kembali berwisata ke Gembira Loka Zoo.

Pengelolaan keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengunjung di Gembira Loka Zoo ini perlu diperhatikan sehingga dengan begitu pengunjung merasa aman, nyaman dan terlindungi selama berwisata. Penerapan *safety management system* yang baik dan benar mampu membuat pengunjung mau berlama-lama di tempat wisata dan menarik minat pengunjung untuk datang lagi berwisata. Bahkan pengunjung mendapatkan pengalaman berwisata yang menyenangkan dan menjadi nilai tambah sekaligus *image* positif bagi tempat wisata.

Ditinjau dari berbagai macam satwa yang dimiliki Gembira Loka Zoo, terlebih keberadaan satwa itu sendiri yang merupakan daya tarik utama yang paling menonjol di Gembira Loka Zoo, justru hal tersebut diperkirakan akan banyak timbul risiko terhadap keselamatan pengunjung baik terhadap lingkungan fisiknya maupun non fisik. Bisa dikatakan koleksi satwa yang dimiliki Gembira Loka Zoo merupakan atraksi utama yang seharusnya menjadi daya tarik tersendiri bagi setiap wisatawan yang berkunjung. Terlebih

pengunjung bisa menikmati selama berwisata di kebun binatang dengan menonton berbagai satwa itu sendiri, tetapi di sisi lain justru daya tarik itu sendiri yang dapat menimbulkan risiko juga bagi wisatawan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti telah melakukan sebuah kajian yang membahas mengenai “Analisis Penerapan *Safety Management System* Dalam Pengelolaan Wisata di Gembira Loka Zoo”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan kompleksnya identifikasi masalah yang ada, maka perlu adanya fokus masalah agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan mendalam mengenai permasalahan yang telah diteliti. Peneliti telah membahas mengenai: Bagaimana penerapan *safety management system* dalam pengelolaan wisata khususnya kepada pengunjung di Gembira Loka Zoo?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang dikemukakan adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab fokus masalah di atas adalah untuk mengetahui penerapan *safety management system* dalam pengelolaan wisata di Gembira Loka Zoo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi empat manfaat diantaranya:

1. Bagi Pihak Gembira Loka Zoo

Merupakan salah satu bentuk acuan untuk pengembangan pariwisata bahwa pengelolaan *safety management system* bagi pengunjung harus dipenuhi sebagai syarat mutlak yang harus diperhitungkan dalam perencanaan pariwisata agar wisatawan merasakan keamanan, kenyamanan dan merasa terlindungi dalam menikmati wisata. Bagi pengelola dapat meningkatkan citra positif di lokasi wisata sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung. Bagi penyedia jasa dapat memberikan keuntungan yang sangat besar guna mengangkat perekonomian masyarakat yang terlibat langsung di kawasan wisata.

2. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta

Dengan melakukan penelitian ini memberikan gambaran umum tentang *safety management system* agar dapat memahami apa itu *safety managemeny system*, pentingnya penerapan *safety management system* di tempat wisata yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan mahasiswa dalam menambah wawasan serta menambah kepustakaan khususnya jurusan Pariwisata.

3. Bagi Penulis

Sebagai bahan informasi dan pengetahuan baru mengenai *safety managemenet system*, pentingnya penerapan *safety management system* di tempat wisata hingga bagaimana cara penerapan *safety management system* di kebun binatang.

4. Bagi Umum

Sebagai bahan referensi dan informasi untuk penelitian yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan *safety management system* sehingga dapat menjadi solusi dalam menambahkan referensi dalam penelitian serta memberikan gambaran dalam proses penerapan *safety management system* yang mampu mensukseskan dalam penerapan *safety management system* itu sendiri.