

ANALISIS KOMITMEN MANAJEMEN TERHADAP PEMENUHAN HAK KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENGUNUNG DI WISATA TUBING GOA PINDUL

Dwita Citra Andini, Bina Kurniawan, Ida Wahyuni

Bagian Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email : dwitacitraandini@gmail.com

Abstract : Goa Pindul is one of the destinations that offer cave tubing, that is activities along the cave using a float tire by utilizing the river flow. This activity is inseparable from threatening dangers, such as holes (slope of steep riverbed), entrapment (the tire gets stuck), undercut (holes under rocks in the river), drowned, and the danger of flooding that comes at any time. The purpose of this research is to analyze management's commitment to fulfilling the security and safety rights of visitors in Pindul cave tubing. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The main informants were 4 people and triangulations were 3 people. The instruments in this study used indepth interview guidelines and observation sheets. Based on the results of research on management's commitment to fulfilling the security and safety rights of visitors in Pindul cave tubing, this is generally in accordance with the basic reference of the Tourism Law, Government Regulation concerning Application of Occupational Safety and Health Management System, Regulation of the Minister of Labor and Transmigration of the Republic Indonesia concerning First Aid on Accidents in Workplace, and management theory.

PENDAHULUAN

Kebutuhan berwisata termasuk dalam *metaneeds* (kebutuhan berkembang) dimana baru akan terpenuhi apabila *basic needs* telah terpuaskan.¹ Pada dasarnya orang melakukan perjalanan wisata karena adanya kebutuhan, keinginan, dan motivasi.² Terjadi peningkatan jumlah perjalanan dengan rata-rata pertumbuhan jumlah perjalanan setiap tahunnya selama 2007-2017 mencapai sekitar 2,61%.³ Hal ini juga terjadi pada kunjungan wisatawan mancanegara, yaitu mengalami peningkatan sebesar rata-rata 14,6% setiap tahunnya.⁴ Tetapi di sisi lain, perjalanan dan aktivitas wisata dapat meningkatkan morbiditas dan mortalitas.⁵

Kasus kecelakaan di tempat wisata salah satunya terjadi di wisata "Volcano Tour Merapi" pada tahun 2018, yaitu satu unit kendaraan Jeep Willys terperosok ke dalam jurang dengan kedalaman 4 meter. Dalam kecelakaan tersebut mengakibatkan 1 korban meninggal dan 4 korban luka. Kasus kecelakaan wisata air juga kerap terjadi, salah satunya kasus meninggalnya 4 peserta *tubing* di Kali Gono, Kabupaten Magelang. Kejadian ini terjadi karena ada banjir bandang sehingga korban hanyut saat melakukan *tubing*.^{6,7}

Pengunjung sebagai pengguna jasa pariwisata memiliki hak keamanan. Jaminan keselamatan bagi pengunjung menjadi tanggung jawab pihak pengelola tempat

wisata. Kedua hal tersebut sesuai dengan yang tertuang di Undang-Undang Kepariwisata.⁸

Berdasarkan hak pengunjung dan kewajiban pihak pengelola, maka harus dilakukan upaya peningkatan pengelolaan sehingga tercipta tempat wisata yang aman dan selamat. Hal ini dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh komitmen dari pihak pengelola tempat wisata.⁹

Wisata *tubing* Goa Pindul operator Wirawisata Gelaran tidak terlepas dari bahaya yang mengancam, seperti *hole* (kemiringan dasar sungai yang terjal), *entrapment* (ban tersangkut), *undercut* (lubang di bawah bebatuan di sungai), tenggelam, serta bahaya banjir yang datang sewaktu-waktu. Oleh karena itu, operator dan pemandu wisata wajib untuk memerhatikan perubahan cuaca serta melakukan mitigasi dalam rangka mengurangi risiko kecelakaan yang dapat menimpa wisatawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan untuk menguji kualitas data maka digunakan teknik triangulasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait komitmen manajemen dalam pemenuhan hak keamanan dan keselamatan pengunjung di wisata *tubing* Goa Pindul yang meliputi kebijakan, sumber daya manusia, organisasi, dan anggaran. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari 4 informan utama yang terdiri dari pihak

pengelola Wirawisata Gelaran, petugas bagian keamanan, petugas bagian peralatan, dan pemandu, serta 3 informan triangulasi yang terdiri dari koordinator bagian keamanan, koordinator bagian peralatan, dan pengunjung wisata *tubing* Goa Pindul. Metode pengolahan data menggunakan teknik reduksi, penyajian data dan melakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Keamanan dan Keselamatan di Wisata *Tubing* Goa Pindul

Persyaratan kebijakan paling sedikit harus memuat visi, tujuan organisasi, komitmen untuk melaksanakan kebijakan, program kerja yang mencakup kegiatan organisasi secara menyeluruh yang bersifat operasional. Penetapan kebijakan tersebut harus disahkan oleh pimpinan; tertulis, tertanggal, dan ditandatangani; menyatakan tujuan dan sasaran; disebarluaskan kepada pekerja serta pihak terkait lainnya; terdokumentasi; dan dilakukan peninjauan ulang secara berkala.¹⁰

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan utama mengenai penyusunan kebijakan diperoleh hasil bahwa seluruh informan utama menyatakan bahwa sudah terdapat kebijakan terkait keamanan dan keselamatan yang berlaku di Wirawisata Gelaran. Kebijakan ini disusun dengan menyesuaikan masukan dari Dinas Pariwisata Gunung Kidul dan pemerintah Desa Bejiharjo. Pernyataan informan utama didukung informan triangulasi.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil observasi, yaitu

sudah terdapat kebijakan yang dipasang di salah satu pendopo di Wirawisata Gelaran. Di dalam kebijakan tersebut sudah terdapat komitmen dan tekad melaksanakan kebijakan; disahkan oleh ketua Wirawisata Gelaran; tertulis, tertanggal 21 Maret 2017, dan ditandatangani oleh 18 pengurus Wirawisata Gelaran; serta sudah terdokumentasi. Tetapi kebijakan tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan persyaratan sebuah kebijakan yang tertuang di dalam Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin persyaratan kebijakan, yaitu belum dicantumkan visi dan tujuan Wirawisata Gelaran; program kerja yang dicantumkan hanya program gerakan sadar sampah, dimana program tersebut belum secara menyeluruh mencakup program di Wirawisata Gelaran yang bersifat operasional; serta kebijakan tersebut belum menyatakan tujuan dan sasaran keamanan dan keselamatan yang ingin dicapai oleh organisasi.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait penyebarluasan kebijakan, seluruh informan utama menyatakan bahwa kebijakan yang ada di Wirawisata Gelaran sudah disebarluaskan, baik ke pekerja, maupun ke pengunjung yang datang. Penyebarluasan kebijakan ke pekerja disampaikan melalui buku Standar Layanan Wirawisata Gelaran, buku pemandu, sosialisasi, serta melalui rapat rutin setiap bulannya. Sedangkan penyebarluasan ke pengunjung disampaikan melalui *briefing* sebelum melakukan *tubing*. Pernyataan informan utama

tersebut didukung oleh pernyataan dua informan triangulasi. Tetapi terdapat kesenjangan dengan pernyataan informan triangulasi lainnya, yaitu pengunjung tidak diinformasikan terkait kebijakan yang ada di Wirawisata Gelaran. Hal ini belum sesuai dengan persyaratan kebijakan yang tertuang di Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin persyaratan kebijakan, yaitu kebijakan harus dijelaskan dan disebarluaskan ke pelanggan atau pengunjung.¹⁰

B. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Berkompeten di Wisata Tubing Goa Pindul

Pihak manajemen harus memberikan orientasi kepada pekerja baru dengan tujuan untuk memberikan informasi terkait kondisi kerja¹¹. Selain itu juga pekerja harus diberikan pelatihan dan pengembangan, penghargaan, serta pembinaan kepada pekerja yang mengalami hambatan.¹²

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait ketersediaan SDM yang berkompeten, informan utama menyatakan bahwa pekerja sudah memiliki kompetensi yang cukup tetapi belum maksimal karena adanya perbedaan latar belakang pendidikan dan usia antar pekerja. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak manajemen telah memberikan pelatihan kepada seluruh pekerja sehingga walaupun terdapat perbedaan latar belakang pendidikan dan usia, pekerja akan memiliki keterampilan yang sama sehingga dapat memperbaiki efektivitas kerja untuk mencapai hasil kerja yang ditetapkan.^{11,12}

Pernyataan informan utama didukung oleh informan triangulasi yang menyatakan bahwa pemandu di Wirawisata Gelaran sudah memiliki sertifikat kepemanduan. Hal ini sesuai dengan persyaratan sumber daya manusia yang tertuang di dalam Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3, yaitu sumber daya manusia harus memiliki kompetensi kerja yang dibuktikan dengan sertifikat.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait pelatihan untuk pemandu, informan utama menyatakan bahwa pemandu sudah mendapatkan beberapa pelatihan, yaitu pelatihan membangun pelayanan yang prima dari Bank BCA; pelatihan kepemanduan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunung Kidul berupa *rappelling*, tali temali, renang, simulasi kecelakaan; serta pelatihan pertolongan pertama yang bekerjasama dengan Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. Pernyataan informan utama didukung oleh informan triangulasi. Hal ini sudah sesuai dengan teori manajemen sumber daya manusia, dimana pelatihan dibutuhkan agar pemandu memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam melaksanakan kegiatan pemanduan yang aman dan selamat.¹³

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait sistem penghargaan dan sanksi, terdapat kesenjangan antara pernyataan yang disampaikan oleh keempat informan utama. Dua informan utama menyatakan bahwa terdapat sistem penghargaan dalam bentuk

bonus, sedangkan dua informan utama lainnya menyatakan bahwa tidak terdapat sistem penghargaan. Pernyataan bahwa tidak terdapat penghargaan bagi pekerja ini didukung oleh pernyataan informan triangulasi. Sedangkan untuk sistem sanksi, seluruh informan, baik informan utama maupun informan triangulasi menyatakan bahwa sanksi diberikan kepada pekerja dalam bentuk teguran atau peringatan, selanjutnya diberikan SP (Surat Peringatan) dan skors.

Terkait belum adanya sistem penghargaan bagi seluruh pekerja ini belum sesuai dengan teori manajemen sumber daya manusia, dimana seharusnya pihak manajemen melakukan penyusunan program suksesi dan kaderisasi untuk mengidentifikasi pekerja yang mempunyai potensi sehingga pekerja dapat lebih mengembangkan kariernya.¹² Selain itu, dengan adanya penghargaan yang diberikan oleh pimpinan dapat lebih memotivasi pekerja menjalankan pekerjaan dengan aman dan selamat, serta mematuhi semua ketentuan terkait keamanan dan keselamatan dalam bekerja.¹⁰ Sedangkan terkait sistem sanksi yang ada di Wirawisata Gelaran berupa teguran atau peringatan sudah sesuai dengan teori manajemen sumber daya manusia, yaitu pihak pengelola harus melakukan pembinaan kepada pekerja yang memiliki hambatan sehingga pekerja dapat meningkatkan prestasinya.¹²

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait pemberian pemahaman kepada pekerja tentang bahaya dan risiko, informan utama menyatakan bahwa sudah

dijelaskan di awal saat mulai bekerja. Pernyataan ini didukung oleh pernyataan informan triangulasi. Hal ini sudah sesuai dengan teori penyusunan personalia organisasi, yaitu pekerja baru harus diberikan orientasi, salah satunya diberikan pemahaman terkait kondisi kerja termasuk bahaya dan risiko pekerjaan yang akan dijalani.¹¹

C. Organisasi yang Bertanggung Jawab terhadap Pemenuhan Keamanan dan Keselamatan di Wisata Tubing Goa Pindul

Untuk memenuhi hak keamanan dan keselamatan pengunjung di wisata *tubing*, maka dapat dibentuk organisasi struktural yang merupakan suatu departemen yang menangani masalah keamanan dan keselamatan di kegiatan wisata *tubing*.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait ketersediaan organisasi keamanan dan keselamatan di Wirawisata Gelaran, informan utama menyatakan bahwa sudah ada divisi keamanan yang sekaligus bertanggung jawab di lapangan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan triangulasi. Hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin organisasi/unit yang bertanggung jawab di bidang K3, yaitu untuk memenuhi hak keamanan dan keselamatan pengunjung di wisata *tubing*, maka dapat dibentuk organisasi yang menangani masalah K3.¹⁰

D. Anggaran yang Digunakan untuk Menunjang Penerapan Keamanan dan Keselamatan di Wisata Tubing Goa Pindul

Untuk menerapkan keamanan dan keselamatan, organisasi harus mengalokasikan anggaran untuk keberlangsungan divisi terkait, pelatihan untuk pekerja, serta pengadaan sarana dan prasarana.¹⁰ Sarana dan prasarana untuk wisata *tubing* terdiri dari area titik kumpul; peralatan dan perlengkapan wisata *tubing*; peralatan dan perlengkapan pencarian, penyelamatan, P3K dan kesehatan; serta peralatan komunikasi. Sedangkan sarana dan prasarana pengelolaan terdiri dari kantor, ruang tunggu, gudang, toilet, utilitas, dan ruang medis.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait anggaran pelatihan untuk pekerja, seluruh informan utama menyatakan bahwa pelatihan yang selama ini diikuti dibiayai oleh pihak penyelenggara, seperti Bank BCA dan Dinas Pariwisata Gunung Kidul. Pihak manajemen memberikan biaya akomodasi untuk perjalanan dan konsumsi selama pekerja mengikuti pelatihan. Pernyataan informan utama sesuai dengan pernyataan informan triangulasi. Ketersediaan anggaran pelatihan untuk pekerja di Wirawisata Gelaran ini sudah sesuai dengan persyaratan anggaran untuk pelaksanaan keamanan dan keselamatan yang tertuang di dalam Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin anggaran, yaitu salah satu pengalokasian anggaran digunakan untuk mengadakan pelatihan bagi pekerja sehingga dapat meningkatkan kompetensi kerja.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait

anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana, seluruh informan utama menyatakan bahwa sudah ada anggaran untuk hal tersebut, seperti sarana kesehatan berupa tensimeter, tabung oksigen, dan ambulans; pengadaan dan perawatan untuk peralatan *tubing*; akses jalan menuju objek; mobil penjemputan; dan kerjasama dengan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat. Salah seorang informan utama menyatakan bahwa belum terdapat ruang khusus kesehatan di Wirawisata Gelaran. Belum tersedianya ruang khusus kesehatan di Wirawisata Gelaran tidak sesuai dengan standar pariwisata petualangan yang tertuang di Buku Pedoman *Safety Code* Wisata Petualangan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia pada poin sarana dan prasarana pengelolaan, dimana salah satunya harus tersedia ruang medis.¹⁴

KESIMPULAN

1. Manajemen Wirawisata Gelaran secara umum sudah memenuhi komitmen terhadap pemenuhan hak keamanan dan keselamatan bagi seluruh pengunjung.
2. Kebijakan terkait keamanan dan keselamatan di wisata *tubing* Goa Pindul belum sesuai dengan acuan dasar Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin persyaratan kebijakan.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten di wisata *tubing* Goa Pindul sudah sesuai dengan acuan dasar Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin persyaratan sumber daya manusia. Sedangkan sistem

penghargaan untuk pekerja belum sesuai dengan teori manajemen sumber daya manusia.

4. Ketersediaan organisasi yang bertanggung jawab terhadap pemenuhan keamanan dan keselamatan di wisata *tubing* Goa Pindul sudah sesuai dengan acuan dasar Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin organisasi/unit yang bertanggung jawab di bidang K3.
5. Ketersediaan anggaran untuk pelatihan pekerja sudah sesuai dengan acuan dasar Peraturan Pemerintah tentang Penerapan SMK3 pada poin anggaran. Sedangkan anggaran untuk sarana dan prasarana belum maksimal, sesuai dengan Buku Pedoman *Safety Code* Wisata Petualangan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia pada poin sarana dan prasarana pengelolaan.

SARAN

1. Pihak manajemen melengkapi kebijakan sesuai dengan persyaratan, yaitu menambahkan visi, tujuan organisasi, serta kerangka dan program kerja yang mencakup kegiatan organisasi secara menyeluruh yang bersifat umum atau operasional.
2. Menyebarluaskan kebijakan keamanan dan keselamatan kepada pengunjung rombongan melalui *briefing* oleh satu pemandu untuk maksimal 10 orang pengunjung, sehingga informasi dapat tersampaikan kepada seluruh pengunjung.
3. Pihak manajemen dapat menerapkan sistem penghargaan kepada pekerja, seperti memberikan insentif

- kepada pekerja yang jam kedatangannya tepat waktu dan dapat mencapai target jumlah pemanduan setiap bulannya yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen (bagi pemandu).
4. Pihak manajemen menyediakan ruang khusus kesehatan atau ruang P3K yang dilengkapi dengan fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi tentang P3K di Tempat Kerja.
- DAFTAR PUSTAKA**
1. Wardalisa. Teori hirarki kebutuhan [Internet]. Theory Of Abraham Maslow. Jakarta; 2013.
 2. Suwena IK, Widyatmaja IGN. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar: Pustaka Larasan; 2017.
 3. Barudin, Fitriyani IA, Indriati D. Kajian data pasar wisatawan nusantara. Jakarta; 2017.
 4. Data kunjungan wisatawan mancanegara bulanan tahun 2018 (Januari-Desember Tahun 2018) [Internet]. Jakarta; 2019.
 5. Yung A, Leder K, Toressi J, Ruff T, O'Brien D, Starr M. Manual of Travel Medicine: a pre-travel guide for health care practitioners. 2 ed. Melbourne: IP Communications; 2004.
 6. Marzuki K. 4 Peserta Tubing Kali Gono Magelang Ditemukan Tewas. iNews.id [Internet]. 2019.
 7. Imbas Kecelakaan Wisata Tubing, Pemkab Tutup Seluruh Wisata River Tubing di Magelang. tribunjogja.com [Internet]. 2019.
 8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Indonesia; Somad I. Teknik Efektif Dalam Membudayakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Jakarta: PT Dian Rakyat; 2013.
 9. Ramli S. Smart Safety: Panduan Penerapan SMK3 yang Efektif. Jakarta: PT Dian Rakyat; 2013.
 10. Handoko TH. Manajemen. Kedua. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta; 2011.
 11. Ruky AS. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2006.
 12. Fathoni A. Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2006.
 13. Kementerian Pariwisata RI. Buku Pedoman Safety Code Wisata Petualangan. Jakarta; 2018.