

## Implementasi Kebijakan Keamanan Dan Keselamatan Wisatawan: Studi Kasus Umbul Ponggok Klaten

Riko Setyawan<sup>1</sup>, Ade Yuliar<sup>2\*</sup>, Rini Wulandari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Raden Mas Said Surakarta

\*Email : ade.yuliar@staff.uinsaid.ac.id

### ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu peranan penting untuk meningkatkan devisa negara di berbagai negara, khususnya di Indonesia. Pemerintah bidang pariwisata telah berusaha memperhatikan salah satu aspek terpenting yaitu menciptakan pariwisata yang aman dan nyaman di berbagai daerah. Sektor pariwisata harus memiliki standar keamanan dan keselamatan yang telah ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di objek wisata Umbul Ponggok. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang datanya diperoleh langsung dari lokasi yang diteliti. Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, perolehan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan SOP keamanan dan keselamatan telah terpenuhi sesuai panduan di objek wisata Umbul Ponggok ditinjau dari tiga faktor yaitu dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM) meliputi SDM mencakup staf operasional yang kompeten dalam usaha wisata tirta, disertai program pelatihan, evaluasi kinerja, pengembangan karir; selanjutnya faktor fasilitas keselamatan dan kenyamanan meliputi P3K dan oksigen sesuai standar, peralatan kegiatan, alat komunikasi, pelampung, serta ketersediaan area ibadah, dan faktor sarana minimum usaha tirta meliputi sarana prasarana meliputi ruang administrasi dan kantor, area tamu dan karyawan, ruang medis, peralatan komunikasi, ruang perbaikan, area makan, APAR, kamar bilas, toilet, instalasi listrik dan air bersih, serta akses darurat wisatawan. Untuk pelaksanaan SOP sudah ada standarisasinya namun masih kurang konsistensi dalam pelaksanaan. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan SOP terkait keamanan dan keselamatan wisatawan yang mengacu pada undang-undang pariwisata dan peraturan menteri.

**Kata Kunci:** Kebijakan wisatawan, SOP, Keamanan dan Keselamatan

### ABSTRACT

*Tourism plays an important role in increasing foreign exchange earnings in various countries, especially in Indonesia. The government's tourism sector has been trying to pay attention to one of the most important aspects, namely creating safe and comfortable tourism in various regions. The tourism sector must have safety and security standards that have been set by the Indonesian Minister of Tourism and Creative Economy. This study aims to determine how Standard Operating Procedures (SOPs) are implemented at the Umbul Ponggok tourist attraction. This study is field research, which is research where data is obtained directly from the location being studied. The method used in writing this study is descriptive qualitative, with data obtained through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the implementation of safety and security SOPs has been fulfilled in accordance with the guidelines at the Umbul Ponggok tourist attraction, as seen from three factors, namely the Human Resources (HR) factor, which includes operational staff who are competent in water tourism businesses, accompanied by training programs, performance evaluations, and career development; then the safety and comfort facilities factor, including first aid and oxygen according to standards, activity equipment, communication devices, life jackets, and the availability of a prayer area;*

*and the minimum water tourism facilities factor, including infrastructure such as administrative and office space, guest and employee areas, a medical room, communication equipment, a repair room, dining areas, fire extinguishers, shower rooms, toilets, electricity and clean water installations, and emergency access for tourists. There are already standards for the implementation of SOPs, but there is still a lack of consistency in their implementation. There are supporting and inhibiting factors in the application of SOPs related to tourist safety and security that refer to ministerial regulations and tourism laws.*

**Keywords:** *Tourist policy, SOP, Security and Safety*

## **PENDAHULUAN**

Industri pariwisata di Indonesia memiliki peranan penting sebagai wadah pembangunan nasional, sehingga sudah menjadi kewajiban apabila Indonesia mengkhususkan di satu sisi perhatiannya untuk perkembangan industri pariwisata. Hal tersebut lebih ditekankan pada kenyataan bahwa Indonesia mempunyai budaya serta potensi alam yang sangat besar, sehingga dapat dijadikan sebagai modal untuk industri pariwisata. Dalam pengembangan pariwisata nasional selain keramahmatan (*hospitality*) perlu didukung juga ekosistem wisatawan yang berwawasan lingkungan pariwisata karena secara global saat ini permasalahan lingkungan wisata menjadi perhatian bersama negara-negara tujuan wisata (Han, 2021; Jais & Marzuki, 2018; Nugroho et al., 2021).

Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia telah melakukan upaya pengelolaan tempat wisata untuk menarik lebih banyak pengunjung, dari wisatawan lokal hingga mancanegara. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 3 Tahun 2021 yang mengatur penggunaan modal perwalian terkait dana jasa pariwisata. Pariwisata Indonesia dikembangkan sehingga dapat mendorong kegiatan ekonomi dan meningkatkan citra Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal khususnya penduduk daerah tujuan wisata, dan memperluas lapangan kerja. Pengembangan pariwisata secara arif dan berkelanjutan memanfaatkan beragam potensi keindahan alam Indonesia yang menawan sebagai kawasan wisata bahari terbesar di dunia (Kemenparekraf, 2021).

Sarana dan prasarana dari sebuah objek wisata harus memenuhi standarisasi operasional dari pengelola maupun dari pemerintah daerah. Mengingat pentingnya keamanan dan keselamatan wisatawan, maka muncullah gagasan *World Health Organization* (WHO) untuk memberikan acuan bagi para pembuat kebijakan di industri pariwisata lainnya. Keamanan dan Keselamatan Kerja (K3) pengunjung tidak hanya menjadi tanggung jawab pemilik (*owner*) atau pengelola daya tarik wisata, tetapi juga menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dan pusat (*stakeholder*) dalam memajukan pariwisata di dunia (Ichwan, 2022); (Maharani, 2024).

Pemerintah dan pihak pengelola harus menekankan keamanan dan keselamatan di lingkup pariwisata. Adanya terjadi kecelakaan di lokasi objek wisata dan itu dikarenakan dari kelalaian pihak pengelola yang belum menekankan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan keamanan dan keselamatan terhadap wisatawan. Terjadinya kecelakaan pengunjung memberikan dampak yaitu mengakibatkan penurunan minat kunjung di suatu objek wisata. Dengan demikian, fasilitas keamanan ditunjang tersedianya SOP keamanan dan keselamatan akan mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan (Wulandari et al., 2021). Berkenaan dengan terjadinya kecelakaan tersebut apabila pengelola lalai terhadap keamanan dan keselamatan wisata maka pihak pengelola dapat dimintai pertanggungjawaban pidana. Seperti yang sudah diatur oleh KUHP terkait dengan kepariwisataan dalam Undang-undang No.10 Tahun 2009 ayat 1 yang di dalamnya

menyebutkan perlindungan hukum dan keamanan wisatawan (UU RI, 2009).

Umbul Ponggok adalah merupakan destinasi wisata air atau umbul yang terkenal dengan keunikan di dalamnya. Umbul Ponggok juga merupakan wahana air pertama yang ada Kabupaten Klaten, dengan adanya wisatawan dapat melakukan kegiatan menyelam dari sumber mata air yang dingin dan menyegarkan (Aziza & Prameswara, 2023). Wisatawan juga dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola objek wisata Umbul Ponggok. Wisatawan yang akan berkunjung dapat mengakses sosial media sebagai sarana promosi wisata (Rismawati et al., 2024). Adapun fasilitas wisata air Umbul Ponggok di antaranya, (1) *diving*, wisatawan dapat menikmati keindahan di dalamnya dengan kegiatan menyelam di dasar kolam, (2) *snorkeling*, wisatawan dapat berenang di kolam Umbul Ponggok dengan menggunakan alat-alat penyewaan yang terdapat di wahana tersebut, dan (3) *underwater*, di mana wisatawan dapat mengabadikan momen video maupun foto di dalam air (Solopos.com, 2022).

Wisata Umbul Ponggok memiliki keunikan yang jauh beda dengan wisata-wisata air pada umumnya dan sebagai desa wisata memberikan manfaat ekonomi yang besar bagi pendapatan desa melalui pemberdayaan masyarakat desa (Atmawati & Triatmo, 2023; Marwati et al., 2023). Di sisi lain, tingginya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Umbul Ponggok pada tahun 2023, dengan total mencapai 134.763 orang, menuntut pengelola untuk memberikan perhatian lebih terhadap aspek keamanan dan keselamatan bagi para pengunjung (Kolomdesa.com, 2024). Pentingnya tentang kebijakan keamanan dan keselamatan tersebut, sehingga wisatawan tidak perlu cemas dengan adanya jaminan yang diberikan pengelola wisata. Pada tahun 2019, terjadi peristiwa meninggalnya pengunjung Umbul Ponggok, Klaten diakibatkan serangan jantung. Kejadian ini dapat dimitigasi jika terdapat prosedur

pemeriksaan atau pemberitahuan terhadap petugas terhadap pengunjung yang memiliki riwayat penyakit akut untuk tidak berenang (Solopos.com, 2019).

Beberapa penyebab risiko keselamatan di kolam renang disebabkan oleh cedera, kram, dan tenggelam. Kasus terjadi tenggelam adalah kecelakaan kolam renang yang umum dan salah satu risiko terbesar dalam berenang (Suhairi et al., 2020). Adapun terkait risiko keamanan pihak pengelola tempat wisata harus mampu menjamin keamanan seperti kehilangan barang bawaan pengunjung yang berkunjung di area objek wisata air (tirta). Jaminan dari pengelola berupa tanggung jawab penggantian kerugian dan menanggung hilangnya barang bawaan pengunjung akibat kasus pencurian. Secara umum aspek kerugian yang harus ditanggung pengelola wisata berupa kerugian materi dan fisik yang dialami oleh pengunjung. Kerugian-kerugian yang terjadi di tempat wisata harus dimitigasi oleh pengelola dalam jangka panjang agar menarik wisatawan untuk mengembalikan kondisi seperti semula sehingga wisatawan kembali percaya pada destinasi wisata yang dikunjunginya (Miftahol & Made, 2019).

Berdasarkan observasi awal ditemukan masih adanya langkah preventif berupa himbauan dari pengelola terhadap pengunjung terkait dengan penerapan keamanan dan keselamatan di objek wisata Umbul Ponggok. Perlunya penekanan terhadap petugas untuk mengetahui semua penerapan kebijakan standar operasional prosedur (SOP) keamanan dan keselamatan terhadap wisatawan. Hak bagi wisatawan sangat jelas disebutkan di dalam Undang Undang Republik Indonesia Pasal 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan yang menyebutkan bahwa perlindungan hukum dan keamanan serta perlindungan asuransi untuk kegiatan wisata yang berisiko tinggi terhadap wisatawan. Terdapat riwayat terjadi kecelakaan pengunjung yang terjadi di lokasi Umbul Ponggok yang tidak diberitakan di media berita. Adanya

beragam kecelakaan seperti korban tenggelam, kecelakaan kecil di dalam kolam, serta wisatawan yang memiliki riwayat penyakit tertentu akan menyebabkan risiko yang tinggi bagi wisatawan.

Studi keamanan dan keselamatan wisatawan pada destinasi wisata, mengenai kebijakan pada destinasi pariwisata. Kajian oleh Zulva (2019) menekankan pada keselamatan wisata tirta arung jeram bahwa belum terpenuhinya penerapan SOP wisata arung jeram sungai mengacu pada ketentuan Permenparekrif no.13 tahun 2014 tentang standar usaha wisata arung jeram. Dimana peraturan yang menekankan aspek teknis, keselamatan, fasilitas, dan operasional usaha arung jeram. Berkaitan dengan destinasi pariwisata biasanya lebih dikaitkan dengan manajemen mengenai hak keamanan dan keselamatan wisatawan. Temuan Andini., Dkk (2019) dalam pengelolaan wirawisata di Goa Pindul bahwa secara umum sudah memenuhi komitmen terhadap pemenuhan hak keamanan dan keselamatan pengunjung. Namun kebijakan destinasi wisata terkait keamanan dan keselamatan di wisata tirta tubing Goa Pindul yang belum sesuai dengan acuan dasar pemerintahan tentang penerapan sistem manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) wisatawan.

Dengan demikian, pentingnya keamanan dan keselamatan pada kawasan wisata, maka perlunya dilaksanakan sebuah kajian-kajian mengenai penerapan pengelola terkait keamanan dan keselamatan pengunjung khususnya di Umbul Ponggok yang memiliki peningkatan pengunjung dari tahun ke tahun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis serta meneliti konsistensi Umbul Ponggok dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) wisata tirta terkait penerapan kebijakan keamanan dan keselamatan wisatawan di Umbul Ponggok Klaten meliputi aspek Sumber Daya Manusia (SDM); aspek fasilitas keselamatan dan kenyamanan; aspek sarana minimum usaha tirta. Dan aspek pendukung lainnya seperti kondisi lingkungan, struktur organisasi,

persyaratan produk usaha dan sistem manajemen usaha.

## **METODE**

Metode penelitian dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif, data diperoleh langsung dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi

Menurut Hardani (2015), deskripsi adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat kondisi atau kondisi dalam kaitannya dengan karakteristik suatu populasi atau wilayah. Adapun penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang digunakan peneliti untuk mencari informasi atau teori penelitian dalam sekejap (Mukhtar, 2013).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif yaitu suatu analisis yang bersifat mendeskripsikan makna data atau fenomena yang dapat difahami oleh peneliti, dengan menunjukan hasil dari penelitian tersebut. Dalam penelitian ini memfokuskan pada penerapan keamanan dan keselamatan terhadap wisatawan di obyek wisata Umbul Ponggok dengan waktu penelitian pada bulan September 2022 sampai dengan bulan Oktober 2022. Penelitian ini melalui wawancara dan observasi sebagai data primer. Wawancara secara langsung terhadap pengelola serta pegawai yang bekerja di objek wisata Umbul Ponggok berjumlah 4 informan kunci. Antara lain Direktur Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa) Tirta Mandiri Ponggok; Kepala Devisi Wisata Berdesa, Koordinator Lapangan Umbul Ponggok dan lifeguard (penyelamat) obyek wisata Umbul Ponggok. Data sekunder menggunakan kajian pustaka yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan wisatawan.

## **HASIL**

Selama pelaksanaan kegiatan wisata, pengelola harus selalu memperhatikan pelaksanaan keamanan serta dapat menjamin keselamatan yang diberikan kepada wisatawan oleh Undang-undang

Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, bagian 26 yang menyatakan bahwa setiap wisatawan berhak atas keselamatan pengemudi atau operator wisata. Wisata tirta merupakan wisata berisiko tinggi yang dapat merugikan kedua belah pihak, karena tidak ada faktor perbandingan perjalanan yang jelas. Oleh karena itu, kecelakaan umum di Umbul Ponggok harus ditanyakan melalui pertanyaan dengan analisis 5W+1H dan menggunakan tabel berikut.

Tabel 1. Analisis Unsur 5W+1H di Objek Wisata Umbul Ponggok

<b>5W + 1H</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Jawaban Pengelola</b>
<i>What</i>	Apa yang sering terjadinya penyebab kecelakaan wisata tirta di objek wisata Umbul Ponggok?	Sering terjadinya disebabkan kram, penyakit bawaan, dan sering terjadinya korban tenggelam.
<i>Who</i>	Siapa yang pertama kali penyebabnya terjadinya kecelakaan wisata tirta di objek wisata Umbul Ponggok?	Wisatawan yang tidak mengikuti peraturan dari tim <i>rescue</i> dan yang sering meremehkan akan adanya kecelakaan di wisata.
<i>Why</i>	Mengapa di objek wisata Umbul Ponggok bisa terjadi kecelakaan?	Masih banyaknya wisatawan yang tidak melakukan pemanasan terlebih dahulu saat melakukan kegiatan di objek wisata Umbul Ponggok.
<i>When</i>	Kapan kecelakaan objek wisata Umbul Ponggok tersebut terjadi?	Kecelakaan terjadi di akhir pekan (sabtu dan minggu) ketika tingkat

		pengunjung ramai.
<i>Where</i>	Di mana yang sering terjadinya kecelakaan di objek wisata Umbul Ponggok?	Sering kali terjadi kecelakaan di area tengah kolam dikarenakan yang memiliki kedalaman yang cukup dalam.
<i>How</i>	Bagaimana Standar operasional prosedur objek wisata Umbul Ponggok terkaitnya keamanan dan keselamatan wisatawan guna memperkecil jumlah kecelakaan yang bisa terjadi?	Dalam penerapan standarisasi terkaitnya keamanan dan keselamatan dari Umbul Ponggok sendiri sudah memiliki sarana dan fasilitas yang cukup untuk pertolongan pertama ketika ada terjadinya kecelakaan yang terjadi di wisata tersebut.

Berdasarkan pemaparan tabel di atas, terdapat bahwa penyebab permasalahan yang sering terjadinya ancaman keamanan dan keselamatan objek wisata Umbul Ponggok. Pihak pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkaitnya kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sebagai pengelola pariwisata, salah satu yang dijadikan acuan dalam standarisasi keamanan dan keselamatan di wisata tirta yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2020 tentang standar dan sertifikasi kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan sektor pariwisata dan Keputusan Menteri Nomor 366 Tahun 2013 tentang penetapan standar kompetensi kerja nasional indonesia kategori kesenian, hiburan dan rekreasi golongan pokok kegiatan olahraga dan rekreasi lainnya sub golongan wisata tirta kelompok usaha wisata

tirta lainnya serta profesi pemandu keamanan dan keselamatan wisata tirta.

Uraian di atas yang telah disebutkan bahwa seluruh aktivitas objek wisata harus memiliki standar keamanan dan keselamatan berdasarkan sertifikasi terkhususnya terdapat golongan wisata tirta. Aktivitas yang memiliki ciri yang unik dan berisiko tinggi. Penerapan SOP harus dilakukan secara konsisten terhadap pihak pengelola, khususnya di objek wisata Umbul Ponggok. Hal ini juga diungkapkan Arnina, 2016 bahwasanya SOP juga memiliki peraturan bagaimana cara pekerjaan diterapkan, siapa yang harus bertanggung jawab, siapa yang mengerjakan, siapa yang mengesahkan, apa saja yang dipersiapkan dokumennya, serta kapan yang harus dilaksanakan. SOP juga membentuk serangkaian data-data yang

menjadi bahan acuan kerja yang berbentuk dokumentasi.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dari temuan lapangan bahwasanya, SOP yang telah diterapkan oleh pihak objek wisata Umbul Ponggok berbentuk *softfile* artinya tidak dalam bentuk tulisan yang dapat terbaca oleh pengunjung. Walaupun pengelola dari objek wisata Umbul Ponggok juga menyampaikan SOP yang dijadikan acuannya melalui lisan. Oleh karena itu, dalam kondisi saat ini SOP yang diterapkan belum terdokumentasi dengan baik. SOP yang terdapat di Umbul Ponggok juga harus memberikan penegasan terkaitnya keamanan dan keselamatan terhadap wisatawan yang berkunjung.

**Tabel 2. Analisis Penerapan SOP Objek Wisata Umbul Ponggok Berdasarkan Permenparekrif Nomor 4 Tahun 2021**

<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Sub Unsur</b>	<b>Wisata tirta (memenuhi atau belum memenuhi)</b>
1.	Sarana minimum usaha wisata tirta	1. Ruangan kantor, area administrasi dan peralatan perlengkapan.	Memenuhi
		2. Papan nama.	Memenuhi
		3. Area penerimaan tamu.	Memenuhi
		4. Ruang karyawan.	Memenuhi
		5. Ruang medis dan ruang pertolongan pertama.	Memenuhi
		6. Peralatan komunikasi telepon.	Memenuhi
		7. Ruang area perbaikan.	Memenuhi
		8. Area tempat makan.	Memenuhi
		9. Sarana akomodasi penginapan.	Memenuhi
		10. APAR.	Memenuhi
		11. Tersedia kamar bilas.	Memenuhi
		12. Toilet umum pria dan wanita.	Memenuhi
		13. Instalasi listrik terpasang aman.	Memenuhi
		14. Instalasi air bersih.	Memenuhi
		15. Akses darurat wisatawan.	

2.	Fasilitas minimum	1. P3K dan Oksigen sesuai standar peralatan keselamatan.	Memenuhi
		2. Peralatan kegiatan.	Memenuhi
		3. Alat komunikasi.	Memenuhi
		4. Pelampung.	Memenuhi
		5. Ketersediaan area ibadah.	Memenuhi
3.	Kondisi lingkungan	1. Kemitraan keterlibatan masyarakat.	Memenuhi
		2. Tempat sampah organik dan non organik.	Memenuhi
		3. Ketersediaan tempat penampungan sementara.	Memenuhi
		4. Melaksanakan program kebersihan.	Memenuhi
4.	Struktur organisasi	1. Struktur organisasi terdokumenta-si.	Memenuhi
		2. Uraian tugas.	Memenuhi
		3. Dokumen SOP dan petunjuk pelaksanaan kerja.	Memenuhi
		4. Perjanjian kerja bersama.	Memenuhi
		5. Pengutamaan menggunakan produk lokal.	Memenuhi
5.	Sumber daya manusia	1. Staf operasional yang memahami usaha wisata tirta.	Memenuhi
		2. Memiliki program pelatihan.	Memenuhi
		3. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas operasional.	Memenuhi
		4. Perencanaan dan pengembangan karir.	Belum memenuhi
		5. Program pemeriksaan kesehatan.	Memenuhi
6.	Persyaratan produk usaha	1. Penyediaan paket wisata tirta.	Memenuhi
		2. Peralatan wisata tirta.	Memenuhi
		3. Pemandu wisata tirta.	Memenuhi
		4. Ketersediaan ruang atau area pengarahan	Memenuhi
		5. Pemberian asuransi wisata untuk kegiatan wisata tirta.	Memenuhi

7. Sistem manajemen usaha	1. Terdapat dokumen SOP keamanan dan keselamatan ketika atau pelaksanaan kegiatan melakukan aktivitas di objek tersebut. Faktor pendukung merupakan sebuah sistem manajemen. 2. Melaksanakan SOP standar acuan dalam meningkatkan kualitas petunjuk pelaksanaan dan kuantitas agar kunjungan wisatawan kerja sistem manajemen terus meningkat dan mencapai target. Sedangkan faktor penghambat merupakan
---------------------------	--

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, merupakan hasil dari penelitian di objek wisata Umbul Ponggok. Adapun kriterianya yang disebutkan diatas mempunyai penjelasan tersendiri, hal ini menyangkut dengan adanya penerapan SOP yang dilakukan di Umbul Ponggok dengan mengacu pada Permenparekraf 04 tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko sektor pariwisata.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan SOP Keamanan dan Keselamatan Objek Wisata Umbul Ponggok**

Menerapkan SOP keamanan dan keselamatan supaya berjalan secara efisien dan terarah. Maka, pihak pengelola harus memperhatikan secara detail apa saja faktor-faktor yang menjadikan pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan penerapan keamanan dan keselamatan terhadap wisatawan. Faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan keamanan dan keselamatan di objek wisata dalam melakukan perjalanan ke suatu destinasi terkait dengan bagaimana operator tur menerapkan instruksi operasi standar. Hal ini juga berguna untuk pertahanan diri, sehingga keselamatan wisatawan di tempat tujuan menjadi optimal. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2009 terkait dengan kepariwisataan yang mengatakan bahwa wisatawan berhak atas perlindungan hukum dan keamanan serta asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Oleh karena itu, wisatawan tertarik apakah destinasi tersebut dapat memberikan jaminan

bahan untuk mengevakuasi kesalahan atau kekurangan dari pengelola agar kedepannya diharapkan bisa menjadi lebih baik lagi (Ahsanul, 2018). Berikut adalah faktor-faktor yang menjadikan pendukung dan penghambat dalam hal penerapan standarisasi keamanan dan keselamatan objek wisata Umbul Ponggok.

#### **Faktor Pendukung**

Faktor Internal: 1) Objek wisata Umbul Ponggok sudah memiliki sistem keamanan dan keselamatan serta sertifikasi terkaitnya keamanan dan keselamatan bagi wisatawan. Hal ini merupakan nilai plus dikarenakan dari pihak pengelola sudah menjamin keamanan dan keselamatan bagi wisatawan. 2) Lokasi objek wisata Umbul Ponggok mudah diakses bagi pengendara roda dua dan mobil pribadi. Hal ini dikarenakan akses jalan kurang lebih 15 km dari jalan raya Solo-Jogja menuju ke tempat objek wisata Umbul Ponggok. 3) Memiliki tempat yang aman, tertib, bersih, sejuk, indah, dan ramah. 4) Menjamin keamanan dan keselamatan dan memiliki tempat air yang sangat bersih. 5) Umbul Ponggok memiliki Bumdes dalam satu pengelolaan dan membentuk UMKM di area lokasi objek wisata Umbul Ponggok. 6) Memiliki ciri khas wisata air yang memiliki kedalaman air dan mempunyai fasilitas yang menarik di dalamnya

Faktor Eksternal: 1) Memiliki sistem memantau aktivitas CCTV untuk mempermudah petugas untuk melihat situasi yang terjadi saat beraktivitas di Umbul Ponggok. 2) Pengelola objek wisata Umbul Ponggok memiliki dukungan kepolisian yang andil dalam menjaga keamanan di lokasi objek wisata Umbul Ponggok. 3) Memiliki ruangan penanganan pertama dan mobil pribadi khusus untuk dijadikan sarana korban kecelakaan di objek wisata Umbul



Ponggok. 4) Memiliki tempat parkir dan bekerja sama dengan masyarakat desa yang mempunyai lahan untuk tempat berparkir.

### **Faktor Penghambat**

Adapun faktor penghambat antara lain: pertama, akses jalan ketika memasuki hari libur di sekitar objek wisata Umbul Ponggok yang bisa menyebabkan kemacetan. Kedua, Masih ada beberapa kekurangan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pengelola objek wisata Umbul Ponggok terkaitnya dengan ruangan security dan tempat khusus untuk rescue dalam mengamati lebih jelas dan dapat menjangkau di seluruh area Umbul Ponggok. Ketiga, Rumah sakit jauh dari objek wisata Umbul Ponggok, akses tempuh rumah sakit berjarak sekitar 15 sampai 20 kilometer.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwasanya adanya faktor pendukung dan penghambat merupakan poin penting yang harus diketahui oleh setiap pengelola khususnya di objek wisata Umbul Ponggok, memberikan jaminan terkaitnya keamanan dan keselamatan, dan dapat mempengaruhi jumlah kunjungan yang akan mendatang. Hal ini jangan sampai dipandang sebelah mata atau kelalaian dalam mengelola karena akan bisa memberikan dampak dengan kenyamanan pengunjung.

Standar terkaitnya keamanan dan keselamatan teruntuk wisatawan di lingkup usaha wisata harus memenuhi standarisasi yang diterapkan oleh pemerintah sektor pariwisata. Hal ini sangat diperlukan di lingkup objek wisata terkaitnya keamanan dan keselamatan teruntuk wisatawan saat melakukan aktivitas atau berkegiatan secara optimal. Sesuai dengan Undang-undang No.10 tentang Kepariwisataan tahun 2009 menyebutkan bahwa wisatawan wajib mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan serta asuransi dalam lingkup destinasi wisata yang memiliki risiko tinggi. Oleh karena itu, wisatawan tidak perlu cemas dengan adanya penerapan keamanan dan keselamatan yang berdampak pada pengunjung.

Penerapan SOP yang sangat menjadikan bahan acuan terkaitnya keamanan dan keselamatan teruntuk wisatawan pasti memiliki pendukung dan penghambat dalam menerapkannya. Oleh karena itu, yang sering menjadikan pendukung serta pendapat oleh pengelola jasa pariwisata yang mempunyai wisata berbasis air dan memiliki wisata yang berisiko tinggi. Hal ini juga diperjelas bahwasanya setiap pengusaha sektor pariwisata harus memiliki acuan dalam hal penerapan SOP dengan konsisten dan baik. Seperti yang dijelaskan oleh peraturan Menteri pariwisata bahwasanya untuk menerapkan operasional dengan baik serta apabila masih terjadinya kecelakaan di sektor wisata tirta meskipun tidak memuat pelanggaran SOP, maka bisa dipastikan yang memiliki masalah adalah dari faktor SDM-nya. Hasil dari penelitian yang terjadi di objek wisata tirta Umbul Ponggok menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang menjadikan pendukung serta hambatan dalam menerapkan SOP secara konsisten.

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwasanya penerapan konsistensi di objek wisata Umbul Ponggok sudah mengikuti standarisasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata. Penerapan SOP di objek wisata Umbul Ponggok telah mengacu pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Permenparekraf tentang standar usaha wisata berisiko, serta SKKNI sektor wisata tirta. Beberapa ketentuan telah dijalankan, seperti penyediaan pelampung, ruang ganti, toilet, area bilas, serta layanan P3K dasar. Namun, masih terdapat SOP yang belum optimal, misalnya ketersediaan rescue bersertifikat, asuransi wisata, dan fasilitas evakuasi darurat. Hambatan utama terletak pada keterbatasan fasilitas, jarak rumah sakit yang jauh, anggaran yang terbatas, serta kurangnya evaluasi berkala terhadap kinerja SDM.

Hal ini juga didukung dengan adanya penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan adanya keamanan dan

keselamatan untuk wisatawan serta pada buku-buku yang membahas tentang keamanan dan keselamatan bagi wisatawan. Seperti penelitian Wulandari (2022) yang membahas persepsi wisatawan terhadap Umbul Ponggok berkenaan fasilitas dan kenyamanan pengunjung. Meliputi: kolam utama; fasilitas persewaan perlengkapan air: alat snorkeling; foto bawah air; gazebo dan tempat duduk; toilet dan kamar bilas; food court; area parkir luas beserta mushola. Akan tetapi, dalam penerapan SOP di Umbul Ponggok masih adanya faktor penghambat dikarenakan fasilitas yang kurang mendukung untuk menjalin kaitannya dengan keamanan dan keselamatan bagi wisatawan. Hal ini juga menjadi suatu pekerjaan yang sangat penting teruntuk pengelola agar selalu menerapkan standarisasi yang telah dimiliki SDM di objek wisata Umbul Ponggok bagi wisatawan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, telah diteliti mengenai implementasi kebijakan destinasi pariwisata terhadap keamanan dan keselamatan wisatawan yang berada di Umbul Ponggok. Maka, didapatkan kesimpulan terhadap objek yang diteliti, di antaranya sebagai berikut. Pertama, seperti yang sudah dibahas mengenai Undang-undang tentang Kepariwisata pada tahun 2009 pasal 26 dalam rincian ayat-ayatnya mencakup hal menjamin kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan. Dengan demikian mengenai keamanan dan keselamatan berwisata maka wisata tirta di objek wisata Umbul Ponggok sudah berupaya menerapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) terkaitnya wisata tirta. Perhatian ini juga harus dimiliki oleh setiap penyelamat wisata air (*rescue*). Meskipun SDM di objek wisata Umbul Ponggok memiliki keahlian dan kemampuan yang memadai, masih terdapat aspek penting terkait pengelolaan SDM yang belum

diperhatikan secara optimal oleh pihak pengelola.

Pelaksanaan di lapangan masih adanya pekerja yang kurang tegas dalam memberikan instruksi dan panduan-panduan terkaitnya keamanan dan keselamatan terhadap wisatawan, sehingga terjadinya terhadap wisatawan yang tidak mengikuti peraturan yang ada. Adapun dalam mendampingi wisatawan, tim *rescue* dari Umbul Ponggok tidak selalu membawa perlengkapan keselamatan yang selalu sigap untuk pertolongan pertama. Faktor peralatan ini sangat perlu sekali ketika di saat memandu pariwisata yang berada di dalam kolam. Hal ini didasarkan bahwasanya dalam peralatan ini sudah dibilang cukup rutin dari pihak pengelola. Faktor alam juga memiliki dampak yang besar pengecekan seperti terjadinya gempa bumi, angin puting beliung, dan lain sebagainya.

Terdapat adanya beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menerapkan SOP keamanan dan keselamatan di Umbul Ponggok. Sehingga dalam pelaksanaan SOP tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal. Penerapan SOP di objek wisata Umbul Ponggok dalam hal ini belum maksimal dikarenakan masih adanya faktor penghambat yaitu SDM. Hambatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan wisata tirta terletak pada pihak pengelola, koordinator lapangan, tim *rescue*, dan petugas keamanan yang masih kurang optimal dalam pemahaman tugas dan tanggung jawabnya. Kendala SDM dalam implementasi SOP pada objek wisata Umbul Ponggok relatif serupa antara pihak pengelola dan jajarannya, terutama terkait aspek keamanan dan keselamatan yang menuntut ketersediaan fasilitas pendukung ketika terjadi kecelakaan. Namun, dari sisi pengelolaan, pelaksanaan dapat berjalan optimal apabila seluruh pihak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dalam SOP yang berlaku.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andini, D. C., Kurniawan, B., & Wahyuni, I. (2019). Analisis Komitmen Manajemen Terhadap Pemenuhan Hak Keamanan Dan Keselamatan Pengunjung Di Wisata Tubing Goa Pindul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(4), 287–293.
- Arnina, P. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Huta Publisher.
- Atmawati, I., & Triatmo, A. W. (2023). Dakwah Melalui Pemberdayaan Masyarakat Terhadap Kelompok Sadar Wisata. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.22515/jmd.v1i1.7518>
- Aziza, M. F., & Prameswara, B. (2023). Peran Local Champion Dalam Pengembangan Community Based Tourism di Desa Ponggok, Klaten. *Warta Pariwisata*, 21(1), 26–31. <https://journals.itb.ac.id/index.php/wpar/article/view/20521>
- Han, H. (2021). Consumer behavior and environmental sustainability in tourism and hospitality: a review of theories, concepts, and latest research. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(7), 1021–1042. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1903019>
- Hardani. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (In Pustaka).
- Jais, A. S., & Marzuki, A. (2018). Proposing a Muslim-Friendly Hospitality Regulatory Framework. *2nd Mini Symposium on Islamic Tourism*, April, 1–10.
- Kolomdesa.com. (2024). *Umbul Ponggok, Alirkan Rezeki Desa dari Wisata Air*. <https://kolomdesa.com/>. [https://kolomdesa.com/umbul-pongok-alirkan-rezeki-desa-dari-wisata-air-25431/?utm\\_source=chatgpt.com](https://kolomdesa.com/umbul-pongok-alirkan-rezeki-desa-dari-wisata-air-25431/?utm_source=chatgpt.com)
- Maharani, I. (2024). Implementasi Keberlanjutan Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability (Chse) Pada Villa Kemarang Banyuwangi. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 10(1), 7–15. <https://doi.org/10.30813/jhp.v10i1.4902>
- Marwati, N., Yuliar, A., & Pratama, R. (2023). Tingkat Pendapatan Ekonomi Masyarakat Desa Trangsan Ditinjau Dari Status Desa Wisata Dan Produk Kepariwisataannya. *Seminar Nasional dan Call for Paper Fakultas Ekonomi Universitas Tidar*, 2, 153–166.
- Miftahol, A., & Made, S. (2019). Penerapan Kesehatan Dan Keselamatan Kerja ( K3 ) Wisata Arung Jeram Di Pinus Camp ,. 7(2), 245–251.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. GP Press Group.
- Nugroho, I., Hanafie, R., Rahayu, Y. I., Sudiyo, Suprihana, Yuniar, H. R., Azizah, R., & Hasanah, R. (2021). Sustainable Hospitality and Revisit Intention in Tourism Services. *Journal of Physics: Conference Series*, 1908(1), 0–11. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1908/1/012004>
- Rismawati, Yuliar, A., & Senja, P. Y. (2024). Pemanfaatan Instagram Sebagai Komunikasi Promosi Wisata Taman Balekambang Surakarta. *Nivedana : Jurnal Komunikasi dan Bahasa*, 5(4), 676–692.
- Solopos.com. (2019). *Pengunjung Umbul Ponggok Klaten Meninggal Seusai Foto di Bawah Air*. <https://soloraya.solopos.com/pengunjung-umbul-pongok-klaten-meninggal-seusai-foto-di-bawah-air-968416>
- Solopos.com. (2022). *Sejarah Umbul Ponggok Klaten, Dulu Reservoir Pabrik Gula Belanda*. <https://soloraya.solopos.com/sejarah-umbul-pongok-klaten-dulu-reservoir-pabrik-gula-belanda-1248602>
- Suhairi, M., Dulih, W., Lauh, A., Hardika, N., Yane, S., Effendi, A. R., Sari, S., & Wardani, R. (2020). Sosialisasi

- Penanganan Keselamatan Di Air Untuk Lifeguard Pada Objek Wisata Air Kota Pontianak. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 156–164.
- Wulandari, R. (2022). Persepsi Wisatawan Terhadap Objek Wisata Umbul Ponggok. *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 3(1). <https://doi.org/10.22515/ajdc.v2i2.4307>
- Wulandari, R., Yuliar, A., & Widyaningsih. (2021). Pengaruh Potensi Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Hutan Pinus Pasekan Wonogiri. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 2(3), 324–329.
- Zulva, M. R. (2019). *Analisis Keamanan dan Keselamatan Wisatawan Pada Wisata Rafting (studi pada songa adventure rafting di kabupaten Purbolinggo)*.