

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian negara, baik secara nasional maupun daerah (Erdiansyah et al., 2024). Perkembangan sektor ini terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, tidak hanya di kawasan perkotaan, tetapi juga hingga wilayah pedesaan yang memiliki potensi wisata. Hal tersebut menunjukkan bahwa pariwisata telah menjadi instrumen penting dalam mendorong pemerataan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Di era modern saat ini, aktivitas pariwisata tidak lagi dipandang sebatas sarana rekreasi, melainkan telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat (Erdiansyah et al., 2024). menyatakan bahwa pariwisata telah menjadi tren kehidupan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan kunjungan wisatawan, penciptaan lapangan kerja, serta pengembangan sektor-sektor pendukung seperti transportasi, akomodasi, dan jasa pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan dan berkualitas menjadi kebutuhan utama agar manfaat ekonomi dan sosial yang dihasilkan dapat dirasakan secara optimal oleh berbagai pihak.

Kepuasan Wisatawan merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai keberhasilan pengelolaan suatu destinasi wisata. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan tercapainya harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman berwisata yang diperoleh. Studi yang dilakukan oleh Siregar (2025) menegaskan bahwa kepuasan wisatawan tidak semata-mata dipengaruhi oleh daya tarik utama destinasi, seperti keunikan atraksi atau keindahan lingkungan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya. Aspek keamanan dan keselamatan, kebersihan, serta kenyamanan fasilitas menjadi komponen penting yang membentuk persepsi wisatawan secara menyeluruh. Apabila faktor-faktor tersebut dikelola dengan baik, maka akan meningkatkan pengalaman positif wisatawan, mendorong kunjungan ulang, serta menciptakan citra destinasi yang baik di mata publik.

Keselamatan dan Keamanan Wisatawan merupakan aspek fundamental dalam pengelolaan destinasi wisata dan fasilitas publik, karena dalam pariwisata modern, kedua aspek tersebut tidak

lagi dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai hak dasar wisatawan yang wajib dipenuhi oleh pengelola. Keselamatan wisatawan menjadi bagian dari jaminan perlindungan wisatawan selama berada di destinasi wisata (Lie dkk., 2024). Sementara itu, keamanan mencerminkan kondisi rasa aman dan perlindungan dari berbagai potensi risiko, gangguan, ancaman, maupun tindakan yang dapat membahayakan wisatawan selama aktivitas wisata berlangsung (Mandalia dkk., 2023). Penerapan keamanan dan keselamatan yang baik berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi serta pengalaman berwisata secara keseluruhan. Fian Damasdino dkk. (2021) menegaskan bahwa keamanan dan keselamatan merupakan faktor fundamental yang mendorong wisatawan untuk berkunjung, sehingga aspek ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk perlindungan, tetapi juga sebagai strategi penting dalam meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan destinasi wisata. Selain itu, pengelola destinasi memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk menjamin keamanan dan keselamatan wisatawan, karena setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan selama melakukan aktivitas wisata (Lie dkk., 2024).

Kebun binatang merupakan salah satu destinasi wisata dengan tingkat risiko yang relatif tinggi karena melibatkan interaksi langsung maupun tidak langsung antara manusia dengan hewan liar. Interaksi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai risiko, baik bagi keselamatan wisatawan maupun kesejahteraan satwa apabila tidak dikelola secara optimal. Hermawan & Sabila (2022) menegaskan bahwa kegiatan wisata berbasis satwa harus dijalankan dengan sistem manajemen keselamatan yang terintegrasi untuk mencegah terjadinya kecelakaan serta menjaga keselamatan wisatawan dan kesejahteraan hewan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengelolaan kebun binatang tidak hanya berfokus pada aspek rekreasi, tetapi juga menuntut penerapan standar keselamatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Dengan adanya sistem manajemen keselamatan yang terintegrasi, potensi risiko dapat diminimalkan sehingga kebun binatang dapat berfungsi sebagai destinasi wisata yang aman, edukatif, dan bertanggung jawab. Salah satu kota yang terkenal memiliki destinasi wisata kebun binatang adalah Kota Surabaya.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota terbesar kedua di Indonesia setelah DKI Jakarta. Surabaya sendiri memiliki beberapa destinasi wisata edukasi, salah satunya destinasi yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Taman Satwa (PDTs), yakni Kebun Binatang Surabaya (KBS). Kebun Binatang Surabaya tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi, tetapi juga sebagai wahana wisata konservasi ex-situ, yaitu upaya pelestarian hewan yang dilakukan di luar habitat aslinya

(Putra Raga Delang dkk., 2024). Melalui konsep konservasi ex-situ tersebut, Kebun Binatang Surabaya berkontribusi dalam menjaga keberlangsungan berbagai jenis satwa, khususnya satwa yang terancam punah, sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pelestarian keanekaragaman hayati. Dengan demikian, Kebun Binatang Surabaya berperan sebagai destinasi wisata edukatif yang mengintegrasikan aspek konservasi, pendidikan, dan rekreasi secara berkelanjutan. Kebun Binatang Surabaya memiliki jumlah kunjungan yang cukup baik dari tahun ketahun. Hal itu dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Kebun Binatang Surabaya

Jumlah Kunjungan di Kebun Binatang Surabaya					
Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah	548.183	1.880.409	2.198.356	2.032.185	2.129.476

Sumber: Humas Kebun Binatang Surabaya

Berdasarkan tabel jumlah kunjungan di Kebun Binatang Surabaya, terlihat bahwa jumlah wisatawan mengalami kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun, yaitu sebesar 548.183 wisatawan pada tahun 2021, meningkat signifikan menjadi 1.880.409 wisatawan pada tahun 2022, kemudian mencapai 2.198.356 wisatawan pada tahun 2023. Meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2024 menjadi 2.032.185 wisatawan, kunjungan kembali meningkat pada tahun 2025 dengan total 2.129.476 wisatawan. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa Kebun Binatang Surabaya merupakan salah satu destinasi wisata edukatif dan konservasi yang diminati wisatawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan di Kebun Binatang Surabaya cenderung meningkat, yang menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk berkunjung. Oleh karena itu, diperlukan penerapan prosedur keamanan dan keselamatan yang optimal guna menjaga kenyamanan dan kepuasan wisatawan.

Dalam menjalankan operasionalnya, Kebun Binatang Surabaya telah menerapkan berbagai prosedur keamanan dan keselamatan guna melindungi wisatawan selama melakukan aktivitas wisata, seperti penyediaan rambu-rambu peringatan, pembatas area satwa, pengawasan oleh petugas, serta penerapan aturan keselamatan bagi wisatawan. Penerapan prosedur keamanan dan keselamatan ini menjadi aspek penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan berkunjung, sehingga Kebun Binatang Surabaya dinilai relevan sebagai objek penelitian untuk menganalisis sejauh mana penerapan prosedur keamanan dan keselamatan telah memenuhi harapan wisatawan serta bagaimana persepsi

wisatawan terhadap efektivitas prosedur tersebut dalam mendukung pengalaman wisata yang aman dan berkualitas.

Penerapan sistem keamanan dan keselamatan yang optimal memiliki dampak langsung terhadap pengalaman dan perlindungan wisatawan selama berada di destinasi wisata. Ketika prosedur keamanan dan keselamatan diterapkan secara konsisten, wisatawan akan merasakan tingkat kenyamanan dan rasa aman yang lebih tinggi dalam melakukan berbagai aktivitas wisata. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap persepsi positif wisatawan, menurunkan potensi kecelakaan, serta meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap pengelola destinasi. Sebaliknya, lemahnya penerapan sistem keamanan dan keselamatan dapat menimbulkan rasa khawatir, ketidaknyamanan, bahkan risiko keselamatan bagi wisatawan. Oleh karena itu, penerapan sistem keamanan dan keselamatan yang optimal menjadi faktor penting bagi keberlanjutan destinasi wisata sekaligus perlindungan hak-hak wisatawan (Lie dkk., 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keamanan dan keselamatan merupakan faktor fundamental dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan wisatawan terhadap suatu destinasi wisata. Dalam konteks pariwisata modern, penerapan prosedur keamanan dan keselamatan yang terencana dan terintegrasi dinilai mampu meminimalkan risiko kecelakaan serta menciptakan rasa aman bagi wisatawan. Hermawan & Sabila (2022) menegaskan bahwa destinasi wisata berbasis satwa, seperti kebun binatang, harus menerapkan sistem manajemen keselamatan yang komprehensif guna melindungi wisatawan sekaligus menjaga kesejahteraan satwa. Penelitian sebelumnya juga menyoroti bahwa kejelasan prosedur keselamatan, ketersediaan rambu-rambu peringatan, serta pengawasan oleh petugas berpengaruh signifikan terhadap persepsi wisatawan terhadap kualitas pengelolaan destinasi. Rasa aman yang dirasakan wisatawan terbukti meningkatkan kenyamanan selama berkunjung dan berdampak positif pada tingkat kepuasan serta minat kunjungan ulang. Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh aspek keamanan dan keselamatan terhadap kepuasan wisatawan, kajian yang secara khusus meninjau penerapan kedua prosedur tersebut secara terpisah pada objek wisata berbasis satwa, seperti Kebun Binatang Surabaya, masih tergolong minim. Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran empiris mengenai sejauh mana masing-masing aspek tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan wisatawan.

Beberapa permasalahan terkait keamanan dan keselamatan wisatawan pada akhirnya menjadi perhatian di Kebun Binatang Surabaya. Permasalahan yang muncul meliputi masih

terdapat perilaku wisatawan yang melanggar aturan dengan naik pembatas satwa. Selain itu, masih terdapat wisatawan yang kurang memperhatikan rambu-rambu peringatan keselamatan yang telah disediakan oleh pengelola. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun prosedur keamanan dan keselamatan telah diterapkan, pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Permasalahan ini berpotensi memengaruhi rasa aman dan kenyamanan wisatawan selama berkunjung, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan. Berdasarkan latar belakang di atas tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana penerapan prosedur keamanan dan keselamatan memengaruhi kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana penerapan prosedur keamanan dan keselamatan wisatawan di Kebun Binatang Surabaya?
2. Apakah tingkat penerapan prosedur keamanan dan keselamatan wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui penerapan prosedur keamanan dan keselamatan di kebun Binatang surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan prosedur keamanan dan keselamatan wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Binatang Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberi hasil yang diharapkan dan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu pariwisata, khususnya terkait kepuasan wisatawan terhadap penerapan prosedur keamanan dan keselamatan di destinasi wisata berbasis satwa.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dan bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara keamanan, keselamatan, dan kepuasan wisatawan pada objek wisata sejenis.

1.4.2. Manfaat Praktis

A. Bagi Kebun Binatang Surabaya

1. Menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam menilai efektivitas penerapan prosedur keamanan dan keselamatan yang telah diterapkan kepada wisatawan.
2. Memberikan masukan bagi pengelola dalam merumuskan strategi peningkatan keamanan dan keselamatan guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan wisatawan.

B. Bagi Wisatawan

1. Memberikan gambaran kepada wisatawan mengenai tingkat keamanan dan keselamatan yang diterapkan di Kebun Binatang Surabaya.
2. Meningkatkan kesadaran wisatawan akan pentingnya mematuhi prosedur keamanan dan keselamatan demi kenyamanan dan keselamatan bersama.