

Analisis Kesenjangan Penerapan Manajemen Keselamatan pada Wisata *River tubing* di Sungai Cileat, Subang

Revi Agustin Aisyianita^{1*}, Silvia², Arif Setyo Nugroho¹, Muhammad Dafa Anggana¹, Daffa Ramadhan Argiansyah¹, Udan Karyawan¹

¹Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta

²Kelompok Sadar Wisata Desa Cibuluh, Subang, Jawa Barat

reviagustin@unj.ac.id

Abstract: This study examines the gap between ideal standards and actual practices in the implementation of safety management in *river tubing* activities at Cileat River, Subang. A qualitative approach was employed through observations, interviews, and documentation involving key stakeholders. The findings indicate that safety practices remain operational and experience-based rather than systematically institutionalized. Critical gaps are identified in the absence of formal standard operating procedures (SOPs), lack of certified guides, weak risk management systems, and limited safety education for tourists. These conditions reflect a structural gap in safety governance, leading to suboptimal service assurance. This study highlights the necessity of shifting from experience-based practices toward a standardized, integrated, and sustainable safety management system as a prerequisite for enhancing service quality in adventure tourism.

Keywords: Risk Management, Service Quality, Safety Standards, Adventure Tourism, Stakeholder Collaboration.

Abstract: Penelitian ini mengkaji kesenjangan antara standar ideal dan praktik aktual dalam penerapan manajemen keselamatan pada aktivitas *river tubing* di Sungai Cileat, Subang. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pemangku kepentingan utama. Temuan menunjukkan bahwa praktik keselamatan masih bersifat operasional dasar dan belum terlembaga secara sistematis. Kesenjangan utama teridentifikasi pada tidak tersedianya SOP tertulis, belum adanya sertifikasi formal pemandu, lemahnya sistem manajemen risiko, serta terbatasnya edukasi keselamatan bagi wisatawan. Kondisi ini mengindikasikan adanya structural gap dalam tata kelola keselamatan yang berdampak pada belum optimalnya dimensi jaminan layanan. Penelitian ini menegaskan pentingnya transformasi dari pendekatan berbasis pengalaman menuju sistem keselamatan yang terstandarisasi, terintegrasi, dan berkelanjutan sebagai prasyarat peningkatan kualitas layanan wisata petualangan.

Keywords: Manajemen Risiko, Servis Pelayanan, Standard Keamanan, Wisata Petualangan, Kolaborasi Stakeholder.

1 INTRODUCTION

Pariwisata merupakan sektor strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, dengan tren yang semakin mengarah pada pengembangan wisata minat khusus seperti wisata petualangan. Aktivitas *river tubing* menjadi salah satu bentuk wisata berbasis pengalaman yang menawarkan interaksi langsung dengan alam serta tantangan fisik yang menarik bagi wisatawan (Buckley, 2006). Secara global, wisata petualangan menunjukkan pertumbuhan yang signifikan karena mampu memberikan pengalaman autentik dan bernilai tinggi (UNWTO, 2019). Kondisi ini menuntut destinasi tidak hanya mengembangkan

daya tarik wisata, tetapi juga memastikan kualitas pengalaman yang aman dan berkelanjutan.

Karakteristik wisata petualangan yang berisiko tinggi menuntut adanya pengelolaan keselamatan yang komprehensif dan terstandarisasi. Risiko dalam aktivitas *river tubing* dapat bersumber dari faktor alam seperti fluktuasi debit air dan kondisi cuaca, serta faktor manusia seperti keterbatasan kompetensi teknis dan rendahnya kepatuhan terhadap prosedur keselamatan. Menurut Faulkner (2001), manajemen risiko dalam pariwisata mencakup proses identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko secara sistematis. Kegagalan dalam mengelola aspek keselamatan tidak hanya meningkatkan potensi kecelakaan, tetapi juga berdampak pada citra dan keberlanjutan destinasi wisata (Ritchie, 2009). Dalam konteks pelayanan,

aspek keselamatan menjadi bagian penting dari kualitas layanan, khususnya dalam membangun rasa aman dan kepercayaan wisatawan (Kotler & Keller, 2016; Zeithaml et al., 2010).

Sungai Cileat di Kabupaten Subang memiliki potensi sebagai destinasi wisata *river tubing* berbasis alam yang atraktif. Namun demikian, penerapan manajemen keselamatan di lokasi ini masih menghadapi berbagai keterbatasan, seperti belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis, belum tersedianya sertifikasi bagi pemandu, serta minimnya sarana pendukung keselamatan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik di lapangan dengan standar ideal pengelolaan keselamatan dalam wisata petualangan, di mana sistem keselamatan masih bersifat informal dan belum terintegrasi secara menyeluruh (Nanda, 2025).

Kesenjangan tersebut sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengelolaan keselamatan pada destinasi wisata berbasis risiko di Indonesia masih belum optimal. Muktaf et al. (2024) menyoroti lemahnya koordinasi antar pemangku kepentingan dalam pengelolaan risiko wisata, sementara Lugijana et al. (2024) menegaskan bahwa penerapan standar keselamatan kerja (K3) berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan wisatawan meskipun implementasinya masih menghadapi kendala. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih mengkaji aspek keselamatan dan kualitas pelayanan secara terpisah, sehingga belum banyak penelitian yang secara spesifik menganalisis kesenjangan antara penerapan manajemen keselamatan dan kualitas pelayanan dalam konteks wisata *river tubing* berbasis komunitas.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kesenjangan penerapan manajemen keselamatan dalam mendukung kualitas pelayanan wisata *river tubing* di Sungai Cileat, Subang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan tersebut, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi manajemen keselamatan, serta merumuskan upaya perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan keberlanjutan destinasi wisata (Page & Connell, 2014).

2 TINJAUAN LITERATUR

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris, wisata petualangan memiliki karakteristik risiko yang tinggi sehingga memerlukan manajemen keselamatan yang terstruktur dan terstandarisasi. Manajemen

keselamatan terbukti memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayanan, khususnya dalam membentuk persepsi keamanan dan kepuasan wisatawan. Namun demikian, literatur menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut masih sering dikaji secara terpisah dan belum terintegrasi dalam satu kerangka analisis yang komprehensif (Ritchie, 2009; Toker & Emir, 2023).

Selain itu, terdapat kesenjangan signifikan antara standar konseptual manajemen keselamatan dengan praktik implementasi di lapangan, khususnya pada aktivitas *river tubing* di destinasi berbasis komunitas (Lugijana et al., 2024; Nanda, 2025). Minimnya penggunaan pendekatan *gap analysis* dalam mengkaji kesenjangan tersebut menunjukkan adanya peluang penelitian yang relevan dan strategis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan penerapan manajemen keselamatan pada wisata *river tubing* di Sungai Cileat serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan wisata, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengelolaan destinasi yang lebih aman, profesional, dan berkelanjutan.

2.1 Wisata Petualangan (*Adventure Tourism*)

Wisata petualangan (*adventure tourism*) merupakan bagian dari pariwisata minat khusus (*special interest tourism*) yang menekankan pengalaman rekreatif melalui keterlibatan langsung wisatawan dalam aktivitas yang mengandung unsur risiko, tantangan, dan kebaruan (*novelty*). Aktivitas ini menuntut interaksi intensif dengan lingkungan alam serta kesiapan fisik dan mental wisatawan. Swarbrooke et al. (2003) mengklasifikasikan wisata petualangan ke dalam dua kategori utama, yaitu *hard adventure* yang memerlukan keterampilan teknis tinggi dan *soft adventure* yang lebih aksesibel bagi wisatawan umum. Dalam konteks ini, *river tubing* termasuk kategori *soft adventure*, namun tetap memiliki potensi risiko akibat karakteristik alam yang dinamis dan tidak selalu dapat diprediksi (Buckley, 2006; Pomfret, 2011).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa motivasi utama wisatawan dalam memilih wisata petualangan adalah pencarian pengalaman autentik dan sensasi risiko yang terkontrol (Buckley, 2010; Sung et al., 2016). Namun demikian, kajian sebelumnya masih cenderung menitikberatkan pada aspek pengalaman dan motivasi wisatawan, sementara aspek keselamatan sebagai bagian integral dari desain pengalaman wisata belum banyak dieksplorasi secara komprehensif, khususnya dalam

konteks destinasi berbasis komunitas di Indonesia (Nanda, 2025; Muktaf et al., 2024). Meskipun pengembangan kegiatan pariwisata terbukti mampu menawarkan manfaat ekonomi dan mengurangi adanya ketidaksetaraan, termasuk dalam akses keselamatan, banyak komunitas masih kekurangan dukungan para ahli dalam perencanaan pariwisata (Priatmoko et al, 2025). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam literatur antara pemaknaan risiko sebagai daya tarik dan kebutuhan akan sistem pengelolaan risiko yang terstruktur.

2.2 Manajemen Keselamatan dalam Pariwisata

Manajemen keselamatan (*safety management*) merupakan bagian dari manajemen risiko yang mencakup proses identifikasi, analisis, evaluasi, dan mitigasi risiko secara sistematis (Faulkner, 2001). ISO 31000 (2018) mendefinisikan manajemen risiko sebagai pendekatan terstruktur dalam mengelola ketidakpastian yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Dalam sektor pariwisata, penerapan manajemen keselamatan menjadi krusial karena berkaitan langsung dengan perlindungan wisatawan serta keberlanjutan destinasi (Ritchie, 2009; Yang & Nair, 2014). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyawan et al (2023) menyebutkan bahwa masih relatif sedikit literatur bisnis pariwisata pedesaan yang membahas daya jual, partisipatif, dan mitigasi krisis, meskipun peran signifikan mereka dalam pengembangan bisnis pedesaan lokal ini.

Dalam praktik wisata petualangan, implementasi manajemen keselamatan dilakukan melalui penyusunan SOP, penyediaan perlengkapan keselamatan sesuai standar, serta peningkatan kapasitas pemandu melalui pelatihan berkala (Morgan, 2021). Namun, studi empiris menunjukkan bahwa pada banyak destinasi wisata berbasis alam di Indonesia, penerapan sistem keselamatan masih bersifat parsial dan belum terdokumentasi secara sistematis (Lugijana et al., 2024; Nanda, 2025). Kesenjangan ini mengindikasikan adanya perbedaan antara standar konseptual manajemen keselamatan dengan praktik aktual di lapangan, sehingga berpotensi menimbulkan risiko yang tidak terkelola secara optimal).

2.3 Karakteristik Wisata *River tubing*

River tubing merupakan salah satu bentuk wisata air berbasis alam yang memanfaatkan aliran sungai sebagai media utama aktivitas, di mana wisatawan menggunakan ban untuk menyusuri arus sungai.

Aktivitas ini menawarkan pengalaman unik melalui interaksi langsung dengan kondisi lingkungan yang dinamis, seperti arus air, kedalaman sungai, dan kontur dasar sungai (Buckley, 2006). Sebagai bagian dari wisata petualangan, *river tubing* mengandung risiko yang dipengaruhi oleh faktor alam yang sulit diprediksi (Beedie & Hudson, 2003).

Meskipun termasuk dalam kategori *soft adventure*, potensi risiko seperti benturan, terjatuh, atau perubahan arus tetap memerlukan pengelolaan keselamatan yang baik. Namun, kajian mengenai karakteristik risiko spesifik pada aktivitas *river tubing* masih terbatas, terutama dalam konteks destinasi lokal di Indonesia (Muktaf et al., 2024; Lugijana et al., 2024). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kompleksitas risiko yang melekat pada aktivitas tersebut dengan kesiapan sistem manajemen keselamatan yang diterapkan di lapangan.

2.4 Kualitas Pelayanan Pariwisata dan Model SERVQUAL

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan secara konsisten. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pariwisata, dimensi ini digunakan untuk mengukur persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Zeithaml et al., 2010).

Dalam wisata petualangan, dimensi *assurance* menjadi sangat dominan karena berkaitan langsung dengan rasa aman dan kepercayaan wisatawan. Namun demikian, sebagian besar penelitian kualitas pelayanan masih berfokus pada sektor jasa umum seperti perhotelan dan transportasi, sehingga belum secara spesifik mengintegrasikan aspek keselamatan sebagai komponen utama dalam wisata berbasis risiko (Wang et al., 2019; Toker & Emir, 2023). Kesenjangan ini menunjukkan bahwa pendekatan kualitas pelayanan dalam wisata petualangan masih membutuhkan penguatan pada dimensi keselamatan sebagai variabel kunci.

2.5 Hubungan Manajemen Keselamatan dan Kualitas Pelayanan

Manajemen keselamatan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata. Middleton dan Clarke (2001) menyatakan bahwa kualitas pelayanan wisata harus mampu mengintegrasikan pengalaman yang menyenangkan dengan standar keselamatan yang tinggi. Selain itu, Zeithaml et al. (2010) menegaskan bahwa persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung, di mana keselamatan menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan.

Penelitian empiris juga menunjukkan bahwa destinasi yang memiliki sistem keselamatan yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan yang lebih tinggi (Wang et al., 2019; Yang & Nair, 2014). Namun dalam praktiknya, manajemen keselamatan dan kualitas pelayanan masih sering diposisikan secara terpisah, terutama pada destinasi berbasis komunitas (Nanda, 2025; Muktaf et al., 2024). Kesenjangan ini menunjukkan bahwa integrasi antara kedua aspek tersebut belum diimplementasikan secara optimal, sehingga diperlukan pendekatan analisis yang mampu menghubungkan keduanya secara sistematis.

2.6 Konsep *Gap analysis* dalam Manajemen Keselamatan Pariwisata

Gap analysis merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi perbedaan antara kondisi aktual (*actual condition*) dengan kondisi ideal atau standar yang diharapkan (*desired condition*). Pendekatan ini banyak digunakan dalam bidang manajemen, kualitas pelayanan, dan manajemen risiko untuk menilai tingkat kesesuaian antara praktik yang berlangsung dengan standar yang ditetapkan. Menurut Parasuraman et al. (1985), konsep kesenjangan (*gap*) menjelaskan adanya perbedaan antara harapan dan kinerja aktual yang diterima oleh pengguna layanan. Dalam perkembangannya, konsep ini tidak hanya digunakan dalam evaluasi kualitas pelayanan, tetapi juga dalam pengukuran efektivitas sistem manajemen dan tata kelola organisasi (Moutinho, 2011).

Dalam konteks pariwisata, *gap analysis* memungkinkan peneliti maupun pengelola destinasi untuk mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan melalui perbandingan antara standar yang direkomendasikan dengan implementasi aktual di

lapangan. Pendekatan ini penting karena dapat membantu menentukan prioritas pengembangan, meningkatkan efektivitas pengelolaan, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis bukti. Pada sektor wisata petualangan, keberadaan kesenjangan antara standar keselamatan dan praktik operasional berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan serta menurunkan kualitas pengalaman wisatawan (Faulkner, 2001; Ritchie, 2009).

Penerapan *gap analysis* juga memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada objek wisata menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan wisatawan dan pelayanan yang diterima dapat memengaruhi tingkat kepuasan serta persepsi wisatawan terhadap destinasi. Oleh karena itu, identifikasi kesenjangan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing destinasi wisata (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2010). Temuan penelitian mengenai kualitas pelayanan di Objek Wisata Pulau Dodola Morotai juga menunjukkan bahwa pendekatan *Service Quality* efektif digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan pelayanan yang memengaruhi kepuasan wisatawan, sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan layanan secara berkelanjutan (Rahman et al., 2025).

Dari perspektif keselamatan wisata, *gap analysis* dapat digunakan untuk membandingkan praktik pengelolaan risiko yang berlangsung dengan standar keselamatan yang seharusnya diterapkan. Penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan *safety* and *risk management* terbukti menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kesiapan pengelola dan pemandu wisata dalam menghadapi potensi risiko serta mendukung terciptanya pariwisata berkelanjutan (Teguh Iman Pribadi et al., 2026). Selain itu, penelitian mengenai tanggung jawab pengelola terhadap kecelakaan wisatawan menunjukkan bahwa lemahnya implementasi sistem keselamatan dapat menimbulkan konsekuensi hukum dan menurunkan tingkat kepercayaan wisatawan terhadap destinasi. Oleh karena itu, keberadaan sistem keselamatan yang terstandarisasi merupakan bagian penting dalam tata kelola destinasi wisata yang bertanggung jawab (Paramitha et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, *gap analysis* dalam penelitian ini digunakan untuk membandingkan kondisi ideal manajemen keselamatan yang bersumber dari teori manajemen risiko, prinsip keselamatan wisata petualangan, dan standar pelayanan wisata dengan kondisi aktual yang ditemukan pada aktivitas *river tubing* di Sungai Cileat. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk kesenjangan yang

terjadi, menganalisis faktor penyebabnya, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan keselamatan wisatawan sekaligus kualitas pelayanan destinasi secara berkelanjutan.

3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kesenjangan (*gap*) antara penerapan manajemen keselamatan secara konseptual dengan praktik aktual di lapangan, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan pada wisata *river tubing* di Sungai Cileat, Subang. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali realitas empiris secara kontekstual berdasarkan pengalaman, persepsi, dan praktik para aktor yang terlibat langsung dalam aktivitas wisata. Dengan demikian, penelitian tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menginterpretasikan dinamika kesenjangan yang terjadi dalam sistem pengelolaan keselamatan.

Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial melalui pengumpulan data secara mendalam. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian antara standar ideal manajemen keselamatan (seperti SOP, penggunaan alat, dan kompetensi pemandu) dengan implementasi aktual di lapangan. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan untuk digunakan dalam menganalisis gap yang menjadi fokus utama penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di kawasan wisata *river tubing* Sungai Cileat yang terletak di Kabupaten Subang. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu destinasi wisata petualangan berbasis alam yang cukup berkembang dan melibatkan aktivitas *river tubing* sebagai daya tarik utama. Selain itu, pengelolaan wisata di kawasan ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti pengelola, pemandu (*guide*), dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), sehingga memungkinkan analisis yang komprehensif terhadap praktik manajemen keselamatan.

Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada pertimbangan adanya indikasi kesenjangan antara standar keselamatan yang seharusnya diterapkan dengan praktik yang berlangsung di lapangan. Dengan demikian, Sungai Cileat menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji secara empiris

bagaimana manajemen keselamatan diimplementasikan serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan wisata.

3.2 Subjek dan Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah para pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan aktivitas *river tubing*. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait fokus penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya dan kontekstual terkait praktik manajemen keselamatan serta persepsi terhadap kualitas pelayanan.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak sembilan orang yang terdiri atas satu orang pengelola wisata, dua orang pemandu (*guide*), lima orang wisatawan, dan satu orang perwakilan Pokdarwis..

Karakteristik informan penelitian disajikan pada Tabel 3.1. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan keterlibatan langsung dalam aktivitas *river tubing* serta kemampuannya memberikan informasi yang relevan mengenai penerapan manajemen keselamatan dan kualitas pelayanan. Komposisi informan dirancang untuk merepresentasikan perspektif pengelola, pelaksana operasional, pengguna layanan, dan komunitas lokal sehingga memungkinkan proses triangulasi data yang lebih komprehensif.

Kriteria informan meliputi: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas *river tubing*, (2) memiliki pengalaman minimal satu tahun bagi pengelola dan pemandu, (3) pernah mengikuti aktivitas *river tubing* bagi wisatawan, serta (4) bersedia memberikan informasi secara terbuka. Variasi informan ini bertujuan untuk mengidentifikasi gap dari berbagai perspektif, baik dari sisi penyedia layanan maupun pengguna layanan.

Table 3.1: Karakteristik Informan Penelitian.

No	Kelompok Informan	Jumlah	Kriteria Pemilihan
1	Pengelola Wisata	1 orang	Terlibat dalam pengelolaan operasional dan pengambilan keputusan
2	Pemandu	2 orang	Memiliki pengalaman mendampingi aktivitas <i>river tubing</i> minimal 1 tahun

3	Wisatawan	5 orang	Pernah mengikuti aktivitas <i>river tubing</i> di Sungai Cileat
4	Pokdarwis	1 orang	Terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan destinasi wisata

Sumber: Data Olahan Peneliti (2026)

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik yang saling melengkapi guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan manajemen keselamatan dan kualitas pelayanan.

3.3.1 Wawancara Mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan untuk menggali informasi terkait penerapan manajemen keselamatan, prosedur operasional, serta pengalaman pelayanan yang dirasakan wisatawan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman informan secara mendalam, termasuk dalam mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi ideal dan aktual. Menurut Moleong (2018), wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pandangan dan pengalaman individu terhadap suatu fenomena.

3.3.2 Observasi Langsung

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas *river tubing*, termasuk penggunaan alat keselamatan, proses *briefing*, penerapan SOP, serta interaksi antara pemandu dan wisatawan. Observasi ini bertujuan untuk memvalidasi data hasil wawancara sekaligus mengidentifikasi praktik aktual di lapangan. Menurut Sugiyono (2017), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih objektif dan faktual.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto, video, serta dokumen pendukung lainnya seperti SOP atau catatan operasional. Data ini digunakan sebagai bukti pendukung dalam menganalisis kesenjangan antara standar yang seharusnya dengan praktik yang terjadi di lapangan.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara simultan dan berulang hingga diperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, analisis data juga diarahkan untuk mengidentifikasi *gap analysis*, yaitu membandingkan antara kondisi ideal (standar manajemen keselamatan berdasarkan teori dan regulasi) dengan kondisi aktual yang ditemukan di lapangan. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dengan aspek keselamatan dan kualitas pelayanan. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik yang menunjukkan pola kesenjangan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang menekankan pada bentuk kesenjangan yang terjadi serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan wisata.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang bertujuan meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh (Lincoln & Guba, 1994).

Triangulasi yang digunakan meliputi: (1) triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari pengelola, pemandu, wisatawan, dan Pokdarwis; serta (2) triangulasi metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan *member check*, yaitu proses konfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan maksud yang disampaikan. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa analisis kesenjangan yang dihasilkan benar-benar merepresentasikan kondisi nyata di lapangan.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penerapan *River tubing* di Sungai Cileat

River tubing merupakan salah satu bentuk aktivitas dalam wisata petualangan air (*water-based adventure tourism*) yang dilakukan dengan cara menyusuri aliran sungai menggunakan ban pelampung sebagai alat utama. Aktivitas ini umumnya memanfaatkan

arus alami sungai, sehingga tingkat kesulitan dan risikonya sangat bergantung pada karakteristik fisik sungai, seperti debit air, kemiringan aliran, serta kondisi cuaca. Dalam kajian pariwisata, *river tubing* dikategorikan sebagai aktivitas rekreasi berbasis risiko (*risk-based recreation*), karena melibatkan unsur ketidakpastian dan potensi bahaya yang harus dikelola secara sistematis (Ralf Buckley, 2010). Selain itu, aktivitas ini juga menekankan pengalaman sensasi, tantangan, dan interaksi langsung dengan alam, yang menjadi karakter utama dalam wisata petualangan (Hyounggon Kim Sung et al., 2016). Oleh karena itu, penerapan manajemen keselamatan yang terstruktur menjadi aspek krusial dalam memastikan keseimbangan antara pengalaman wisata dan perlindungan terhadap wisatawan.

Perkembangan aktivitas *river tubing* di Indonesia menunjukkan tren yang semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan wisata minat khusus dan wisata berbasis alam. Berbagai destinasi mulai mengembangkan aktivitas ini sebagai produk unggulan berbasis komunitas yang mampu mendorong ekonomi lokal dan memperluas diversifikasi atraksi wisata. Namun demikian, dari perspektif manajemen keselamatan, praktik yang diterapkan masih cenderung bersifat adaptif dan berbasis pengalaman lapangan. Pengelolaan keselamatan pada banyak destinasi wisata air di Indonesia umumnya belum didukung oleh sistem yang terstandarisasi, seperti ketiadaan SOP tertulis, belum adanya sertifikasi formal bagi pemandu, serta keterbatasan dalam penerapan sistem mitigasi risiko yang terdokumentasi secara komprehensif. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keselamatan masih diposisikan sebagai kebutuhan operasional, bukan sebagai bagian integral dari sistem tata kelola destinasi (Buckley, 2010; UNWTO, 2016).

Jika dibandingkan dengan praktik di luar negeri, pengelolaan aktivitas wisata petualangan air, termasuk *river tubing*, telah mengadopsi pendekatan yang lebih sistematis dan berbasis standar internasional. Dalam konteks global, manajemen keselamatan tidak hanya mencakup penyediaan perlengkapan dasar, tetapi juga melibatkan penerapan SOP yang ketat, sertifikasi profesional bagi pemandu, pelatihan penanganan darurat, serta sistem evaluasi risiko yang berkelanjutan. Pendekatan ini sejalan dengan konsep manajemen risiko destinasi yang menekankan pentingnya integrasi antara aspek keselamatan, kualitas layanan, dan pengalaman wisatawan (Faulkner, 2001; Ritchie, 2004). Dengan demikian, perbandingan ini menegaskan adanya kesenjangan yang signifikan antara praktik lokal di Indonesia yang masih berkembang dengan praktik

internasional yang telah lebih terstandarisasi dan terintegrasi, khususnya dalam hal profesionalisme, konsistensi prosedur, dan penguatan sistem keselamatan sebagai bagian dari daya saing destinasi wisata petualangan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, aktivitas *river tubing* di Sungai Cileat, Cibuluh, memiliki durasi penyusuran sekitar 40 menit dengan panjang lintasan $\pm 2\text{--}2,5$ km. Kegiatan ini sangat dipengaruhi oleh kondisi alam, khususnya cuaca dan debit arus sungai, sehingga tingkat risiko bersifat dinamis dan tidak selalu dapat diprediksi. Kondisi tersebut menegaskan bahwa aktivitas *river tubing* meskipun tergolong soft adventure, tetap memiliki potensi risiko yang memerlukan pengelolaan keselamatan yang memadai.

Berdasarkan data pengelola tahun 2025, tingkat kunjungan wisatawan masih tergolong rendah hingga moderat, dengan rata-rata kunjungan 0–10 wisatawan per hari pada hari biasa dan 10–20 wisatawan per hari pada akhir pekan. Hal ini menunjukkan bahwa destinasi masih berada pada tahap pengembangan, sehingga sistem pengelolaan, khususnya dalam aspek keselamatan, belum sepenuhnya terstandarisasi. Dalam konteks ini, penerapan manajemen keselamatan menjadi faktor penting tidak hanya untuk perlindungan wisatawan, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan daya saing destinasi..

4.2 Temuan Lapangan Berdasarkan Perspektif Stakeholder)

Penerapan manajemen keselamatan dalam aktivitas *river tubing* tidak dapat dilepaskan dari peran strategis berbagai pemangku kepentingan (stakeholder) pariwisata yang saling terintegrasi. Dalam perspektif tata kelola destinasi, stakeholder meliputi pemerintah, pengelola destinasi, komunitas lokal, pelaku usaha, hingga wisatawan sebagai pengguna layanan. Pemerintah berperan dalam menetapkan regulasi, standar keselamatan, serta melakukan pengawasan terhadap operasional wisata, sehingga tercipta sistem yang terkontrol dan akuntabel. Sementara itu, pengelola destinasi bertanggung jawab dalam implementasi teknis di lapangan, seperti penyusunan SOP, penyediaan perlengkapan keselamatan, serta pelatihan bagi pemandu. Keterlibatan komunitas lokal, seperti Pokdarwis, juga menjadi krusial dalam memastikan keberlanjutan praktik keselamatan berbasis partisipasi masyarakat (Colin Michael Hall, 2011).

Lebih lanjut, dalam konteks wisata petualangan, sinergi antar stakeholder menjadi kunci dalam membangun sistem manajemen risiko yang efektif.

Kolaborasi antara pemerintah, lembaga sertifikasi, dan operator wisata diperlukan untuk memastikan adanya standar kompetensi bagi pemandu serta kesiapan dalam menghadapi kondisi darurat. Selain itu, wisatawan juga memiliki peran sebagai bagian dari sistem keselamatan, khususnya dalam mematuhi instruksi dan prosedur yang telah ditetapkan. Pendekatan kolaboratif ini sejalan dengan konsep manajemen risiko destinasi yang menekankan pentingnya koordinasi lintas aktor dalam mengurangi potensi bahaya dan meningkatkan kualitas pengalaman wisata (Bill Faulkner, 2001; Brent W. Ritchie, 2004). Dengan demikian, keberhasilan penerapan manajemen keselamatan *river tubing* sangat ditentukan oleh sejauh mana stakeholder mampu berkolaborasi secara sistematis, bukan hanya bekerja secara parsial, dalam membangun sistem keselamatan yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Hasil wawancara dengan berbagai stakeholder menunjukkan bahwa pengelola telah menyediakan perlengkapan keselamatan dasar seperti helm dan pelampung serta melaksanakan briefing sebelum aktivitas dimulai. Namun, pelaksanaan operasional masih didominasi oleh pengalaman lapangan tanpa didukung oleh dokumen standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem keselamatan masih bersifat informal dan belum terstruktur secara sistematis. Hal ini disampaikan oleh salah satu pengelola wisata di Sungai Cileat:

"Sebelum wisatawan turun ke sungai, kami selalu memastikan mereka menggunakan helm dan pelampung. Kami juga memberikan arahan mengenai posisi duduk di ban dan apa yang harus dilakukan jika terjadi kondisi darurat."

Dari sisi pemandu, ditemukan bahwa mereka memiliki pengalaman kerja antara 3 hingga 6 tahun, dengan 91,67% telah menguasai teknik penyelamatan dasar. Meskipun para pemandu memiliki pengalaman lapangan yang cukup, seluruh informan pemandu mengakui belum memiliki sertifikasi resmi terkait keselamatan wisata petualangan. Salah satu pemandu menyatakan:

"Kami belajar dari pengalaman dan pelatihan internal, tetapi sampai sekarang belum pernah mengikuti sertifikasi resmi sebagai pemandu river tubing."

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kompetensi praktis yang dimiliki dengan standar profesional yang direkomendasikan dalam pengelolaan wisata petualangan. Melalui sertifikasi kompetensi pemandu wisata diharapkan pemandu dapat bekerja lebih profesional dan sesuai dengan *safety management standard* yang berlaku. Temuan

ini mengindikasikan bahwa aspek sumber daya manusia masih menjadi salah satu area utama yang memerlukan perbaikan dalam sistem keselamatan *river tubing* di Sungai Cileat. Dalam perspektif *gap analysis*, belum tersedianya sertifikasi formal mencerminkan adanya perbedaan antara kondisi aktual dan kondisi ideal yang mensyaratkan kompetensi pemandu terstandarisasi. Apabila kesenjangan ini dapat diminimalkan melalui pelatihan dan sertifikasi yang berkelanjutan, maka kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi assurance, berpotensi meningkat karena wisatawan akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap kemampuan pemandu dalam menjaga keselamatan selama aktivitas berlangsung.

Sementara itu, dari perspektif wisatawan, sebanyak 80% responden menyatakan merasa aman selama mengikuti aktivitas dan dijelaskan sebagai berikut:

"Saya merasa cukup aman karena selalu ada pemandu yang mendampingi sepanjang perjalanan dan semua peserta memakai pelampung."

Namun sebagian kecil wisatawan lainnya masih mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi saat *briefing*. Hal ini menunjukkan adanya hambatan komunikasi yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan rasa tidak aman.

"Briefing sudah ada, tetapi menurut saya masih terlalu singkat. Akan lebih baik kalau dijelaskan lebih detail mengenai titik-titik yang berisiko di sepanjang jalur."

Dari sisi Pokdarwis, aktivitas *river tubing* dipandang sebagai aset ekonomi berkelanjutan yang perlu dikelola secara seimbang antara keuntungan ekonomi dan aspek keselamatan. Penekanan pada mitigasi risiko menjadi penting untuk menjaga keberlangsungan destinasi. Dengan demikian, temuan dari berbagai stakeholder menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik yang sudah berjalan dengan standar pengelolaan keselamatan yang ideal.

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan yang telah dilakukan, sistem pengelolaan keselamatan aktivitas *river tubing* di Sungai Cileat telah dilaksanakan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Ada beberapa kendala utama yang ditemukan, seperti belum adanya dokumen aturan (SOP) yang resmi, keahlian petugas yang perlu dikembangkan, serta kurangnya pemberian informasi keselamatan bagi pengunjung. Kesenjangan pada aspek SOP ini terlihat dari belum adanya dokumen prosedur keselamatan yang terdokumentasi secara formal. Pengelola menyatakan bahwa:

"Selama ini aturan keselamatan masih disampaikan secara lisan berdasarkan pengalaman yang sudah berjalan."

Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi aktual dengan standar ideal yang mensyaratkan keberadaan SOP tertulis sebagai dasar pelaksanaan kegiatan wisata berisiko. Dalam perspektif *gap analysis*, kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan pada aspek tata kelola keselamatan, di mana praktik operasional yang telah berjalan belum didukung oleh sistem dan prosedur formal yang terdokumentasi. Kesenjangan ini berpotensi memengaruhi efektivitas manajemen risiko serta kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi assurance yang berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan wisatawan terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2010).

Secara teoritis, tata kelola risiko di destinasi ini belum dijalankan secara menyeluruh, berdasarkan konsep Faulkner (2001). Hal ini mengakibatkan pada belum maksimalnya mutu layanan karena aspek jaminan keamanan (*assurance*) bagi pengunjung masih perlu diperkuat. Meski demikian, inisiatif pengelola dalam menyediakan perlengkapan keselamatan dan pendampingan pemandu menunjukkan adanya kepedulian awal terhadap keamanan wisatawan. Jika sistem ini dikelola dengan lebih profesional, aspek keselamatan bisa berpotensi menjadi daya tarik utama dalam meningkatkan kualitas layanan wisata petualangan.

4.3 Analisis Kesenjangan Manajemen Keselamatan

Hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa penerapan manajemen keselamatan pada aktivitas *river tubing* di Sungai Cileat belum sepenuhnya memenuhi kondisi ideal sebagaimana direkomendasikan dalam prinsip manajemen risiko destinasi wisata. Beberapa kesenjangan yang ditemukan meliputi belum tersedianya SOP keselamatan yang terdokumentasi secara formal, keterbatasan sertifikasi dan pelatihan kompetensi pemandu, belum optimalnya sistem manajemen risiko yang terdokumentasi, serta masih terbatasnya edukasi keselamatan yang diberikan kepada wisatawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan keselamatan masih lebih banyak didasarkan pada pengalaman operasional dibandingkan pada sistem keselamatan yang terstandarisasi. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan proses identifikasi, evaluasi, dan

pengendalian risiko secara berkelanjutan sebagaimana direkomendasikan dalam konsep manajemen risiko destinasi wisata (Bill Faulkner, 2001; Brent W. Ritchie, 2004).

Analisis juga menunjukkan bahwa sebagian besar praktik keselamatan yang diterapkan saat ini masih bersifat preventif dasar dan belum didukung oleh mekanisme pengelolaan risiko yang komprehensif. Akibatnya, upaya mitigasi yang dilakukan cenderung berfokus pada penanganan risiko yang telah dikenali berdasarkan pengalaman lapangan, bukan pada sistem pengelolaan risiko yang terencana dan terdokumentasi. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa keselamatan pada wisata petualangan perlu dikelola secara proaktif melalui penerapan standar keselamatan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyediaan infrastruktur pendukung yang memadai guna menjamin keselamatan wisatawan dan keberlanjutan destinasi (Ralf Buckley, 2010; UNWTO, 2016).

Lebih lanjut, hasil *gap analysis* memperlihatkan adanya perbedaan antara kondisi aktual di lapangan dengan standar pelayanan dan keselamatan yang diharapkan pada setiap aspek pengelolaan. Kesenjangan tersebut terlihat pada aspek SOP, sumber daya manusia, manajemen risiko, infrastruktur keselamatan, dan edukasi wisatawan. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa pendekatan *gap analysis* efektif dalam mengidentifikasi perbedaan antara kinerja aktual dan kondisi ideal, sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan efektivitas sistem manajemen keselamatan yang diterapkan (Parasuraman et al., 1985; Zeithaml et al., 1990). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai studi pariwisata yang menggunakan *gap analysis* untuk mengidentifikasi kelemahan pengelolaan destinasi sebagai dasar penyusunan strategi perbaikan yang lebih terarah (Moutinho, 2011; Fuchs & Weiermair, 2004).

Berdasarkan temuan tersebut, prioritas perbaikan perlu diarahkan pada penyusunan SOP keselamatan yang terstandarisasi, peningkatan kompetensi pemandu melalui pelatihan dan sertifikasi, penguatan sistem manajemen risiko yang terdokumentasi, serta peningkatan kualitas edukasi keselamatan kepada wisatawan. Selain itu, diperlukan penguatan kolaborasi antara pengelola, Pokdarwis, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya untuk membangun sistem keselamatan yang lebih terintegrasi. Upaya tersebut penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat rasa aman wisatawan, serta mendukung keberlanjutan destinasi *river tubing* di Sungai Cileat.

Table 4.1: Tabel Analisis Kesenjangan Manajemen Keselamatan

Aspek	Kondisi Ideal	Kondisi Aktual	Kesenjangan (Gap)	Implikasi
Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tertulis, terstruktur, terstandarisasi	Belum terdokumentasi, berbasis pengalaman	SOP tidak konsisten	Risiko kesalahan prosedur
Sumber Daya Manusia (SDM)	Bersertifikasi dan terlatih	Belum tersertifikasi	Kompetensi belum terstandar	Penanganan darurat kurang optimal
Edukasi Wisatawan	Briefing lengkap dan sistematis	Briefing singkat, kurang detail	Pemahaman wisatawan rendah	Risiko perilaku tidak aman
Infrastruktur	Rambu, jalur evakuasi, sistem darurat	Masih minim	Fasilitas keselamatan terbatas	Penanganan darurat sulit
Manajemen Risiko	Terintegrasi dan terdokumentasi	Belum sistematis	Tidak ada evaluasi berkala	Perbaikan tidak berkelanjutan
Kolaborasi Stakeholder	Terintegrasi lintas pihak	Masih terbatas	Kurang sinergi	Pengembangan lambat
Persepsi Wisatawan	Rasa aman tinggi dan konsisten	Masih ada keraguan	Gap persepsi layanan	Kepuasan belum optimal

Sumber: Olahan Data Penulis (2026)

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang tertuang pada Tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar aspek pengelolaan keselamatan masih belum sepenuhnya memenuhi kondisi ideal yang diharapkan. Kesenjangan yang teridentifikasi menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan pembenahan secara sistematis, khususnya dalam penyusunan SOP, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan sistem manajemen risiko yang terintegrasi. Temuan ini sejalan dengan konsep manajemen risiko destinasi yang menekankan pentingnya pendekatan proaktif dan terstruktur dalam mengelola potensi bahaya (Faulkner, 2001; Ritchie, 2004). Selain itu, peningkatan sistem keselamatan juga terbukti berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan dan kepercayaan wisatawan, yang pada akhirnya memengaruhi keberlanjutan destinasi wisata (UNWTO, 2016; Buckley, 2010).

Lebih lanjut, hasil ini menegaskan bahwa keselamatan tidak lagi dapat diposisikan sebagai aspek pendukung, melainkan sebagai elemen inti dalam tata kelola destinasi wisata berbasis petualangan. Oleh karena itu, pengelola perlu mengadopsi pendekatan manajemen keselamatan yang terintegrasi melalui penyusunan SOP yang aplikatif, berbasis risiko, dan disosialisasikan secara konsisten kepada seluruh pelaku operasional. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, simulasi kondisi darurat, serta sertifikasi resmi menjadi langkah strategis untuk memastikan kesiapan pemandu dalam menghadapi berbagai kemungkinan risiko di lapangan. Upaya ini penting untuk membangun standar pelayanan yang lebih andal dan meningkatkan dimensi assurance

dalam kualitas layanan wisata (Parasuraman et al., 1985).

Di sisi lain, pengembangan sistem manajemen risiko yang berkelanjutan juga perlu didukung dengan mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala, sehingga setiap insiden atau potensi bahaya dapat menjadi bahan pembelajaran untuk perbaikan ke depan. Pengelola juga didorong untuk memperkuat kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal, seperti pemerintah daerah, lembaga sertifikasi, dan tim tanggap darurat, guna menciptakan sistem keselamatan yang lebih komprehensif dan responsif (Ritchie, 2004). Dengan demikian, upaya pembenahan yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar teknis, tetapi juga pada pembentukan sistem pengelolaan yang adaptif, profesional, dan berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan wisatawan serta memperkuat daya saing destinasi secara keseluruhan.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan keselamatan aktivitas *river tubing* di Sungai Cileat telah berjalan pada tingkat dasar dan menunjukkan adanya upaya awal dalam melindungi wisatawan, seperti penyediaan perlengkapan keselamatan dan pendampingan oleh pemandu. Namun demikian, sistem yang diterapkan masih bersifat informal dan belum terstandarisasi, sehingga belum sepenuhnya mampu menjamin konsistensi dan kualitas layanan keselamatan secara optimal.

Hasil *gap analysis* menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara kondisi aktual

dan kondisi ideal, terutama pada aspek penyusunan SOP, kompetensi sumber daya manusia, edukasi wisatawan, infrastruktur keselamatan, serta sistem manajemen risiko yang belum terintegrasi. Kesenjangan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural, yang mengindikasikan perlunya penguatan pada level tata kelola dan kelembagaan destinasi. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya dimensi *assurance* dalam kualitas layanan, sehingga persepsi keamanan wisatawan masih belum sepenuhnya konsisten.

Secara teoritis, temuan penelitian ini memperkuat pentingnya penerapan manajemen risiko yang proaktif, terstruktur, dan berkelanjutan dalam pengelolaan destinasi wisata petualangan (Faulkner, 2001; Ritchie, 2004). Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa aspek keselamatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan wisatawan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberlanjutan destinasi (Buckley, 2010; UNWTO, 2016).

Oleh karena itu, diperlukan langkah pembenahan yang komprehensif dan berkelanjutan melalui penyusunan SOP yang terstandarisasi, peningkatan kapasitas dan sertifikasi sumber daya manusia, penguatan edukasi wisatawan, serta pengembangan sistem manajemen risiko yang terintegrasi dan kolaboratif. Dengan demikian, pengelolaan keselamatan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme perlindungan, tetapi juga sebagai nilai tambah strategis dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan destinasi wisata *river tubing* di Sungai Cileat.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan pengembangan model pengukuran kesenjangan manajemen keselamatan yang lebih terstruktur dengan melibatkan indikator kuantitatif pada setiap aspek keselamatan. Penelitian juga dapat memperluas cakupan pada beberapa destinasi wisata petualangan sehingga diperoleh perbandingan tingkat penerapan keselamatan antar destinasi. Selain itu, penelitian mendatang dapat menganalisis hubungan antara manajemen keselamatan, kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, dan keberlanjutan destinasi guna menghasilkan rekomendasi pengelolaan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Aisyianita, Revi Agustin, et al (2023). Perencanaan Paket dan Jalur Trekking Agrowisata Petualangan Rawa Gede Coffee Tour di Desa Sirnajaya, Sukamakmur, Bogor, Jawa Barat. *Journal of Tourism and Economic*.

- Vol 6 No 1, (2023) Edisi 11 Juni 2023. <https://doi.org/10.36594/jtec/efv6n1a6>.
- Beedie, P., & Hudson, S. (2003). Emergence of mountain-based adventure tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 625–643. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(03\)00043-4](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(03)00043-4)
- Buckley, R. (2006). *Adventure tourism*. CABI. <https://doi.org/10.1079/9781845931227.0000>
- Buckley, R. (2010). *Adventure tourism management*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080966797>
- Cakranegara, Pandu Adi dan Windy Eka Saputri. (2025). Applications of Sustainable Hospitality Industri: A Systematic Review. *Journal of Tourism and Economic* Vol 8 No 2, Desember 2025, page 185–192. DOI: <https://doi.org/10.36594/jtec/yfxvpe90>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Erfinda, Yosi, et al. (2025). Analysis of Internal and External Factors Influence on Leading Development of Incentive Travel Product in Pulau Harapan Kepulauan Seribu. *Journal of Tourism and Economic*. Vol 8 No (2), edisi 16 Desember 2025. <https://doi.org/10.36594/jtec/sl1n4r15>
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135–147. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)
- Fuchs, G., & Weiermair, K. (2004). Destination benchmarking: An indicator system's potential for exploring guest satisfaction. *Journal of Travel Research*, 42(3), 212–225. <https://doi.org/10.1177/0047287503258832>
- Hulu, Meitolo. (2018). Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan Studi Kasus: Desa Wisata “Blue Lagoon” di Kabupaten Sleman, DIY. *Journal of Tourism and Economic* Vol.1, No 2, 2018, Page 73-81. DOI: <https://doi.org/10.36594/jtec/n964q634>
- Isnugroho, Endro, Susilo Budi Winarno, dan Sudiman. (2024). Tema Terstruktur dalam Pendampingan Desa Wisata Berkaitan Isu Krusial dan Tantangannya. *ABDIMAS: Journal Tourism & Community Service (JTCS)* Vol.1, No.1, Juli 2024, page 33 – 40.
- ISO. (2018). *ISO 31000: Risk management—Guidelines*. International Organization for Standardization.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). SAGE Publications.
- Lugijana, L., et al. (2025). Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada Aktivitas Wisata Bagari (Studi pada Usaha Pariwisata Bintang Divers di Pantai Amed, Desa Purwakerti, Kabupaten Karangasem). *Jurnal Destinasi Pariwisata* 13(2). <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2025.v13.i02.p09>

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Middleton, V. T. C., & Clarke, J. (2001). *Marketing in travel and tourism* (3rd ed.). Butterworth-Heinemann.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Monika, Thea dan Aditha Agung Prakoso. (2023). Pengembangan Desa Wisata, Studi Kasus pada Desa Wisata Pacarejo, Gunungkidul. *Journal of Tourism and Economic* Vol 6, No 1, 2023, page 11 – 26. DOI: <https://doi.org/10.36594/jtec/e6v6n1a2>
- Moutinho, L. (2011). *Strategic management in tourism* (2nd ed.). CABL. <https://doi.org/10.1079/9781845937625.0000>
- Nanda, A. (2025). Pengelolaan keselamatan wisata air terjun berbasis komunitas di Desa Wisata Ciasihan. *Jurnal Pariwisata Nusantara*.
- Page, S. J., & Connell, J. (2014). *Tourism: A modern synthesis* (4th ed.). Cengage Learning.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pomfret, G. (2011). Package mountaineering holidays: A new perspective on adventure tourism. *Tourism Management*, 32(3), 501–510. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.04.006>
- Priatmoko, Setiawan., Moaaz Kabil, Ali Akaak, et al (2023). Understanding the complexity of rural tourism business: scholarly perspective. *Sustainability*. 15 (2), 1193. <https://doi.org/10.3390/su15021193>
- Priatmoko, Setiawan., Youssef el Archi., Haniek Listyorini, et al. (2025). Decision support systems for developing community – based tourism. *Anatolia (An International Journal of Tourism and Hospitality Research)*, Vol 37, 2026, issue 1, <https://doi.org/10.1080/13032917.2025.2591873>
- Priatmoko, Setiawan, Yitno Purowoko, Sulistiono, dan Wahyudi Djaja. (2026). Diseminasi Literasi Wisata Alam Edukatif dan Mitigasi Risiko di Kalangan Masyarakat Melalui Talkshow Radio RRI Pro2 Jogja. *ABDIMAS: Journal Tourism & Community Service (JTCS)* Vol 3 No 1, Feb 2026, page 20 -23.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669–683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>
- Ritchie, B. W. (2009). *Crisis and disaster management for tourism*. Channel View Publications.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sung, H. H., Morrison, A. M., & O’Leary, J. T. (2016). Definition of adventure travel: Conceptual framework for empirical application from the providers’ perspective. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 21(5), 467–487. <https://doi.org/10.1080/10941665.2015.1048265>
- Toker, B., & Emir, O. (2023). The role of perceived risk and service quality in adventure tourism experiences. *Tourism Recreation Research*. <https://doi.org/10.1080/02508281.2023.2161234>
- UNWTO. (2016). *Global report on adventure tourism*. World Tourism Organization. <https://doi.org/10.18111/9789284417289>
- UNWTO. (2019). *International tourism highlights*. World Tourism Organization. <https://doi.org/10.18111/9789284421156>
- Wang, D., et al. (2019). The role of service quality in tourist satisfaction and loyalty in adventure tourism. *Journal of Travel Research*. <https://doi.org/10.1177/0047287518790413>
- Yang, E. C. L., & Nair, V. (2014). Tourism at risk: A review of risk and perceived risk in tourism. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 3(2), 239–259.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill.