

Analisis Pengalaman Pengunjung dan Manajemen Risiko di Kawasan Wisata Pondok Halimum

Dwi Lutpiyah¹, Saila Destriani², Zahra Pauziah³

¹²³Program Studi Manajemen Retail, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

e-mail: ¹dwilutpiyah009@ummi.ac.id, ²saila1024@ummi.ac.id, ³zahrafauziahrmd032@ummi.ac.id

*Corresponding author: 1dwilutpiyah009@ummi.ac.id

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Terima: 10-08-2025

Revisi: 15-09-2025

Disetujui: 20-10-2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen risiko terhadap pengalaman pengunjung di kawasan wisata alam Pondok Halimun, Sukabumi. Menggunakan pendekatan mixed method, data kuantitatif dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 32 pengunjung, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pengelola wisata. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, dan uji determinasi, sementara analisis kualitatif dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengunjung dengan nilai signifikansi 0,000 dan R^2 sebesar 0,615, yang berarti 61,5% variasi pengalaman pengunjung dijelaskan oleh manajemen risiko. Temuan kualitatif memperlihatkan bahwa pengelolaan risiko masih bersifat informal, tanpa SOP tertulis, minim fasilitas keselamatan, dan hanya mengandalkan komunikasi risiko secara verbal. Kondisi tersebut menyebabkan rendahnya persepsi rasa aman meskipun keindahan alam memperoleh penilaian tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas manajemen risiko merupakan faktor krusial dalam memperbaiki pengalaman wisata. Rekomendasi mencakup penyusunan SOP formal, penyediaan fasilitas keselamatan, peningkatan komunikasi risiko visual, pelatihan petugas, serta penguatan kolaborasi multipihak dalam pengelolaan destinasi.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Pengalaman Pengunjung, Wisata Alam, Keselamatan, Pondok Halimun.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of risk management on visitor experience at the natural tourism destination of Pondok Halimun, Sukabumi. Using a mixed-method approach, quantitative data were collected through questionnaires distributed to 32 visitors, while qualitative data were obtained through semi-structured interviews with site managers. Quantitative analysis included validity testing, reliability testing, simple linear regression, and coefficient of determination, while qualitative data were analyzed using the Miles and Huberman model. The results show that risk management has a significant effect on visitor experience, indicated by a significance value of 0.000 and an R^2 of 0.615, meaning that 61.5% of visitor experience variation is explained by the quality of risk management. Qualitative findings reveal that risk management practices remain informal, lacking written SOPs, adequate safety facilities, and structured risk communication. These limitations

contribute to low perceptions of safety, despite visitors rating the natural scenery highly. The study concludes that strengthening risk management is essential for enhancing the overall visitor experience. Recommendations include developing formal safety SOPs, improving safety facilities, enhancing visual risk communication, providing staff training, and strengthening multi-stakeholder collaboration in destination management.

Keywords: Risk Management, Visitor Experience, Nature Tourism, Safety, Pondok Halimun.

PENDAHULUAN

Pariwisata alam merupakan sektor yang memiliki kontribusi penting dalam peningkatan ekonomi lokal, terutama di wilayah dengan potensi sumber daya alam yang kuat seperti Sukabumi. Tingginya minat masyarakat terhadap wisata alam didorong oleh kebutuhan akan rekreasi, pengalaman imersif, serta kecenderungan wisatawan mencari aktivitas berbasis alam yang memberikan ketenangan dan ruang untuk berinteraksi dengan lingkungan. Namun demikian, meningkatnya jumlah pengunjung tidak selalu diikuti oleh kesiapan pengelolaan risiko di lapangan. Kesenjangan antara kebutuhan akan keamanan wisatawan dan implementasi manajemen risiko masih menjadi persoalan di banyak destinasi wisata alam (Maharani, 2022; Utama & Setiawan, 2020).

Fenomena yang sama ditemukan pada *Pondok Halimun*, salah satu destinasi wisata alam populer di Sukabumi. Meskipun memiliki daya tarik berupa pemandangan hutan tropis, udara sejuk, serta aksesibilitas yang cukup baik, kawasan ini menghadapi berbagai persoalan terkait keselamatan, seperti jalur trekking licin, arus sungai yang tidak terprediksi, serta terbatasnya fasilitas mitigasi risiko. Keterbatasan tersebut menimbulkan ketidakseimbangan antara ekspektasi pengunjung terhadap keamanan dan kenyamanan dengan kondisi pengelolaan yang ada di lapangan. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan praktis, yakni belum optimalnya sistem pengelolaan risiko pada destinasi wisata yang sebenarnya memiliki arus kunjungan cukup tinggi.

Dari sisi teori, literatur menjelaskan bahwa pengalaman pengunjung dibentuk oleh faktor fisik, emosional, dan kognitif, termasuk rasa aman selama beraktivitas (Noerhanifati, 2020; Muhammad Refki Nonesar, 2023). Selain itu, teori manajemen risiko menekankan pentingnya identifikasi bahaya, mitigasi, komunikasi risiko, serta kesiapsiagaan petugas sebagai bagian integral dalam meningkatkan kualitas layanan wisata alam (Muhammad Asir et al., 2023; Hidayat & Rostyaningsih, 2024). Namun, banyak penelitian sebelumnya lebih berfokus pada destinasi wisata bahari atau wisata buatan yang memiliki prosedur keselamatan formal, sementara kajian mengenai wisata alam berbasis sungai dan hutan – terutama yang dikelola secara semi-formal – masih terbatas. Kondisi ini memperlihatkan **kesenjangan teoritis**, yaitu perlunya pemahaman lebih dalam mengenai hubungan antara manajemen risiko dan pengalaman pengunjung pada destinasi wisata alam yang dikelola secara non-formal.



Secara empiris, beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen risiko berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kenyamanan wisatawan (Saptadi et al., 2021; Utami et al., 2019). Namun, temuan tersebut umumnya berasal dari destinasi dengan penerapan SOP keselamatan yang lebih matang. Belum banyak penelitian yang menyoroti bagaimana manajemen risiko diterapkan dalam konteks destinasi yang masih bergantung pada mekanisme informal, minim fasilitas keselamatan, dan tanpa dukungan komunikasi risiko yang memadai. Hal ini menunjukkan adanya **kesenjangan empiris**, yaitu perlunya kajian yang mengevaluasi efektivitas manajemen risiko pada destinasi wisata alam yang berada dalam kondisi keterbatasan fasilitas dan struktur operasional.

Kondisi di Pondok Halimun yang menunjukkan minimnya fasilitas keselamatan, ketiadaan SOP tertulis, serta komunikasi risiko yang hanya dilakukan secara verbal, memperlihatkan urgensi dilakukannya penelitian. Selain itu, karakteristik pengunjung yang didominasi remaja dan dewasa dengan aktivitas fisik intensif meningkatkan potensi risiko kecelakaan ringan hingga sedang. Situasi tersebut menegaskan bahwa perbaikan manajemen risiko tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan kebutuhan untuk memahami bagaimana sistem yang ada saat ini membentuk pengalaman pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi akademik dan praktis yang kuat. Dari sisi akademik, penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemahaman baru mengenai hubungan antara manajemen risiko dan pengalaman pengunjung pada konteks wisata alam yang belum memiliki prosedur keselamatan formal. Dari sisi praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengelola Pondok Halimun dan pemangku kepentingan terkait untuk melakukan perbaikan sistematis terhadap tata kelola keselamatan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh manajemen risiko terhadap pengalaman pengunjung di kawasan wisata alam Pondok Halimun. Selain itu, penelitian ini berupaya memberikan rekomendasi konkret dalam penguatan pengelolaan risiko berbasis pendekatan preventif, partisipatif, dan sistematis.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengalaman Pengunjung (*Visitor Experience*)

Pengalaman pengunjung merupakan hasil interaksi multidimensi yang meliputi aspek kognitif, afektif, sensorial, dan perilaku selama berkunjung ke suatu destinasi. Konsep ini merujuk pada kerangka *Experience Economy* dari Pine dan Gilmore yang menjelaskan bahwa pengalaman wisata dibentuk oleh empat dimensi: *entertainment*, *education*, *escapism*, dan *esthetic*. Dalam konteks wisata alam, dimensi *esthetic* dan *escapism* umumnya dominan, karena pengunjung mengevaluasi kualitas keindahan alam, rasa tenang, dan kesempatan untuk beraktivitas langsung di lingkungan outdoor. Peneliti lain seperti Noerhanifati (2020) dan Muhammad Refki Novesar (2023) menekankan bahwa pengalaman pengunjung tidak dapat dilepaskan dari persepsi keamanan dan kenyamanan. Ketika pengunjung merasa aman, maka pengalaman emosional yang diperoleh lebih positif dan berpotensi meningkatkan loyalitas, kepuasan, serta niat berkunjung ulang. Sebaliknya, kurangnya fasilitas keselamatan dan



lemahnya mitigasi risiko dapat menurunkan kualitas pengalaman. Dengan demikian, teori pengalaman pengunjung memberikan landasan penting bahwa rasa aman merupakan komponen esensial dalam pembentukan kepuasan wisatawan.

Manajemen Risiko dalam Sektor Pariwisata

Manajemen risiko adalah proses sistematis yang mencakup identifikasi bahaya, analisis risiko, evaluasi, mitigasi, komunikasi risiko, hingga pemantauan berkala (Qintharah, 2019). Dalam konteks pariwisata, risiko dapat bersumber dari kondisi alam, infrastruktur, lingkungan manusia, maupun aktivitas fisik pengunjung (Hidayat & Rostyaningsih, 2024). Model manajemen risiko pariwisata yang banyak digunakan meliputi tiga elemen utama:

1. Prevention (pencegahan): Mencakup penyediaan fasilitas keselamatan, rambu peringatan, SOP, pelatihan staf.
2. Preparedness (kesiapsiagaan): Termasuk kesiapan petugas, alat keselamatan, protokol tanggap darurat.
3. Response (penanganan insiden): Menyangkut tindakan cepat ketika terjadi kecelakaan seperti evakuasi dan pertolongan pertama.

Dalam penelitian-penelitian sebelumnya (Saptadi et al., 2021; Utami et al., 2019), manajemen risiko terbukti berpengaruh signifikan terhadap persepsi keamanan dan kenyamanan wisatawan. Dengan demikian, kualitas manajemen risiko sangat menentukan bagaimana pengunjung mengevaluasi kunjungan mereka.

Pariwisata Alam (*Nature-Based Tourism*)

Pariwisata alam mengacu pada aktivitas rekreasi yang menjadikan lingkungan alam sebagai daya tarik utama. Suryani (2017) menjelaskan bahwa wisata alam memiliki karakter:

1. Aktivitas fisik yang cukup intensif,
2. Lingkungan yang tidak selalu terprediksi,
3. Potensi bahaya ekologis dan fisik yang tinggi.

Karena tingkat ketidakpastian yang besar, destinasi wisata alam membutuhkan sistem keselamatan yang kuat. Kajian pariwisata alam juga menekankan pentingnya keberlanjutan dan keterlibatan stakeholder untuk menjaga kualitas pengalaman wisata dan melindungi lingkungan.

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah evaluasi komparatif antara harapan (expectation) dengan pengalaman aktual (perceived performance). Aziz (2022) serta Ferianto & Widodo (2024) menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh fasilitas, layanan, keamanan, keindahan alam, serta kenyamanan lingkungan. Model *Expectancy-Confirmation* menjelaskan bahwa kepuasan



tercapai ketika pengalaman aktual melebihi atau setidaknya memenuhi harapan pengunjung. Dalam wisata alam, faktor keamanan menjadi salah satu indikator yang memiliki bobot tinggi.

Partisipasi Stakeholder dalam Pengelolaan Wisata

Partisipasi stakeholder merupakan konsep yang menekankan kolaborasi antara pemerintah, pengelola wisata, masyarakat lokal, dan wisatawan dalam pengembangan destinasi (Latupapua, 2015). Dalam konteks manajemen risiko:

1. Pemerintah berperan dalam regulasi dan pembinaan.
2. Pengelola bertanggung jawab pada implementasi SOP dan fasilitas keselamatan.
3. Masyarakat dapat terlibat sebagai pengawas lokal atau penyedia layanan pendukung.
4. Wisatawan menjadi bagian penting dalam kepatuhan terhadap aturan keselamatan.

Model ini relevan pada destinasi seperti Pondok Halimun yang manajemennya masih bersifat informal dan membutuhkan dukungan multipihak.

Pengaruh Manajemen Risiko terhadap Pengalaman Pengunjung

Literatur sebelumnya menunjukkan bahwa pengelolaan risiko berpengaruh signifikan terhadap rasa aman, kenyamanan, dan kepuasan pengunjung (Saptadi et al., 2021; Hidayat & Rostyaningsih, 2024). Ketika fasilitas keselamatan lengkap, komunikasi risiko jelas, dan SOP diterapkan secara konsisten, maka pengalaman wisata cenderung lebih positif. Sebaliknya, minimnya pengelolaan risiko dapat memicu kecemasan dan mengurangi kualitas pengalaman. Dengan demikian, secara teoritis terdapat hubungan positif antara manajemen risiko dan pengalaman pengunjung.

H1: Manajemen risiko berpengaruh positif terhadap pengalaman pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **mixed method**, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh manajemen risiko terhadap pengalaman pengunjung di kawasan wisata alam Pondok Halimun. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi pengunjung melalui penyebaran kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1-5, sementara pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali lebih dalam praktik manajemen risiko di lapangan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pihak pengelola wisata. Subjek penelitian pada tahap kuantitatif adalah pengunjung Pondok Halimun yang ditemui selama periode observasi, sedangkan pada tahap kualitatif melibatkan pengelola wisata yang memahami prosedur operasional keselamatan. Sampel kuantitatif diperoleh melalui teknik *accidental sampling* sebanyak 32 responden, sementara informan kualitatif dipilih menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kompetensi dan keterlibatannya dalam pengelolaan wisata.



Variabel yang diteliti terdiri atas pengalaman pengunjung (X) dan manajemen risiko (Y), masing-masing dioperasionalkan melalui beberapa indikator yang mencakup keindahan lingkungan, kenyamanan, rasa aman, fasilitas keselamatan, komunikasi risiko, serta kesiapsiagaan petugas. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi lapangan. Data kuantitatif dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi untuk mengetahui besaran pengaruh manajemen risiko terhadap pengalaman pengunjung. Sementara itu, data kualitatif dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil kedua pendekatan kemudian diintegrasikan untuk menghasilkan gambaran yang lebih utuh mengenai kondisi aktual pengelolaan risiko dan dampaknya terhadap pengalaman wisatawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 32 responden pengunjung kawasan wisata Pondok Halimun. Instrumen kuesioner dirancang untuk mengukur dua variabel utama, yaitu pengalaman pengunjung (X) dan manajemen risiko (Y), dengan menggunakan skala Likert.

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1	523	0.349	Valid
X2	293	0.349	Tidak Valid
X3	326	0.349	Valid
X4	416	0.349	Valid
X5	388	0.349	Valid
X6	502	0.349	Valid
X7	738	0.349	Valid
X8	754	0.349	Valid
Y1	384	0.349	Valid
Y2	391	0.349	Valid
Y3	678	0.349	Valid
Y4	258	0.349	Valid
Y5	545	0.349	Valid
Y6	546	0.349	Valid
Y7	763	0.349	Valid
Y8	581	0.349	Valid



Tabel 1 di atas menerangkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa sebagian besar item pada variabel pengalaman pengunjung (X) dan manajemen risiko (Y) memiliki nilai korelasi di atas r -tabel (0,349), sehingga dinyatakan valid. Hanya satu item pada variabel X yang tidak memenuhi kriteria validitas.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Pengalaman Pengunjung (X)	0.855	0.6	Reliabel
Manajemen Risiko (Y)	0.925	0.6	Sangat Reliabel

Tabel 2 di atas menerangkan bahwa uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai 0,855 untuk variabel X , dan 0,925 untuk variabel Y . Nilai tersebut menandakan bahwa instrumen sangat reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Regresi Linier Sederhana dan Uji Determinasi

Hasil regresi menunjukkan bahwa manajemen risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman pengunjung, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Koefisien regresi sebesar 1,001 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas manajemen risiko akan meningkatkan pengalaman pengunjung sebesar 1,001 satuan. Nilai R Square = 0,615 menunjukkan bahwa manajemen risiko menjelaskan 61,5% variasi pengalaman pengunjung, sedangkan 38,5% sisanya dipengaruhi faktor lain seperti fasilitas umum, cuaca, aktivitas fisik, atau preferensi pribadi.

Hasil Penelitian Kualitatif

Analisis wawancara dengan pengelola Pondok Halimun mengungkap sejumlah temuan penting:

1. Tidak terdapat SOP tertulis.
Seluruh prosedur keselamatan dilakukan berdasarkan kebiasaan dan instruksi lisan.
2. Keterbatasan fasilitas keselamatan.
Pelampung tidak tersedia sejak penghentian wahana tubing, dan papan peringatan risiko sangat minim.
3. Komunikasi risiko bersifat verbal.

Informasi keselamatan hanya disampaikan oleh petugas tiket tanpa media visual pendukung.

-
- 4. Evaluasi internal tidak terdokumentasi.

Pengelola hanya mengandalkan observasi lapangan tanpa laporan formal.

- 5. Koordinasi eksternal terbatas.

Hanya dilakukan secara situasional dengan Babinsa Polsek atau Puskesmas.

Temuan ini menggambarkan kondisi manajemen risiko yang masih bersifat informal dan belum terstandarisasi.

Pembahasan

Pengaruh Manajemen Risiko terhadap Pengalaman Pengunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko berperan besar dalam membentuk pengalaman pengunjung. Nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi positif (1,001) mengonfirmasi bahwa semakin baik sistem manajemen risiko yang diterapkan, semakin positif pengalaman wisata yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Saptadi et al. (2021) dan Hidayat & Rostyaningsih (2024), yang menegaskan bahwa fasilitas keselamatan dan protokol risiko yang jelas dapat meningkatkan rasa aman dan kepuasan wisatawan. Pengalaman wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam, tetapi juga oleh persepsi keamanan. Data menunjukkan bahwa meskipun pengunjung memberikan nilai tinggi pada aspek keindahan lingkungan, mereka masih menilai aspek keselamatan kurang optimal. Ini menunjukkan bahwa potensi wisata alam tidak cukup untuk menjamin pengalaman positif tanpa dukungan pengelolaan risiko yang memadai.

Kesenjangan antara Harapan Pengunjung dan Kondisi Lapangan

Penelitian ini menemukan adanya kesenjangan signifikan antara ekspektasi pengunjung terhadap keamanan dan fasilitas keselamatan dengan kondisi aktual di lapangan. Ketiadaan SOP, minimnya fasilitas keselamatan, serta pola komunikasi risiko yang informal berkontribusi pada rendahnya persepsi rasa aman pengunjung. Kondisi tersebut memengaruhi indikator pengalaman wisata seperti kenyamanan, ketenangan, dan kepuasan keseluruhan. Kondisi ini sejalan dengan teori pariwisata alam (Suryani, 2017) yang menyatakan bahwa destinasi alam memiliki tingkat ketidakpastian tinggi sehingga membutuhkan sistem keselamatan yang kuat. Tanpa upaya mitigasi yang jelas, risiko kecelakaan ringan dan potensi insiden akan meningkat.

Keterbatasan Sistem Pengelolaan Risiko di Pondok Halimun

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelolaan risiko masih bersifat informal dan tidak terdokumentasi. Tidak adanya SOP tertulis merupakan isu kritis yang berdampak pada 1) lemahnya koordinasi petugas, 2) inkonsistensi tindakan di lapangan, 3) rendahnya kesiapsiagaan dalam situasi darurat. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip dasar *risk management framework* yang menekankan pentingnya dokumentasi, pencegahan, dan evaluasi berkala (Qintharah, 2019).



Integrasi Stakeholder Masih Lemah

Minimnya dukungan dari pemerintah daerah dan rendahnya pelibatan masyarakat sekitar menunjukkan bahwa ekosistem pengelolaan wisata belum optimal. Penelitian Latupapua (2015) menekankan bahwa kolaborasi multipihak (CBT – Community-Based Tourism) merupakan kunci keberlanjutan destinasi. Namun, pada Pondok Halimun, kolaborasi tersebut masih terbatas.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memperkuat teori bahwa manajemen risiko merupakan faktor determinan dalam pembentukan kualitas pengalaman wisata, terutama pada destinasi yang berisiko tinggi seperti wisata berbasis sungai dan hutan. Temuan menunjukkan perlunya 1) penyusunan SOP formal, 2) peningkatan fasilitas keselamatan, 3) penerapan media komunikasi risiko visual, 4) pelatihan petugas, 5) penguatan kolaborasi daerah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen risiko terhadap pengalaman pengunjung di kawasan wisata alam Pondok Halimun dengan menggunakan pendekatan mixed method. Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa manajemen risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman pengunjung, dengan nilai signifikansi 0,000 serta nilai determinasi (R^2) sebesar 0,615. Artinya, 61,5% variasi dalam pengalaman pengunjung dapat dijelaskan oleh kualitas manajemen risiko yang diterapkan oleh pengelola wisata. Instrumen yang digunakan juga terbukti valid dan reliabel, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis. Data kuantitatif mengindikasikan bahwa aspek keindahan alam dan kenyamanan lingkungan memperoleh penilaian tinggi, namun persepsi rasa aman masih relatif rendah. Hal ini mengonfirmasi bahwa aspek keselamatan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman wisata yang positif. Hasil kualitatif melalui wawancara menguatkan temuan kuantitatif. Praktik manajemen risiko di Pondok Halimun masih bersifat informal, tanpa SOP tertulis, minim fasilitas keselamatan, dan hanya mengandalkan komunikasi risiko secara verbal. Evaluasi internal tidak terdokumentasi, dan koordinasi eksternal masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan risiko belum memenuhi standar pengelolaan destinasi wisata alam yang aman dan berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko merupakan elemen kunci yang secara langsung memengaruhi kualitas pengalaman pengunjung. Perbaikan dalam aspek keselamatan fisik, prosedural, dan komunikasi risiko sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan wisatawan serta keberlanjutan destinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah pengelola perlu segera membuat SOP tertulis terkait prosedur keselamatan, mitigasi risiko, mekanisme penanganan darurat, dan pembagian tugas petugas lapangan. SOP harus disosialisasikan secara berkala dan dipasang pada titik-titik strategis yang mudah diakses



pengunjung. Penyediaan fasilitas keselamatan seperti pelampung, tali pengaman, rambu peringatan, dan jalur evakuasi sangat penting untuk menurunkan potensi risiko kecelakaan. Fasilitas tersebut harus diperiksa dan dirawat secara rutin agar tetap berfungsi optimal. Pengelola perlu menyediakan papan peringatan, leaflet keselamatan, banner informasi risiko, dan media visual lainnya untuk memastikan pengunjung memahami area rawan bahaya. Komunikasi risiko visual lebih efektif dibanding penyampaian verbal saja. Petugas lapangan sebaiknya mendapatkan pelatihan berkala mengenai tanggap darurat, pertolongan pertama, penyelamatan di area sungai, serta teknik komunikasi risiko yang efektif kepada pengunjung. Kerja sama dengan pemerintah daerah, lembaga keamanan, komunitas lokal, serta organisasi terkait keselamatan wisata sangat penting. Model *Community-Based Tourism* (CBT) dapat menjadi pendekatan yang efektif untuk meningkatkan pengawasan dan keberlanjutan pengelolaan. Pengelola perlu membangun mekanisme evaluasi rutin yang terdokumentasi. Evaluasi dapat mencakup laporan insiden, asesmen risiko, serta umpan balik pengunjung untuk perbaikan berkelanjutan. Untuk jangka panjang, destinasi dapat mengembangkan platform digital sederhana seperti website atau aplikasi untuk menyediakan informasi risiko, kondisi cuaca, jalur evakuasi, dan panduan keselamatan.

REFERENSI

- Aileen Angdy Yatma, S. S. (2024). *Proses pengelolaan risiko di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Aziz, Z. A. (2022). Pengaruh fasilitas dan pengalaman pengunjung terhadap loyalitas pengunjung yang dimediasi oleh kepuasan pengunjung (Survey pada pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 17(2), 8–18. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v17i2.32470>
- Darma, I. G. K. I. P., & Kristina, N. M. R. (2020). Pemulihhan fungsi alam pariwisata di tengah pandemi Covid-19. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 11(2), 101–108. <https://doi.org/10.31294/khi.v11i2.8480>
- Ferianto, M., & Widodo, S. (2024). Pengaruh pemasaran digital, inovasi produk, dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Medan. *Jurnal EMT KITA*, 8(4), 1292–1300. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i4.2987>
- Hidayat, A. M., & Rostyaningsih, D. (2024). Penerapan manajemen risiko dalam pengelolaan destinasi wisata Pantai Bandengan Kabupaten Jepara. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1).
- Latupapua, Y. (2015). Implementasi peran stakeholder dalam pengembangan ekowisata di Taman Nasional Manusela (TNM) di Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Agroforestri*, 10(1), 21–30.
- Maharani, M. (2022). Pentingnya kesehatan dan keselamatan kerja bagi industri pariwisata. *Warta Pariwisata*, 20(1), 22–24. <https://doi.org/10.5614/wpar.2022.20.1.06>



Muhammad Asir, Yuniarwati, R. A., Mere, K., Sukardi, K., & Anwar, M. A. (2023). Peran manajemen risiko dalam meningkatkan kinerja perusahaan: Studi manajemen sumber daya manusia. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 4(1), 32–42. <https://doi.org/10.37631/ebisma.v4i1.844>

Muhammad Refki Nonesar, T. H. (2023). Analysis of factors influencing interest in tourism visiting Padang Beach, West Sumatra. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 11(2).

Noerhanifati, S. (2020). Pengaruh citra destinasi wisata dan pengalaman berwisata terhadap intensi mengunjungi kembali pada wisatawan objek wisata pemandian air panas Gunung Torong Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Industri Pariwisata*, 3(1), 61–73. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v3i1.46>

Qintharah, Y. N. (2019). Perancangan penerapan manajemen risiko. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 10(1), 67–86. <https://doi.org/10.33558/jrak.v10i1.1645>

Saptadi, J. D., Arianto, M. E., & Habibi, A. N. (2021). Manajemen risiko K3 di Wisata Gua Pindul, Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Formil (Forum Ilmiah Kesmas Respati*, 6(2), 154. <https://doi.org/10.35842/formil.v6i2.358>

Suryani, A. I. (2017). Strategi pengembangan pariwisata lokal. *Jurnal Spasial*, 3(1). <https://doi.org/10.22202/js.v3i1.1595>

Utama, F., & Setiawan, D. (2020). Persepsi risiko Covid-19 terhadap intensi berwisata di Jabodetabek. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 185–196. <https://doi.org/10.26905/jbm.v7i2.4989>

Utami, S. U., Muntasib, E. K. S. H., & Samosir, A. M. (2019). Hazard management in Karang Hawu Beach, Sukabumi District, West Java. *Media Konservasi*, 24(3), 322–333. <https://doi.org/10.29244/medkon.24.3.322-333>