

ABSTRACT

Security and safety aspects are crucial to be noticed in daily basis, thus includes managing a tourist destination which got hundreds or more visitors everyday. This research aims to see how security and safety aspects in Gembira Loka Zoo as one of the highest number of visits every year and pretty steady for the last 5 years (2015-2019) with low accident rates. Trough this research, 5 informants consists of staff and visitors were interviewed with semi-structured technique. The interview questions are based on the indicators that had been chosen. The results indicates that Gembira Loka Zoo has their own standard application of the indicators used. First, the officials rule and SOP are applied with penalties for the offenders. The workforces are professionals in their sector and regularly training from experts and seen as helpful by the informants. There are special allocations for visitors if the got into accidents or such. Display cages are constructed in detail based on result of the meeting held beforehand. Regular evaluation also held as attempt to upgrade the safety and security system.

**Key words: aspects of security, aspect of safety, management standard,
Gembira Loka Zoo**

INTISARI

Aspek keamanan dan keselamatan merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk juga dalam mengelola sebuah destinasi wisata yang setiap harinya bisa dikunjungi oleh puluhan bahkan ratusan orang. Penelitian ini berusaha mengetahui tentang bagaimana aspek keamanan dan keselamatan bagi pengunjung yang berjalan di Gembira Loka Zoo yang merupakan salah satu tujuan wisata dengan jumlah kunjungan tinggi dan cukup stabil selama 5 tahun terakhir (2015-2019) dan angka kecelakaan yang minim. Melalui penelitian ini, 5 informan yang terdiri dari karyawan dan pengunjung diwawancara dengan teknik semi-terstruktur. Pertanyaan yang digunakan didasarkan pada indikator yang telah ditentukan. Hasil dari penelitian ini adalah Gembira Loka Zoo sudah memiliki standar pengelolaan tersendiri terhadap indikator-indikator tersebut. Pertama, aturan resmi dan SOP jelas berlaku dan juga dalam prakteknya pelanggar akan dikenai sanksi. Tenaga kerja yang profesional dan mendapatkan pelatihan khusus secara rutin sesuai dengan bidangnya dan dianggap membantu bagi pengunjung. Tersedia dana khusus bagi pengunjung yang mengalami musibah saat berada di dalam area. Pembangunan kandang satwa juga diperhatikan secara rinci sesuai dengan hasil rapat. Diberlakukan juga evaluasi rutin sebagai upaya peningkatan pengelolaan keamanan dan keselamatan yang ada.

Kata kunci: aspek keamanan, aspek keselamatan, standar pengelolaan, Gembira Loka Zoo