

## **Keamanan dan Kenyamanan Wisatawan dalam Pengelolaan Risiko di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong**

**Desika Nur Jannah<sup>1\*</sup>, Sugiarto<sup>1</sup>, Amin Kiswantoro<sup>1</sup>, Fera Dhian Anggraini<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Pariwisata Ambarrukmo, Yogyakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti, Yogyakarta, Indonesia

\*desikausm@usm.ac.id

### **Abstract**

*Sam Poo Kong Religious Tourism Area in Semarang City is a spiritual and cultural tourism destination with a relatively high number of visitors, thereby requiring effective operational risk management to ensure tourists' safety and comfort. In the context of religious tourism, safety and comfort are not limited to physical protection, but also encompass psychological and emotional experiences that shape a sense of tranquility, security, and inner balance among visitors. This study aims to analyze tourists' safety and comfort in the implementation of operational risk management at the Sam Poo Kong Religious Tourism Area. A qualitative research approach was employed using in-depth interviews with tourists and site managers, complemented by participatory observation. Data were analyzed through data reduction, thematic categorization, and interpretative analysis. The findings reveal two main aspects. First, informative, responsive, and humanistic public services and communication play a crucial role in building tourists' trust and perceptions of safety and comfort. Second, environmental spirituality, manifested through a sacred atmosphere, religious symbols, and cultural values, contributes significantly to visitors' emotional security and psychological comfort. The novelty of this study lies in emphasizing that operational risk management in religious tourism destinations should not be confined to technical aspects alone, but must be integrated with service quality, public communication, and environmental spirituality as a comprehensive risk management strategy.*

**Keywords:** Safety; Comfort; Religious Tourism; Operational Risk Management; Sam Poo Kong

### **Abstrak**

Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong di Kota Semarang merupakan destinasi wisata spiritual dan budaya dengan tingkat kunjungan yang relatif tinggi, sehingga memerlukan pengelolaan risiko operasional yang efektif untuk menjamin keamanan dan kenyamanan wisatawan. Keamanan dan kenyamanan dalam wisata religi merupakan perlindungan fisik, menimbulkan pengalaman psikologis dan emosional yang membentuk rasa tenang, aman, keseimbangan batin bagi wisatawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis keamanan dan kenyamanan wisatawan dalam penerapan manajemen risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara mendalam pada wisatawan dan pengelola, serta observasi partisipatif. Analisis datanya dilakukan melalui tahapan reduksi data, kategorisasi tema, dan penafsiran makna. Hasil penelitian menunjukkan dua temuan yaitu pelayanan dan komunikasi publik yang informatif, responsif, dan humanis sangat berperan dalam membangun kepercayaan dan persepsi aman dan nyaman wisatawan, serta unsur spiritualitas lingkungan yang tercermin dalam suasana sakral, simbol religius, dan nilai budaya dapat memberikan rasa aman batin dan

kenyamanan psikologis. Kebaruan penelitian ini menegaskan bahwa manajemen risiko operasional di destinasi wisata religi terpumpun pada aspek teknis yang harus dipadukan dengan dimensi pelayanan, komunikasi, dan spiritualitas lingkungan sebagai strategi pengelolaan risiko yang menyeluruh.

### **Kata Kunci: Keamanan; Kenyamanan; Wisata Religi; Manajemen Risiko Operasional; Sam Poo Kong**

#### **Pendahuluan**

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan, baik di tingkat nasional maupun daerah (Huda, 2020; Ismail, 2020; Kurniati et al., 2023; Fadilla, 2024). Pertumbuhan kunjungan wisatawan menuntut destinasi wisata untuk dapat meningkatkan kualitas pengelolaan dalam aspek keamanan dan kenyamanan guna menjaga pengalaman wisata yang positif dan berkelanjutan. Perubahan pariwisata moderen juga dihadapkan pada berbagai risiko operasional seperti gangguan teknis, keselamatan, kesehatan, stabilitas sosial dan lingkungan yang dapat berpotensi mengganggu kelancaran operasional destinasi wisata (Kiswantoro et al., 2024; Rohman et al., 2024; Astuti et al., 2025).

Kondisi perubahan dalam pariwisata moderen membutuhkan penerapan manajemen risiko operasional yang merupakan kebutuhan mendasar dalam pengelolaan destinasi wisata (Yahya, 2023; Sugiarto et al., 2024; Leonov et al., 2024). Kerumitan pengelolaan destinasi wisata religi cenderung lebih tinggi apabila dibandingkan destinasi wisata umum. Wisata religi memiliki aktivitas ritual, suasana sakral, interaksi lintas budaya dan sosial yang menjadikan keamanan dan kenyamanan sebagai perlindungan fisik, serta pengalaman psikologis dan emosional wisatawan (Khalid & Ali, 2024; Rogahang & Koondoko, 2024; Syahroni & Pujianto, 2024; Nasution et al., 2025).

Manajemen risiko operasional pada wisata religi harus mempertimbangkan pelayanan, komunikasi publik dan karakter spiritual lingkungan (Faletehan, 2019; Silaban et al., 2023). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional berpengaruh positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan wisatawan (Ramadhanni, 2023; Syafitra, 2025; Brennan & Kessler, 2025). Namun, sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada pendekatan teknis, manajerial, dan belum mengkaji cara wisatawan dalam memaknai keamanan dan kenyamanan sebagai pengalaman subjektif dalam wisata religi.

Penelitian terdahulu juga belum menempatkan dimensi spiritualitas lingkungan sebagai bagian dari strategi pengelolaan risiko yang dibahas dalam literatur pariwisata. Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong di Kota Semarang merupakan destinasi wisata religi yang memiliki tingkat kunjungan tinggi dan fungsi ganda sebagai ruang ibadah, ziarah, dan wisata budaya. Kondisi tersebut menimbulkan potensi risiko operasional seperti kepadatan pengunjung, tekanan terhadap fasilitas, dan tantangan koordinasi pengelolaan pada aktivitas keagamaan tertentu.

Situasi tersebut menegaskan pentingnya pengelolaan risiko operasional yang berorientasi pada keselamatan fisik, kenyamanan psikologis, dan spiritual wisatawan. Berdasarkan latar belakang dan celah penelitian tersebut, maka penelitian ini dipimpulkan untuk menganalisis makna keamanan dan kenyamanan wisatawan dalam penerapan manajemen risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong dengan menekankan keterkaitan antara strategi pengelolaan risiko, pelayanan, komunikasi publik, dan spiritualitas lingkungan sebagai pembentuk pengalaman wisata religi.

## **Metode**

Penelitian ini berjenis kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan interpretatif untuk memahami makna keamanan dan kenyamanan wisatawan dalam penerapan manajemen risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong, Kota Semarang. Kualitatif deskriptif dipilih untuk menggali pengalaman, persepsi, penafsiran subjektif wisatawan, dan pengelola terhadap kondisi keamanan serta kenyamanan yang terbentuk dalam aktivitas wisata religi. Lokasi penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling* di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong karena memiliki karakter sebagai destinasi wisata religi dengan tingkat kunjungan tinggi dan aktivitas keagamaan yang beragam. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wisatawan dan pengelola kawasan wisata, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pengelolaan, peraturan internal, arsip kegiatan, dan dokumentasi pendukung lainnya. Informan yang dilibatkan berjumlah 15 orang yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria informan adalah memiliki pengalaman pernah berkunjung langsung atau terlibat dalam pengelolaan kawasan wisata. Informan terdiri atas 9 wisatawan dan 6 pengelola destinasi. Wisatawan digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi keamanan, dan kenyamanan selama berkunjung, sedangkan pengelola dipilih untuk menjelaskan kebijakan dan penerapan manajemen risiko operasional di kawasan wisata. Peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian yang didukung oleh pedoman wawancara semi terstruktur dan lembar observasi. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan pandangan informan, observasi dilakukan untuk mengamati kondisi lapangan serta penerapan pengelolaan risiko, dan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan penelitian.

## **Hasil dan Pembahasan**

Bagian ini digunakan untuk menyajikan hasil penelitian dari temuan empiris di lapangan dan pembahasan konseptual yang mengaitkan temuan tersebut dengan kajian manajemen risiko operasional dan wisata religi. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif ditemukan dua tema utama, yaitu pelayanan dan komunikasi publik sebagai mekanisme pengendalian risiko operasional dan spiritualitas lingkungan sebagai bentuk mitigasi risiko non teknis dan sumber kenyamanan psikologis wisatawan.

### **1. Pelayanan dan Komunikasi Publik dalam Penerapan Manajemen Risiko**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan komunikasi publik merupakan elemen kunci dalam penerapan manajemen risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong. Berdasarkan hasil observasi partisipatif, pengelola telah menyiapkan sistem pengamanan dan pelayanan yang relatif tertata untuk mengantisipasi lonjakan jumlah pengunjung pada perayaan hari besar keagamaan seperti Imlek dan Cap Go Meh. Petugas keamanan ditempatkan pada titik strategis yang meliputi pintu masuk utama, area sembahyang, dan jalur keluar, serta didukung oleh penggunaan alat komunikasi internal guna memastikan koordinasi cepat apabila terjadi situasi darurat. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan wisatawan. Menurut AN seorang wisatawan asal Surabaya menyatakan bahwa kehadiran petugas keamanan yang sigap dan tenang memberikan rasa aman meskipun kawasan ini sedang ramai pengunjung (Wawancara, 2 Desember 2025).

Wisatawan tersebut menjelaskan bahwa petugas secara konsisten mengatur arus pergerakan pengunjung dengan bahasa yang sopan, sehingga suasana kawasan tetap terasa nyaman dan tidak menimbulkan ketegangan. Hasil observasi secara empiris juga menunjukkan bahwa petugas berperan sebagai pengamanan fisik dan sebagai pengelola situasi sosial di lapangan. Petugas memberikan arahan dengan nada suara yang rendah, tidak ada penekanan, dan tetap menghormati suasana sakral kawasan. Pola interaksi tersebut terlihat berulang pada berbagai waktu kunjungan dan menjadi bagian dari rutinitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif, diperoleh sejumlah tema yang menggambarkan peran pelayanan dan komunikasi publik dalam pengelolaan risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong. Berikut adalah tabel ringkasan hasil analisis tematik pada pelayanan dan komunikasi publik dalam penerapan manajemen risiko operasional

Tabel 1. Analisis Tematik Segi Pelayanan dan Komunikasi Publik

Tema Utama: Pelayanan dan komunikasi publik dalam pengelolaan risiko		
Sub Tema	Temuan Penelitian	Makna Analitis
Tanggapan cepat dan kesiapsiagaan petugas	Petugas tanggap terhadap potensi risiko seperti kepadatan, kebersihan, dan keamanan barang bawaan wisatawan	Strategi pengendalian risiko berbasis kehadiran manusia dan kontrol situasional
Transparansi informasi dan tanda komunikasi	Informasi jalur evakuasi dan pengumuman publik disampaikan dengan cara halus dan berulang	Mengurangi ketidakpastian wisatawan dan menumbuhkan rasa aman sosial
Sikap empatik dan sopan petugas	Pengunjung mendapat sapaan dan panduan personal	Komunikasi interpersonal meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan emosional
Pelatihan mitigasi petugas	Pelatihan SOP keamanan dan komunikasi publik rutin dilakukan	Pendekatan sistematis untuk menekan risiko operasional sosial dan teknis

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan komunikasi publik berfungsi sebagai mekanisme pengendalian risiko sosial melalui pendekatan empatis yang mampu menekan ketegangan situasional dan meningkatkan rasa aman pada wisatawan. Hasil wawancara dengan pihak pengelola juga memperlihatkan adanya kesadaran institusional bahwa komunikasi publik yang keras dan otoriter dapat berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan. Menurut seorang informan pengelola yang bertugas di bidang keamanan, menyatakan bahwa disini seluruh petugas dibekali pelatihan komunikasi yang cakap dan meyakinkan agar mampu menyampaikan arahan dengan cara yang sopan dan menghormati kesakralan kawasan ibadah (Wawancara, 2 Desember 2026). Hasil triangulasi antara wawancara wisatawan, wawancara pengelola, dan observasi lapangan menunjukkan konsistensi data bahwa pelayanan publik dan komunikasi yang tenang, empatik, serta terkoordinasi dapat berkontribusi langsung terhadap rasa aman dan nyaman wisatawan. Berikut adalah tabel hasil triangulasi sumber data pada tema pelayanan dan komunikasi publik.

Tabel 2. Triangulasi Sumber Data pada Tema Pelayanan dan Komunikasi Publik

Sumber Data	Temuan	Konsistensi Data
Wawancara wisatawan	Merasa aman karena petugas tanggap dan sopan	√
Wawancara pengelola	Komunikasi publik dianggap sebagai strategi mitigasi risiko sosial	√

Observasi lapangan	Interaksi petugas dengan wisatawan terpantau sopan dan terkoordinasi	√
-----------------------	---	---

Berdasarkan Tabel 2 tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat konsistensi temuan antar sumber data yang menguatkan validitas hasil penelitian terkait peran komunikasi publik dalam menciptakan rasa aman dan nyaman wisatawan. Temuan empiris pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong dijalankan melalui prosedur teknis dan pendekatan komunikasi interpersonal yang berorientasi pada kenyamanan psikologis wisatawan. Praktik komunikasi tersebut memperkuat konsep komunikasi risiko yang menekankan pada pentingnya komunikasi terbuka, empatik, dan konsisten dalam menurunkan persepsi risiko wisatawan (Xie et al., 2021; Jong & Goossen, 2025).

Temuan tersebut menunjukkan pola yang sejalan apabila dibandingkan dengan penelitian pada destinasi wisata religi lain. Penelitian di kawasan wisata religi Varanasi, India, menunjukkan bahwa kehadiran petugas yang komunikatif dan tidak menggunakan nada menekan mampu menurunkan potensi konflik sosial pada area padat pengunjung (Bhandari, 2021). Penelitian di Arab Saudi juga menegaskan bahwa, komunikasi persuasif petugas berperan penting dalam mengendalikan risiko kepadatan dan kepanikan jamaah (Taibah et al., 2020). Penelitian lainnya di Kuil Kinkaku Ji, Jepang, menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan yang sopan dan berbasis etika lokal efektif meningkatkan dapat rasa aman wisatawan asing (Suzuki et al., 2024). Namun, terdapat penelitian dari Resvani et al., (2023) menemukan hasil yang bertolak belakang, yaitu bahwa efektivitas manajemen risiko pada destinasi dengan kepadatan ekstrem lebih ditentukan oleh keandalan infrastruktur fisik dan sistem otomasi pemantauan daripada sekadar pendekatan komunikasi interpersonal.

Penelitian yang dilakukan oleh Vernanda (2024) pada kawasan wisata religi Sunan Ampel Surabaya menemukan bahwa komunikasi petugas yang ramah dan menghargai nilai religius lokal menjadi faktor penentu dalam pembentuk kepercayaan pengunjung. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Ritonga (2024) yang menyimpulkan bahwa pelayanan berbasis empati berfungsi sebagai mekanisme mitigasi risiko sosial non teknis. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, kontribusi penelitian ini terletak pada penegasan bahwa komunikasi publik berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, sekaligus instrumen pencegahan risiko yang menekan munculnya stres situasional, kesalahpahaman, dan potensi konflik antar pengunjung.

Pelayanan publik menjadi garda terdepan dalam pengendalian risiko operasional sosial dan psikologis wisatawan. Temuan penelitian ini juga memperluas gagasan dari Karl (2018) mengenai hubungan antara persepsi risiko dan kepercayaan terhadap otoritas pengelola. Kepercayaan wisatawan di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong dibangun melalui praktik komunikasi yang terpercaya, konsisten, dan menghormati konteks sakral kawasan. Implementasi nyata di lapangan dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi strategis sumber daya manusia adalah sebagai peredam risiko operasional sosial. Pelayanan dan komunikasi publik yang empatik tanpa penekanan merupakan bentuk operasionalisasi manajemen risiko yang efektif pada destinasi wisata religi. Pendekatan tersebut menjembatani kepentingan keamanan teknis, kenyamanan psikologis wisatawan, dan menjaga kesakralan kawasan sebagai ruang ibadah dan wisata.

## 2. Spiritualitas Lingkungan sebagai Elemen Manajemen Risiko Operasional dan Kenyamanan Psikologis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa spiritualitas lingkungan di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong berfungsi sebagai latar religius yang juga dioperasionalkan sebagai elemen manajemen risiko operasional non teknis yang bersifat kultural dan psikologis.

Spiritualitas lingkungan merupakan seperangkat nilai, simbol, norma, dan atmosfer sakral yang secara tidak langsung membentuk perilaku pengunjung, mengatur interaksi sosial, serta menciptakan rasa aman dan nyaman secara emosional. Spiritualitas lingkungan dibedakan dari suasana religius karena berfungsi aktif sebagai mekanisme mitigasi risiko berbasis nilai dan kontrol sosial informal.

Spiritualitas lingkungan berperan sebagai mekanisme keamanan psikologi yang memperkuat kenyamanan batin wisatawan melalui pembentukan suasana tenang, tertib, dan penuh penghormatan terhadap nilai sakral (Doan et al., 2025). Berdasarkan hasil observasi partisipatif, wisatawan cenderung menunjukkan perilaku yang lebih terkendali seperti berbicara dengan nada rendah, mengikuti aturan kawasan, dan menghormati aktivitas ibadah yang sedang berlangsung. Berdasarkan hasil observasi partisipatif juga tidak ditemukan perilaku gaduh, agresif, atau konflik terbuka yang berpotensi menimbulkan risiko operasional sosial.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa nilai spiritual yang melekat pada kawasan wisata berfungsi sebagai mekanisme pengendalian lunak yang mampu menekan potensi gangguan tanpa memerlukan intervensi keamanan yang tidak menekan. Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan dari salah satu wisatawan yang merupakan seorang mahasiswa bernama WN yaitu suasana di kawasan ini memberikan rasa aman secara fisik, emosional, dan batin (Wawancara, 4 Desember 2025). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa atmosfer sakral berkontribusi langsung terhadap pembentukan rasa aman emosional dan kenyamanan psikologis wisatawan.

Hasil analisis menemukan bahwa suasana sakral menjadi faktor dominan dalam pencegahan risiko operasional yang bersumber dari perilaku pengunjung. Kondisi tersebut berkaitan dengan tahap pencegahan risiko, yaitu upaya mencegah munculnya risiko melalui penguatan norma sosial dan nilai religius sebagai pengendali perilaku. Lingkungan spiritual yang terjaga dapat membantu menekan risiko berupa pelanggaran norma, konflik nilai, maupun sikap tidak tertib massa pada saat kunjungan padat. Berikut adalah tabel hasil analisis tematik terkait spiritualitas lingkungan sebagai elemen manajemen risiko operasional.

Tabel 3. Analisis Tematik Segi Spiritualitas Lingkungan

Tema Utama: Spiritualitas lingkungan dalam konteks manajemen risiko			
Sub Tema	Temuan Penelitian	Makna Analitis	
Atmosfer sakral kawasan	Pencahayaan redup, aroma dupa, dan musik tradisional menciptakan suasana damai	Unsur sensorik memperkuat rasa aman psikologis	
Norma sosial religius	Larangan berfoto di altar, aturan berpakaian sopan, menjaga kesyunyan	Norma sebagai pengendali risiko sosial	
Tempat perenungan dan simbolis	Arsitektur kelenteng dan simbol Cheng Ho membangun makna perlindungan	Simbol budaya memperkuat rasa aman	
Keterlibatan emosional wisatawan	Aktivitas doa dan meditasi ringan di area utama	Spiritualitas resiliensi memperkuat emosional wisatawan	

Berdasarkan Tabel 3 tersebut dapat dijelaskan bahwa spiritualitas lingkungan dioperasionalkan melalui unsur sensorik, norma sosial religius, simbol budaya, dan keterlibatan emosional wisatawan. Keempat unsur tersebut telah membentuk sistem pengendalian risiko non teknis yang bekerja secara berkesinambungan dalam menjaga ketertiban dan kenyamanan kawasan wisata. Hasil observasi lapangan juga menunjukkan bahwa pengelola kawasan sudah aktif dalam menjaga keseimbangan antara aktivitas

wisata dan ritual religius. Salah satu bentuk implementasinya adalah adanya pengaturan volume pengeras suara pada jam tertentu agar tidak mengganggu kekhusukan ibadah. Praktik tersebut merupakan bentuk mitigasi risiko operasional yang bersifat preventif dalam mencegah benturan antara fungsi wisata dan fungsi religius kawasan. Temuan tersebut terkonfirmasi oleh PS selaku pengelola kawasan yang menjelaskan bahwa pengelolaan keamanan yang dilakukan berorientasi pada aspek fisik, penjagaan suasana emosional dan spiritual pengunjung (Wawancara, 4 Desember 2025). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa nilai keagamaan dan moral secara sadar dapat diintegrasikan ke dalam sistem manajemen risiko operasional sebagai instrumen pengendalian risiko non-teknis.

Integrasi nilai spiritual dan moral dalam pengelolaan kawasan berfungsi untuk mengatur perilaku pengunjung secara sukarela tanpa paksaan, sehingga menciptakan suasana yang kondusif dan tertib. Pengelola menerapkan sistem pengawasan berbasis etika yang menempatkan petugas keamanan sebagai penjaga ketertiban fisik, serta pengingat norma dan etika di tempat sakral. Lingkungan yang bersih, tertata, dan kaya simbol spiritual juga turut memperkuat persepsi wisatawan terhadap keamanan dan kenyamanan batin (Lin et al., 2024; Darmayasa et al., 2025). Berikut adalah tabel keabsahan temuan peran spiritualitas lingkungan yang diuji melalui triangulasi sumber data.

Tabel 4. Triangulasi Sumber Data Tema Spiritualitas Lingkungan

Sumber Data	Temuan	Konsistensi Data
Wisatawan	Merasa aman secara emosional dan batin	✓
Pengelola	Nilai sakral kawasan menjadi sarana mitigasi sosial	✓
Observasi	Terlihat keteraturan perilaku dan suasana hening	✓

Berdasarkan hasil triangulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat konsistensi makna yang kuat antara persepsi wisatawan, kebijakan pengelola, dan kondisi empiris di lapangan. Spiritualitas lingkungan terbukti sangat berperan dalam menciptakan keamanan batin dan kenyamanan psikologis wisatawan. Pendekatan dalam lingkup manajemen risiko tersebut menunjukkan bahwa penguatan nilai spiritual dapat berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial alami yang efektif dalam menekan risiko sosial dan psikologis. Spiritualitas lingkungan di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong menjadi identitas destinasi dan instrument strategis dalam sistem pengelolaan risiko operasional yang bersifat integratif dan berkelanjutan.

### 3. Sintesis Temuan dan Hubungan dengan Konsep Manajemen Risiko Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong dijalankan melalui sistem yang terencana, adaptif, dan kontekstual dengan menyatukan dimensi teknis, sosial, dan psikologis secara berkelanjutan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa manajemen risiko diposisikan sebagai mekanisme pengendalian insiden dan upaya strategis dalam membangun rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan wisatawan yang menyeluruh. Pengelola destinasi menitikberatkan pada aspek keamanan fisik, pengawasan fasilitas, mengembangkan pola komunikasi publik yang empatik, dan mempertahankan nilai spiritual kawasan sebagai elemen penguatan ketenangan batin pengunjung.

Berdasarkan sintesis dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sistem manajemen risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong dijalankan melalui tiga lapis strategi yang saling beririsan dan memperkuat, yaitu:

- Lapis teknis, mencakup penataan jalur pergerakan pengunjung, pengawasan keamanan, dan kesiapsiagaan petugas dalam menghadapi kondisi padat pengunjung.
- Lapis sosial komunikatif, diwujudkan melalui pelayanan publik yang ramah, komunikasi terbuka, dan tanggapan cepat terhadap dinamika situasi di lapangan.
- Lapis spiritual, berfungsi menjaga kesakralan kawasan sebagai benteng moral dan emosional bagi wisatawan dalam beraktivitas di ruang wisata religi.

Ketiga lapis strategi tersebut divisualisasikan dalam Gambar 1 berikut sebagai model manajemen risiko operasional yang saling terhubung.



Gambar 1. Lapis Strategi Manajemen Risiko Sam Poo Kong  
 (Sumber: Data Lapangan, 2025)

Model dalam gambar 1 tersebut menegaskan bahwa lapisan teknis berperan sebagai fondasi pengendalian risiko fisik, lapisan sosial komunikatif menjadi penghubung relasional antara pengelola dan wisatawan, serta lapisan spiritual berfungsi sebagai dimensi terdalam yang membentuk kesadaran etis, ketenangan psikologis, dan kepatuhan perilaku pengunjung. Keterhubungan ketiga lapisan tersebut membentuk sistem manajemen risiko yang saling menyatu dalam praktik pengelolaan destinasi sehari-hari. Keamanan dan kenyamanan wisatawan dapat diukur dari minimnya insiden, serta dari terciptanya ketenteraman sosial dan psikologis selama berada di kawasan wisata. Berikut adalah tabel sintesis hubungan antara temuan lapangan dan dimensi manajemen risiko operasional.

Tabel 5. Sintesis Temuan dengan Manajemen Risiko Operasional

Dimensi Risiko Operasional	Strategi Pengelolaan	Hasil Empiris	Efek Wisatawan
Risiko teknis	Pengawasan fasilitas dan arus pengunjung	Situasi terkendali pada saat padat	Rasa aman meningkat fisik
Risiko sosial	Pelayanan empatik dan komunikasi publik	Minim konflik dan kepanikan	Rasa meningkat percaya
Risiko psikologis	Suasana spiritual dan sakral	Meningkatkan ketenangan batin	Rasa nyaman emosional terbentuk

Berdasarkan tabel 5 tersebut dapat dijelaskan bahwa setiap dimensi risiko operasional di Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong dikelola melalui strategi yang terukur dan kontekstual. Risiko teknis diminimalkan melalui sistem pengawasan fasilitas dan kesiapsiagaan petugas, risiko sosial dikelola melalui pendekatan komunikasi publik yang persuasif dan beretika, sementara risiko psikologis ditangani melalui pemeliharaan

suasana spiritual yang menenangkan dengan memperkuat nilai religius dan simbol budaya kawasan. Ketiga strategi tersebut membentuk rantai pengelolaan risiko operasional yang bersifat preventif dan adaptif terhadap dinamika aktivitas wisata religi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mazurek (2020) yang menegaskan bahwa manajemen risiko operasional dalam sektor pariwisata tidak dapat berhenti pada aspek teknis, tetapi harus mencakup dimensi perilaku, sosial, dan budaya yang melekat pada karakter destinasi. Nilai spiritual dan faktor manusi dalam lingkup Kawasan Wisata Religi Sam Poo Kong merupakan elemen kunci dalam efektivitas pengendalian risiko.

Implikasi konseptual dari temuan ini menunjukkan bahwa spiritualitas dapat diposisikan sebagai bagian dari kerangka manajemen risiko non teknis yang relevan bagi destinasi wisata religi lainnya. Model tiga lapis strategi risiko tersebut secara praktis dapat dijadikan rujukan bagi pengelola destinasi sejenis dalam merancang sistem pengelolaan risiko yang aman secara operasional, serta mampu menciptakan pengalaman wisata yang nyaman, reflektif, dan bermakna bagi pengunjung.

## Kesimpulan

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas kajian manajemen risiko operasional dalam lingkup pariwisata religi melalui penguatan perspektif non teknis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional merupakan upaya pengendalian insiden fisik yang berperan sebagai sistem pengelolaan sosial dan psikologis yang saling terhubung. Konseptualisasi tiga lapis dari strategi risiko teknis, sosial komunikatif, dan spiritual telah memberikan rerangka pemahaman baru bahwa spiritualitas lingkungan dapat dioperasionalkan sebagai mekanisme mitigasi risiko non teknis yang berfungsi sebagai kontrol moral, pengendali perilaku, dan pencipta rasa aman emosional bagi wisatawan. Penelitian ini dapat memperkaya paradigma manajemen risiko pariwisata dengan memasukkan dimensi nilai, budaya, dan pengalaman batin sebagai bagian dari sistem pengelolaan risiko operasional. Hasil penelitian secara praktis memberikan implikasi bagi pengelola destinasi wisata religi bahwa penguatan keamanan dapat dilakukan melalui pengawasan fasilitas, petugas yang siap siaga, pelayanan publik yang empatik, komunikasi yang menghormati nilai religius, dan pemeliharaan suasana sakral kawasan. Pendekatan ini dapat menjadi rujukan bagi destinasi wisata religi lainnya untuk merancang sistem manajemen risiko yang dapat menjamin keselamatan fisik, serta menciptakan kenyamanan emosional dan pengalaman wisata yang bermakna. Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain pempunyan penelitiannya hanya dilakukan pada satu destinasi wisata religi dengan karakter budaya dan spiritual tertentu, sehingga perlu dilakukan dengan cermat dalam menggeneralisasikan temuan ke lingkup destinasi lain. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga belum dapat mengukur secara kuantitatif tingkat pengaruh dari setiap lapisan strategi risiko terhadap persepsi keamanan wisatawan. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji model tiga lapis manajemen risiko operasional pada berbagai jenis destinasi wisata religi maupun non religi dengan latar budaya yang berbeda. Penelitian selanjutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur hubungan antara dimensi teknis, sosial, dan spiritual dengan tingkat kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas wisatawan.

## Daftar Pustaka

- Astuti, I. I. D., Sudirman, I. N., Nursiana, A., & Budhijono, F. (2025). Evaluasi Dampak Integrasi Tata Kelola dan Sapta Pesona HeHa Ocean Glamping Gunung Kidul, Yogyakarta. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(2), 66-72.

- Bhandari, R. (2021). Talking Crime And Aggression: Tourism And Governance In Agra, India. *South Asia: Journal of South Asian Studies*, 44(4), 721-738.
- Brennan, B. S., & Kessler, D. (2025). From Ritual to Renewal: Templestays as a Cross-Cultural Model of Sustainable Wellness Tourism in South Korea. *Sustainability*, 17(14), 64-83.
- Darmayasa, D., Damanik, F. H. S., Hermansah, T., Mukhlis, J., Rasyid, F. M., Baihaky, R., & Widiyarti, D. (2025). *Sosiologi Pariwisata: Teori, Konsep, Dinamika Sosial Ekonomi Kepariwisataan Era Modern*. Henry Bennett Nelson.
- Doan, T., Truong, T. L. H., Huang, W. J., El-Manstrly, D., & Ha, V. S. (2025). Creating Spiritual Values in Tourism: Insights From Buddhist Monks and Tour Operators. *Journal of Travel Research*, 00472875251342192.
- Fadilla, H. (2024). Pengembangan Sektor Pariwisata Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah Di Indonesia. *Benefit: Journal of Business, Economics, and Finance*, 2(1), 36-43.
- Faletehan, A. F. (2019). Serenity, Sustainability Dan Spirituality Dalam Industri Manajemen Wisata Religi. *Jurnal Pariwisata*, 6(1), 16-32.
- Huda, R. (2020). Pengembangan Ekonomi Lokal Melalui Sektor Pariwisata di Desa Serang, Kecamatan Karangreja, Kabupaten Purbalingga. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(2), 157-170.
- Ismail, M. (2020). Strategi Pengembangan Pariwisata Provinsi Papua. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 59-69.
- Jong, W., & Goossen, H. (2025). Enhancing Tourists' Safety Abroad. A Literature Review On Best Practices To Support Risk And Crisis Communication In Tourism And Hospitality. *Tourism and Hospitality Research*, 14673584251330801.
- Karl-H. (2018). *Plastic Europe Annual Review 2017-2018*.
- Khalid, S. R., & Ali, B. (2023). Exploring Spiritual and Religious Aspects of Sustainable Tourism Development: A Case of Spiritual Tourism. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(3), 3019-3026.
- Kiswantoro, A., Sugiarto, S., Bahri, A. S., Hendratono, T., Susanto, D. R., Rohman, N., & Irawati, N. (2024). A Review of Risk Management in Homestays. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1), 73-88.
- Kurniati, P. S., Zakiyani, S. N., Yuwono, F. A. N., & Munigar, W. (2023). Kebijakan Pemerintah Dalam Pembangunan Dan Pengembangan Pariwisata Di Wilayah Kota Bandung. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 1-16.
- Leonov, Y., Parubets, O., Portnoi, Y., Zaloha, Z., & Sukhai, O. (2024). Tourism risk Analysis And Mitigation: Strategies For Managing Risks In A Dynamic Tourism Environment. *Multidisciplinary Reviews*, 7(10), 2024243-2024243.
- Lin, C., Wang, G., Zeng, B. Y., Li, S. J., Xiong, L., & Yang, H. (2024). Revealing The Pattern Of Causality Between Tourist Experience And The Perception Of Sacredness At Shamanic Heritage Destinations In Northeast China. *Scientific Reports*, 14(1), 27142.
- Mazurek, M. (2020). The Innovative Approach To Risk Management As A Part Of Destination Competitiveness And Reputation. *Komunikácie-vedecké Listy Žilinskej Univerzity v Žiline*, 22(1), 119-127.
- Nasution, S., Kusumaningrum, H., Rahmawati, A., Rustiyana, R., Rahjasa, P. S. L., Hanggraito, A. A., Dinan, R., Sudiarta, I. N., Manuhutu, F., Putra, A. M., Asrin, M. K., Sulistia, E., Mautuka, D. P. H., Rahafuna, M. Z., & Rosardi, R. G. (2025). *Pengantar Pariwisata: Buku Ajar*. Bantul: Star Digital Publishing.

- Ramadhanni, N. P. (2023). *Analisis Hubungan antara Kepuasan Pelanggan, Reputasi, dan Loyalitas di Wisata Religi Sunan Ampel Surabaya*. Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Rezvani, S., Falcão, M. J., Komljenovic, D., & de Almeida, N. M. (2023). A Systematic Literature Review On Urban Resilience Enabled With Asset And Disaster Risk Management Approaches And GIS-Based Decision Support Tools. *Applied Sciences*, 13(4), 2223.
- Ritonga, A. (2024). Tinjauan Kebijakan: Evaluasi Efektivitas Upaya Penanggulangan Bencana di Desa Ciwangi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 102-127.
- Rogahang, S., & Koondoko, Y. Y. (2024). Pengembangan Wisata Religi di Kabupaten Minahasa Utara. *BERBAKTI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 84-91.
- Rohman, N., Sugiarto, S., Hendratono, T., Kiswantoro, A., & Noviastuti, N. (2024). Identification of Operational Risk Management Performance in Zone 1 of the Dieng Plateau, Central Java, Indonesia. *Proceeding of The International Global Tourism Science and Vocational Education*, 1(2), 114-125.
- Silaban, E., Tamba, S., Sianipar, R. E., & Situmeang, D. M. (2023). Manajemen Pengelolaan Wisata Religi. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 2(3).
- Sugiarto, S., Kiswantoro, A., Nursiana, A., Susanto, D. R., Wahjudi, J., Budhijono, F., & Sutrisno, S. (2024). Eksplorasi Celaht Penelitian Pariwisata Berkelanjutan Berbasis Manajemen Risiko Homestay. *Jurnal Bina Manajemen*, 12(2), 145-170.
- Suzuki, H., Tanaka, T., Yamaguchi, S., Miwa, K., & Kawaguchi, T. (2024). Changing From NAFLD to MASLD: Similar Prognosis Of Unresectable Extrahepatic Gastrointestinal Cancer Under Chemotherapy Between NAFLD And MASLD. *Journal of Hepatology*, 80(4), 150-151.
- Syafitra, R. (2025). Penerapan Service Excellence Untuk Meningkatkan Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Pariwisata dan Hospitality (JPH)*, 1(2), 20-26.
- Syahroni, M. F. R. F., & Pujiyanto, W. E. (2024). Model Wisata Religi dan Ekonomi Kreatif Berbasis Masjid. *Jurnal Pengabdian Inovatif Masyarakat*, 1(1), 61-65.
- Taibah, H., Arlikatti, S., Andrew, S. A., Maghelal, P., & DelGrosso, B. (2020). Health Information, Attitudes And Actions At Religious Venues: Evidence From Hajj Pilgrims. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 51, 101886.
- Vernanda, B. A. (2024). *Analisis Hubungan Spiritual Belief, Visit Intention, & Loyalitas Pada Wisata Religi Sunan Ampel Surabaya*. Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas.
- Xie, C., Zhang, J., Morrison, A. M., & Coca-Stefaniak, J. A. (2021). The Effects Of Risk Message Frames On Post-Pandemic Travel Intentions: The Moderation Of Empathy And Perceived Waiting Time. *Current Issues in Tourism*, 24(23), 3387-3406.
- Yahya, A. (2023). Resilience Model In Tourism: Risk Management Strategies To Face Crises And Challenges. *Journal of Accounting Research, Utility Finance and Digital Assets*, 2(1), 587-595.