



## Persepsi keamanan wisatawan terhadap infrastruktur

Rachmat Syam

Politeknik Pariwisata NHI Bandung

[rat@stp-bandung.ac.id](mailto:rat@stp-bandung.ac.id)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima 5 Februari 2022

Disetujui 20 Februari 2022

Diterbitkan 25 Juni 2022

### Kata kunci:

Persepsi turis; Keamanan;  
jenis risiko; Fasilitas parkir

### Keywords :

Tourist perception; Security;  
Type of risk; Parking facility

### ABSTRAK

Sarana parkir merupakan salah satu infrastruktur penunjang di berbagai bidang, termasuk pariwisata. Kawasan Alun-alun Bandung yang terletak di Jalan Asia Afrika merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Bandung. Banyaknya wisatawan yang menggunakan kendaraan pribadi menuju Kota Bandung mengakibatkan kebutuhan akan sarana parkir yang aman semakin meningkat. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keselamatan (sense of security) wisatawan terhadap fasilitas parkir basement Alun dengan menggunakan teori perceived risk dari Kaplan et al (1974). Data yang diperoleh diambil dengan menggunakan kuisioner kepada 200 wisatawan secara tidak sengaja, penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif antara lain menggunakan diagram lingkaran, tabel frekuensi, dan tabulasi silang dan dapat disimpulkan bahwa mayoritas wisatawan merasa aman terhadap jenis risiko keuangan ini. , risiko kinerja, dan layanan psiko-sosial di fasilitas parkir. Saat menghadapi risiko fisik, mereka merasa tidak aman.

### ABSTRACT

*Parking facilities are one of the supporting infrastructures in various fields, including tourism. The Bandung Square area which is located on Jalan Asia Afrika is one of the tourist destinations in the city of Bandung. The large number of tourists using private vehicles to the city of Bandung has resulted in an increased need for secure parking facilities. Therefore, this research was conducted to determine the safety (sense of security) of tourists towards the basement parking facilities of the Alun using the theory of perceived risk by Kaplan et al (1974). The data obtained were taken using a questionnaire to 200 tourists accidentally, this study used descriptive statistical analysis techniques including using pie charts, frequency tables, and cross-tabulations and it can be concluded that the majority of tourists feel safe against this type of financial risk, performance risk, and psycho-social services in parking facilities. While at physical risk they feel not secure.*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Kota Bandung termasuk ke dalam Kawasan Wisata Unggulan (KWU) Provinsi Jawa Barat kategori Kawasan Wisata Perkotaan dan Pendidikan, yang meliputi Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Sumedang (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2018). Sebagai destinasi wisata yang dinobatkan menjadi Kawasan Wisata Perkotaan, Kota Bandung tentu memiliki banyak daya tarik dengan karakteristik perkotaan. Salah satunya adalah Kawasan Asia-Afrika. Secara keruangan, kawasan ini merupakan kawasan *central business district* (distrik pusat bisnis) yang ada di Kota Bandung, dimana kawasan ini ditetapkan untuk kegiatan pusat perdagangan/niaga dan perkantoran.

Sebagai kawasan wisata urban, kawasan ini tentu memiliki karakteristik seperti tingkat lalu lintas yang tinggi dan penggunaan kendaraan pribadi, akibatnya diperlukan fasilitas parkir yang memadai. Fasilitas parkir memiliki peran penting yang dapat menunjang aktifitas wisata. Sebagai infrastruktur penunjang, tentu pengunjung tidak terlalu berfokus pada fasilitas ini. Namun, keberadaannya jelas dibutuhkan, bahkan dapat menjadi poin tambahan bagi destinasi yang akan dipilih wisatawan. Dalam beberapa penelitian (Mua *et al*, 2017; Khalik, 2014), fasilitas parkir dapat mempengaruhi tingkat keamanan dan kenyamanan, kepuasan, hingga daya tarik suatu destinasi wisata. Wisatawan akan mencari fasilitas parkir yang lebih aman. Keamanan menjadi isu yang penting bagi konsumen dalam membuat keputusan pembelian (Liana *et al*, 2010). Keamanan bukan saja dari segi kejahatan, tapi juga seperti kekuatan konstruksi, bentuk ruang dan kejelasan fungsi bangunan (Hakim, 2006).

Maka dari itu, peneliti tertarik melihat keamanan wisatawan dilihat dari jenis resiko yang ada. Peneliti menggunakan teori resiko yang dirasakan (*perceived risk*) milik Kaplan *et al* (1974:383) yang membagi jenis resiko ke dalam lima dimensi, yaitu *financial, performance, physical, psychological*, dan *social risk*. Risiko psikologis dan sosial biasanya menyatu dan diperlakukan sebagai satu dimensi (*psychosocial risk*).

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan di fasilitas parkir *basement* alun-alun Kota Bandung yang berada Jl. Dalem Kaum No.14, Balonggede, Kec. Regol, Kota Bandung. Adapun pihak-pihak dijadikan narasumber dalam penelitian ini adalah Humas UPT Pengelolaan Parkir dan Pengawas Lapangan Parkir Basement. Responden dari penelitian ini adalah wisatawan nusantara. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *accidental/ convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah statistik deskriptif (*central tendency*) dan tabulasi silang (*cross tab*) dengan uji *chi square*. Pengujian keabsahan data dengan validitas melalui Skalogram dan reabilitas melalui SPSS versi 21.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Sosiodemografi

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (52%) dengan kategori umur 17-25 tahun (56%) dan berasal dari luar Bandung Raya (64%). Mayoritas responden juga memiliki tingkat pendidikan setara S1 (43.5%), juga didominasi dengan karyawan swasta (36%) dan berpenghasilan sebanyak Rp1.000.000-3.000.000 (50.5%).

**Table 1 Sosiodemografi Responden**

Sosiodemografi	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Gender</b>		
Pria	105	52.5
Wanita	95	47.5
Total	200	100
<b>Umur</b>		
17-25 tahun	112	56
26-34 tahun	80	40
35-49 tahun	6	3
>49 tahun	2	1
Total	200	100
<b>Asal Daerah</b>		
Bandung Raya	56	28
Luar Bandung Raya	128	64
Luar Jawa Barat	16	8
Total	200	100
<b>Pendidikan</b>		
SMA	36	18
Diploma	77	38.5
S1	87	43.5
Total	200	100
<b>Pekerjaan</b>		
Karyawan Swasta	72	36
Wiraswasta	51	26.5
Siswa/Mahasiswa	43	21.5
ASN	32	16
Lainnya	2	1
Total	200	100
<b>Penghasilan</b>		
Rp3.000.000 - 6.000.000	101	50.5
> Rp6.000.000	53	26.5
Rp1.000.000, - 3.000.000	46	23
Total	200	100

## Analisis Keamanan Berdasarkan Jenis Resiko

Selanjutnya adalah informasi responden mengenai keamanan dilihat dari jenis resiko, dimana didapatkan informasi bahwa pengguna fasilitas parkir merasa aman dengan tiga jenis resiko, yakni resiko financial, resiko, performa, dan resiko psiko-sosial. Namun mereka merasa tidak aman dengan jenis resiko fisik yang ada.

**Table 2 Keamanan Berdasarkan Jenis Resiko**

		Frekuensi	
		Aman	Tidak Aman
<i>Financial Risk</i>	Biaya terhadap keadaan	118	82
	Biaya terhadap aturan	150	50
<i>Performance Risk</i>	Orang berjualan	117	83
	Orang beristirahat	120	80
	Keadaan Penerangan	72	128
<i>Physical Risk</i>	Keadaan Lantai	72	128
	Penggunaan Kompor	84	116
	Pipa Exhaust	128	72
	Rambu & Marka	96	104
	Kamar Mandi	94	106
	Parkir Eletronik	171	29
	Pembayaran Tunai	186	14
	Pengelolaan Dinas	178	22
	Juru Parkir Resmi	173	27
	<i>Psycho-social Risk</i>	Penitipan Barang	192
CCTV		180	20
APAR		194	6
Kebersihan		156	44
	Aksesibilitas	152	48

## Analisis Tabulasi Silang

Dari 200 data yang diperoleh, selanjutnya akan dilakukan tabulasi silang terhadap 6 variabel demografi dan jenis resiko untuk dapat mengetahui adanya karakteristik tertentu dari responden.

### 1. Sosiodemografi – Financial Risk

Hasil analisis crosstab menunjukkan asal daerah responden berhubungan signifikan dengan biaya sesuai keadaan fasilitas parkir. Mayoritas responden berasal dari luar Bandung Raya tetapi masih lingkup daerah Jawa Barat. Juga pekerjaan berhubungan signifikan dengan tarif yang sesuai peraturan yang berlaku. Tarif yang digunakan fasilitas ini merujuk pada Peraturan Walikota Kota Bandung No. 66 Tahun 2021 mengenai Tarif Pelayanan Parkir.

### 2. Sosiodemografi – Performance Risk

Hasil analisis crosstab menunjukkan asal daerah responden berhubungan signifikan dengan adanya kegiatan orang berjualan dan beristirahat. Dilihat dari asal daerahnya, responden membutuhkan waktu tempuh yang cukup lama untuk sampai ke destinasi, maka dari itu mereka tidak keberatan dengan adanya orang yang berjualan dan beristirahat. Juga pekerjaan berhubungan signifikan dengan adanya orang berjualan.

### 3. Sosiodemografi – Physical Risk

Hasil analisis crosstab menunjukkan jenis kelamin, umur, asal daerah, pendidikan, dan penghasilan berhubungan signifikan dengan beberapa indikator physical risk. Jenis kelamin berhubungan signifikan dengan keberadaan rambu dan marka jalan di dalam fasilitas parkir. Umur responden berhubungan signifikan dengan keadaan penerangan, keadaan lantai, penggunaan kompor, keberadaan rambu dan marka, serta keadaan kamar mandi. Asal daerah berhubungan signifikan dengan keadaan penerangan, keadaan lantai, keberadaan rambu dan marka, serta keadaan kamar mandi. Pendidikan berhubungan signifikan dengan keberadaan pipa exhaust. Penghasilan berhubungan signifikan dengan keadaan lantai, dan keadaan kamar mandi.

#### 4. Sosiodemografi – Psycho-social Risk

Hasil analisis crosstab menunjukkan bahwa semua faktor sosiodemografi berhubungan signifikan dengan beberapa indikator psycho-sosial risk. Jenis kelamin berhubungan signifikan dengan tersedianya tempat penitipan barang, alat pemadam kebakaran, dan kebersihan gedung. Umur responden berhubungan signifikan dengan penggunaan parkir elektronik dan adanya juru parkir resmi. Asal daerah berhubungan signifikan dengan tersedianya tempat penitipan barang, kebersihan gedung, dan akses pejalan kaki.

Tingkat pendidikan berhubungan signifikan dengan penggunaan parkir elektronik, pembayaran secara tunai, Dinas Perhubungan sebagai pengelola, adanya juru parkir resmi, tersedianya tempat penitipan barang, penggunaan CCTV, dan alat pemadam kebakaran. Pekerjaan berhubungan signifikan dengan penggunaan parkir elektronik, pembayaran secara tunai, Dinas Perhubungan sebagai pengelola, adanya juru parkir resmi, tersedianya tempat penitipan barang, penggunaan CCTV, alat pemadam kebakaran, dan kebersihan gedung. Penghasilan berhubungan signifikan dengan pembayaran secara tunai, Dinas Perhubungan sebagai pengelola, adanya juru parkir resmi, tersedianya tempat penitipan barang, penggunaan CCTV, alat pemadam kebakaran, dan kebersihan gedung.

#### **KESIMPULAN**

Karakteristik mayoritas responden adalah laki-laki, berumur 17-25 tahun, asal daerah dari luar Bandung Raya, dengan tingkat pendidikan setara S1, bekerja sebagai karyawan swasta, penghasilan Rp1.000.000-3.000.000, transportasi yang digunakan berupa mobil dengan tujuan berwisata, telah 2x menggunakan fasilitas dengan alasan mudah dijangkau, mendapatkan informasi terkait fasilitas dari internet dengan ulasan positif. Mayoritas responden merasa aman terhadap resiko financial dengan presentase 67% karena biaya sesuai dengan keadaan dan peraturan yang berlaku, resiko terkait performa atau fungsi fasilitas sebesar 59%, untuk resiko fisik (physical risk) sebesar 45.5% dikarenakan pengunjung hanya merasa aman dengan keberadaan pipa exhaust untuk mengeluarkan gas karbondioksida yang dikeluarkan kendaraan ke luar ruangan, dan terkait resiko psiko-sosial mendapatkan presentase 88% yang dapat diartikan mayoritas responden merasa aman. Semua karakteristik wisatawan yang diteliti berhubungan dengan physical risk dan psycho-social risk. Untuk karakteristik asal daerah dan pekerjaan juga berhubungan dengan financial risk dan performance risk.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. (2018). Bandung traveller friendly city. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
- Hakim, R. (2006), Rancangan Visual Landsekap Jalan Panduan Estetika Dinding Penghalang Kebisingan. PT. Bumi Aksara.
- Mua, G. P., Suheri, T. (2017). Tingkat kepuasan masyarakat tentang alun-alun Kota Bandung sebagai ruang terbuka publik. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 15(2), 263-272.
- Khalik, W. (2014). Kajian kenyamanan dan keamanan wisatawan di kawasan pariwisata Kuta Lombok. *JUMPA*, 1(1), 23-42.
- Liana, M., Radam, A., & Yacob, M. R. (2010). Consumer perception towards meat safety: Confirmatory factor analysis. *International Journal of Economics and Management*, 4(2), 305-318.
- Kaplan, Leon B., George J., Szybillo & Jacob, Jacoby. (1974). Components of perceived risk in product purchase: A cross-validation. *Journal of Applied Psychology*, 59(3), 287- 291.