

PEDOMAN KESELAMATAN *Wisatawan*



Direktorat
Budayaan

DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN PRODUK DAN USAHA PARIWISATA
KEMENTERIAN KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
TAHUN 2003

PEDOMAN KESELAMATAN

Wisatawan



DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN PRODUK DAN USAHA PARIWISATA
KEMENTERIAN KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
TAHUN 2003

Desain cover:
M. Arief Timor

Ilustrasi:
Guntur
M. Arief Timor

Layout:
P.M. Santoso

Cetak:
Garlic communication

PRAKATA

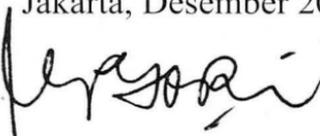
Tindak lanjut dari berbagai kesepakatan tentang pentingnya keselamatan dan keamanan wisatawan, baik di tingkat internasional, regional, nasional maupun di tingkat daerah telah mendorong Indonesia untuk secepatnya melakukan langkah-langkah konkrit didalam menciptakan iklim yang aman dan nyaman bagi wisatawan.

Sebagai salah satu upaya tersebut adalah dengan mempersiapkan penyusunan Pedoman Keselamatan Wisatawan yang *diadopt* dan *diadapt* dari buku *TOURIST SAFETY AND SECURITY Practicical Measures or destinatio*s yang dikeluarkan oleh World Tourism Organization (WTO) pada tahun 1996.

Pedoman ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan stakeholder lainnya didalam melaksanakan prosedur keselamatan dan keamanan wisatawan.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya buku panduan ini, terutama kepada anggota tim, saya sampaikan penghargaan dan terima kasih.

Jakarta, Desember 2003



Myra P. Gunawan

DAFTAR ISI

BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Keselamatan dan Keamanan Wisatawan	3
1.2.1 Risiko Lingkungan Hidup Manusia dan Lembaga non Pariwisata	4
1.2.2 Risiko pada Sektor Pariwisata dan Sektor Usaha Jasa (<i>commercial</i>)	5
1.2.3 Risiko Terhadap Pelaku Perjalanan Mandiri.....	5
1.2.4 Risiko Terhadap lingkungan	6
1.3 Strategi Pengelolaan Keselamatan dan Keamanan Wisatawan	6
1.3.1 Peran dan Fungsi Stakeholder dalam Pengelolaan Kebijakan.....	7
1.3.2 Strategi Keselamatan dan Keamanan Wisatawan Berbasis Tiga Lapis (<i>Triple-tier</i>)	8
1.4 Tujuan 8	
1.4.1 Upaya Pencegahan	9
1.4.2 Prosedur Pengaduan	10
1.4.3 Tindak Penanganan	10

Bagian Pertama: PERAN PEMERINTAH

BAB 2. PERENCANAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN PARIWISATA	12
2.1 Lingkup Perencanaan Keselamatan dan Keamamanan Wisatawan	12
2.2 Peran Pemerintah: Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata	15
2.3 Peran Pemerintah: Koordinasi Instansi Terkait	16

BAB 3. TANGGUNG JAWAB NASIONAL: UPAYA PENCEGAHAN DALAM KKW	18
3.1 Penyediaan Informasi KKW	18
3.1.1 Wisatawan	21
3.1.2 Sektor-sektor Pelaksana Operasional Perjalanan dan Kepariwisataannya.....	22
3.1.3 Media Massa	23
3.1.4 Peran Universitas dalam Penelitian Kepariwisataannya	23
3.2 Pencegahan Kejahatan Terorganisir dan Tindak Terorisme	25
3.3 Pencegahan Penyelundupan dan Obat-obat Terlarang	28

Bagian Kedua: PERAN MASYARAKAT LOKAL

BAB 4. TANGGUNG JAWAB LOKAL	31
4.1 Pembentukan Jaringan Informasi Lokal	31
4.2 Bentuk Jaringan Operasional dan Organisasinya	32
4.3 Pemberdayaan Hubungan Dengan Media Massa	35
4.4 Polisi Pariwisata di Daerah	37
4.5 Perlindungan pada Gangguan Kesehatan	40
4.6 Pencegahan Bahaya Kebakaran	42
BAB 5. PROSEDUR TINDAK PENANGANAN KKW	44
5.1 P3K, Pelayanan Darurat Dan Komunikasi Bebas Hambatan Peristiwa Kecelakaan	44
5.2 Rencana Penanggulangan Darurat	47
5.3 Asuransi Wisatawan Dan Bantuan Perjalanan	48
5.4 Pertimbangan Untuk Wisatawan Dengan Perawatan Khusus	50

Bagian Ketiga: PERAN INDUSTRI PARIWISATA

BAB 6. KKW PADA INDUSTRI	53
6.1 KKW Pada Fasilitas Akomodasi	53
6.1.1 Penyelamatan Dari Bahaya Kebakaran	54
6.1.2 Pencegahan Pencurian	56
6.1.3 Keamanan Kamar	57
6.1.4 Lampu Penerang yang Baik	57
6.1.5 Kesehatan dan Sanitasi	58
6.2 KKW Pada Sarana Transportasi	58
6.2.1 Lapangan Terbang dan Usaha-usaha Penerbangan	58
6.2.2 Berwisata Dengan Mobil Pribadi	59
6.2.3 Bis Wisata	61
6.2.4 Kereta Api	63
6.2.5 Pelayanan Taks	64
6.2.6 Kapal Pesiar (Cruise Ships)	66
6.2.7 Biro Perjalanan dan Agen Perjalanan	66
6.2.8 Pemimpin Perjalanan Wisata, Pramuwisata dan Penyelenggara Darma Wisata	68
6.2.9 Restoran, Rumah Makan dan Kedai Minum Lainnya	70
6.2.10 Pengelola Atraksi Wisata	72
6.2.11 Penyelenggara Konferensi dan Rapat-rapat	74
BAB 7. PERLINDUNGAN TERHADAP PENDUDUK LOKAL	76
7.1 Penduduk Lokal Di Tempat Wisata	76
7.2 Tindakan-Tindakan Wisatawan yang Membahayakan	78

BAB I

PENDAHULUAN

“every state should develop a National Policy on Tourist Safety commensurate with the prevention of tourist risk”.

*Recommended measures for tourism safety
(WTO, 1991)*

1.1. Latar Belakang

Tragedi Legian 12 Oktober 2002, ledakan bom Marriot Jakarta, Juli 2003, dan serangan teroris lainnya, telah menurunkan citra pariwisata nusantara. Di samping itu, meningkatnya tekanan terhadap komunitas masyarakat dan ekosistem daerah tujuan wisata, yang berdampak pada ketimpangan ekonomi dan hilangnya akses terhadap sumber daya serta menurunnya jati diri kawasan, juga mendorong timbulnya tindak kekerasan dan meningkatnya kriminalitas di daerah tujuan wisata.

Gambaran keadaan ini mengharuskan pemerintah untuk segera menyusun strategi yang *coherent* (saling terkait), dalam memperketat keamanan di segala bidang termasuk bidang pariwisata melalui kerjasama simultan dengan instansi terkait dan pihak-pihak swasta. Hal ini mengingatkan bahwa keselamatan

dan keamanan telah diidentifikasi sebagai satu kekuatan global yang mendorong pertumbuhan industri pariwisata saat ini. Wisatawan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata atau menginap di suatu hotel seringkali menjadi korban kejahatan melalui perampokan, penyerangan, perkosaan, pencurian dan gangguan lainnya yang membuat wisatawan dan masyarakat lokal menjadi tidak nyaman.

Untuk mengatasi masalah ini, badan dunia World Tourism Organization (WTO) telah menyarankan setiap negara anggota untuk menetapkan kebijakan keselamatan dalam meminimalkan risiko bagi wisatawan. Secara regional, negara-negara ASEAN menyepakati prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan wisatawan yang tertuang pada Article 6 (*tourism safety and security*) ASEAN Tourism Agreement (4 November 2002), yang memuat pokok-pokok bahwa: (1) perlu ada peningkatan kerjasama penegakan hukum dalam menangani keselamatan dan keamanan wisatawan, (2) mengintensifkan pertukaran informasi dalam hal penegakan aturan keimigrasian (3) menetapkan seluruh ukuran yang memadai untuk menjamin sistem komunikasi dan bantuan untuk lebih memperhatikan wisatawan.

Kesepakatan ini telah ditindaklanjuti dengan Deklarasi Keselamatan dan Kemamanan Pariwisata oleh para Menteri Pariwisata ASEAN tanggal 24 Januari 2003 di Phnom Penh. Ada delapan prinsip yang disepakati untuk dijalankan oleh setiap negara

ASEAN dalam upaya meningkatkan Keselamatan dan keamanan Pariwisata.

Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia, sebagai salah satu deklarator perlu segera menindaklanjuti kesepakatan tersebut, melalui penyusunan kebijakan yang *coherent* dan *comprehensive*.

Sebagai langkah awal untuk merealisasikan deklarasi tersebut, pada tahun anggaran 2003, telah disusun Buku PEDOMAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN WISATAWAN. Buku ini mengacu pada buku yang telah diterbitkan oleh WTO yang diadaptasi sesuai dengan kondisi Indonesia. Beberapa kasus dari beberapa daerah yang terjadi beberapa tahun terakhir diangkat untuk memperkuat adaptasi terhadap buku tersebut.

1.2. Identifikasi Keselamatan dan Keamanan Wisatawan

Tidak dapat dipungkiri bahwa krisis ekonomi tahun 1997 menimbulkan dampak berkepanjangan terhadap berbagai aspek kehidupan bernegara termasuk stabilitas politik dan keamanan nasional. Meningkatnya angka kriminalitas, kekerasan, kerusuhan, perang antar suku telah memperburuk identitas negeri ini. Berbagai kasus pemboman, telah meluluhlantakkan industri pariwisata yang sangat diharapkan sebagai lokomotif perekonomian nasional. Di samping itu, dampak dan risiko ini akan mengganggu tatanan kehidupan lainnya. Secara umum, WTO telah mengelompokkan risiko yang timbul ke dalam empat kelompok yaitu; (1) terhadap

lingkungan hidup manusia dan lembaga-lembaga non pariwisata, (2) sektor pariwisata dan sektor-sektor usaha jasa (*commercial*) (3) terhadap pelaku perjalanan mandiri (risiko pribadi) dan (4) risiko-risiko yang timbul terhadap lingkungan alam (misalnya secara alamiah, wabah penyakit dll).

1.2.1 Risiko Lingkungan Hidup Manusia dan Lembaga non Pariwisata

Dampak buruk yang muncul terhadap manusia dan lingkungannya serta kelembagaan muncul bilamana wisatawan merupakan korban dari (1) kejahatan biasa seperti: pencurian, pencopetan, penganiayaan, perampokan, penipuan dan lain-lain. (2) kekerasan selektif dan tertentu seperti penodongan dan penculikan, (3) kejahatan terorganisir misalnya penyanderaan, perdagangan anak dan perempuan, (4) terorisme yaitu penyerangan lembaga-lembaga kenegaraan atau asset-asset vital negara dan pembajakan (5) peperangan, pertikaian sosial, politik dan agama.

Kasus di negara lain menunjukkan bahwa faktor keselamatan dan keamanan wisatawan merupakan permasalahan serius yang mengganggu pertumbuhan pariwisata. Kasus umum yang terjadi beberapa tahun terakhir ini adalah meningkatnya kriminalitas termasuk di dalamnya: (1) perampokan langsung terhadap wisatawan di perjalanan atau di tempat-tempat wisata, (2) penyerangan antara bandar udara menuju hotel, (3) perampokkan wisatawan di jalan raya atau di tol; (4) gangguan terhadap wisatawan

pada saat berkunjung atau pungutan liar; (5) tindakan kecurangan oleh petugas pintu-pintu masuk (*port entry*) dan (6) penipuan dan tindakan tidak terpuji terhadap wisatawan oleh karyawan perusahaan transportasi dengan meningkatkan ongkos transpor.

1.2.2 Risiko pada Sektor Pariwisata dan Sektor Usaha Jasa (*commercial*)

Risiko-risiko bagi keselamatan dan keamanan wisatawan yang dapat diidentifikasi pada kelompok ini adalah (1) bahaya transportasi wisata, (2) bahaya pada gedung-gedung bangunan pendukung pariwisata, (3) higiene dan sanitasi lingkungan yang terabaikan; (4) penipuan dalam perdagangan, (5) kelalaian dalam menangani ancaman terhadap fasilitas pariwisata; (6) kontrak-kontrak yang tidak tuntas, (7) pemogokan tenaga kerja.

1.2.3 Risiko Terhadap Pelaku Perjalanan Mandiri

Masalah yang timbul oleh pelaku perjalanan mandiri, dapat terjadi pada dirinya sendiri maupun pada orang lain dan lingkungannya. Sebab-sebab risiko ini terjadi dapat diidentifikasi sebagai berikut: (1) kecelakaan yang terjadi pada saat melakukan aktivitas berwisata termasuk saat berolah raga, bersantai di tempat wisata, kecelakaan kendaraan bermotor, atau akibat dari makanan dan minuman (2) kondisi kesehatan wisatawan yang kurang fit sebelumnya dan semakin memburuk pada saat bepergian, (3) perilaku wisatawan terhadap

penduduk lokal atau melanggar tatakrama dan atau adat setempat; (4) perbuatan ilegal dan kriminal yang dilakukan oleh wisatawan seperti penggunaan dan pengedaran obat-obat terlarang, penyelundupan; (5) kunjungan ke tempat-tempat berbahaya tanpa mengindahkan peringatan, (6) kehilangan barang bawaan, dokumen, uang dan lain-lain.

1.2.4 Risiko Terhadap lingkungan

Risiko terhadap lingkungan lebih disebabkan oleh tekanan aktivitas pariwisata baik perseorangan maupun kelompok. Bagi masyarakat lokal kerugian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut: (1) kehilangan sumber keragaman genetik/hayati akibat pengambilan baik secara sengaja maupun tidak sengaja (2) penurunan kualitas lingkungan akibat pencemaran, kesemerawutan, (3) akulturasi negatif.

Bagi wisatawan, risiko dapat timbul akibat dari: (1) kurangnya pemahaman terhadap budaya dan lingkungan tempat tujuan wisata (2) secara medis terjadi penurunan daya tahan tubuh, (3) rendahnya daya adaptasi terhadap makanan dan minuman setempat (4) tidak mampu menghindari keadaan genting seperti bencana alam, wabah penyakit.

1.3. Strategi Pengelolaan Keselamatan dan Keamanan Wisatawan

Strategi pengelolaan keselamatan dan keamanan wisatawan merupakan upaya pengintegrasian berbagai pendekatan dalam meningkatkan pengelolaan keselamatan dan keamanan wisatawan.

Untuk hal tersebut, pengaturan arus informasi dan peran setiap komponen harus ditetapkan.

1.3.1 Peran dan Fungsi Stakeholder dalam Pengelolaan Kebijakan

Keselamatan dan keamanan wisatawan merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah, pemerintah daerah, kalangan pengusaha pariwisata dan masyarakat. Peran setiap komponen dalam pengaturan arus informasi ditetapkan melalui tiga arah yaitu arah vertikal dari atas (*downwards*), vertikal dari bawah (*upwards*) dan arah informasi secara horizontal (*sideways*).

DOWNWARDS. Diseminasi informasi secara benar dan petunjuk harus mengalir dari strategi global atau pembuat keputusan (pemerintah), sampai regional dan tingkat lokal, dan dari mereka yang memiliki tanggungjawab untuk melindungi wisatawan secara individual.

SIDEWARD. Dari industri ke kastemer mereka, bagaimana cara mendeteksi ancaman primer secara seksama, yang menimbulkan pertukaran informasi dua arah pada tiap level, di antara pemerintah dan industri, baik jalur informal melalui kontak personal. Demikian pula diantara para pengelola usaha jasa pariwisata, harus saling berkoordinasi dan meningkatkan komunikasi untuk menghindari *misundersatading*, mengurangi dampak negatif dari kompetisi dan menciptakan budaya saling bertukar pengalaman yang bersifat umum.

UPWARDS. Karena karyawan dan kastemer pada tingkat lokal sering menangkap sinyalemen adanya ancaman dari level bawah ke level puncak. Manajer senior harus terbuka terhadap informasi dan saran dari bawah dan harus menjamin informasi yang diterima itu secara efisien dan secara cepat didiseminasikan.

1.3.2 Strategi Keselamatan dan Keamanan Wisatawan Berbasis Tiga Lapis (*Triple-tier*)

Triple-tier menggambarkan suatu upaya terintegrasi antara pemerintah, asosiasi industri pariwisata, dan masyarakat lokal/pengusaha individu. *Software* dan *hardware* untuk kedua aspek keselamatan dan keamanan disiapkan untuk memberikan peran serta pada pengusaha individu ataupun masyarakat di tingkat lokal (DTW). Dalam kaitan ini, elemen manusia sering disebutkan sebagai faktor paling penting dalam keamanan. Peran Asosiasi industri pariwisata (hotel, travel dll) harus mampu memfasilitasi dan mengkoordinasikan kegiatan keamanan dan keselamatan wisatawan. Di tingkat nasional, kekuatan pemerintah, pemerintah daerah, polisi dan aparat keamanan terkait harus mendorong *law enforcement* melawan kriminalitas dan melindungi wisatawan.

1.4. Tujuan

Pedoman ini disusun agar dipedomani oleh pemerintah, pemerintah daerah, instansi terkait, asosiasi industri pariwisata, masyarakat di daerah

tujuan/kawasan wisata dalam mengelola keselamatan dan keamanan wisatawan.

Secara garis besar, guideline ini dikelompokkan ke dalam tiga bagian yaitu, upaya pencegahan, prosedur pengaduan dan tindak penanganan.

1.4.1 Upaya Pencegahan

Upaya pencegahan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi yang akurat kepada wisatawan. Penyediaan database sebagai informasi dalam hal ini menjadi suatu keharusan. Informasi perjalanan yang lengkap dan akurat, merupakan salah satu upaya pencegahan dalam menjamin keselamatan dan keamanan wisatawan.

Upaya pencegahan di dalam pedoman ini memuat: (1) peran serta pemerintah dan pemerintah daerah, asosiasi industri dan masyarakat/pengusaha individu di DTW dalam memberikan pelayanan bagi keselamatan dan keamanan wisatawan; (2) panduan penyusunan informasi mengenai keselamatan dan keamanan di tempat-tempat/fasilitas pendukung pariwisata, sarana transportasi, objek wisata, publik service, tempat hiburan dan sebagainya; (3) pedoman bagi wisatawan dalam menjaga tindak ketidaknyamanan dan kejahatan melalui database *security system* di lokasi-lokasi strategis, TV wall, spanduk, poster, buku saku dan sebagainya.

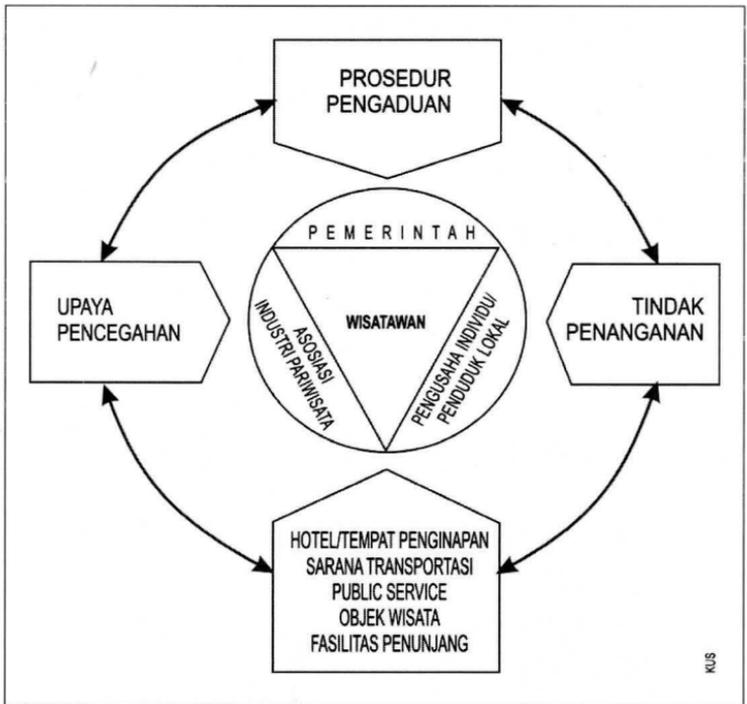
Menggugah kembali SAPTA PESONA merupakan salah satu upaya pencegahan ini.

1.4.2 Prosedur Pengaduan

Bagian ini memuat pedoman bagaimana (1) wisatawan yang terkena tindak gangguan keselamatan dan keamanan untuk melaporkan dan mendapat perlindungan (2) tindak lanjut pengaduan oleh pemerintah, asosiasi industri, penduduk/pengusaha individu.

1.4.3 Tindak Penanganan

Pada bagian ini disajikan petunjuk-petunjuk bagaimana menangani kejadian tindak kejahatan/kerugian, ketidakselamatan wisatawan. Bila diperlukan bagaimana panduan ini dapat menjangkau petunjuk tindakan darurat, bahkan apabila diperlukan sampai ke tindakan konsultatif dengan kedutaan besar di mana wisatawan berasal. Alur pembagian peran dalam menangani KKW berbasis tiga lapis digambarkan pada diagram berikut:



Gambar 1. Strategi keselamatan dan keamanan wisatawan berbasis tiga lapis

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa, (1) upaya pencegahan (2) prosedur pengaduan dan (3) tindak penanganan terhadap adanya gangguan terhadap keamanan dan keselamatan wisatawan merupakan tanggung jawab tiga pihak. Ketiga pihak tersebut adalah pemerintah (baik pemerintah maupun pemerintah daerah), masyarakat lokal baik sebagai pengusaha individu maupun bukan pengusaha, dan industri/pelaku pariwisata.

Upaya pencegahan dan tindak penanganan dilakukan di daerah tujuan wisata maupun objek-objek wisata dan sarana publik lainnya.

Bagian Pertama

PERAN PEMERINTAH

BAB 2

PERENCANAAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN PARIWISATA

2.1. Lingkup Perencanaan Keselamatan dan Keamanan Wisatawan

Pemerintah pusat seyogyanya membentuk Komite Nasional Keselamatan dan Keamanan Pariwisata untuk merinci kebijakan-kebijakan mengenai Keselamatan dan Keamanan pariwisata, dalam rangka menyusun pedoman yang bersifat umum dan baku serta menetapkan sasaran yang akan dicapai baik oleh pemerintah, lembaga-lembaga kepariwisataan maupun oleh usaha-usaha pariwisata. Suatu penetapan kebijakan biasanya mengarah ke rencana-rencana yang konkret dan program-program keselamatan dan keamanan yang akan dijalankan oleh birokrat pemerintah di tingkat lokal, daerah atau nasional.

Suatu kebijakan tentang keselamatan dan keamanan pariwisata biasanya mencakup hal-hal berikut:

1. Penetapan asas-asas dan sasaran-sasaran yang menyangkut keselamatan dan keamanan wisatawan.
2. Pedoman-pedoman yang jelas, dimana lembaga-lembaga tingkat nasional harus bertanggung jawab dalam penerapan masing-masing unsur kebijakan tersebut.
3. Persetujuan dari semua anggota dewan mengenai perlunya mengangkat permasalahan keselamatan dan keamanan secara bersama, sebagai bagian penting dari keprihatinan pemerintah terhadap keselamatan dan keamanan yang lebih luas.
4. Suatu kesepakatan mengenai penyediaan dana untuk mencapai sasaran-sasaran kebijakan tersebut.

Perencanaan keselamatan dan keamanan pariwisata merupakan suatu konsekuensi logis dari suatu pengembangan kebijakan nasional. Perencanaan tersebut meliputi bidang-bidang utama berikut:

- Menemukenali risiko-risiko yang mungkin dialami wisatawan menurut jenis-jenis perjalanan, yang berdampak pada sektor pariwisata dan tempat-tempat wisata.
- Mendeteksi dan melakukan pencegahan terhadap kemungkinan adanya serangan yang ditujukan kepada wisatawan.
- Memberi perlindungan terhadap wisatawan dan penduduk setempat dari peredaran obat-obat terlarang.

- Mencegah perbuatan melawan hukum di lokasi-lokasi wisata dan fasilitas-fasilitas wisata.
- Menyebarkan pedoman kepada pengelola fasilitas wisata bila terjadi tindakan-tindakan melanggar hukum tersebut.
- Bertanggungjawab atas hal yang berhubungan dengan media massa dan media lainnya baik dalam maupun luar negeri.
- Menyiapkan informasi tentang keselamatan dan keamanan untuk usaha perjalanan internasional.
- Membentuk manajemen krisis pada saat terjadi bencana alam atau keadaan darurat lainnya.
- Memberlakukan standar dan prosedur baku menyangkut keselamatan pada fasilitas dan lokasi-lokasi wisata seperti persyaratan-persyaratan pema-dam kebakaran, proses penanganan pencurian, sanitasi dan kesehatan.
- Menyempurnakan aturan tentang kewajiban-kewajiban asuransi pada perusahaan pariwisata.
- Faktor-faktor keselamatan dan keamanan perlu dimasukkan pada saat proses permohonan perizinan bangunan akomodasi, restoran, perusahaan taksi dan kepramuwisataan.
- Menyediakan dokumentasi dan informasi yang memadai mengenai keselamatan wisatawan bagi masyarakat pelaku perjalanan yang akan berangkat berwisata ke luar negeri atau berwisata ke suatu daerah.

- Mengembangkan kebijakan nasional sehubungan dengan perhatian kesehatan wisatawan, termasuk sistem pelaporan masalah-masalah kesehatan wisatawan.
- Mengembangkan asuransi wisatawan dan asuransi pendukung perjalanan.
- Mempromosikan, pengumpulan dan penyebarluasan data statistik hasil penelitian yang terpercaya mengenai kejahatan-kejahatan terhadap wisatawan.

2.2. Peran Pemerintah: Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata

Pemerintah bertanggungjawab atas tersedianya informasi akurat, tepat dan terkini untuk wisatawan mancanegara melalui website. Informasi yang harus termuat di dalamnya meliputi *emergency*, info tentang Indonesia, visa, passport, daerah-daerah tujuan wisata, hotel, dan informasi lainnya. Di samping itu, perlu menyediakan berbagai informasi singkat (*tip*) dalam upaya menjaga keselamatan dan keamanan sendiri. Berbagai cara dalam menyediakan informasi antara lain (1) lembar informasi, (2) pengumuman pemerintah, (3) TV wall, dan sebagainya.

Lembar informasi. Lembar ini menyediakan informasi ringkas berbagai negara, termasuk informasi kedutaan besar atau kantor konsulat Indonesia di negara-negara tersebut, aturan singkat keimigrasian dan regulasi masuk ke Indonesia, informasi mata uang, kondisi kesehatan, informasi

keriminalitas dan keamanan, dan ancaman penggunaan obat-obat terlarang, penyelundupan dan pencurian keragaman genetik. Pada kondisi tidak stabil, perlu ada lembar PERINGATAN PERJALANAN (*travel warning*). Lembar informasi umumnya tidak termasuk saran perjalanan, tetapi menyajikan informasi faktual, sehingga wisatawan dapat menggunakannya untuk mengambil keputusan perjalanan.

Pengumuman Pemerintah. Pengumuman pemerintah merupakan alat untuk diseminasi informasi mengenai ancaman bahaya atau kondisi relatif yang mengandung risiko bagi wisatawan. Apabila ada keadaan darurat semisal darurat militer atau darurat sipil, bencana alam dan yang lainnya, perlu dilakukan melalui media ini.

TV Wall. Pemasangan televisi di tempat-tempat penting yang berhubungan dengan kedatangan wisatawan, misalnya di bandara, ruang tunggu, tempat-tempat antrian merupakan salah satu upaya yang penting untuk dilakukan. Program-program penyuluhan, propaganda dan informasi lainnya yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan wisatawan.

2.3. Peran Pemerintah: Koordinasi Instansi Terkait

Sebagai industri multisektoral, perkembangan pariwisata sangat terkait dengan berbagai sektor sehingga penanganan KKW juga memerlukan koordinasi dengan berbagai instansi. Instansi tersebut adalah (1) Menteri Hankam, (2) Otoritas pariwisata

(3) Polisi dan Polisi Pariwisata (4) Sektor Kesehatan
(5) Transportasi (6) Pendidikan (7) pelayanan
emergensi (8) Taman rekreasi, margasatwa (9) CIQ
(10) Urusan luar negeri (11) Airlines (12) Asosiasi
perhotelan (13) Tour operator (14) Asosiasi Industri
lainnya.

BAB 3

TANGGUNG JAWAB NASIONAL: UPAYA PENCEGAHAN DALAM KKW

3.1. Penyediaan Informasi KKW

Dalam melakukan perjalanan wisatanya, para wisatawan menerima informasi mengenai suatu daerah tujuan wisata dari berbagai sumber informasi sebelum dan selama dalam perjalanan. Dengan demikian ada banyak sumber yang mungkin menjadi pusat informasi mengenai keselamatan dan keamanan wisatawan. Informasi semacam itu dapat dimasukkan dalam bahan-bahan promosi pariwisata mutakhir. Akan tetapi sebaiknya promosi informasi semacam ini didiseminasikan ke seluruh pihak terkait termasuk usaha perjalanan, media massa dan lembaga-lembaga pengkajian pariwisata.

Tanggungjawab untuk mempersiapkan informasi mengenai keselamatan dan keamanan wisatawan, dapat juga menjadi kewajiban lembaga-lembaga internasional, instansi pariwisata dan instansi pemerintah lainnya, pihak usaha pariwisata swasta. Instansi pemerintah dan lembaga-lembaga pariwisata internasional menyediakan informasi mengenai kerusakan-kerusakan objek wisata, misalnya disebabkan oleh bencana alam, kekacauan-kekacauan sosial, ancaman-ancaman teroris dan serangan-serangan gerombolan pengacau keamanan, kecelakaan-kecelakaan alat angkutan yang parah

atau karena berjangkitnya wabah epidemis atau ancaman-ancaman kesehatan lainnya.

Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang menangani kegiatan kepariwisataan, harus memasukkan informasi keselamatan dan keamanan yang paling mutakhir mengenai suatu daerah tujuan wisata dalam bahan-bahan promosi dan pemasarannya. Informasi ini harus juga mencakup perundangan dan peraturan yang berlaku yang sepatutnya diketahui oleh para wisatawan, Informasi itu harus dikemas dalam suatu bentuk yang bermanfaat untuk agen-agen perjalanan, kantor-kantor informasi pariwisata dan lembaga-lembaga penelitian pariwisata yang sedang menyelidiki risiko-risiko perjalanan wisata.

Box 1 INFORMASI PARIWISATA DI EROPA

CEC Directive, Pimpinan Komisi Pariwisata Masyarakat Eropa dalam pembinaannya mengenai paket wisata, meminta kepada penyelenggara paket wisata, para pengecer, sebelum melakukan kontrak, terlebih dahulu harus mempersiapkan konsumen, dengan beberapa informasi. Informasi itu meliputi peraturan-peraturan kesehatan untuk suatu perjalanan dan menginap pada suatu daerah tujuan wisata tertentu. Selanjutnya Komisi ini meminta pula untuk menyediakan para konsumen dengan nomor-nomor telepon yang bisa dihubungi dalam keadaan darurat, atau informasi apa saja yang memungkinkan dia untuk menyetujui kontrak dengan suatu penyelenggara paket wisata ataupun dengan para pengusaha eceran bidang bisnis pariwisata.

Petunjuk-petunjuk dan peringatan-peringatan yang jelas tentang kunjungan ke tempat-tempat yang mengandung bahaya dapat menjadi suatu langkah yang dapat dipertimbangkan di daerah tujuan wisata guna menyelamatkan

dari berbagai kesulitan. Meskipun biasanya tidak selalu harus ditunjang oleh kemauan politik, upaya-upaya yang menarik perhatian pihak-pihak tertentu terhadap hasil-hasil yang akan dicapai, sudah mulai berkembang seperti misalnya upaya menyebar luaskan peta-peta keselamatan bagi warga di kota-kota besar. Upaya-upaya baik yang demikian, harus dijaga promotor agar terhindar dari para pedagang besar yang ingin memperlmasalahakan dan menghambat pada masing-masing upaya yang dimulai oleh pribadi-pribadi dermawan tertentu itu. Karena peran pariwisata juga salah satunya untuk meningkatkan secara ekonomi maupun sosial suatu daerah tujuan wisata, oleh karena itu mengingkari secara apriori peranan kegiatan kepariwisataan dari suatu daerah tujuan wisata tertentu, akan berarti melanggengkan peran yang tidak berimbang dari manfaat-manfaat kegiatan kepariwisataan.

Perusahaan-perusahaan angkutan, hotel-hotel, pusat-pusat reservasi dengan sistem komputer, usaha-usaha paket tour dan agen-agen perjalanan juga harus menyediakan informasi keselamatan dan keamanan wisatawan bagi pelanggannya. Kantor-kantor perdagangan setempat dan kantor-kantor dagang dan industri yang ada di daerah tujuan wisata harus memperkuat upaya-upaya koordinasi dan distribusi petunjuk-petunjuk keselamatan dan keamanan serta informasi khusus mengenai daerah tujuan wisata yang diperuntukkan bagi pelaku perjalanan bisnis dan wisatawan santai. Para calon wisatawan yang berstatus tingkat menengah ke atas dan yang mengutamakan unsur informasi keselamatan dan keamanan suatu perjalanan wisata, biasanya mereka berupaya sendiri untuk mendapatkan informasi mengenai hal ini. Dewasa ini mereka dapat melakukan apa saja dengan cara melacak sumber-sumber data elektronik seperti misalnya internet.

Seandainya informasi dan saran-saran keselamatan dan keamanan wisatawan tidak secara langsung tercantum dalam kontrak pelayanan wisata yang disepakati, misalnya: kejahatan yang terjadi di daerah tujuan wisata, masalah AIDS, masalah wisata seks dengan anak di bawah umur, maka beberapa organisasi perjalanan wisata berupaya menyediakan informasi dan saran-saran yang demikian sesudah wisatawan membeli paket perjalanan yang diinginkan, biasanya sebelum tiba di daerah tujuan wisata, melalui bahan-bahan bacaan atau video kaset yang diterbitkan oleh organisasi yang lain.

3.1.1 Wisatawan

Kesempatan untuk menyampaikan informasi keselamatan dan keamanan kepada para wisatawan dapat berlangsung pada beberapa kesempatan berikut:

- Sebelum melakukan perjalanan. Pada tahap pra-rencana dapat dilakukan melalui koran-koran, majalah-majalah, televisi, brosur-brosur, katalog-katalog, video-video, laporan-laporan perjalanan dan buku-buku perjalanan.
- Pada tahap rencana konkret atau tahap membeli paket wisata, informasi dapat diberikan melalui komunikasi dengan agen-agen perjalanan atau perusahaan-perusahaan angkutan, perkumpulan pencinta mobil, atau melalui pemasok-pemasok lainnya pada saat pembelian terjadi.
- Pada tahap selanjutnya menjelang keberangkatan dalam bentuk dokumen perjalanan.
- Pada saat berangkat dan selama perjalanan. Pada tempat-tempat check-in di terminal pemberangkatan.
- Di dalam pesawat, bus atau kereta api, melalui bahan-bahan bacaan atau video.
- Pada Daerah Tujuan Wisata. Pada saat tiba di terminal melalui pusat informasi yang ada. Diantara terminal dan tempat wisata terakhir melalui pramuwisata atau pemimpin perjalanan.

- Pada tempat-tempat wisata terakhir biasanya melalui brosur-brosur atau staf karyawan hotel.

3.1.2 Sektor-sektor Pelaksana Operasional Perjalanan dan Kepariwisataaan

Sektor-sektor pelaksana operasional perjalanan dan kepariwisataaan biasanya mempunyai akses ke informasi keselamatan dan keamanan di daerah tujuan wisata dari Instansi Pariwisata Nasional, pusat-pusat pelayanan reservasi sistem komputer, media usaha perjalanan, buletin khusus tentang perjalanan atau dari bahan-bahan, tulisan-tulisan tentang petunjuk-petunjuk dan peringatan-peringatan perjalanan yang dikeluarkan pemerintah. Informasi semacam itu pertama-tama harus tersedia bagi staf perjalanan, organisasi-organisasi industri pariwisata dan perusahaan-perusahaan perjalanan.

Box 2 HIMBAUAN WTO

Laporan faks atas permintaan, muncul sebagai suatu bentuk yang baru informasi perjalanan yang tersedia mengenai risiko-risiko yang mungkin dialami sehubungan dengan karakter daerah tujuan wisata dengan tema special interest. Pelaku-pelaku perjalanan yang sangat hati-hati dan penuh dengan waspada dapat terus meningkat terhadap permintaan pelayanan faks sejenis ini yang tersebar ke mana-mana. Pelayanan sejenis ini dapat disediakan secara cuma-cuma atau pelayanan dengan pengenaan biaya untuk ongkos-ongkos operasional. Dalam kondisi berjangkitnya penyakit menular, terjadinya kerusuhan masyarakat, terjadi ancaman teroris atau bencana alam, harus dimungkinkan untuk memperoleh informasi melalui faks otomatis secara cuma-cuma.

3.1.3 Massa

Para wartawan pariwisata dan para analis perjalanan wisata, terutama di negara-negara sumber wisatawan, harus mendapat informasi yang paling mutakhir, obyektif dan dapat dipercaya mengenai situasi daerah tujuan wisata, negara yang akan dikunjungi wisatawannya.

Begitu suatu negara tujuan wisata sudah mengembangkan suatu kebijakan keselamatan dan keamanan pariwisata, maka sejak itu pula sistem hubungan media massa harus ditata dengan baik. Seorang pejabat dari Instansi Pariwisata Nasional harus ditunjuk untuk bertanggungjawab dalam memberi informasi yang terkait kepada media massa dari manca negara. Pada masalah yang lebih serius, Menteri Luar Negeri hendaknya harus diikutsertakan.

3.1.4 Peran Universitas dalam Penelitian Kepariwisata

Pihak Universitas dapat memainkan peran penting untuk membantu industri pariwisata dan usaha perjalanan, lembaga-lembaga kepariwisataan, instansi-instansi pemerintah dan media massa, dengan data dasar tentang masalah-masalah keselamatan dan keamanan dalam pariwisata guna memajukan perencanaan, pengambilan keputusan dan tindakan-tindakan operasionalnya. Meskipun dewasa ini belum ada cara pengumpulan data secara global, sistematis dan cermat, namun bahan-bahan penelitian yang spesifik banyak sekali dan dapat

diacu melalui daftar kepustakaan yang tersedia di WTO dan organisasi-organisasi pariwisata besar lainnya.

Juga untuk menindak lanjuti hasil konferensi mengenai Keselamatan dan Risiko Perjalanan dan Kepariwisataaan yang diselenggarakan di Swedia pada bulan Juni 1995, Jurusan Studi Kepariwisataaan, Mid Sweden University di Ostersund, Swedia, telah berinisiatif untuk membentuk Pusat Kajian Keselamatan dan Risiko-risiko bidang Kepariwisataaan. Pusat ini berperan mengumpulkan dan menyebarkan informasi mengenai hal-hal berikut:

- Judul-judul dan ringkasan-ringkasan hasil-hasil penerbitan, kepustakaan khusus, laporan-laporan dan ulasan-ulasan tertentu mengenai kepariwisataaan.
- Para pakar dan jaringan kontrak antar pakar pariwisata. Penelitian yang dilakukan oleh pihak universitas dan sekolah-sekolah/akademi-akademi kepariwisataaan.
- Perusahaan-perusahaan yang bekerja di bidang keselamatan dan keamanan pariwisata.
- Organisasi-organisasi yang menangani masalah-masalah keselamatan dan keamanan pariwisata.
- Badan-badan resmi yang bertanggung jawab atas masalah-masalah keselamatan, dan keamanan kepariwisataaan.

- Database mengenai keselamatan dan risiko-risiko yang terjadi dalam pariwisata.
- Data-data statistik mengenai keselamatan dan risiko-risiko dalam pariwisata.
- Media massa yang berkaitan dengan masalah-masalah keselamatan dan keamanan pariwisata.

Box 3 BANTUAN MEDIS DI UBUD, Bali

Semua bangunan hotel di Ubud, salah satu pusat budaya di Bali, Indonesia, menyediakan leaflet yang berisi pelayanan medis, dilengkapi dengan tarifnya. Pelayanan medis itu diperuntukan bagi wisatawan, yang disediakan oleh Klinik Ubud, klinik swasta, yang terletak di jalan utama Ubud dan diketahui umum dengan baik.

Di klinik ini tersedia dokter dan perawat medis yang mampu berbahasa Inggris, yang telah dilatih untuk menangani keadaan darurat, dan menyediakan beberapa pelayanan kesehatan seperti misalnya: konsultasi umum, check up kesehatan, dan pelayanan ke tempat pasien. Klinik Ubud ini dapat juga membantu wisatawan dalam pelayanan sinar X, konsultasi dokter spesialis, pelayanan mobil ambulans, pelayanan pengiriman mayat ke negara asalnya. Klinik ini beroperasi 24 jam sehari, termasuk hari minggu dan hari-hari libur nasional.

3.2 Pencegahan Kejahatan Terorganisir dan Tindak Terorisme

Kejahatan terorganisir dan terorisme berada dalam urutan paling bawah pada daftar ancaman terhadap wisatawan, padahal kejahatan tersebut hampir

menempati barisan atas pada daftar kejahatan dalam hal bagaimana kejahatan itu mempengaruhi persepsi wisatawan tentang tempat-tempat kunjungan yang aman dan ke mana mereka akan berlibur. Seseorang yang tinggal di rumah sadar akan bahaya di sana dan mereka tetap tinggal dengan nyaman di rumah. Tetapi orang yang sama, jika menjadi wisatawan, tidak ingin menanggung risiko yang timbul dan tidak diduga sebelumnya selama berlibur. Semua ini bisa terjadi, karena bahasa di sana asing, lingkungan sekitarnya tidak terbiasa dan prosedur resmi agak sulit diuraikan. Dengan demikian dia akan pergi berwisata ke tempat-tempat dimana risiko yang akan dihadapinya minimal. Oleh karena itu pembina pariwisata harus belajar bagaimana mengatasi gejala-gejala persepsi wisatawan seperti itu.

Apabila suatu kecelakaan menimpa wisatawan dari suatu negara pasar wisata utama, maka berita media massa tentang kecelakaan tersebut akan cepat menyebar dan menarik perhatian masyarakat dunia. Pemberitaan media seperti ini, dapat dianggap sebagai suatu berita yang dibesar-besarkan dan merugikan bagi suatu tujuan wisata. Kejadian seperti itu ditandai secara khusus oleh suatu berita singkat yang "menyengat" dan penayangan citra di televisi serta berita gambar di surat kabar. Berita tersebut pada umumnya tidak menceritakan latar belakangnya. Untuk itu pembina pariwisata harus mengantisipasi sebelum terjadi krisis dan berusaha mencari segi-segi positif bagi negaranya atas pemberitaan yang dilansir.

Mengingat kerugian ekonomi dapat menimpa kepariwisataan suatu negara, maka pandangan dan pengaruh orang yang berniat jahat (kelompok teroris dan penjahat terorganisir) akan ditunjukkan kepada pemerintah, dan secara langsung kepada kepariwisataan. Biasanya target itu ditetapkan hanya sekedar membuat orang takut daripada membunuhnya, namun tidak mustahil sasaran itu memang ditujukan untuk membunuh dan melukai wisatawan. Instansi pariwisata nasional dihimbau untuk bereaksi segera terhadap akibat-akibat dari kejahatan terorganisir terhadap wisatawan, sebelum diminta untuk mengatasinya. Namun beberapa tindakan yang dapat diambil oleh pengusaha pariwisata, bekerjasama dengan instansi terkait bisa mengurangi peluang penjahat terorganisir untuk melakukan aksinya terhadap wisatawan. Bidang-bidang yang sudah terbukti efektif mengamankan situasi itu meliputi:

1. Bidang hukum meninjau kembali perundang-undangan keamanan, kebijakan-kebijakan dan langkah-langkahnya untuk menjamin bahwa wisatawan mempunyai hak perlindungan hukum untuk melawan kejahatan terorganisasi dan untuk menolong para korbannya. Harus dipastikan bahwa berbagai sektor industri pariwisata seperti perusahaan penerbangan dan lapangan terbang, jenis alat angkutan lain, perhotelan, mematuhi peraturan-peraturan keselamatan dan keamanan internasional serta sudah berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait.

2. Bidang informasi. Memastikan bahwa sektor^a sektor transportasi dan akomodasi sudah dipersiapkan dengan informasi aktual tentang hakikat ancaman-ancaman terhadap pariwisata dari kejahatan, dan kekerasan terencana. Mempersiapkan informasi umum untuk agen-agen perjalanan, dan operator perjalanan internasional terutama mengenai kejahatan, kekerasan yang terorganisir.
3. Media massa. Mengembangkan peran media massa untuk mengatasi peristiwa-peristiwa kekerasan, kejahatan terencana dengan menyediakan informasi tentang situasi mutakhir.

3.3 Pencegahan Penyelundupan dan Obat-obat Terlarang

Pengedaran obat-obat terlarang melanggar undang-undang penyalahgunaan obat-obat terlarang nasional maupun internasional. Perbuatan semacam itu mengancam kesehatan, keselamatan dan keamanan wisatawan, pengunjung dan penduduk negara kunjungan, serta meningkatkan kejahatan terencana yang lain. Untuk memberantas obat-obat terlarang dalam pariwisata memerlukan upaya-upaya terkoordinasi dari sejumlah instansi pemerintah dan usaha-usaha pariwisata yang beroperasi, sebagai berikut:

- instansi pariwisata pusat dan daerah-daerah;
- usaha-usaha angkutan dan fasilitas hotel dan akomodasi lainnya;
- usaha-usaha perjalanan dan pramuwisata,

- polisi dan polisi pariwisata,
- badan-badan penegak hukum/instansi pencegah obat-obat terlarang,
- instansi kesehatan
- organisasi-organisasi/lembaga-lembaga konsumen
- media massa

Komisi Keselamatan dan Keamanan Pariwisata Nasional merasa perlu mempunyai suatu program untuk memberantas obat-obat terlarang, yang terdiri dari:

- pemisahan arus perjalanan wisata dari orang-orang pengedar obat-obat terlarang dan mencegah pengunjung dari penjaja obat-obat terlarang;
- menambah polisi pelacak di daerah-daerah wisata;
- mempersiapkan informasi wisata tentang obat-obat terlarang dan sanksi-sanksi karena memiliki, mengkonsumsi atau menjual belikannya;
- mengembangkan program-program pendidikan dan pelatihan untuk dipergunakan di sekolah-sekolah pariwisata dan pada usaha-usaha perjalanan wisata untuk karyawannya;
- mengembangkan langkah-langkah pendidikan dan ajakan terhadap staf pariwisata yang mungkin menggunakan dan mengedarkan obat-obat terlarang di tempat kerja mereka;

- mencegah penggunaan sarana-sarana umum pariwisata sebagai tempat-tempat penyelundupan obat-obat terlarang;
- menyebarluaskan informasi kepada media massa.

Bagian Kedua
PERAN MASYARAKAT LOKAL
BAB 4
TANGGUNG JAWAB LOKAL

4.1. Pembentukan Jaringan Informasi Lokal

Masyarakat yang berada di lingkungan obyek wisata biasanya memperoleh manfaat positif dari kegiatan wisata, namun tidak sedikit pula yang mendapat dampak negatifnya. Banyak pekerjaan dan pendapatan yang tertolong, yang dinikmati anggota masyarakat yang ada di situ. Dari sisi pandang wisatawan, citra pada suatu tujuan wisata diperoleh dari pengalaman mereka ketika berkomunikasi dengan petugas di lapangan terbang, poster-poster yang terpampang, pegawai di bagian informasi pariwisata, sikap pengemudi, penampilan pegawai hotel, pelayan restoran, masyarakat yang berlalu lalang di jalan-jalan, di toko-toko dan tegur sapa dengan penjaja barang, termasuk lingkungan fisik di sekitarnya.

Pada tempat-tempat kunjungan terakhir wisatawan, atau organisasi dan manajemen pariwisata hendaknya harus bergerak secara lancar. Disitulah, perlindungan dari warga setempat yang tertuju bagi wisatawan langsung bisa dirasakan, sehingga kedua belah pihak sama-sama memperoleh manfaat dari langkah-langkah yang diambil untuk maksud ini.

Menciptakan suatu jaringan lokal sehingga dapat menggiring semua pihak untuk berinteraksi dengan para wisatawan, merupakan suatu cara yang sangat efektif untuk meningkatkan perhatian secara sistematis di kalangan wisatawan dan masyarakat setempat dalam hal keselamatan dan keamanan.

Box 4 BELAJAR DARI PERANCIS

Aktivitas suatu kelompok masyarakat setempat di Prancis, misalnya, merupakan suatu model dari suatu rencana yang tujuan pokoknya adalah promosi dan kemudahan pariwisata pada suatu daerah tujuan wisata.

Instansi pariwisata setempat, dalam berkonsultasi dengan wakil-wakil kelompok pengusaha (Assosiasi Pedagang Kecil, Kamar Dagang) menjadi seperti alat pemicu pengambil inisiatif dan untuk membentuk jaringan keselamatan dan keamanan pengunjung dan warga masyarakat setempat. Sasaran utama untuk membangun semangat solidaritas dan berbagi manfaat kepada para peserta.

Seandainya setiap orang saling mendukung dalam upaya meningkatkan keselamatan dan keamanan wisatawan, maka sebenarnya setengah perjuangan telah teratasi.

4.2 Bentuk Jaringan Operasional dan Organisasinya

Susunan dan organisasi suatu masyarakat harus dijadikan bahan pertimbangan bilamana pada saat menentukan suatu strategi untuk menyusun jaringan lokal untuk keselamatan wisatawan dan warga setempat. Seandainya sekelompok masyarakat lokal dilibatkan dalam kegiatan. pengambilan keputusan, akan lebih mudah untuk mengembangkan suatu model jaringan lokal tanpa harus dihubungkan dengan tingkat masyarakat lainnya. Dalam kasus

lain, pemerintah daerah dan pusat mungkin harus mendukung untuk meyakinkan mitra potensial dalam membentuk jaringan kerjasama dan untuk mengembangkan suatu program yang sudah ditetapkan.

Melihat pentingnya arus kunjungan wisatawan terhadap masyarakat yang dikunjungi dan masalah-masalah yang terkait dengan keselamatan dan keamanan, maka jaringan yang dikembangkan itu bisa berbagai bentuk, dari bentuknya yang informal dan sederhana, sampai ke bentuk yang sangat rumit dan formal seperti:

- Jumlah daftar telepon/fax, e-mail dari usaha pariwisata yang dapat dipakai untuk berkomunikasi dalam mengatasi masalah-masalah yang khusus;
- Kelompok kerja yang kecil dan informal untuk mempertimbangkan masalah-masalah dan menyebarkan informasi kepada calon penerima terpilih;
- Gugus-gugus tugas yang bertugas menyikapi secara terus menerus masalah-masalah yang muncul;
- Komite-komite keselamatan dan keamanan wisatawan dan warga setempat di lokasi wisata;
- Dewan pariwisata lokal yang mempunyai seksi keselamatan dan keamanan pengunjung dan warga setempat;
- Mitra Jaringan Luar Negeri;

- Dewan Pariwisata Daerah atau yang setingkat (misalnya Dinas Konvensi dan Wisatawan);
- Pejabat pemerintah daerah;
- Perangkat peradilan;
- Polisi;
- Petugas kesehatan;
- Satuan unit pemadam kebakaran;
- Lapangan udara, pemsahaan taksi dan pejabat perhubungan;
- Perwakilan perusahaan pariwisata di daerah, termasuk usaha perjalanan;
- Pengusaha lokal, termasuk pengecer;
- Warga masyarakat setempat dan tetangganya;
- Organisasi-organsasi non pemerintah.

Dalam beberapa kasus, sesuai bentuknya dimana masyarakat lokal dihimpun, alangkah baiknya jika kelompok-kelompok keagamaan juga diikutsertakan dalam jaringan kerjasama tersebut.

Masalah dan kendala yang harus dituntaskan oleh organisasi jaringan

- Masalah-masalah khas suatu daerah yang menyangkut keselamatan dan keamanan dalam konteks pariwisata.
- Jenis dan sumber informasi yang tersedia sehingga para peserta dapat memperoleh pengertian yang benar tentang masalah keselamatan dan keamanan.

- Berbagi tanggungjawab dalam mengatasi masalah-masalah keselamatan dan keamanan.
- Langkah-langkah yang diambil sekarang dan upaya-upaya yang akan diambil kemudian (Rencana Keselamatan dan Keamanan). Masalah-masalah yang harus mendapat pertimbangan, atau yang harus dilaporkan ke tingkat daerah atau pusat termasuk masalah kesehatan wisatawan.
- Masalah-masalah berkomunikasi dengan pengunjung: informasinya yang harus diberikan kepada wisatawan dan bagaimana penyebarannya, apakah banyak rambu-rambu atau simbol-simbol.
- Rencana penataan media massa
- Penghubung dengan jaringan yang lain seperti dengan pusat-pusat penelitian dan pusat-pusat dokumentasi.

Keuntungan-keuntungan suatu jaringan komunikasi.

- lebih berhasil guna
- perbaikan yang masuk akal terhadap suatu situasi
- profesionalisme yang tahan uji
- hemat biaya untuk seluruh peserta
- hemat waktu
- pemerataan keuntungan bagi semua pihak.

4.3 PEMBERDAYAAN HUBUNGAN DENGAN MEDIA MASSA

Secara organisasi, hubungan dengan media massa pada tingkat lokal tujuan wisata sama dengan pengorganisasian di tingkat nasional. Seorang profesional anggota dewan pariwisata lokal harus bertanggungjawab mengkoordinasikan hubungan dengan media massa. Pejabat itu harus mengembangkan akses ke pusat data informasi di tujuan wisata yang meliputi informasi keselamatan, keamanan dan kesehatan.

Juga harus tersedia suatu daftar kontak dengan pers terkemuka di tujuan wisata, baik secara nasional maupun internasional, yang secara teratur memberikan data terbaru mengenai tujuan wisata. Biasanya, kesempatan pada temu pers dipergunakan untuk memberi informasi tentang peristiwa-peristiwa istimewa, masalah promosi, festival dan kegiatan budaya. Informasi keselamatan dan keamanan serta kesehatan harus secara teratur pula diumumkan, khususnya karena hal itu hampir selalu berdampak positif dan preventif, misalnya: gunakanlah sabuk pengaman di mobil, berikanlah hadiah yang sehat, hati-hati dengan terik matahari, atau minumlah air yang dikemas di botol, inilah contoh-contoh yang menjadi bagian dari upaya kampanye wisata. Disamping itu, hubungan dengan pers pada saat keadaan amanpun sangat bermanfaat, sebab jikalau betul terjadi keadaan darurat, pers sudah siap mendukung dengan pemberitaan yang rinci dan lengkap. Sekiranya terjadi masalah keselamatan dan keamanan atau kesehatan, badan pariwisata setempat

harus berkoordinasi erat dengan instansi lain yang ada di tujuan wisata itu dan dengan insan pers serta pejabat-pejabat lain di tingkat nasional. Dasar-dasar bekerjasama dengan pers sebagaimana tertera dalam bab tanggungjawab di tingkat nasional. Demikian pula penerapan yang sama di tingkat lokal.

4.4 Polisi Pariwisata di Daerah

Untuk memperbaiki perlindungan polisi kepada wisatawan harus dilakukan terhadap kedua belah pihak yaitu terhadap wisatawan maupun terhadap petugas kepolisian. Polisi biasanya mempunyai gambaran yang cukup tepat mengenai situasi keamanan sekitarnya, dan tempat-tempat dimana wisatawan merasa perlu mendapat dukungan polisi. Polisi mengetahui tingkat kejahatan di kota, jenis-jenis kejahatan apa saja yang sering terjadi, dimana saja tempat-tempat yang rawan kejahatan. Namun polisi mungkin tidak paham, di mana tempat-tempat berlangsung sidang-sidang umum atau konferensi-konferensi, yang akan dipromosikan besar-besaran ke tempat wisata itu. Dalam hal ini koordinasi dengan kepolisian setempat bersifat mutlak.

Ada 3 langkah untuk memperbaiki perlindungan polisi pada daerah tujuan wisata:

1. Koordinasi yang mantap dengan polisi. Langkah pertama adalah menjalin koordinasi yang baik antara pihak pembina pariwisata dan petugas-petugas kepolisian. Koordinasi dapat dilakukan dalam konteks komite keselamatan dan keamanan pariwisata setempat;

1. Peningkatan pendidikan pejabat-pejabat pariwisata.
Pada langkah kedua ini pihak kepolisian mendidik para pejabat kepariwisataan tentang kejahatan-kejahatan yang terjadi di tempat-tempat wisata, sehingga kegiatan pariwisata tidak mudah menjerumuskan wisatawan menuju risiko-risiko yang lebih besar;
2. Peningkatan pendidikan aparat kepolisian.
Langkah ketiga adalah untuk mendidik aparat kepolisian tentang kebutuhan-kebutuhan wisatawan selama berada di tempat-tempat wisata. Polisi dapat mengerahkan polisi-polisi patroli ke daerah padat wisata sehingga mereka dapat berhenti dan berbincang-bincang sehingga terjadilah suasana yang akrab di jalan-jalan. Untuk jangka panjang dapat pula dilakukan, upaya untuk meningkatkan kemampuan bahasa aparat kepolisian sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan wisatawan secara langsung dan lebih efektif.

Pada tempat-tempat yang padat wisata atau dimana perbedaan budaya antara wisatawan dan masyarakat setempat terasa kuat, pada tempat-tempat tersebut dapat dibentuk suatu unit polisi pariwisata, secara terpisah dan bersifat khusus. Polisi pariwisata harus dilatih berbahasa Inggris, pengetahuan rinci tentang keadaan tempat-tempat wisata, tentang daya tarik wisata dan biasanya berkeliling berjalan kaki ke tempat-tempat padat wisatawan. Tugas pokok mereka untuk menjamin keamanan, mencegah kejahatan, memberi informasi wisata kepada wisatawan yang

bertanya atau mendapatkan kesulitan, meleraikan pertengkaran dan menyidik kasus-kasus dimana wisatawan mungkin terlibat dalam tindak kejahatan.

Kerap kali polisi bekerja dengan keterbatasan dana dan personel sementara tuntutan keselamatan masyarakat di tempat-tempat wisata semakin meningkat. Keperluan-keperluan polisi jangka panjang dapat diangkat untuk dibicarakan pada dewan wisata lokal karena menyikapi masalah ini berada di luar tanggungjawab polisi dan pembina pariwisata lokal.

Salah satu cara mengatasi masalah ini, sebagaimana dilakukan pada beberapa tempat wisata, yaitu dengan cara meminta beberapa anggota tetangga untuk membantu menjaga keamanan dan bertindak sebagai informan untuk polisi. Dengan demikian pengusaha lokal, pemantau situasi, penjaga malam, penjaja asongan dan lain-lain di jalanan, yang mengetahui keadaan seputarnya dengan baik, dapat memberikan informasi dini kepada polisi untuk mengantisipasi masalah-masalah yang akan terjadi. Pada pusat-pusat perdagangan, program semacam itu dikenal sebagai "Penjaga Berseragam" (uniformed guardians). Dengan penyesuaian-penyesuaian seperlunya gagasan ini dapat dikembangkan di daerah pemukiman, dimana penduduk setempat dapat diajak dalam program untuk berperan sebagai "Anggota Siskamling". Hotel-hotel yang berlokasi di pinggir pantai di beberapa tempat wisata sudah mempunyai suatu sistem saung siaga memberantas pencurian di pantai. Tambahan pula, untuk mengkoordinasikan

upaya-upaya mendeteksi penjahat, polisipun diminta peran sertanya.

Penyebar luasan kehadiran unit penjaga keamanan dan keselamatan setempat, dapat menghambat peningkatan kejahatan, karena daya guna kepolisian dapat berlipat ganda, dan terhadap penjahat, mereka disadarkan bahwa polisi setempat dan masyarakatnya sudah bekerja sama memberantas kejahatan.

4.5 Perlindungan pada Gangguan Kesehatan

Di tempat-tempat kunjungan wisata, perhatian kesehatan wisatawan harus diarahkan terutama pada fasilitas wisata, pelayanan kesehatan bagi pengunjung dan warga setempat, penyediaan sanitasi, makanan yang higienis, serta pengawasan penyakit menular.

1. Sanitasi

Sanitasi, higienis dan kebersihan merupakan faktor-faktor yang sangat penting dihubungkan dengan kesehatan wisatawan, disamping kebutuhan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi sebagai indikator tingkat kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Hal tersebut menjadi tuntutan mendasar bagi semua fasilitas pariwisata, tanpa melihat tingkat pelayanan yang diberikan atau kelas bintang yang diperoleh. Hal ini berlaku untuk semua tempat wisata, tanpa memandang tingkat daya tarik atau keunikan yang dimilikinya. Demikian pula, kebersihan dan fasilitas wisata yang higienis sangat membantu

terpeliharanya kondisi kesehatan masyarakat penerima wisatawan.

Pemeliharaan dan pemeriksaan lingkungan harus dilakukan secara teratur. Sampah-sampah harus dibuang setiap hari dan jika perlu harus dilakukan sesering mungkin. Hal ini dilakukan secara khusus di tempat-tempat umum seperti taman-taman, tempat melihat panorama, fasilitas olah raga dan tempat-tempat pertunjukan. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat tempat-tempat publik itu sering sekali dipadati pengunjung dalam jangka waktu dan interval yang singkat. Di samping sasaran kesehatan dan kualitas lingkungan bisa tercapai, kebijakan inipun dapat menolong menciptakan pekerjaan bam yang lebih banyak.

Apabila dapat dilakukan, sebaiknya sampah-sampah harus dipilah-pilah dulu sebelum dibuang, sehingga memungkinkan penanganannya lebih mudah dan dapat didaur ulang. Kebiasaan menggunakan tempat sampah yang terpisah antara yang kering dan yang basah, harus disosialisasikan di kalangan pengunjung supaya timbul rasa tanggung jawab dalam menciptakan lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Meskipun hal tersebut mungkin memerlukan investasi tambahan, namun akan bermanfaat baik bagi pengunjung maupun bagi warga setempat.

2. Kesehatan Makanan

Makan adalah kebutuhan dasar manusia yang berdampak terhadap kesehatan dan kenyamanan pribadi, sebagai kebutuhan setiap hari dan

kemanapun mereka bepergian. Seni memakan yang baik dan sehat akan membantu dalam mempertahankan dan memperkuat hubungan yang baik dan perdamaian sesama warga. Seni makanpun akan membuat mereka merasa senang selama dalam perjalanan dan merasa puas, sehat dan selamat, oleh karena itu mereka akan lebih tahan terhadap risiko-risiko yang berkaitan dengan kesehatan.

Menikmati makanan dan minuman khas setempat, dapat menjadi bagian yang sangat menarik sebagai suatu pengalaman berwisata. Makanan dan minuman dapat memberi kesan yang mendalam tentang identitas suatu negara dan bagi pengunjung akan menjadi kenang-kenangan yang sangat berarti dari kunjungannya. Apabila langkah-langkah keselamatan makanan telah ditentukan, maka makanan-makanan khas daerah nampaknya akan semakin sehat dan menjadi pilihan yang menyenangkan bagi wisatawan.

4.6 Pencegahan Bahaya Kebakaran

Kebakaran adalah ancaman kehidupan yang paling mengerikan yang dihadapi wisatawan di hotel. Langkah-langkah strategis sudah banyak diambil beberapa tahun terakhir ini, pada hotel-hotel yang dipakai oleh wisatawan, sehingga mencapai standar pemadam kebakaran internasional, namun demikian kode dan peraturan keselamatan kebakaran masih berbeda antara satu negara dengan negara lain. Kode dan peraturan keselamatan kebakaran kerap kali

diumumkan pada tingkat lokal dan tentunya di sanalah penegakan peraturan harus dijalankan.

Keselamatan kebakaran akan lebih hemat, apabila hat itu dilaksanakan sebagai bagian dari perencanaan pada waktu pembangunan fisiknya. Akan tetapi, keselamatan kebakaran juga tergantung pada caranya sebuah hotel dioperasikan, bagaimana para karyawannya dilatih dan bagaimana perilaku penghuni hotel tersebut.

BAB 5

PROSEDUR TINDAK PENANGANAN KKW

5.1 P3K, Pelayanan Darurat Dan Komunikasi Bebas Hambatan Peristiwa Kecelakaan

Wisatawan membutuhkan lebih banyak perhatian dan bantuan dibandingkan dengan warga setempat, karena kesulitan mereka berkomunikasi dan kurang paham dengan kebiasaan setempat, dan terbatasnya waktu persinggahan wisata mereka. Hal ini berlaku untuk:

- bantuan medis dalam keadaan darurat dan perawatan bagi anak-anak yang dibawanya;
- bantuan jika terjadi kecelakaan mobil, misalnya bantuan penjelasan, informasi dan saran-saran;
- bantuan administrasi dan pelacakan atas kejahatan terhadap pribadi atau barang-barang wisatawan;
- bantuan untuk menghubungi perusahaan asuransi, mengurus kartu kredit dan bank;
- pelayanan telepon yang mempunyai jaringan internasional, sehingga dapat berhubungan dengan keluarga si korban di negaranya;
- perlindungan terhadap konsumen;
- bantuan untuk menghubungi perwakilan diplomatik termasuk konsuler;
- jasa pemulangan ke negara asal.

Bantuan P3K di negara penerima wisatawan, termasuk dukungan jika keadaan darurat, harus disiapkan di tujuan wisata bagi pengunjung maupun warga setempat. Pelayanan semacam itu dapat disesuaikan dengan tata cara di negara setempat, termasuk menyangkut harga, pengurusan bebas biaya, jaminan asuransi atau pengaturan pihak lain seperti pengaturan jaminan sosial kerjasama bilateral.

Pelayanan P3K biasanya direncanakan dan dibentuk sesuai dengan kebutuhan penduduk setempat, tetapi khusus di tempat-tempat wisata kebutuhan pelayanan meningkat karena bertambahnya jumlah penduduk. Yang perlu menjadi bahan pertimbangan adalah selama musim wisata padat, jumlah pengunjung dan risiko setempat harus dijadikan faktor yang penting dalam perencanaan. Karena itu pelayanan kesehatan darurat dari perawat dan dokter setempat akan bervariasi, yang bisa berkomunikasi dengan berbagai bahasa dan terampil menangani masalah kesehatan wisatawan, sampai dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang berperalatan canggih.

Sistem transportasi lokal dan nasional yang memadai atau infrastruktur administratif harus tersedia untuk memperlancar persiapan pelayanan darurat, termasuk pelayanan kesehatan yang disiapkan atas bantuan usaha perjalanan.

Seandainya suatu pelayanan darurat diperlukan karena suatu tindak kejahatan, pertama-tama penanganan kerugian harus ditangani oleh polisi atau badan penegak hukum yang berwenang di tingkat

lokal. Pada beberapa tujuan wisata, sistem penyidikan 24 jam disediakan untuk menolong wisatawan dalam upaya memperoleh haknya.

Hubungan telepon hotline harus menempatkan staf yang menguasai beberapa bahasa asing dan bisa beroperasi 24 jam sehari selama musim padat wisatawan dan jam kerja mereka dapat disesuaikan seperlunya pada musim sepi wisatawan. Jika mungkin, telepon hotline harus bebas pulsa untuk mempermudah hubungan. Nomor telepon tersebut harus mengikuti baik standar nasional maupun internasional.

Box 5 P3K DI KUNANG-KUNANG KAFE

Pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang dilakukan oleh pihak pengelola Kunang-kunang Kafe terhadap seorang wisatawan yang luka pada kakinya akibat terbentur pada keramik di kolam rendam air panas, merupakan contoh berharga.

Pada saat seorang wisatawan terluka, pihak pengelola melakukan penanganan dengan menghentikan pendarahan pada bagian yang terluka. Namun karena wisatawan tersebut belum merasa puas dengan pengobatan yang diberikan pihak pengelola, ia meminta rujukan ke rumah sakit besar di Bandung dan menuntut penggantian kerugian fisik senilai SG\$300 dan tiket pulang ke Singapore.

Pelajaran berharga yang dapat diambil dari kasus tersebut antara lain, (1) belum adanya pagar/tanda pembatas adanya parit sedalam 20 cm, (2) bagaimana kemungkinan pengaduan dari wisatawan.

5.2 Rencana Penanggulangan Darurat

Rancangan mengatasi krisis harus dikembangkan untuk menangani bencana alam dan keadaan darurat lainnya. Jenis bencana alam yang berbeda yang merusak tujuan wisata dalam berbagai bentuk, memerlukan tindakan penanggulangan yang berbeda sesuai dengan kebijakan pembina wisata setempat dan sektor operasi wisata.

Box 6 PENANGGULANGAN DARURAT

Tragedi Legian 12 Oktober 2002, merupakan tragedi Nasional yang menimpa ratusan korban jiwa. Penangan korban atas tragedi demikian dilakukan secara nasional dengan melibatkan pemerintah, pemerintah daerah, seluruh element masyarakat dan negara-negara lain yang warganya terkena musibah tersebut.

Hampir seluruh instansi terkait terlibat dalam penanganan kasus tersebut. Penanganan korban luka-luka dilakukan di beberapa rumah sakit terutama di Rumah Sakit Sanglah.

Demikian pula penanganan korban pada pemboman Hotel JW Marriott. Pada kasus-kasus demikian pemerintah dan pemerintah daerah segera menanganinya.

Terdapat dua aspek penanganan yang perlu dilakukan pada kasus demikian, pertama penanganan korban, dan kedua penanganan kasus. Untuk yang kedua, dilakukan sebagai upaya tindak penanganan yang harus dijadikan sebagai upaya tindak pencegahan di kemudian hari.

5.3 Asuransi Wisatawan Dan Bantuan Perjalanan

Pejabat Pariwisata Nasional dan lokal harus memikirkan penyediaan pelayanan asuransi bagi wisatawan dan bantuan selama perjalanan wisata di daerahnya. Upaya seperti ini dipandang penting untuk mendukung dan memajukan pelayanan yang sedang berjalan alas upaya negara atau sektor swasta, seperti misalnya jasa konsultasi yang memungkinkan penyelesaian masalah-masalah yang muncul akibat wisata massal. Asuransi dasar kesehatan wisatawan hendaknya mencakup informasi dan ketentuan-ketentuan formal kesehatan yang dikeluarkan WTO untuk perjalanan ke manca negara, informasi mana meliputi hal-hal sebagai berikut:

- Bantuan medis;
- Keramahtamahan;
- Pemulangan darurat ke negara asalnya, karena alasan kesehatan. Pengembalian mayat ke negara asalnya.

Banyak pelaku perjalanan menentukan apakah membeli jasa asuransi dan jasa bantuan perjalanan, pada saat mereka membeli jasa pengaturan perjalanannya. Usaha penyelenggara paket wisata dan agen perjalanan harus memberitahukan wisatawan bahwa asuransi semacam itu memang ada, dan mendorong wisatawan untuk menentukan sikap, apakah premi asuransi itu termasuk harga paket atau mungkinkah membahayakan untuk keperluan lain, jadi lebih kurang menjadi kebijakan

asuransi gabungan. Pejabat pemerintah bertanggung jawab untuk menentukan kerangka hukumnya dan prosedur administrasinya untuk menjamin bahwa si pengusaha asuransi itu tunduk pada kewajibannya yang tertera pada kontrak asuransi dimaksud.

Pada tahun 1990 CEC Directive in Package Travel menuntut supaya pengusaha paket perjalanan dan pengecernya menyediakan informasi bagi konsumen tentang kemungkinan pilihan atas suatu kebijakan asuransi yang akan menjamin biaya pembatalan oleh konsumen atau dana bantuan yang mencakup pemulangan ke negara asal, bilamana terjadi kecelakaan atau jatuh sakit.

Disamping itu ASITA merekomendasikan kepada semua anggotanya hal-hal berikut:

"Jika anda membeli asuransi perjalanan, yang mencakup pertanggung jawaban kesalahan si penawar, hubungi perusahaan yang menetapkan kebijakan untuk menentukan bagaimana cara meminta ganti rugi. Jika perusahaan itu sudah mengajukan permohonan bangkrut ke pengadilan kebangkrutan usaha, ajukan klaim kerugian anda itu ke pengadilan dan tunggu seberapa banyak kekayaan perusahaan asuransi itu yang dapat dibagi. Jika perusahaan itu belum mengajukan petisi bangkrut segeralah hubungi pengacara dan ajukan tuntutan hukum. Kadang--kadang perusahaan itu tidak mengajukan petisi bangkrut ke pengadilan sebab memang sudah tidak ada lagi kekayaan yang akan dibagi-bagi.

Pelayanan bantuan perjalanan memungkinkan pelaku perjalanan dan pengunjung untuk segera menyikapi hal-hal yang bersifat darurat, membantu membimbing dan mendukung mereka serta membantu mereka agar cepat pulih dari kecelakaan, kehilangan arah dan segera mendapat biaya tak terduga. Sebagai suatu ketentuan, bahwa jasa pelayanan harus membebaskan si korban dari biaya-biaya semacam itu dan tidak sekedar penggantian atas biaya-biaya yang ditalangi jasa pelayanan itu harus juga membantu si korban dalam peristiwa kejahatan dengan menjamin keberhasilan tuntutan terhadap si penjahat dengan beban biaya seminimal mungkin.

Jasa bantuan itu mencakup pula aturan tentang penggunaan telepon hotline bebas pulsa bila keadaan darurat, penting sekali mengajarkan pengunjung bagaimana mengakses perangkat itu disaat darurat. Fasilitas telepon di mobil sangat berguna untuk keperluan itu. Asuransi perjalanan dan kantor-kantor jasa perbantuan hendaknya dibuka pada pusat-pusat wisata yang besar dan kota-kota besar, terutama di stasiun angkutan penumpang.

5.1 Pertimbangan Untuk Wisatawan Dengan Perawatan Khusus

Ada kecenderungan meningkatnya jumlah wisatawan yang memerlukan perawatan spesial. Jumlah penduduk lanjut usia di negara-negara sumber wisatawan semakin banyak yang rata-rata 15% dari seluruh jumlah penduduk negara ini pada

tahun 2000 dan mereka akan berumur di atas 55 tahun. Karena faktor ketuaan dan faktor-faktor lain ada 12 s.d 15% diantaranya yang potensial untuk berwisata, namun mereka mengalami semacam cacat fisik, pancaindera atau mental baik sementara atau tetap sifatnya. Tujuan wisata harus menyiapkan rencana pelayanan khusus diberikan kepada mereka.

Wisatawan semacam ini lebih rawan bahaya dari pada wisatawan sehat. Masalah mereka dapat dipecahkan dengan cara mempersiapkan fasilitas wisata yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan cacat, misalnya: jalan khusus, hotel, restoran, alat transportasi dan atraksi wisata. Semua fasilitas-fasilitas wisata untuk yang cacat ini harus ditemani oleh staf yang melatih dan memberi informasi bagi wisatawan itu.

Tidak perlu setiap fasilitas wisata misalnya: semua kamar hotel, harus dapat diakses oleh wisatawan cacat. Akan tetapi dewan wisata setempat harus meninjau ulang tujuan wisata yang ada dari segi kemudahan pencapaian (*accessibility*) dan mencari kepastian bahwa telah tersedia dengan cukup. Jumlah kamar hotel, restoran, alat angkutan umum dan atraksi wisata yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan cacat. Informasi tentang kemudahan-kemudahan itu harus tersedia di tempat-tempat wisata dan di negara-negara sumber wisatawan. Seandainya bahan-bahan cetakan belum disiapkan, informasi ini dapat disampaikan kepada usaha-usaha perjalanan secara elektronik.

WTO sudah menerima dan menerbitkan suatu daftar umum yang berisi upaya-upaya yang direkomendasikan bagi wisatawan cacat dengan judul *Creating Tourism Opportunities for Handicapped People in the Nineties* yang dapat diperoleh secara gratis atas permintaan tertulis kepada WTO. Suatu daftar yang lebih rinci tentang upaya-upaya seperti ini dapat pula diminta kepada WTO Affiliate Member, yaitu The Society for Advancement of Travel for the Handicapped (SATH).

Bagian Ketiga

PERAN INDUSTRI PARIWISATA

BAB 6 KKW PADA INDUSTRI

5.1 KKW Pada Fasilitas Akomodasi

Prinsip dasar suatu keselamatan di hotel adalah bahwa tamulah yang pertama-tama mampu bertanggungjawab atas keamanannya sendiri. Hotel mempunyai tanggungjawab dalam 2 bidang utama, yakni: menciptakan kondisi dimana para tamu hotel dapat melakukan tanggungjawab mereka secara optimal dan mempersiapkan keselamatan dan keamanan umum. Atas dasar pemikiran tentang kebutuhan ini, pimpinan hotel dan fasilitas akomodasi yang lain harus mengembangkan suatu rencana keselamatan dan keamanan untuk melindungi para tamu hotel terhadap risiko-risiko yang mungkin dialami. Masalah-masalah yang sangat sering terjadi di hotel-hotel yaitu pencurian uang, masalah-masalah sehubungan dengan sanitasi yang buruk dan masalah yang sangat berbahaya terhadap nyawa adalah kebakaran.

Seorang anggota pimpinan hotel harus ditunjuk secara resmi untuk bertanggungjawab memonitor dan memutakhirkan rencana keselamatan sehingga terjamin bahwa rencana keselamatan itu betul-betul

ditaati dan secara terus menerus dapat memenuhi tuntutan keselamatan hotel. Selama pergantian jam kerja, seorang pegawai hotel harus ditegaskan untuk menjalankan seluruh program keselamatan, jika memang hal itu diperlukan.

Box 7 DIPLOMAT JEPANG DIRAMPOK DI HOTEL

Kejadian perampokan dan penodongan terhadap wisatawan asing berulang kali terjadi di hotel. Kasus yang mencuat ke permukaan, karena yang dirampok adalah diplomat asing dan dirampok di hotel berbintang di Jakarta.

Kasus ini terjadi di kamar korban yang dibuntuti sejak check in, di lift sampai ke kamar. Korban di dorong ke kamar dan di borgol di kamar mandi. Selain kerugian uang, korban juga kehilangan barang berharga lainnya.

Kasus ini telah ditangani oleh pihak kepolisian, namun terkesan kurang koordinasi dengan pihak hotel sehingga terkesan kasus ini belum tertuntaskan.

6.1.1 Penyelamatan Dari Bahaya Kebakaran

Hal-hal yang secara khusus harus dicakup dalam rencana keselamatan jika terjadi kebakaran di hotel, sebagai berikut:

1. pemeriksaan tempat-tempat yang rawan kebakaran dan langkah-langkah segera untuk memperbaikinya;
2. uraian singkat tentang sistem alarm kebakaran;

3. tempat yang jadi pusat alarm kebakaran di hotel, titik-titik sumber penyemprotan air, alat deteksi asap dan panas, alat-alat pelindung ketika kebakaran;
4. daftar orang-orang yang dapat dihubungi, jika terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya;
5. rencana evakuasi untuk tamu termasuk rencana tempat berkumpul jika ada bahaya;
6. uraian pelatihan staf untuk mengatasi kebakaran dan keadaan darurat lainnya.

Informasi keselamatan kebakaran yang menunjuk jalan-jalan darurat, pintu-pintu darurat, lokasi alarm kebakaran dan instruksi untuk keluar dari bangunan hotel dan sarana-sarana penyelamatan jika terjadi kebakaran, harus tersedia di setiap kamar tamu hotel, dan dipajang di tempat-tempat umum seperti misalnya di ruang resepsi, koridor dan restoran-restoran hotel. Perhatian secara istimewa harus diberikan untuk meningkatkan sistem penyelamatan kebakaran pada saat gedung hotel sedang dibangun, misalnya untuk membangun tangga pelindung darurat atau mengubah sistem pengadaan alat-alat pemadam kebakaran ke produk-produk pabrik yang baru jika mungkin.

Kamar-kamar untuk tamu penderita cacat ditempatkan sedekat mungkin ke lingkungan tempat resepsionis untuk mempermudah evakuasi. Resepsionis harus terus memeriksa daftar tamu penderita cacat yang terdaftar sehingga mereka dapat diberi bantuan secepatnya.

6.1.2 Pencegahan Pencurian

Untuk mencegah terjadinya pencurian harus dimulai dengan pengawasan seksama dan terus menerus semua kunci oleh staf resepsionis. Mereka harus menyimpan kunci-kunci tamu dengan aman yang tidak dapat diambil oleh orang yang tidak berhak. Sekiranya di bagian penerima tamu tidak selalu bisa ditempatkan staf, maka kunci-kunci kamar tersebut harus tidak boleh diberikan kepada siapapun sebelum diteliti terlebih dahulu kepemilikannya.

Anggota staf resepsionis sangat berperan dalam keamanan, karena posisi mereka memang mudah mencermati semua tamu yang keluar masuk hotel. Pintu utama harus selalu aman sepanjang waktu, siang maupun malam. Hal ini bisa terjadi, karena selalu dijaga langsung oleh petugas keamanan, atau melalui sistem pengawasan monitor televisi atau bisa juga dibuat pintu yang otomatis terkunci di malam hari, sehingga memungkinkan staf untuk memeriksa siapa-siapa yang ingin pamit ke luar. Hotel harus berjuang keras untuk menciptakan keamanan yang terlihat maupun yang tidak terlihat sehingga tamu-tamu merasa terjamin dari para pencuri. Para resepsionis harus diberi latihan khusus tentang kewaspadaan. Pegawai hotel bagian pembersih kamar dan pelayan untuk kamar-kamar tamu juga berperan penting dalam keamanan.

6.1.3 Keamanan Kamar

Bidang lain yang menjadi perhatian pokok pihak hotel adalah keamanan kamar-kamar tamu hotel. Tamu-tamu hotel harus disediakan pintu-pintu kamar yang dapat dikunci dari dalam dan pintu itu diberi lubang pengintip sehingga mereka dapat melihat terlebih dahulu siapa di balik pintu itu sebelum mereka membukanya. Sejenis kunci modern dengan sistem kartu, sangat dianjurkan untuk dipakai karena sistem ini sangat membantu penciptaan keamanan hotel. Hotel-hotel pun harus menyediakan kotak pengaman di sekitar ruang resepsionis sehingga tamu-tamu hotel dapat mengamankan barang-barang berharga, cek dan uang.

6.1.4 Lampu Penerang yang Baik

Di depan hotel, sekitar resepsionis, di pintu belakang dan di sekitar tempat parkir perlu sistem lampu penerang yang bagus untuk mencegah pencuri. Pada malam hari, pintu-pintu masuk harus dikurangi seperlunya.

Jika undang-undang nasional membolehkan, sistem TV monitor yang dapat memantau semua pintu kamar, pintu gerbang, koridor dan ruang-ruang umum dan staf penerima tamu dapat mengawasi secara menyeluruh dan bisa bertindak cepat-jika terjadi masalah. Perangkat ini merupakan perangkat canggih untuk melakukan pemeriksaan banyak tempat dalam waktu singkat.

6.1.5 Kesehatan dan Sanitasi

Salah satu tugas utama seorang yang ingin melakukan perjalanan yaitu mencegah supaya tidak sakit. Tergerak oleh undang-undang perlindungan konsumen dan standar kualitas profesi, penyelenggara paket wisata sudah mulai lebih selektif untuk memilih negara-negara, daerah-daerah tujuan wisata dan fasilitas-fasilitas wisata, karenanya mereka bersedia mengirim pelanggannya. Dan sebaliknya akan melakukan pelarangan untuk bepergian ke wilayah-wilayah yang tidak memenuhi persyaratan sanitasi dan lingkungan.

6.2 KKW Pada Sarana Transportasi

6.2.1 Lapangan Terbang dan Usaha-usaha Penerbangan

Kendurnya keamanan di pelabuhan udara telah mengundang sejumlah tindakan kekerasan dilakukan terhadap penerbangan-penerbangan sipil. Instansi pembina transportasi dan usaha-usaha transportasi, serta asosiasi-asosiasi, organisasi-organisasi internasional yang terkait seperti ICAO, ACI, IATA, sudah mengembangkan sistem keselamatan dan keamanan yang luas sekali untuk kepentingan pesawat, penumpang, barang bagasi dan fasilitas lapangan udara. Peran dan tugas pejabat pariwisata di daerah tujuan wisata, harus memeriksa kepastian melalui koordinasi yang baik dengan pejabat-pejabat dan keamanan transportasi bahwa lapangan terbang di daerah tujuan wisata dan usaha-usaha penerbangan

penerbangan memberi layanan dengan standar keamanan dan keselamatan yang tinggi dan melakukan langkah-langkah pengamanan yang telah direkomendasikan.

Koordinasi ini dapat terwujud terutama melalui pembentukan Komite Fasilitas Transportasi Udara Nasional sesuai arahan dari ICAO. Disamping itu telah dibentuk juga Komite Fasilitas Pelabuhan Udara, pada pelabuhan-pelabuhan udara berstatus internasional dan Komite Keamanan Pelabuhan Udara serta Komite Keamanan Transportasi Udara Nasional. Komite itu telah memeriksa berbagai masalah yang terkait dengan perannya, termasuk keamanan yang menyangkut perawat, penumpang, barang bagasi, muatan barang, surat-surat dan barang-barang cadangan.

6.2.2 Berwisata Dengan Mobil Pribadi

Kebanyakan pelaku perjalanan wisata, pergi berlibur dengan membawa kendaraan pribadinya atau dengan cara menyewa mobil. Masalah utama yang menjadi ancaman bagi keselamatan dan keamanan selama perjalanan dengan mobil adalah kecelakaan, kerusakan mesin dan pencurian. Mengamati korban-korban wisatawan pada kecelakaan-kecelakaan ini, dipertukan adanya staf yang selalu siaga misalnya pelayanan telepon jalan tol, regu penolong, tenaga montir, perlu ditingkatkan kemampuan mereka berkomunikasi yang sekurang-kurangnya menguasai kala-kala tertentu yang diucapkan wisatawan dalam bahasa asing.

Keselamatan dan keamanan bagi pengendara mobil, dalam banyak hal berkaitan dengan masalah-masalah ketertiban lalu lintas. Dengan demikian, upaya-upaya mengurangi kemacetan pada musim padat kendaraan di tempat-tempat wisata dengan cara mempersiapkan jalan-jalan alternatif atau dengan cara mengalihkan sebagian kendaraan ke jalan-jalan yang kurang padat, bisa membantu mengurangi kecelakaan.

Rambu-rambu dan informasi tentang lalu lintas mutlak perlu disediakan oleh aparat pengatur lalu lintas untuk wisatawan, karena wisatawan umumnya belum menguasai lalu lintas di tempat-tempat wisata yang dikunjunginya dan mereka akan mengalami kesulitan menemukan jalan yang dituju. Di kawasan-kawasan yang dipadati arus wisatawan, untuk memperlancar dan mengamankan arus perjalanan wisatawan, perlu disediakan kios-kios informasi di tempat-tempat untuk menikmati pemandangan alam dan tanda petunjuk atraksi wisata alam dan peninggalan sejarah.

Pejabat pariwisata harus memberi dukungan kepada aparat pengatur lalu lintas dengan cara menyarankan pengendara mobil untuk melakukan perjalanan dengan nyaman, fasilitas-fasilitas yang baik dan hari-hari yang baik untuk bepergian dengan cara bekerjasama dengan polisi lalu lintas.

Dalam kerjasama itu sebaiknya polisi secepatnya diberitahu adanya upaya-upaya promosi, konvensi, festival-festival atau aktivitas wisata lainnya yang dilakukan kantor pariwisata, yang dapat diperkirakan

dapat meningkatkan arus wisata ke suatu daerah tujuan wisata. Cara-cara konvensional para pejabat pariwisata dalam mengatasi keselamatan pengemudi mobil yaitu dengan cara mengadakan kontak dan kerjasama dengan kelompok pencinta mobil di negara asalnya yang kerap kali diwakili dalam Internasional Automobile Federation.

Aturan lalu lintas yang tujuan utamanya untuk keselamatan diatur dalam undang-undang yang biasanya sudah ada di setiap negara dan biasanya pula didasarkan pada kondisi setiap negara dan didasarkan pula pada standar-standar yang telah disepakati secara berkala di tujuan wisata ulang dan diubah untuk disesuaikan dengan masalah-masalah baru yang muncul. Di Eropa, misalnya, sekarang telah disepakati The European Agreement Supplementing the Convention on Road Traffic, yang ditandatangani di Wina pada tanggal 8 November 1968 dan dirampungkan kesempurnaannya di Genewa tanggal Mei 1971, dan perubahan terakhir yang diberlakukan pada tanggal 28 Agustus 1993.

6.2.3 Bis Wisata

Banyak sekali wisatawan melakukan perjalanan wisatanya dengan menggunakan bis-bis wisata terutama domestik. Kerap kali pemakai bis-bis wisata adalah warga lanjut usia atau anak-anak sekolah yang pada umumnya merasa kurang mampu menolong diri sendiri jika terjadi suatu kecelakaan. Bis-bis wisata ini dalam beberapa hal bisa berperan

memperbaiki keadaan lingkungan seperti misalnya menghemat ruang yang dipakai, arus lalu-lintas akan lebih lancar dan sebegitu jauh juga akan mengurangi kebisingan dan pencemaran. Upaya-upaya keselamatan dan keamanan dapat tergantung pada kondisi bis-bis yang ada dan keadaan jalan yang dilalui.

Karena alasan tersebut dan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan keselamatan dan keamanan perjalanan penumpang massal, maka kantor pariwisata pusat harus bekerjasama dengan instansi-instansi terkait, perusahaan-perusahaan terbaik pembuat bis-bis wisata, dan usaha-usaha paket wisata untuk menetapkan kriteria-kriteria keselamatan. Contoh kerjasama semacam ini telah terjalin antara United Bus Owners of America dan pemilik-pemilik perusahaan produsen bis-bis wisata untuk mengembangkan bis-bis yang lebih aman. Pada tingkat internasional, International Road Transport Union yang ada hubungannya dengan European Union, menjadi sarana dalam mengembangkan persyaratan-persyaratan keselamatan khususnya pada alat angkutan bis. Di Eropa the Council of the European Communities sudah menetapkan peraturan bersama mengenai alat angkutan internasional bagi pelaku perjalanan wisata pemakai bis dalam peraturan barometer, 684/92/EEC. Juga telah ada aturan tentang berkendara masa istirahat dan menyangkut segi-segi teknis kendaraan yang berkaitan langsung dengan keselamatan di jalan raya.

Para pengemudi bis-bis wisata diharuskan menem-puh ujian yang berat dan mampu memenuhi standar

profesi yang tertinggi, karena mereka harus bertanggungjawab atas keselamatan dan keamanan banyak orang. Di banyak negara sudah lama diterapkan secara tegas kewajiban para pengemudi untuk menjalani tes media dan latihan keterampilan untuk pengemudi. Banyak perusahaan bis negara dan swasta yang telah menyelenggarakan kampanye kepekaan para pengemudi. Perusahaan bis wisata diharuskan untuk tidak boleh membiarkan para awak bisnya bekerja melebihi jam kerja yang telah ditetapkan. Penyelenggara paket wisata harus mencegah pelaksanaan rencana perjalanan yang terlalu ketat dan harus dicegah pula agar bis-bis wisata mereka tidak dijalankan dengan batas kecepatan maksimum.

Kantor pekerjaan umum dan pengembang daerah tujuan wisata harus mempersiapkan tempat-tempat parkir yang cukup luas untuk bis-bis wisata dan persiapan jalan-jalan masuk atau keluar objek-objek wisata yang mudah dicapai, sarana akomodasi, restoran dan terminal kendaraan, sehingga menjamin para wisatawan bisa berganti kendaraan sesuai tujuannya.

6.2.4 Kereta Api

Masalah keamanan di dalam kereta api dan aturan-aturan kereta api biasanya yang terkait dengan pencurian barang-barang bawaan dan penyimpanan dompet atau tas, tetapi juga berkaitan dengan perdagangan obat-obat terlarang atau perjudian. Masalah keselamatan dalam keadaan darurat

membutuhkan tindakan evakuasi yang tepat dengan mobil-mobil perusahaan kereta api yang didatangkan dari terminal-terminal terdekat. Setiap stasiun kereta api harus memiliki program evakuasi darurat. Perhatian akan keselamatan dan keamanan ini, juga berlaku untuk kereta api bawah tanah.

Stasiun-stasiun kereta api biasanya bernuansa perkotaan dan erat diasosiasikan dengan kehidupan sekitar tujuan wisata. Stasiun kereta api di beberapa kota telah menjadi tempat-tempat pertemuan, berbelanja dan bepergian. Untuk menjamin bahwa stasiun kereta api merupakan faktor yang positif untuk tujuan wisata, untuk itu pejabat kota, pemberian izin kereta api dan pejabat pariwisata, harus secara erat berkoordinasi, sehingga stasiun itu keadaannya bersih, ramah, bersahabat dan efisien. Biasanya hasil dari perhatian terhadap stasiun-stasiun kereta api ini adalah pertumbuhan pendapatan, berkurangnya kejahatan dan menyusutnya masalah-masalah keamanan.

6.2.5 Pelayanan Taksi

Kebanyakan wisatawan biasanya menggunakan jasa pelayanan taksi kota. Tingkat pelayanan taksi yang dinikmati wisatawan, akan membantu membentuk citra suatu daerah tujuan wisata dan memberi gambaran tentang warganya yang ada di sana, apakah sopan, akrab, terampil dan ada peningkatan dalam perkembangannya.

Pelayanan pariwisata nampaknya terbatas hanya untuk bisa mempengaruhi bagaimana pelayanan taksi lokal beroperasi. Seyogyanya, mereka harus berusaha mendorong agar pengemudi taksi harus memiliki izin mengemudi dan prosedur untuk memperoleh izin tersebut harus bisa meningkatkan kesadaran betapa pentingnya kepariwisataan bagi suatu daerah tujuan wisata. Perizinan juga dapat membentuk struktur yang akan mencegah dan memberantas seseorang yang menawarkan jasa pelayanan taksi. Hal ini bisa terjadi karena orang itu menawarkan jasa taksinya tanpa memperhatikan persyaratan-persyaratan keselamatan dan keamanan dalam berkendara, kualifikasi pengemudi atau kriteria penetapan tarif yang menjadi hakekat jasa taksi yang berlisensi. Demikian pula taksi yang tidak mempunyai izin operasi, akan membuka peluang terjadinya kejahatan terhadap wisatawan.

Box 8 PEMERASAN OLEH SOPIR TAKSI

The Jakarta Post 13 Agustus 2003, memberitakan adanya pemerasan terhadap wisatawan asing. Pemerasan oleh sopir taksi terjadi dari Bandara Sukarno Hatta ke pusat kota, dengan meminta ongkos sebesar Rp 600.000,-

Kejadian serupa sering terjadi tidak hanya menimpa wisatawan asing, melainkan juga terhadap wisatawan domestik

6.2.6 Kapal Pesiar (Cruise Ships)

Berlibur di atas kapal pesiar merupakan salah satu cara paling aman untuk pergi berwisata. Perbandingan antara staf dengan penumpang sedemikian rupa, sehingga pelayanan betul-betul berkualitas tinggi, termasuk jaminan keselamatan dan keamanan. Menurut pandangan pejabat pariwisata daerah, masalah keselamatan dan keamanan dapat menjadi rawan akibat bertemunya banyak orang secara serentak di kawasan terminal pelabuhan. Dengan demikian, pejabat pariwisata harus meninjau dan mengkaji ulang proses keluar masuknya para penumpang kapal baik yang menuju ke kota atau yang ingin menuju ke kapal, sehingga dengan proses yang baik itu akan memperkecil kemungkinan timbulnya masalah-masalah selama mereka berkunjung.

6.2.7 Biro Perjalanan dan Agen Perjalanan

Para pengusaha paket perjalanan dan agen-agen perjalanan akhir-akhir ini semakin tanggap terhadap permintaan pelanggan akan daerah tujuan wisata yang lebih aman dengan cara secara serius mempertimbangkan faktor keselamatan dan keamanan dalam menyelenggarakan dan menjual paket-paket wisata.

Instansi Pembina Pariwisata Nasional dan Badan Pariwisata daerah yang mengembangkan kebijakan keselamatan dan keamanan serta menerapkan rencana yang komprehensif dalam masalah ini, dapat

menarik manfaat dari pendekatan semacam ini. Untuk memastikan agar mereka berhasil memperoleh manfaat atas upaya-upaya ini, instansi Pariwisata dan Badan Pariwisata daerah harus menghimbau para penyelenggara paket dan usaha agen perjalanan untuk bersedia memanfaatkan informasi yang telah mereka sediakan.

Para pengusaha paket-paket wisata bisa berhasil hanya jika mereka selektif memilih jasa transportasi, hotel-hotel, program-program dan daerah-daerah tujuan wisata atas dasar pertimbangan dari segi undang-undang keselamatan dan keamanan, peraturan-peraturannya dan pelaksana-pelaksananya. Baik pengusaha paket wisata maupun agen perjalanan harus terus dihimbau agar secara rutin memasukkan petunjuk-petunjuk umum maupun khusus mengenai keselamatan dan keamanan wisatawan, dalam setiap upaya gerakan perjalanannya.

Informasi tentang pusat perjalanan sangat penting karena pelaku perjalanan menerimanya bilamana dia sedang bersiap-siap untuk bepergian. Pejabat pariwisata di daerah tujuan wisata dapat secara rutin mengirim informasi dalam bahan-bahan promosi yang dikirim kepada agen-agen perjalanan.

Ancaman-ancaman yang timbul dari kerusuhan, masyarakat perlu kejelasan informasi yang obyektif antara pejabat yang bertanggungjawab hal ini baik pada negara pengirim wisatawan maupun pejabat di negara penerima wisatawan. Pertukaran informasi semacam ini harus juga terjadi pada sektor tingkat

operasional. Suatu sumber informasi yang dipandang penting untuk komunikasi ini, mungkin berasal dari staf usaha perjalanan di daerah tujuan wisata. Jika terjadi masalah-masalah yang lebih rumit, misalnya konflik bersenjata tajam di daerah tujuan wisata, usaha perjalanan harus berusaha mencari dan mengikuti petunjuk perjalanan yang ditetapkan oleh pemerintah.

6.2.8 Pemimpin Perjalanan Wisata, Pramuwisata dan Penyelenggara Darma Wisata

Staf perusahaan yang mendampingi wisatawan seperti, misal: pemimpin-pemimpin perjalanan wisata, pramuwisata dan staf penyelenggara darmawisata lainnya, melakukan persiapan-persiapan terakhir pemberangkatan dengan mengingat-ingat kembali pengalaman mereka yang lalu ketika berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata. Secara khusus mereka bertanggungjawab untuk mempersiapkan informasi supaya wisatawan yang dibawanya bisa lebih peka terhadap budaya dan was-was pada apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan selama berwisata di suatu daerah. Mereka harus memberikan kepada wisatawan saran-saran keselamatan dan keamanan selama perjalanan wisata, termasuk saran-saran khusus jika program perjalanan itu menuju ke suatu lingkungan hidup dimana kemungkinan akan ada bahaya-bahaya tertentu.

Informasi keselamatan dan keamanan yang memadai harus diberikan kepada wisatawan pada awal suatu

program wisata akan diselenggarakan, supaya mereka tetap siap menjaga keselamatan dirinya sendiri. Petunjuk-petunjuk itu dapat bervariasi mulai dari peringatan tentang tempat-tempat berbahaya di kota, bahaya pencegahan, pencurian, sampai dengan saran hati-hati terhadap tempat-tempat licin di jalan-jalan pegunungan, tetapi informasi semacam itu terutama harus berisi:

- Nomor-nomor telepon yang penting;
- Tempat-tempat atau kantor-kantor wisatawan meminta bantuan;
- Kantor-kantor Kedutaan atau konsuler;
- Tempat-tempat praktek dokter dengan multi bahasa untuk wisatawan mancanegara;
- Kantor-kantor Kepolisian;
- Tempat-tempat pelayanan darurat lainnya yang tersedia. Informasi ini harus terus dimutakhirkan dan dapat dipercaya setiap saat secara teratur sedemikian rupa sehingga terciptalah situasi yang memberi kenyamanan dan kemantapan bagi wisatawan.

Perhatian yang khusus harus pula diberikan kepada wisatawan penderita cacat. Seyogyanya, bis-bis pariwisata harus mampu memberi informasi audio visual kepada wisatawan penderita cacat fisik, baik penderita tuna netra atau tuna rungu. Bila mungkin, perusahaan darmawisata harus memperkerjakan penerjemah bahasa isyarat untuk para tuna rungu atau bagi mereka yang pendengarannya terganggu

dan juga bahan-bahan cetakan berisi informasi tentang tempat-tempat yang akan dikunjungi.

Dari sudut pandang pejabat instansi pariwisata, pemimpin perjalanan dan pramuwisata harus berlisensi, dengan demikian kesempatan penipuan terhadap wisatawan dapat dikurangi dan supaya usaha yang berkaitan dengan perjalanan wisatawan ini dapat diawasi. Proses pemberian izin itu biasanya harus meliputi tes pengetahuan kepariwisataan dan sejumlah pokok-pokok pengetahuan lainnya seperti pengetahuan tentang daerah-daerah tujuan wisata dan atraksi wisata, bahasa asing dan praktek lapangan.

6.2.9 Restoran, Rumah Makan dan Kedai Minum Lainnya

Risiko keselamatan yang berkaitan dengan restoran dan usaha sejenis lainnya dapat berupa kebakaran, keributan dan masalah-masalah kesehatan yang sangat membutuhkan bantuan P3K atau pelayanan darurat lainnya. Pimpinan usaha-usaha itu harus pula memberi perhatian tambahan terhadap keselamatan tamunya yang membutuhkan pelayanan khusus.

Karena biasanya sebagian besar perhatian dicurahkan untuk melayani tamu-tamu, maka pimpinan perusahaan harus mempunyai rencana keselamatan waktu kebakaran, termasuk cara evakuasi, tanda-tanda petunjuk pintu-pintu darurat dan jalan-jalan penyelamatan. Informasi inipun harus dipasang di kamar mandi dan WC. Dapur restoran harus dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran.

Satuan Dinas Kebakaran setempat dapat membantu dengan petunjuk-petunjuk perlindungan keselamatan dan harus memeriksa secara berkala rencana-rencana tersebut dan mengambil langkah-langkah perbaikan rencana keselamatan itu.

Anggota satpam harus selalu siap untuk meredam setiap kegaduhan dan bentuk-bentuk kekacauan lainnya yang melawan hukum dan mengganggu keamanan tamu-tamu. Polisi setempat atau usaha pengaman pribadi yang ada di daerah tujuan wisata, dapat membantu menyusun rencana penanganan keadaan darurat dan krisis jika terjadi. Rencana itu harus dipelajari dan dilatihkan kepada anggota staf untuk memahami sebelumnya, apakah tugas yang harus dilakukan masing-masing staf bilamana suatu keadaan krisis terjadi, misalnya: terjadi kebakaran atau keracunan makanan.

Pimpinan perusahaan harus taat kepada aturan-aturan keselamatan makanan dan berpartisipasi aktif secara pribadi atau kolektif dalam asosiasi, untuk peningkatan kesehatan dalam bekerjasama dengan instansi kesehatan setempat dan dengan instansi pariwisata maupun dengan usaha perjalanan yang mendatangkan wisatawan.

Kadang-kadang tamu menderita bahaya kesehatan seperti misalnya: keselak tulang waktu makan. Pegawai restoran harus dilatih untuk bertindak menurut prosedur yang baik dalam mengatasi keadaan darurat yang biasanya mungkin terjadi. Para pegawai harus selalu disediakan peralatan bantuan P3K dan dengan jumlah yang memadai sesuai jumlah

kecelakaan yang sering terjadi sewaktu bersantap.

Dalam keadaan jumlah penderita cacat yang semakin banyak pergi berwisata, maka perlu disiapkan sejumlah restoran, kafe dan bar di daerah tujuan wisata yang menyediakan:

- Pintu masuk-keluar yang bisa dengan mudah dilalui dengan memakai kursi roda;
- Meja dan kursi khusus serta daftar menu dengan huruf braiue. WC khusus bagi penderita cacat;
- Telepon khusus bagi penderita cacat.

Semua Restoran, Rumah Makan dan Kedai Minum khusus bagi penderita cacat seperti ini harus tercantum dalam brosur-brosur, buku-buku panduan pariwisata dan buku-buku petunjuk pariwisata lainnya.

6.2.10 Pengelola Atraksi Wisata

Pengelola atraksi wisata baik milik negara maupun swasta harus menemukenali risiko-risiko keselamatan dan keamanan yang mungkin terjadi dan mengembangkan rencana keselamatan pada daya tarik yang tersedia. Kewaspadaan khusus harus ditekankan di museum-museum, gedung-gedung pertunjukan, tempat-tempat pameran, di pasar-pasar terbuka maupun tertutup, yaitu semua tempat-tempat yang menjadi pusat bertemu para pengunjung dalam suatu tempat yang terbatas luasnya. Rencana ini mencakup juga bagaimana evakuasi bisa dengan

segera dengan tanda-tanda pintu keluar yang jelas dan jalan-jalan keluar serta pintu-pintu darurat harus diawasi betul sehingga tidak terjadi rintangan bagi wisatawan yang ingin mempergunakan. Jika atraksi wisata itu bermakna agama, bernilai patriotik atau bernilai budaya, penyelenggara harus memberi informasi kepada wisatawan tentang bagaimana sebaiknya mereka berpakaian dan bersikap sehingga mereka tidak akan menyinggung perasaan warga setempat. Pada tempat-tempat daya tarik wisata yang sangat menarik, seperti museum-museum, tempat-tempat pameran dan monumen-monumen yang biasanya padat dikunjungi wisatawan, mungkin memerlukan pengawasan dan perlindungan oleh penjaga keamanan atau petugas penegak hukum dari pemerintah setempat. Mereka ini dapat membantu memberikan dukungan evakuasi jika diperlukan dan juga perlindungan terhadap ancaman bahaya dan pencurian.

Pelayanan-pelayanan kesehatan, terutama bantuan P3K, harus disediakan pada pintu-pintu masuk, pusat-pusat wisata dan pada tempat yang dekat dengan monumen-monumen alam atau budaya yang padat dikunjungi pengunjung yang biasanya terletak jauh dari pusat-pusat perkotaan dan kawasan-kawasan wisata. Para staf perusahaan perjalanan wisata sendiripun seharusnya telah diberi latihan mengenai bantuan P3K agar mereka mampu memberi bantuan kepada pelanggannya bila terjadi situasi darurat atau jika perlu membantu mereka untuk menghubungi dokter-dokter yang bisa berbahasa asing.

6.2.11 Penyelenggara Konferensi dan Rapat-rapat

Rapat-rapat adalah bagian yang akan terus berkembang dalam sektor kepariwisataan dan usaha terkait lainnya, terutama untuk menyikapi kebutuhan umat manusia yang ingin saling berkomunikasi langsung yang dipengaruhi oleh teknologi komunikasi tetapi tidak dapat diganti oleh sarana fisik pertelekomunikasian seperti misalnya sarana konferensi jarak jauh atau internet. Ada tiga sumber utama untuk terjadinya suatu rapat yakni: kepentingan kelompok yang tidak terkait pada suatu bentuk atau organisasi, organisasi nasional atau organisasi internasional. Pertumbuhan organisasi internasional akhir-akhir ini sangat menyolok.

Risiko-risiko yang mungkin terjadi, dapat digolongkan dalam dua macam yaitu:

- terkait dengan fasilitas konferensi seperti pusat-pusat konvensi, ruang pertemuan dan terkait dengan fasilitas-fasilitas luar ruang-ruang pertemuan yang disediakan;
- risiko-risiko yang lumrah terjadi pada sektor pariwisata lainnya seperti misalnya: masalah transportasi, akomodasi, atraksi wisata. Kalau risiko-risiko pada jenis pertama lebih bersifat khusus, meskipun sebagian diantaranya masuk bagian dari sektor pariwisata khususnya masalah-masalah yang terkait dengan akomodasi dan restoran.

Panduan-panduan tentang keselamatan dan keamanan yang khusus tentang industri

penyelenggaraan konferensi, sudah diterbitkan sebagai buku acuan yang cukup lengkap. Buku panduan itu diterbitkan oleh Asosiasi Penyelenggara Konferensi Internasional memberi arahan dalam memecahkan masalah-masalah berikut:

- Keamanan mencakup perlindungan orang, perlindungan informasi, menjamin kerahasiaan pribadi dan bebas dari rasa malu, perlindungan terhadap barang-barang berharga. Buku ini juga memberi tuntunan dalam mengevaluasi ancaman, evaluasi kendala-kendala khusus dan daftar pemeriksaan keamanan;
- Pencegahan kebakaran;
- Keselamatan selama kerja, khususnya keselamatan dari bahaya-bahaya yang mungkin terjadi dalam industri penyelenggaraan konferensi;
- Kesehatan yang terutama masalah bantuan P3K dan makanan yang higienis;
- Masalah tanggung jawab;
- Rencana Penanggulangan Suatu Bencana atau Keadaan Darurat ;
- Hubungan masyarakat.

Buku Pedoman konferensi ini menyarankan agar arahan-arahan keselamatan diberikan kepada seluruh staf penyelenggara konferensi sebelum konferensinya sendiri berlangsung dan dimana mungkin arahan-arahan keselamatan itu disebarkan pula kepada seluruh peserta konferensi.

BAB 7

PERLINDUNGAN TERHADAP PENDUDUK LOKAL

7.1 Penduduk Lokal Di Tempat Wisata

Pembina pariwisata nasional dan lokal, sektor pelaku pariwisata dan pengusaha lokal yang terkait dengan bisnis pariwisata harus mempertimbangkan efek pariwisata terhadap warga setempat, dalam arah perencanaan mereka. Pada akhirnya pengembangan pariwisata sangat tergantung dari dukungan dan niat baik warga setempat. Keselamatan dan keamanan adalah faktor yang sangat sensitif adanya dukungan atau ketidakpedulian dapat mereka rasakan.

Penduduk setempat biasanya dapat berkomunikasi dengan wisatawan domestik dan mancanegara dalam berbagai cara. Mungkin diantara mereka ada yang bekerja pada industri pariwisata atau pada jasa-jasa yang terkait dengan itu: seperti hotel, pramuwisata, penterjemah, atau pada jasa angkutan. Namun ada yang memperdagangkan obat-obat terlarang, minuman beralkohol, rokok, bahkan wanita tuna susila.

Adakalanya penduduk setempat bertemu dengan wisatawan secara kebetulan atau hadir pada suatu pertemuan atau konferensi profesional. Dalam beberapa kasus penduduk setempat menjalin persahabatan dengan wisatawan dan berkembang lebih akrab.

Pada situasi tertentu, karena suatu tempat wisata terlalu padat atau terlalu banyak menggunakan sumber daya alam langka seperti cadangan air bersih pada musim padat wisatawan, hal ini dapat menimbulkan ketegangan atau bahkan meningkat menjadi konflik. Contoh-contoh lain dari situasi semacam itu dapat dilihat sebagai berikut:

- Kesenjangan antara pusat-pusat wisata eksklusif dengan perkampungan kumuh, liar dan miskin;
- Cepatnya pertumbuhan kawasan-kawasan dan aktivitas pariwisata di daerah-daerah yang dulunya menjadi perkampungan tenang bagi penduduk setempat;
- Budaya wisatawan dapat menjadi ancaman kepada kebiasaan-kebiasaan, agama dan jati diri warga setempat.

Sebagaimana dapat terlihat dari daftar yang ada, kebanyakan situasi yang memicu sengketa warga setempat terhadap wisatawan dan yang bisa menjadi akar permasalahan keselamatan dan keamanan, adalah akibat dari buruknya perencanaan suatu daerah tujuan wisata. Akan tetapi, seandainya suatu daerah tujuan wisata bermaksud memperbaiki kekurangan-kekurangan masa lalu, sebaiknya hal ini dilakukan melalui suatu program yang mantap dari badan pariwisata lokal. Idealnya warga setempat harus diikutsertakan berkonsultasi dalam menyusun rencana pengembangan pariwisata sejak awal sehingga mereka mengerti dampak-dampak pembangunan itu dan turut menikmati manfaatnya.

Suatu perencanaan yang menyeluruh dan rinci akan menciptakan suatu bentuk pembangunan pariwisata yang berkelanjutan baik dengan cara memberikan saran kepada warga setempat dalam pariwisata dan dengan cara yang dapat diterima oleh warga setempat mengenai sasaran pariwisata.

7.1 Tindakan-Tindakan Wisatawan yang Membahayakan

Sikap pengunjung yang kelihatannya akan membahayakan warga setempat biasanya jarang, tetapi tidak bisa dianggap tidak ada bahayanya. Ada beberapa contoh tindakan pengunjung yang dapat mengancam keselamatan dan keamanan masyarakat, sebagai berikut:

- Pengedaran obat-obat terlarang, rokok dan minuman keras "Mengundang" pelacuran;
- Wisata seks, terutama wisata seks pasangan di bawah umur Perbuatan kriminal, termasuk pencurian barang-barang budaya, fauna dan flora langka;
- Sikap tidak menghargai aturan-aturan setempat.

Dalam keadaan seperti itu tidak berarti warga setempat tidak bertahan, meskipun menjaga diri tidak bermaksud peraturan itu hanya berlaku untuk pihak warga setempat saja. Begitu terjadi suatu masalah, badan pariwisata daerah harus segera megupayakan usaha khusus untuk mengumpulkan warga setempat, kelompok perwakilan usaha-usaha

setempat dan pimpinan-pimpinan sekolah untuk menyikapi secara bersama masalah yang sedang dihadapi itu. Upaya itu terutama ditujukan untuk mempermudah aparat penegak hukum melaksanakan tugasnya dan memperbaiki sanitasi di lokasi wisata itu.

Pengunjung harus secara khusus dilarang terlibat dalam kegiatan wisata seks dengan anak di bawah umur, atau dalam bentuk wisata seks macam apapun dengan warga sederhana di daerah wisata. Mereka harus diberi pengertian bahwa disamping mereka akan mendapat hukuman berat di negara yang dikunjungi, si pelanggar dapat juga dituntut di negaranya sendiri.



DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN PRODUK DAN USAHA PARIWISATA
KEMENTERIAN KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

Perpustakaan
Jenderal I

91
P