
Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam Meningkatkan Keamanan dan Kepuasan Pengunjung di Taman Impian Jaya Ancol

Emenina Tarigan*, Vienna Artina Sembiring, Mochamad Achmadi, Edy Marzuki,
Andi Muhammad Yasin

Institut Pariwisata Trisakti

*emenina@iptrisakti.ac.id

Informasi Artikel

Received: 8 Juni 2026

Accepted: 22 Juni 2026

Published: 17 Juli 2026

Keywords:

occupational health and safety (OHS), visitor safety, visitor satisfaction

Abstract

This study aims to analyze the effect of Occupational Health and Safety (OHS) implementation on visitor safety and visitor satisfaction at Ancyol Dreamland. The implementation of OHS in tourism destinations is an important aspect of creating a safe and comfortable environment while enhancing the quality of visitors' experiences. This study employed a quantitative approach using an explanatory survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 150 visitors of Ancyol Dreamland selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that OHS implementation has a positive and significant effect on visitor safety. OHS implementation also has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Furthermore, visitor safety has a positive and significant effect on visitor satisfaction. The mediation test results reveal that visitor safety significantly mediates the relationship between OHS implementation and visitor satisfaction. The findings demonstrate that OHS implementation is a strategic factor that can improve visitor safety and satisfaction both directly and indirectly. Therefore, tourism destination managers should strengthen OHS implementation to continuously enhance service quality and visitor experiences.

Abstrak

Kata Kunci:

keselamatan dan kesehatan kerja (K3), keamanan pengunjung, kepuasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap keamanan dan kepuasan pengunjung di Taman Impian Jaya Ancol. Penerapan K3 pada destinasi wisata menjadi aspek penting dalam menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 150 pengunjung Taman Impian Jaya Ancol yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi K3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap keamanan pengunjung. Implementasi K3 juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Keamanan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa keamanan pengunjung mampu memediasi secara signifikan hubungan antara implementasi K3 dan kepuasan pengunjung. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi K3 merupakan faktor strategis yang mampu meningkatkan keamanan dan kepuasan pengunjung secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata perlu memperkuat penerapan K3 untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisata secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata dan rekreasi di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, di mana taman hiburan menjadi salah satu destinasi favorit masyarakat karena menawarkan berbagai pengalaman rekreasi yang dapat dinikmati oleh berbagai kelompok usia (Geissler et al., 2011). Sebagai salah satu destinasi wisata terbesar di Indonesia, Taman Impian Jaya Ancol menerima jutaan pengunjung setiap tahunnya dengan beragam aktivitas pada wahana permainan, kawasan pantai, pusat hiburan, dan fasilitas publik lainnya, sehingga menuntut penerapan sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang efektif karena aspek keselamatan, pemeliharaan fasilitas, dan manajemen risiko telah menjadi indikator penting yang memengaruhi kualitas destinasi wisata serta tingkat kepuasan pengunjung (Septiana & Febriyantoro, 2023).

Walaupun destinasi wisata modern telah menerapkan berbagai standar keselamatan, risiko kecelakaan, gangguan kesehatan, dan kondisi darurat masih menjadi tantangan yang perlu dikelola secara berkelanjutan. Sebagian besar penelitian taman hiburan di Indonesia masih berfokus pada kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung, sementara kajian mengenai implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sebagai faktor yang memengaruhi keamanan dan kepuasan pengunjung masih terbatas. Padahal, aspek keamanan, pemeliharaan fasilitas, dan protokol kesehatan telah terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengunjung. Penelitian terdahulu menunjukkan berfokus pada kualitas layanan, fasilitas wisata, pengalaman pengunjung, loyalitas, analisis sentimen, maupun perilaku kunjungan ulang (Pratama et al., 2023; Yusof et al., 2021; Lie & Rezeki, 2025; Adiwijaya et al., 2024; Shaumarli &

Nurwitasari, 2024; Septiana & Febriyantoro, 2023). Belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengkaji implementasi K3 sebagai variabel utama yang mencakup identifikasi risiko, sistem tanggap darurat, sarana keselamatan, pengawasan wahana, edukasi keselamatan, dan fasilitas kesehatan serta pengaruhnya terhadap keamanan dan kepuasan pengunjung pada kawasan wisata terpadu seperti Ancol. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) pada aspek integrasi implementasi K3 dengan persepsi keamanan dan kepuasan pengunjung.

Penelitian ini terletak pada pengembangan model analisis yang menghubungkan implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan dua outcome utama, yaitu keamanan pengunjung dan kepuasan pengunjung pada kawasan wisata terpadu. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menitikberatkan pada kualitas layanan, fasilitas, atau pengalaman wisata, penelitian ini menempatkan implementasi K3 sebagai variabel strategis yang meliputi dimensi pengendalian risiko, kesiapsiagaan darurat, fasilitas kesehatan, pengawasan wahana, sistem informasi keselamatan, serta kompetensi petugas. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada lingkungan wisata terpadu berskala besar, yaitu Taman Impian Jaya Ancol, sehingga mampu memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai kontribusi K3 terhadap peningkatan kualitas pengalaman wisata dan keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di Taman Impian Jaya Ancol, mengidentifikasi pengaruh implementasi K3 terhadap tingkat keamanan pengunjung, serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu,

penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola destinasi wisata dalam meningkatkan efektivitas penerapan K3 guna menciptakan lingkungan wisata yang aman, nyaman, dan mampu meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung secara berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan serangkaian upaya yang bertujuan melindungi individu dari risiko kecelakaan, cedera, dan gangguan kesehatan yang timbul akibat aktivitas kerja maupun lingkungan kerja yang berpotensi menimbulkan bahaya (Muhtia et al., 2020). K3 berfokus pada perlindungan kehidupan, pencegahan bahaya, serta penciptaan lingkungan yang aman dan sehat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam suatu aktivitas kerja. K3 juga menekankan pentingnya budaya pencegahan melalui identifikasi bahaya, pengendalian risiko, dan penerapan prosedur keselamatan yang sistematis (Ameiliawati, 2022).

Penerapan K3 pada sektor pariwisata dan rekreasi menjadi semakin penting karena tingginya interaksi antara pengunjung dengan fasilitas publik, wahana permainan, dan berbagai aktivitas yang memiliki potensi risiko (Lugijana et al., 2025). Sistem manajemen K3 yang efektif mencakup identifikasi bahaya, penilaian risiko, pengendalian risiko, kesiapsiagaan darurat, serta pemantauan berkelanjutan terhadap kondisi operasional. keberhasilan implementasi K3 dipengaruhi oleh pelatihan keselamatan, pengawasan, kepatuhan terhadap standar keselamatan, dan dukungan manajemen dalam menciptakan lingkungan yang aman (Sridadi & Ekowati, 2025).

Keamanan Pengunjung

Keamanan pengunjung merupakan kondisi di mana individu merasa terlindungi dari berbagai ancaman, risiko kecelakaan, maupun gangguan yang dapat mengurangi kenyamanan selama melakukan aktivitas wisata (Xie et al., 2020). Destinasi wisata yang mampu menyediakan lingkungan yang aman cenderung memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari pengunjung. Selain itu, keberadaan prosedur keselamatan, petugas keamanan, fasilitas kesehatan, dan sistem tanggap darurat menjadi indikator penting dalam menciptakan persepsi keamanan wisatawan (Zou & Yu, 2022). Pengelolaan keamanan yang baik dapat mengurangi kemungkinan terjadinya insiden yang berpotensi merugikan pengunjung maupun pengelola destinasi wisata (Ding & Wu, 2022). Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengunjung, maka semakin tinggi pula kepercayaan mereka terhadap destinasi wisata yang dikunjungi (Bras, 2025).

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan evaluasi yang dilakukan oleh wisatawan setelah membandingkan harapan sebelum berkunjung dengan pengalaman aktual yang diperoleh selama menikmati suatu destinasi wisata (Dewi et al., 2022). Kepuasan menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pengelolaan destinasi wisata karena berhubungan dengan loyalitas dan niat berkunjung kembali (Bursan, 2024). Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, fasilitas, citra destinasi, keamanan, dan pengalaman wisata secara keseluruhan (Farjani, 2025). Kualitas fasilitas dan pelayanan yang baik terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di berbagai destinasi wisata (Tedjakusuma et al., 2023).

Pengembangan Hipotesis

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan sistem yang dirancang untuk mengidentifikasi, mengendalikan, dan mencegah berbagai potensi risiko sehingga mampu menciptakan lingkungan yang aman bagi seluruh pengguna fasilitas wisata. Dalam konteks destinasi wisata, penerapan K3 melalui pemeliharaan fasilitas, penyediaan perlengkapan keselamatan, kesiapan menghadapi keadaan darurat, serta kompetensi petugas diyakini dapat meningkatkan persepsi keamanan yang dirasakan pengunjung.

Semakin baik implementasi K3 oleh pengelola, semakin tinggi pula rasa aman yang terbentuk selama pengunjung menikmati aktivitas wisata. Hal tersebut didukung oleh penelitian Lugijana et al. (2025) yang menyatakan bahwa sistem keselamatan yang baik mampu meningkatkan perlindungan wisatawan. Selain itu, Xie et al. (2020) serta Zou dan Yu (2022) menemukan bahwa standar keselamatan, fasilitas kesehatan, dan mekanisme tanggap darurat yang memadai berperan penting dalam meningkatkan persepsi keamanan pengunjung. Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berpengaruh positif terhadap Keamanan Pengunjung

Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan bagian dari kualitas layanan destinasi wisata yang dapat memberikan rasa nyaman, terlindungi, dan bebas dari risiko selama berwisata. Pengunjung yang merasakan adanya jaminan keselamatan melalui fasilitas yang terawat, prosedur keselamatan yang jelas, serta kesiapan petugas akan memiliki pengalaman wisata yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan. Dewi et al. (2022) menjelaskan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh pengalaman yang diperoleh selama melakukan kunjungan.

Selanjutnya, Tedjakusuma et al. (2023) membuktikan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan pengelola berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, semakin baik penerapan K3 pada destinasi wisata, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung. Berdasarkan argumentasi tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung

Keamanan merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi agar pengunjung dapat menikmati aktivitas wisata dengan nyaman dan tanpa rasa khawatir terhadap berbagai potensi risiko. Persepsi keamanan yang tinggi akan meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kualitas pengalaman wisata sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pengunjung.

Ding dan Wu (2022) menyatakan bahwa pengelolaan keamanan yang efektif mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, sedangkan Bras (2025) menjelaskan bahwa tingginya tingkat keamanan akan memperkuat kepercayaan wisatawan terhadap destinasi yang dikunjungi sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, semakin tinggi keamanan yang dirasakan pengunjung, semakin tinggi pula kepuasan yang akan terbentuk. Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Keamanan Pengunjung berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung

Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang efektif tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengunjung, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan melalui terbentuknya rasa aman selama berwisata. Sistem keselamatan yang baik akan meningkatkan persepsi keamanan pengunjung, sedangkan rasa aman

tersebut menjadi salah satu faktor penting yang membentuk pengalaman wisata yang memuaskan.

Penelitian Lugijana et al. (2025), Xie et al. (2020), serta Zou dan Yu (2022) menunjukkan bahwa implementasi sistem keselamatan yang baik mampu meningkatkan keamanan wisatawan. Sementara itu, Ding dan Wu (2022) serta Bras (2025) membuktikan bahwa keamanan berkontribusi positif terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan hubungan antarvariabel tersebut, keamanan pengunjung diduga menjadi mekanisme yang menjembatani pengaruh penerapan K3 terhadap kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Keamanan Pengunjung memediasi pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Kepuasan Pengunjung

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori untuk menganalisis pengaruh implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap keamanan dan kepuasan pengunjung di Taman Impian Jaya Ancol. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan kausal antarvariabel melalui pengukuran yang terstruktur dan objektif. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu terhadap pengunjung yang sedang atau pernah berkunjung ke Taman Impian Jaya Ancol. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mengenai persepsi pengunjung terhadap implementasi K3, tingkat keamanan yang dirasakan, serta tingkat kepuasan mereka selama menikmati fasilitas dan layanan wisata.

Lokasi penelitian adalah Taman Impian Jaya Ancol yang merupakan salah satu kawasan wisata terpadu terbesar di

Indonesia. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Taman Impian Jaya Ancol yang pernah memanfaatkan fasilitas wisata yang tersedia. Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti dan terus berubah setiap waktu, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, pernah mengunjungi Ancol dalam satu tahun terakhir, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian secara lengkap. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rekomendasi Hair et al. yang menyatakan bahwa ukuran sampel minimum dalam analisis SEM-PLS adalah 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan jumlah indikator sebanyak 15, maka jumlah sampel minimum yang digunakan adalah 150 responden.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sebagai variabel independen, keamanan pengunjung sebagai variabel dependen pertama, dan kepuasan pengunjung sebagai variabel dependen kedua. Variabel K3 diukur melalui beberapa dimensi, yaitu pengendalian risiko, kesiapsiagaan darurat, sarana keselamatan, fasilitas kesehatan, dan kompetensi petugas. Variabel keamanan pengunjung diukur berdasarkan persepsi rasa aman, perlindungan terhadap risiko, tingkat kepercayaan terhadap sistem keamanan, serta kesiapan penanganan keadaan darurat. Sementara itu, kepuasan pengunjung diukur melalui kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian harapan, kenyamanan selama berwisata, niat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan destinasi kepada orang lain.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung maupun daring kepada responden yang memenuhi kriteria

penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju), untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan perusahaan, dokumen terkait penerapan K3, publikasi pemerintah, buku, serta berbagai jurnal ilmiah yang relevan dengan keselamatan wisata, keamanan pengunjung, dan kepuasan wisatawan.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini dipilih karena mampu menguji hubungan simultan antarvariabel laten serta sesuai digunakan untuk penelitian yang bersifat prediktif. Tahap awal analisis dilakukan melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan

karakteristik responden dan distribusi jawaban. Selanjutnya dilakukan evaluasi model pengukuran (outer model) yang meliputi pengujian validitas konvergen menggunakan nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE), validitas diskriminan menggunakan cross loading dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), serta pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

Tahap berikutnya adalah evaluasi model struktural (inner model) untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel melalui nilai R-Square (R^2), Effect Size (f^2), dan Predictive Relevance (Q^2). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping dengan tingkat signifikansi 5%, di mana hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	45,3
	Perempuan	82	54,7
Usia	17–25 Tahun	52	34,7
	26–35 Tahun	46	30,7
	36–45 Tahun	32	21,3
	>45 Tahun	20	13,3
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	47	31,3
	Diploma	22	14,7
	Sarjana (S1)	67	44,7
	Pascasarjana (S2/S3)	14	9,3
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	31	20,7
	Pegawai Swasta	58	38,7
	ASN/BUMN	21	14,0
	Wirausaha	25	16,7
	Lainnya	15	10,0
Frekuensi Kunjungan ke Ancol dalam 1 Tahun Terakhir	1 Kali	49	32,7
	2–3 Kali	63	42,0
	4–5 Kali	24	16,0
	>5 Kali	14	9,3

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Karakteristik responden pada tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah perempuan

lebih banyak dibandingkan laki-laki, yaitu sebanyak 82 orang (54,7%), sedangkan

responden laki-laki berjumlah 68 orang (45,3%). Ditinjau dari kelompok usia, responden berusia 17–25 tahun mendominasi dengan persentase sebesar 34,7%, disusul oleh kelompok usia 26–35 tahun sebesar 30,7%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengunjung Taman Impian Jaya Ancol sebagian besar berasal dari kalangan generasi muda dan usia produktif yang cenderung aktif dalam melakukan aktivitas rekreasi dan wisata.

Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dengan persentase 44,7%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi, sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang lebih rasional dan objektif terhadap aspek keselamatan, keamanan, serta kualitas layanan wisata. Berdasarkan jenis pekerjaan, kelompok pegawai swasta

merupakan kategori terbesar dengan persentase 38,7%, diikuti oleh pelajar atau mahasiswa sebesar 20,7%. Hal tersebut menggambarkan bahwa kawasan wisata Ancol banyak dikunjungi oleh masyarakat yang berada pada usia produktif dan memiliki kebutuhan rekreasi sebagai sarana hiburan maupun pelepas kejenuhan.

Adapun dari sisi intensitas kunjungan, sebagian besar responden mengaku telah mengunjungi Taman Impian Jaya Ancol sebanyak 2–3 kali dalam satu tahun terakhir (42,0%). Dengan frekuensi kunjungan tersebut, responden dinilai memiliki pengalaman yang memadai untuk mengevaluasi penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), tingkat keamanan kawasan wisata, serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama berkunjung ke Taman Impian Jaya Ancol.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item Pernyataan	Loading Factor	AVE
Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	Tersedia rambu-rambu keselamatan yang mudah dipahami di area wisata.	0,812	0,672
	Fasilitas dan wahana wisata mendapatkan pemeliharaan secara berkala.	0,846	
	Petugas mampu memberikan arahan keselamatan dengan jelas kepada pengunjung.	0,801	
	Jalur evakuasi dan prosedur darurat tersedia dengan baik.	0,829	
	Fasilitas kesehatan dan pertolongan pertama mudah diakses saat diperlukan.	0,817	
Keamanan Pengunjung	Saya merasa aman selama berada di kawasan Taman Impian Jaya Ancol.	0,854	0,714
	Risiko kecelakaan di area wisata dapat diminimalkan dengan baik.	0,872	
	Saya percaya pengelola mampu menangani situasi darurat secara cepat dan tepat.	0,819	
	Sistem keamanan yang tersedia memberikan perlindungan yang memadai bagi pengunjung.	0,837	

Variabel	Item Pernyataan	Loading Factor	AVE
Kepuasan Pengunjung	Saya puas dengan pengalaman berwisata di Taman Impian Jaya Ancol.	0,823	0,691
	Kondisi keamanan dan keselamatan yang tersedia sesuai dengan harapan saya.	0,857	
	Saya merasa nyaman selama menikmati fasilitas dan wahana wisata.	0,841	
	Saya memiliki keinginan untuk berkunjung kembali ke Taman Impian Jaya Ancol.	0,809	
	Saya bersedia merekomendasikan Taman Impian Jaya Ancol kepada orang lain.	0,833	

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS (2026)

Hasil pengujian validitas konvergen pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Keamanan Pengunjung, dan Kepuasan Pengunjung memiliki nilai loading factor di atas 0,70, yaitu berkisar antara 0,801–0,872. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dengan baik. Nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator kemampuan pengelola dalam meminimalkan risiko kecelakaan (0,872),

diikuti kesesuaian kondisi keamanan dan keselamatan dengan harapan pengunjung (0,857), serta pemeliharaan fasilitas dan wahana wisata (0,846). Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh variabel berada di atas 0,50, yaitu 0,672 untuk K3, 0,714 untuk Keamanan Pengunjung, dan 0,691 untuk Kepuasan Pengunjung. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam analisis SEM-PLS.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	0,878	0,911
Keamanan Pengunjung	0,866	0,908
Kepuasan Pengunjung	0,888	0,919

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS (2026)

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik, dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Variabel K3 memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,878 dan *Composite Reliability*

sebesar 0,911, variabel Keamanan Pengunjung sebesar 0,866 dan 0,908, serta variabel Kepuasan Pengunjung sebesar 0,888 dan 0,919. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Model Regresi	R Square	Adjusted R Square
Keamanan Pengunjung	0,612	0,609
Kepuasan Pengunjung	0,731	0,727

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS (2026)

Hasil pengujian pada Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel Keamanan Pengunjung memiliki nilai *R Square* sebesar 0,612, yang berarti implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) mampu menjelaskan 61,2% variasi Keamanan Pengunjung, sedangkan 38,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Sementara itu, variabel Kepuasan Pengunjung memiliki nilai *R Square* sebesar 0,731, yang

menunjukkan bahwa variabel K3 dan Keamanan Pengunjung secara bersama-sama mampu menjelaskan 73,1% variasi Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan kriteria Hair et al. (2019), nilai *R Square* tersebut termasuk dalam kategori moderat hingga kuat, sehingga model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antara K3, Keamanan Pengunjung, dan Kepuasan Pengunjung.

Tabel 5. Hasil Uji Pengaruh Langsung

Relationship	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic	P Values
Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) → Keamanan Pengunjung	0,782	0,785	0,058	13,483	0,000
Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) → Kepuasan Pengunjung	0,341	0,344	0,087	3,920	0,000
Keamanan Pengunjung → Kepuasan Pengunjung	0,576	0,572	0,081	7,111	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS (2026)

Hasil pengujian pada Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh hubungan langsung antarvariabel memiliki nilai *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05, sehingga seluruh hipotesis diterima. Variabel Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keamanan Pengunjung dengan koefisien jalur sebesar 0,782 ($t = 13,483$; $p = 0,000$), yang menunjukkan bahwa semakin baik penerapan K3 maka semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan

pengunjung. Selain itu, K3 juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan koefisien sebesar 0,341 ($t = 3,920$; $p = 0,000$). Sementara itu, Keamanan Pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan koefisien sebesar 0,576 ($t = 7,111$; $p = 0,000$). Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi K3 yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung baik secara langsung maupun melalui peningkatan rasa aman selama berwisata.

Tabel 6. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

Relationship	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic	P Values
Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) → Keamanan Pengunjung → Kepuasan Pengunjung	0,450	0,448	0,067	6,716	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS (2026)

Hasil pengujian pada Tabel 6 menunjukkan bahwa Keamanan Pengunjung memediasi pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Kepuasan Pengunjung secara signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,450 dengan *t-statistic* sebesar 6,716 dan *p-value* sebesar 0,000. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi K3, maka semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengunjung, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, Keamanan Pengunjung berperan sebagai variabel mediasi yang penting dalam menjelaskan hubungan antara implementasi K3 dan Kepuasan Pengunjung.

Pembahasan

Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Keamanan Pengunjung

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berpengaruh positif serta signifikan terhadap Keamanan Pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas penerapan K3 oleh pengelola Taman Impian Jaya Ancol akan diikuti oleh meningkatnya persepsi keamanan yang dirasakan pengunjung. Penerapan K3 yang efektif, seperti pengelolaan potensi risiko, perawatan fasilitas dan wahana secara berkala, penyediaan perlengkapan keselamatan yang memadai, kesiapan menghadapi situasi darurat, serta dukungan tenaga kerja yang terlatih, dapat

memberikan jaminan perlindungan yang lebih baik bagi pengunjung. Dengan adanya sistem keselamatan yang baik, pengunjung cenderung merasa lebih nyaman dan terlindungi selama melakukan aktivitas rekreasi di kawasan wisata.

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa penerapan K3 tidak hanya berfungsi untuk mencegah terjadinya kecelakaan, tetapi juga berperan dalam menciptakan lingkungan yang aman bagi seluruh pengguna fasilitas wisata. Temuan tersebut selaras dengan penelitian Lugijana et al. (2025) yang menyatakan bahwa pengelolaan sistem keselamatan yang baik pada destinasi wisata dapat meningkatkan tingkat perlindungan wisatawan. Sejalan dengan itu, penelitian Xie et al. (2020) serta Zou dan Yu (2022) mengungkapkan bahwa keberadaan standar keselamatan yang jelas, fasilitas kesehatan yang memadai, dan mekanisme penanganan keadaan darurat yang efektif menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pengunjung terhadap destinasi wisata yang dikunjungi.

Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) tidak hanya berperan dalam mengurangi dan mengendalikan risiko, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan

pengunjung. Ketersediaan sarana keselamatan yang lengkap, kondisi wahana yang terawat dengan baik, serta kesiapan petugas dalam merespons situasi darurat mampu menciptakan rasa nyaman dan tenang bagi pengunjung selama menikmati berbagai aktivitas wisata. Keadaan ini mencerminkan adanya perhatian dan tanggung jawab yang tinggi dari pihak pengelola terhadap keselamatan serta kenyamanan pengunjung.

Kepuasan pengunjung pada dasarnya terbentuk ketika pengalaman yang diperoleh selama berwisata sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi yang dimiliki sebelumnya. Dalam penelitian ini, aspek keselamatan menjadi salah satu komponen penting yang memengaruhi penilaian pengunjung terhadap kualitas pengalaman wisata. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Dewi et al. (2022) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh pengalaman yang mereka rasakan selama berkunjung. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung temuan Tedjakusuma et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan layanan yang diberikan pengelola memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan.

Pengaruh Keamanan Pengunjung terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keamanan Pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengunjung, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama berkunjung ke Taman Impian Jaya Ancol. Keamanan yang baik memungkinkan pengunjung menikmati berbagai fasilitas dan wahana wisata tanpa rasa khawatir terhadap potensi kecelakaan, gangguan keamanan, maupun kondisi darurat lainnya. Dengan adanya

rasa aman tersebut, pengunjung dapat lebih fokus menikmati aktivitas wisata sehingga pengalaman yang diperoleh menjadi lebih menyenangkan.

Hasil penelitian ini mendukung pandangan bahwa keamanan merupakan salah satu faktor fundamental dalam pembentukan kepuasan wisatawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ding dan Wu (2022) yang menyatakan bahwa pengelolaan keamanan yang efektif mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Selain itu, Bras (2025) menjelaskan bahwa tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi yang dikunjungi.

Peran Mediasi Keamanan Pengunjung pada Hubungan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa Keamanan Pengunjung mampu memediasi hubungan antara Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dan Kepuasan Pengunjung yang mengindikasikan keamanan pengunjung menjadi mekanisme penting yang menjelaskan bagaimana penerapan K3 dapat menghasilkan pengalaman wisata yang lebih positif dan memuaskan. Semakin efektif sistem keselamatan yang diterapkan, semakin tinggi pula rasa aman yang terbentuk pada diri pengunjung.

Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan pengunjung memiliki peran strategis sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara implementasi K3 dan kepuasan pengunjung. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan program K3 tidak hanya diukur dari kemampuan mengurangi risiko kecelakaan, tetapi juga dari kemampuannya menciptakan rasa aman yang meningkatkan kualitas pengalaman wisata. Temuan ini memperkuat konsep bahwa keamanan merupakan salah satu komponen utama dalam pembentukan

kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, pengelola Taman Impian Jaya Ancol perlu terus meningkatkan kualitas penerapan K3 melalui pengawasan wahana yang lebih ketat, pemeliharaan fasilitas secara berkala, pelatihan petugas keselamatan, serta pengembangan sistem tanggap darurat yang efektif agar keamanan dan kepuasan pengunjung dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keamanan dan kepuasan pengunjung di Taman Impian Jaya Ancol. Selain itu, keamanan pengunjung juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung serta mampu memediasi hubungan antara implementasi K3 dan kepuasan pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan K3 melalui pengendalian risiko, kesiapsiagaan darurat, fasilitas keselamatan, dan kompetensi petugas, maka semakin tinggi rasa aman dan kepuasan yang dirasakan pengunjung. Oleh karena itu, implementasi K3 merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang aman, nyaman, dan memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Taman Impian Jaya Ancol disarankan untuk terus meningkatkan implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) melalui pemeliharaan fasilitas secara berkala, penguatan sistem keselamatan dan tanggap darurat, peningkatan kompetensi petugas, serta optimalisasi pengawasan dan edukasi keselamatan kepada pengunjung guna meningkatkan rasa aman dan kepuasan selama berwisata. Sementara itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model dengan menambahkan variabel lain seperti

destinasi, loyalitas, dan kepercayaan pengunjung, serta melakukan penelitian pada berbagai destinasi wisata lainnya agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi K3 dalam meningkatkan keamanan dan kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, M., Herjanto, H., & Gutierrez, G. (2024). Post-Covid 19 Amusement Park Satisfaction Attributes. *Indonesian Journal of Sustainability Accounting and Management*, 8(2), 369–387. <https://doi.org/10.28992/ijSAM.v8i2.842>
- Ameiliawati, R. (2022). Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dengan Metode Hiradc (Hazard Identification, Risk Assessment and Determining Control) di Area Plant – Warehouse. *Media Gizi Kesmas*, 11(1), 238–245. <https://doi.org/10.20473/mgk.v11i1.2022.238-245>
- Brás, M. (2025). Linking risk perception and tourist safety: A study of security concerns among European tourists visiting the Algarve. *Internal Security*, 16(2), 19-39. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0055.0879>
- Bursan, R. (2024). The Impact of Tourist Destination Image and Satisfaction on Tourist Loyalty. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(5), 1933–1940. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/2833>
- Dewi, F. R., Fatmawati, I., & Musa, H. G. (2022). Effects of Experience Quality and Perceived Value on Tourist Satisfaction And Behavioral Intention in Prambanan Temple. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 13(2). <https://doi.org/10.18196/jbti.v13i2.17168>

- Ding, G., & Wu, J. (2022). Influence of Tourism Safety Perception on Destination Image: A Case Study of Xinjiang, China. *Sustainability*, 14(3), 1663. <https://doi.org/10.3390/su14031663>
- Geissler, G. L., & Rucks, C. T. (2011). The overall theme park experience: A visitor satisfaction tracking study. *Journal of Vacation Marketing*, 17(2), 127-138. <https://doi.org/10.1177/1356766710392480>
- Farjani, M. N. (2025). The Influence of Destination Service Quality and Authentic Atmosphere on Revisit Intention: An Approach in The Stimulus-Organism-Response Framework at Pangandaran Tourism Destination. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(2), 1867-1894. <https://doi.org/10.46306/vls.v5i2.497>
- Lie, L., & Sri Rezeki. (2025). The Future of Fun: Integrating Facilities and Services Quality to Enhance The Sustainability of Visitor Satisfaction in Amusement Park Industry: Masa Depan Hiburan: Integrasi Kualitas Fasilitas dan Layanan untuk Meningkatkan Keberlanjutan Kepuasan Pengunjung dalam Industri Taman Hiburan. *Proceeding International Business And Economics Conference (IBEC)*, 4(1), 637-646. <https://doi.org/10.47663/ibec.v4i1.339>
- Lugijana, N. G., Sukana, M., & Sanjiwani, P. K. (2025). Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada Aktivitas Wisata Bahari (Studi pada Usaha Pariwisata Bintang Divers di Pantai Amed, Desa Purwakerti, Kabupaten Karangasem). *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 13(2). <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2025.v13.i02.p09>
- Muhtia, S. A., Fachrin, S. A., & Baharuddin, A. (2020). Analisis Risiko Keselamatan dan Kesehatan Kerja dengan Metode HIRARC (Hazard Identification, Risk Assesment, Risk Control) pada Pekerja PT. Varia Usaha Beton Cabang Makassar. *Window of Public Health Journal*, 1(3), 166-176. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i3.29>
- Pratama, H. A., Yanris, G. J., & Hasibuan, M. N. S. . (2023). Implementation of Data Mining for Data Classification of Visitor Satisfaction Levels. *Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 7(3), 1832-1851. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.12674>
- Septiana, H. ., & Febriyantoro, M. T. (2023). The Influence of Tourist Facilities and Service Quality on Visitor Satisfaction At The “Dunia Fantasi (DUFAN) Taman Impian Jaya Ancol” Amusement Park. *Perfect Education Fairy*, 1(2), 45 - 53. <https://doi.org/10.56442/pef.v1i2.306>
- Shaumarli, A., & Nurwitasari, R. (2024). Exploring satisfaction of amusement parks in Indonesia. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 7(2), 94-104. <https://doi.org/10.31940/jasth.v7i2.94-104>
- Sridadi, A. R., & Ekowati, D. (2025). Safety Culture and Managerial Behavior in Indonesian Tourism: A PLS-SEM Analysis of Mediating Effects. *International Information and Engineering Technology Association*, 15(7), 1437-1443. <https://doi.org/10.18280/ijssse.150711>

- Tedjakusuma, A. P., Retha, N. K. M. D., & Andajani, E. (2023). The Effect of Destination Image and Perceived Value on Tourist Satisfaction and Tourist Loyalty of Bedugul Botanical Garden, Bali. *BASKARA: Journal of Business and Entrepreneurship*, 6(1), 85–99. <https://doi.org/10.54268/baskara.v6i1.18683>
- Xie, C., Zhang, J., & Morrison, A. M. (2021). Developing a Scale to Measure Tourist Perceived Safety. *Journal of Travel Research*, 60(6), 1232-1251. <https://doi.org/10.1177/0047287520946103>
- Yusof, N. S., Ramli, K. I., & Anwar, R. M. (2021). An Analysis of Visitor Profiles and Satisfaction Towards Jungleland Adventure Theme Park, Sentul City Bogor, Indonesia. (2021). *Journal of Event, Tourism and Hospitality Studies*, 1, 1-25. <https://doi.org/10.32890/jeth2021.1.1>
- Zou, Y., & Yu, Q. (2022). Sense of safety toward tourism destinations: A social constructivist perspective. *Journal of Destination Marketing & Management (JDMM)*, 24, 100708. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2022.100708>