

BAB I

PENDAHULUAN

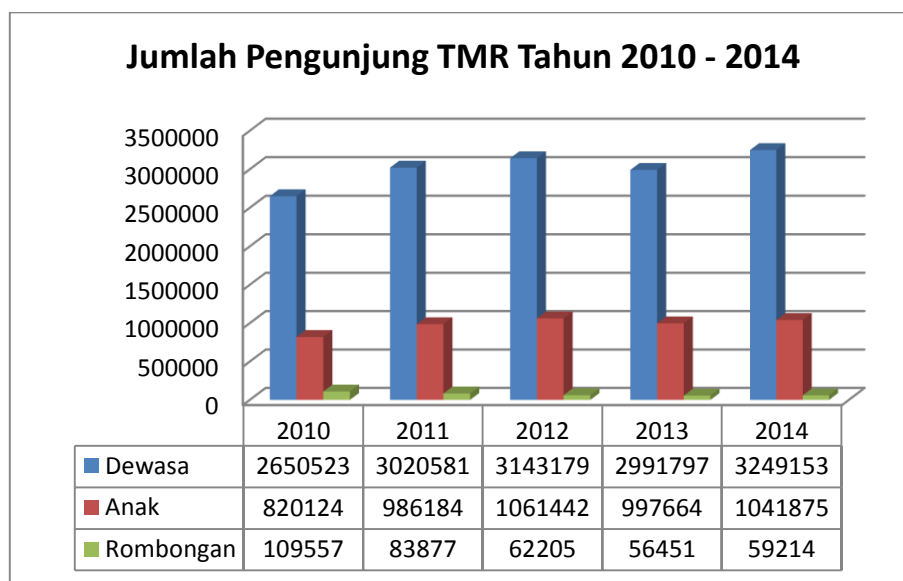
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki tingkat pertumbuhan pariwisata yang tinggi. Potensi wisata yang dimiliki Indonesia adalah keindahan alam dan juga keanekaragaman hayati yang ada di Indonesia. Pusat Pengawasan Konservasi Dunia yang merupakan sebuah Lembaga Program Lingkungan Hidup PBB mengidentifikasi bahwa Indonesia merupakan salah satu dari 17 negara *mega diversity*, yaitu negara yang menampung sebagian besar keanekaragaman spesies yang ada di muka bumi. Terdapat lebih dari 10% jenis seluruh makhluk hidup yang ada di dunia di Indonesia dengan luas daratan Indonesia yang hanya kurang dari 1,3% luas daratan di seluruh dunia. Hal tersebut dikarenakan Indonesia memiliki letak geografis yang sangat baik untuk tumbuhnya makhluk hidup. Indonesia berada di daerah khatulistiwa yang beriklim tropis sehingga mendapat curah hujan, sinar matahari, dan penyerapan air laut yang tinggi sepanjang tahun. Karena itu, tumbuhan dapat tumbuh dengan subur di Indonesia, sehingga makhluk hidup lainnya juga dapat tumbuh dengan baik.

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) merupakan salah satu kebun binatang yang ada di Indonesia. TMR terletak di Jalan Harsono RM. No. 1, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Dengan luas 147 hektar, TMR dapat menampung lebih dari 2.000 ekor satwa dan 50.000 pohon. TMR memiliki fungsi konservasi, edukasi, penelitian dan juga rekreasi alam. Selain itu, TMR juga memiliki tujuan sebagai ikon wisata di DKI Jakarta.

Kegiatan wisata yang dapat dilakukan di TMR sangat beragam. Salah satunya adalah melihat binatang di dalam kandang sambil berjalan kaki di dalam taman yang rimbun. Koleksi hewan di TMR dapat dibilang cukup lengkap, hadirnya spesies Orang Utan yang memiliki wilayah kandang sendiri di TMR menambah antusias pengunjung untuk berkunjung ke TMR.

Antusiasme pengunjung terhadap TMR berdampak pada tingginya jumlah kunjungan dan hal tersebut membuat TMR menjadi salah satu destinasi wisata yang diminati di Jakarta. Pada saat akhir pekan dan hari-hari libur nasional TMR dipadati dengan pengunjung, hal tersebut terkadang memberikan dampak berupa kemacetan di jalan-jalan sekitar TMR. Berikut data kunjungan TMR dari Tahun 2010 sampai dengan Tahun 2014:



Sumber: Kantor Pengelola TMR Tahun 2015

Gambar 1.1
Diagram Jumlah Pengunjung TMR Tahun 2010 - 2014

Dari diagram pada gambar 1.1 dapat terlihat tingginya jumlah pengunjung di TMR dan secara garis besar jumlah pengunjung di TMR mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2011 jumlah peningkatan pengunjung sebesar 14,2%, kemudian pada tahun 2012 sebesar 4,3%, namun pada tahun 2013 terjadi penurunan sebesar 5,2%, dan berdasarkan data terakhir di tahun 2014 jumlah kunjungan naik kembali sebesar 7,5%.

Kenaikan jumlah pengunjung mengidentifikasi adanya kepuasan berkunjung. Sebuah tempat yang dapat memuaskan pengunjung akan dominan memiliki citra yang baik dari pengunjung. Namun, hal tersebut bertolak belakang dengan opini-opini yang peneliti temukan mengenai TMR

yang ada pada situs internet. Salah satunya adalah opini mengenai jumlah toilet di TMR yang masih dianggap kurang. Hal tersebut tertulis di dalam berita online di situs indopos.com pada hari Jumat, 26 Desember 2014 pukul 21:38 WIB. Di dalam berita tersebut tertulis bahwa Herman (42), warga asal Cakung menyatakan terpaksa anaknya membuang air kecil di bawah pohon rindang lantaran terlalu lama jika harus antri di toilet. "Habis lama banget, mau cari toilet lagi jauh. Kasihan anak saya, sudah kebetul pipis," paparnya saat diwawancarai indopos.co.id, Ragunan, Jumat (26/12).

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti melakukan observasi ke lapangan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai fenomena-fenomena yang memberikan pengaruh terhadap kenaikan jumlah pengunjung yang dialami TMR. Pada saat melakukan observasi peneliti berhasil mewawancarai Ibu Dian dan Ibu Berliana yang merupakan staf TMR. Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti mendapatkan jawaban terkait fenomena kenaikan jumlah pengunjung yaitu salah satu penyebab kenaikan jumlah pengunjung tersebut adalah TMR sedang melakukan peningkatan terhadap fasilitas wisata dan kualitas pelayanan.

Dikarenakan butuh perhitungan untuk menambahkan jumlah toilet, pada saat ini hal yang dapat dan telah dilakukan Pengelola TMR untuk mengatasi pandangan buruk pengunjung mengenai toilet yang jumlahnya kurang adalah dengan cara menyediakan layanan toilet gratis kepada pengunjung. Hal tersebut diharapkan dapat mengatasi jumlah antrian yang panjang di toilet dan meredakan kekecewaan pengunjung yang sebelumnya harus membayar sejumlah biaya untuk menggunakan toilet dan kemudian harus antri untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Kemudian narasumber mengatakan bahwa selain melakukan peningkatan pelayanan dengan cara menggratiskan fasilitas toilet, pada tanggal 1 Februari 2015 TMR sudah memberlakukan *e-ticket* untuk menggantikan tiket masuk yang tadinya berbentuk karcis. Pemberlakuan *e-ticket* tersebut bertujuan untuk memudahkan proses masuk pengunjung dan mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan dari karcis. Tetapi narasumber menyampaikan bahwa masih ada beberapa kendala terhadap pemberlakuan *e-*

ticket tersebut. Hal tersebut didukung dengan berita yang ada di media, berdasarkan berita yang dimuat *Tribunnews.com* pada hari Kamis, 19 Februari 2015 pukul 16:01 WIB tertulis bahwa pengunjung masih kebingungan dalam pengoprasian mesin tersebut. Seorang pengunjung bernama Lilis(33) yang berasal dari Sukabumi mengaku sempat bingung dengan sistem *e-ticket*. Namun, berdasarkan observasi peneliti, pemberlakuan *e-ticket* tersebut sudah dipersiapkan dengan cara menugaskan karyawan untuk menjaga dan membantu pengunjung yang belum terbiasa dengan cara pengoprasian mesin *e-ticket*. Pihak pengelola TMR selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik agar pengunjung dapat terlayani dengan baik. Dengan usaha tersebut TMR berharap pemberlakuan dari penambahan fasilitas tersebut dapat berjalan dengan baik.

Kemudian peneliti kembali melakukan observasi lapangan dengan melihat kondisi fasilitas di TMR. Salah satu pengunjung yang bernama Adit(26) berhasil diwawancarai pada hari itu dan mengaku kurang puas dengan kondisi kandang yang kurang terawat dan papan informasi hewan yang tidak lengkap. Narasumber menyampaikan bahwa hal tersebut mempengaruhi kepuasan narasumber karena narasumber merasa tidak puas dengan kunjungan beliau, beliau mengungkapkan bahwa tujuan utama beliau mengunjungi TMR adalah untuk melihat satwa namun keadaan kandang sangat tidak menarik dan tidak memuaskan bagi narasumber.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti menemukan bahwa dibalik jumlah pengunjung yang terus meningkat masih ada masalah yang dihadapi TMR yaitu dari segi fasilitas wisata. Namun, pada saat ini pihak TMR sedang melakukan peningkatan terhadap fasilitas yang ada dan juga pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dengan tujuan dapat mendapatkan kepuasan pengunjung. Berkaitan dengan hasil temuan yang didapatkan peneliti, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR. Adapun judul dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah **“PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN**

TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi fasilitas wisata yang tersedia di TMR?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan TMR?
3. Bagaimana kepuasan pengunjung di TMR?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di TMR?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR?
6. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi fasilitas wisata di TMR.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di TMR.
3. Mengidentifikasi kepuasan pengunjung di TMR.
4. Mengidentifikasi pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di TMR.
5. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR.
6. Menganalisis pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR.

D. MANFAAT PENULISAN

Penulis memiliki harapan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk:

1. Kepentingan Teoritis

Untuk memperluas kajian ilmu manajemen resort dan leisure, khususnya mengenai kajian pengaruh fasilitas wisata terhadap tingkat kepuasan berkunjung serta dapat menggambarkan dan memberikan pengetahuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang lebih jauh mengenai masalah yang sama.

2. Kepentingan Praktis

Dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, yaitu pihak Taman Margasatwa Ragunan beserta pihak lainnya yang berkaitan dengan bidang pariwisata dalam upaya meningkatkan kepuasan berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

1. BAB I PENDAHULUAN

Membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN dan HIPOTESIS

Membahas mengenai pariwisata, fasilitas wisata, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung dan kebun binatang.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas mengenai lokasi dan subjek penelitian, metode penelitian, definisi operasional, operasional variabel, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, alat pengumpulan data, tahapan analisis data dan teknik analisis data.

4. BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil analisis lokasi penelitian, hasil analisis data statistik dan pembahasan.

5. BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI dan REKOMENDASI

Membahas tentang kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

