

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) merupakan salah satu kebun binatang tertua di Indonesia dan memiliki peran penting dalam pariwisata serta pendidikan lingkungan di Jakarta. Setiap tahun, TMR menarik banyak pengunjung yang tertarik dengan koleksi flora dan fauna yang dimilikinya. Namun, di balik popularitas ini, terdapat isu penting yang perlu mendapat perhatian lebih, yaitu kualitas pelayanan yang dirasakan masih kurang memadai oleh para pengunjung.

Menurut Omar dan Taufik (2020), kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh dari pelanggan mengenai berbagai aspek layanan yang diterima, dan ditekankan sebagai hasil dari pengalaman interaksi yang mereka alami. Omar dan Taufik menekankan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang hasil akhir dari layanan tetapi juga tentang bagaimana proses layanan berlangsung dan bagaimana pengalaman pelanggan dikelola untuk memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Penelitian terdahulu oleh Ilham Saputra dan Krisna Puji Rahmayanti menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara harapan pengunjung dan realitas yang mereka alami di TMR, terutama terkait dengan aspek fisik atau bukti nyata (tangibles) dengan nilai perbedaan sebesar $-0,89$. Hal ini menunjukkan ketidakpuasan pengunjung terhadap kondisi infrastruktur dan fasilitas fisik di TMR. Masalah ini semakin diperburuk oleh peningkatan jumlah pengunjung dalam beberapa tahun terakhir, yang tidak disertai dengan peningkatan kualitas layanan yang sebanding. Fenomena ini menekankan pentingnya untuk segera memperbaiki kualitas layanan di TMR agar sesuai dengan harapan pengunjung dan standar pelayanan yang seharusnya.

Masalah ini sangat mendesak karena berhubungan langsung dengan

reputasi dan fungsi utama TMR sebagai lembaga yang berfokus pada konservasi dan edukasi. Sebagai kebun binatang dengan sejarah yang panjang dan koleksi satwa yang beragam, TMR memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang tidak hanya memadai, tetapi juga mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengunjung. Jika kualitas layanan tidak ditingkatkan, TMR berisiko kehilangan daya tariknya, yang bisa menyebabkan penurunan jumlah pengunjung dan berdampak pada efektivitas program konservasi dan pendidikan yang dijalankan.

Selain itu, dengan persaingan yang semakin ketat di sektor pariwisata, terutama dengan hadirnya destinasi wisata baru yang menawarkan pengalaman lebih modern dan interaktif, TMR harus segera melakukan perbaikan. Penurunan kepuasan pengunjung tidak hanya akan berdampak negatif pada jumlah kunjungan, tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi ini dan mengurangi dukungan terhadap upaya pelestarian yang sedang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk memberikan solusi yang dapat membantu pengelola TMR meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi pengunjung.

Penelitian ini sangat penting dalam berbagai aspek, baik dari sisi akademis maupun praktis. Dari sudut pandang akademis, penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas layanan di sektor pariwisata dan konservasi di Indonesia, terutama dalam konteks kebun binatang sebagai destinasi wisata edukasi. Dengan menerapkan model SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan di TMR, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran baru tentang persepsi pengunjung terhadap layanan yang ada, tetapi juga mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Dari perspektif praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi pengelola TMR dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif. Dengan memperhatikan rekomendasi dari penelitian ini, TMR dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek penting seperti infrastruktur, sistem

informasi, dan keterampilan staf dalam melayani pengunjung. Implementasi strategi yang didasarkan pada temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan, yang pada akhirnya akan memperkuat posisi TMR sebagai destinasi wisata yang tidak hanya menarik, tetapi juga berkualitas tinggi.

Signifikansi lain dari penelitian ini adalah dalam hal kebijakan publik. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah dan instansi terkait untuk merumuskan kebijakan yang mendukung pengelolaan destinasi wisata berbasis konservasi. Hal ini penting mengingat TMR tidak hanya berfungsi sebagai tempat rekreasi, tetapi juga sebagai pusat pendidikan lingkungan dan konservasi satwa yang memiliki peran strategis dalam menjaga keanekaragaman hayati di Indonesia. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan di TMR tidak hanya akan berdampak pada pengalaman pengunjung, tetapi juga pada kesuksesan program-program konservasi yang dijalankan di sana.

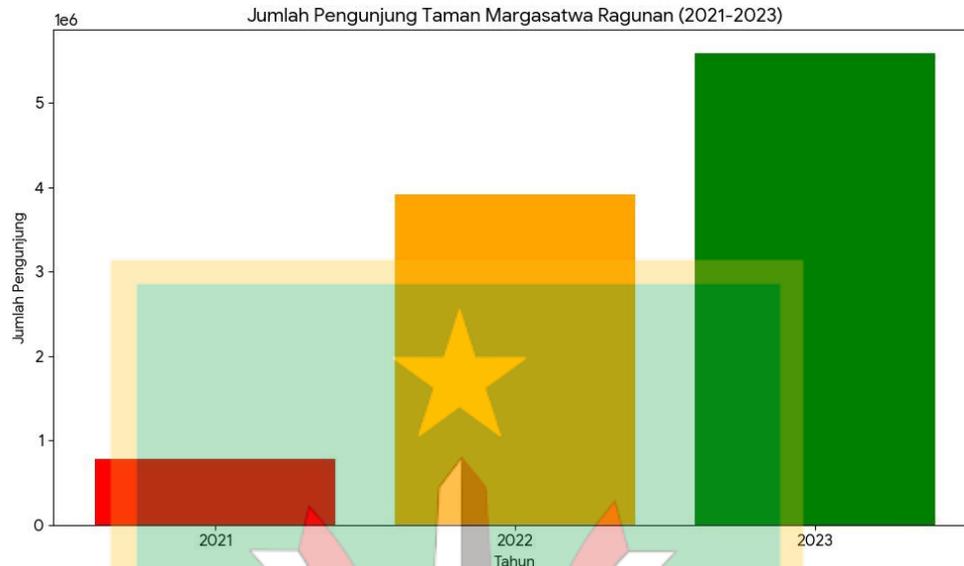
Undang-Undang (UU) tentang pelayanan publik di Indonesia adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini mengatur hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memastikan kepastian hukum, dan mengedepankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

**Tabel 1.1 Kepuasan Jumlah Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan
Tahun 2021-2023**

Tahun	Jumlah Pengunjung	Kepuasan
2021	784,444	Sangat Rendah
2022	3,920,445	Rendah
2023	5,590,000	Meningkat

Selama tiga tahun terakhir, Taman Margasatwa Ragunan mengalami perubahan yang signifikan baik dalam jumlah pengunjung maupun tingkat

kepuasan mereka. Analisis terhadap data dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengunjung.



Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan 2021-2023

Tahun 2021:

Pada tahun 2021, Taman Margasatwa Ragunan menerima 784.444 pengunjung. Jumlah ini relatif rendah, yang dapat dikaitkan dengan dampak pandemi COVID-19. Pembatasan sosial dan protokol kesehatan yang ketat menyebabkan kapasitas taman dibatasi, serta banyak fasilitas yang tidak dapat digunakan secara optimal. Akibatnya, tingkat kepuasan pengunjung berada pada level sangat rendah. Pengunjung merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan, karena banyak fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik dan adanya ketidaknyamanan dalam berkunjung selama masa pandemi.

Tahun 2022:

Tahun 2022 menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengunjung, yang mencapai 3.920.445 orang. Meskipun ada lonjakan jumlah pengunjung, tingkat kepuasan tetap berada pada level rendah. Ini disebabkan oleh banyaknya fasilitas yang rusak dan kurang terurus dengan baik. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung, yang merasa bahwa taman tidak memberikan pengalaman yang memuaskan. Kerusakan fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan area bermain anak menjadi keluhan utama, sehingga

mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan.

Tahun 2023:

Pada tahun 2023, jumlah pengunjung meningkat lagi menjadi 5.590.000 orang. Peningkatan ini menunjukkan minat yang besar dari masyarakat untuk berkunjung ke taman ini. Namun, meskipun ada peningkatan jumlah pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung masih belum mencapai tingkat yang optimal. Beberapa perbaikan telah dilakukan, namun masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi. Pengunjung mengeluhkan sarana dan prasarana yang masih belum sepenuhnya memadai. Lokasi kuliner yang terlalu jauh dari area utama dan tempat menunggu yang belum efektif menambah ketidaknyamanan. Meskipun demikian, ada peningkatan dalam kepuasan pengunjung dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, yang menunjukkan adanya upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, analisis data menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah pengunjung setiap tahun, kualitas pelayanan yang belum optimal masih menjadi tantangan utama dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Upaya peningkatan fasilitas dan perbaikan layanan harus terus dilakukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang. Dengan demikian, Taman Margasatwa Ragunan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung, sehingga mereka merasa puas dan termotivasi untuk kembali berkunjung di masa yang akan datang.

Berdasarkan teori SERVQUAL dan hasil penelitian, Administrasi Publik dapat mengimplementasikan berbagai strategi untuk mengoptimalkan kualitas layanan publik di Taman Margasatwa Ragunan (TMR) dengan pendekatan yang menyeluruh:

1. Perbaikan Pelayanan Fisik

Strategi ini melibatkan perawatan dan pemeliharaan infrastruktur yang ada, termasuk jalanan, toilet, dan tempat sampah di area taman. Peningkatan juga harus mencakup perawatan kebersihan taman serta kandang satwa untuk memastikan lingkungan yang bersih dan nyaman bagi pengunjung.

2. Peningkatan Responsiveness

Penerapan sistem informasi yang lebih efektif untuk mengontrol kunjungan sangat penting, di samping penyediaan sistem informasi layanan yang mudah diakses seperti papan informasi dan website. Selain itu, meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespons pertanyaan dan keluhan pengunjung juga menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan mereka.

3. Peningkatan Empathy

Memberikan pelatihan kepada staf dan petugas mengenai perilaku yang empatik dan ramah terhadap pengunjung merupakan langkah penting. Selain itu, menyediakan panduan yang jelas bagi pengunjung untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan mereka di area taman juga harus dipertimbangkan.

4. Peningkatan Kepemimpinan

Implementasi sistem manajemen kinerja yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja staf sangat diperlukan. Juga penting untuk menerapkan sistem manajemen kualitas yang terukur untuk memastikan bahwa standar layanan yang tinggi dapat tercapai dan dipertahankan.

5. Peningkatan Komunikasi

Penyediaan sistem informasi publik yang mudah diakses, seperti brosur dan pamflet, harus ditingkatkan. Sistem informasi pengunjung juga perlu diperbaiki dengan menambahkan petunjuk taman dan panduan satwa. Selain itu, memanfaatkan media sosial dan platform digital lainnya untuk berkomunikasi dengan pengunjung dapat memperluas jangkauan informasi dan interaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas sebagaimana peneliti uraikan, perlu dirumuskan permasalahan yaitu “Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memiliki 1 (satu) tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut adalah mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian tersebut memiliki beberapa manfaat teoritis yang signifikan:

1. Kontribusi terhadap Administrasi Publik

Penelitian ini membuka wawasan baru dalam teori dan praktik administrasi public. Terutama terkait peningkatan kualitas layanan public ditempat wisata seperti TMR. Penelitian ini memberikan sumbangsih penting bagi pengembangan kebijakan dan praktik administrasi public yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan public ditempat wisata.

2. Pemahaman Yang Baik Tentang Kepuasan Pengunjung

Pendekatan penellitian ini membantu meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung ditempat wisata sehingga dapat digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan kepuasan pelanggan ditempat wisata. Dengan demikian, penelitian ini memiliki potensi untuk membawa kontribusi penting dalam literatur administrasi public serta praktik manajemen layanan public di tempat-tempat rekreasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga menawarkan manfaat praktis yang dapat diterapkan dalam pengelolaan tempat wisata, antara lain:

1. Meningkatkan Kualitas Layanan Publik

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola TMR untuk meningkatkan mutu layanan publik yang diberikan kepada pengunjung. Selain itu, rekomendasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan untuk menyempurnakan kualitas layanan di TMR.

2. Meningkatkan Kepuasan Pengunjung

Dengan menerapkan hasil dari penelitian ini, diharapkan tingkat kepuasan pengunjung di TMR dapat meningkat. Pendekatan administrasi publik yang optimal dapat menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengunjung.

3. Efisiensi Pengelolaan

Penelitian ini membantu mengidentifikasi aspek-aspek dalam pengelolaan TMR yang dapat dioptimalkan. Dengan demikian, efisiensi dalam pengelolaan TMR dapat ditingkatkan.

4. Meningkatkan Kualitas Layanan Publik

Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan Taman Margasatwa Ragunan, guna meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan.

5. Efisiensi Pengelolaan

Penelitian ini memungkinkan identifikasi proses-proses dalam pengelolaan Taman Margasatwa Ragunan yang dapat dioptimalkan, sehingga efisiensi dalam pengelolaan sumber daya dan tenaga kerja dapat ditingkatkan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini, untuk dapat memberikan kemudahan dalam melihat serta mengetahui pembahasan penelitian yang terdapat dalam skripsi ini secara keseluruhan, maka perlu adanya sistematika yang adalah suatu kerangka ataupun pedoman dalam penulisan penelitian skripsi. Berikut sistematika penulisan penelitian skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam penulisan penelitian skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis, serta juga terdapat sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, merupakan bagian yang mengenai suatu penjelasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh seorang peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan

terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga menjelaskan terkait dengan penyajian teori yang digunakan terhadap penyusunan kerangka teori penelitian. Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.