

PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA

Rosita⁽¹⁾, Sri Marhanah⁽²⁾, Woro Hanoum Wahadi⁽³⁾

*Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
Universitas Pendidikan Indonesia.*

rosita1019@upi.edu
srimarhanah@upi.edu
hanumwahadi@hotmail.com

ABSTRAK

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati di Jakarta. Pada saat akhir pekan dan hari libur nasional TMR selalu dipenuhi oleh pengunjung. Namun ternyata masih terdapat masalah mengenai kepuasan pengunjung di TMR, untuk itu TMR melakukan peningkatan terhadap fasilitas wisata dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi fasilitas wisata, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung dan menganalisis bagaimana pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung guna untuk mengetahui hasil dari implementasi peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang sedang dilakukan oleh TMR. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verikatif berdasarkan data kuantitatif yang datanya diolah secara statistik. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, dengan hasil persamaan yaitu $Y = -4,107 + 0,058X_1 + 0,104X_2$. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di TMR dinilai baik oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di TMR dengan perolehan skor sebesar 43,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berada dalam kategori sedang. Semakin baik fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di TMR maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di TMR. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pengunjung di TMR, hal yang dapat dilakukan adalah peningkatan jumlah dan kebersihan toilet serta peningkatan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

THE INFLUENCE OF TOURISM FACILITIES AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA

ABSTRACT

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) is one of interesting tourist destinations in Jakarta. On weekends and national holidays TMR is always full of visitors. But apparently a problem still founded concerning visitor satisfaction in TMR, in case of that problem TMR make improvements at tourist facilities and quality of service. The purpose of this study was to identify the tourist facilities, service quality, customer satisfaction and analyze how the influence of tourism facilities and quality of service to customer satisfaction in order to find out the results of the implementation in increasing tourist facilities and quality of service that still on progress. The method that used is descriptive verificative based on quantitative data and the data processed statistically. Data analysis technique used is the technique of multiple linear regression analysis to analyze the influence of tourism facilities and quality of service to customer satisfaction, with the results of the equation is $Y = -4,107 + 0,058X_1 + 0,104X_2$. Results from this study showed that tourist facilities, service quality and customer satisfaction in the TMR are in good condition based on respondents point of view. Based on the research results that tourist facilities and service quality has positive influence on customer satisfaction with a score of 43,7%. This indicates that the influence of tourism facilities and quality of service to the satisfaction of the visitors are in the medium category. The better the quality of the tourist facilities and existing services in TMR, the higher the satisfaction of visitors will be. In a purpose to increase visitor satisfaction, things that TMR should imply is to increase the number and cleanliness of the toilet as well as increasing reliability of employees in providing services.

Keywords: Tourism facilities, Quality of Service, Visitor Satisfaction

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.

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.

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.

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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola TMR 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.

Tetapi narasumber menyampaikan bahwa masih ada beberapa kendala terhadap pemberlakuan e-ticket. 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 pengoperasian mesin tersebut.

Kemudian salah satu pengunjung yang bernama Adit(26) berhasil diwawancarai 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".

Menurut Spillane (1994, hlm. 67) Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Kemudian menurut teori Spillane (dalam Mukhlas, 2008, hlm. 32) fasilitas dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu:

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada disuatu objek wisata.
2. Fasilitas pendukung, sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.
3. Fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi.

Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2001, hlm. 70) yaitu lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, lima dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles*, merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
2. *Reliability* atau keandalan, merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa

- yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
 4. *Assurance* atau jaminan, merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
 5. *Emphaty*, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2001, hlm. 158) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas Produk, pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

METODE

Peneliti menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005, hlm. 21). Sedangkan penelitian verifikatif yaitu penelitian yang ditujukan untuk menguji kebenaran sebagai hipotesis (Arikunto, 2006, hlm. 7).

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengunjung Taman Margasatwa Ragunan dari Tahun 2010 sampai dengan Tahun 2014 sebanyak 4.066.766 orang. Berdasarkan jumlah tersebut sampel penelitian yang dihasilkan melalui rumus Slovin adalah sebanyak 100 orang responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu adanya pengaruh dari fasilitas wisata

2. Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Untuk itu, ketiga pokok penelitian yaitu fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dibagi menjadi tiga variabel penelitian. Yaitu:

1. Variabel X1 (Fasilitas Wisata)

Dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mencari tahu keadaan dan kelengkapan fasilitas wisata dengan acuan teori dari Spillane (dalam Mukhlis 2008, hlm.32) yang mengungkapkan bahwa fasilitas wisata terbagi menjadi tiga, yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama di TMR adalah kandang atau exhibit yang merupakan daya tarik utama di TMR. Kemudian fasilitas pendukung yang diteliti di TMR antara lain adalah wisata air, area bermain anak, kantin (*foodcourt*), toilet, area piknik, pintu utama (*main gate*) dan lahan parkir. Kemudian fasilitas penunjang yang

diteliti di TMR antara lain adalah papan penunjuk arah, toko cinderamata (*souvenir shop*), pusat informasi, mushola, klinik pelayanan pengunjung, tempat pembuangan sampah dan kursi untuk istirahat

2. Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan merupakan variabel bebas kedua dalam penelitian ini. Untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Parasuraman et al (dalam Tjiptono, 2001 hlm. 70) yang berpendapat bahwa terdapat lima indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (wujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

3. Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)

Kepuasan pengunjung merupakan variabel terikat dalam penelitian ini yang merupakan variabel yang dipengaruhi oleh kedua variabel bebas. Dalam penelitian ini kepuasan berkunjung diukur menggunakan teori Lupiyoadi (2001, hlm. 158) yang mengungkapkan bahwa terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan untuk menentukan tingkat kepuasan. Lima faktor

tersebut adalah kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosional, harga dan biaya. Namun, karena pada penelitian ini variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas wisata dan kualitas pelayanan, faktor yang dipakai untuk mengukur kepuasan pengunjung hanyalah kualitas produk dan kualitas pelayanan atau jasa.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data pada penelitian ini adalah dengan cara mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan hasil observasi, kuesioner dan dokumentasi dengan menggunakan bantuan *Skala Likert* yang kemudian digambarkan pada *Garis Kontinum*. Setelah dideskripsikan data yang telah didapat diolah kembali dengan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel penelitian. Tahap terakhir analisis data yang dilakukan adalah pengujian hipotesis penelitian. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Taman Margasatwa merupakan sebuah taman di daerah Pasar Minggu dengan ketinggian 50 m di atas permukaan laut dan curah hujan 2300 mm, suhu 27 derajat celsius serta kelembaban 60 persen. Taman Margasatwa Ragunan berdiri di atas tanah latosol merah seluas 147 hektar dan berpenghuni lebih dari 2.000 ekor satwa serta ditumbuhi lebih dari 50.000 pohon sehingga membuat suasana lingkungan yang sejuk dan nyaman. Lahannya tertata dan terbangun serta sebagian lagi masih dikembangkan menuju suatu kebun binatang yang modern sebagai identitas kota Jakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini merupakan profil pengunjung Taman Margasatwa Ragunan

Tabel 1
Profil Pengunjung TMR

No	Profil Pengunjung	Kategori Dominan	Persentase
1	Jenis Kelamin	Wanita	64%
2	Usia	25-50 Tahun	49%
3	Penghasilan	Rp. 2,5 juta- Rp. 5 juta	35%
4	Domisili	DKI Jakarta	63%
5	Frekuensi Berkunjung	>5 kali	47%
6	Alasan Berkunjung	Harga Tiket Murah	50%
7	Tujuan Berkunjung	Rekreasi	60%
8	Pengeluaran	>Rp. 100.000	40%

Sumber: hasil instrumen penelitian

1. Fasilitas Wisata

Fasilitas utama dari Taman Margasatwa Ragunan berupa kandang (exhibit), enclosure dan juga aviary. Enclosure adalah sebuah lahan yang luas yang dibatasi oleh ornamen alami (cekungan atau tanah yang ditinggikan) sehingga tidak terkesan adanya pembatas antara satwa dan pengunjung, biasanya enclosure dilengkapi oleh pohon sebagai tempat bermain satwa. Sedangkan aviary adalah sebuah kandang yang sangat tinggi dan besar sehingga satwa dapat bergerak bebas di dalamnya. Biasa digunakan sebagai kandang burung.

Untuk mendukung kegiatan wisata di Taman Margasatwa Ragunan disediakan beragam fasilitas yang dapat digunakan pengunjung. Fasilitas tersebut antara lain adalah:

- a. Wisata air
- b. Tempat bermain anak
- c. Kantin /foodcourt
- d. Toilet
- e. Piknik area
- f. Pintu masuk dan keluar
- g. Lahan parkir

Untuk menunjang kegiatan wisata dan melengkapi kebutuhan pengunjung selama berwisata disediakan beragam fasilitas penunjang, fasilitas tersebut antara lain adalah :

- a. Papan penunjuk arah
- b. Kios cinderamata /souvenir
- c. Pusat informasi
- d. Mushola
- e. Klinik Pelayanan Pengunjung
- f. Tempat sampah

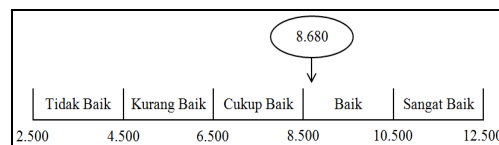
Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini merupakan rekapitulasi skor fasilitas wisata di Taman Margasatwa Ragunan.

Tabel 2
Fasilitas Wisata TMR

	Sub Variabel	Skor	Kategori	Persentase
1.	Fasilitas Utama	1.424	Baik	71,2%
2.	Fasilitas	4.754	Cukup	67,9%

	Pendukung		Baik	
3.	Fasilitas Penunjang	2.502	Baik	71,48%
Total		8.680	Baik	69,44%

Sumber: hasil instrumen penelitian



Sumber: hasil instrumen penelitian

Gambar 1
Garis Kontinum Fasilitas Wisata TMR

Total skor tanggapan responden mengenai fasilitas wisata di Taman Margasatwa Ragunan adalah 8.680. Hasil tersebut merupakan 69,44% dari skor ideal. Maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai fasilitas wisata di Taman Margasatwa Ragunan adalah baik.

Keadaan kandang di TMR sudah dikatakan baik karena sudah memenuhi standar keamanan bagi pengunjung. Namun, kebersihan dan keterawatan kandang masih perlu diperhatikan karena masih ditemukan kandang yang kurang terawat di TMR.



Sumber: dokumentasi penelitian

Gambar 2
Fasilitas Utama TMR

Keadaan fasilitas pendukung di TMR dikatakan cukup baik karena sudah lengkap. Namun fasilitas tersebut kurang terawat dan kurang dijaga kebersihannya. Hal tersebut menjadi kekurangan dari TMR yang

sangat memungkinkan untuk diperbaiki. Nilai terendah berdasarkan tanggapan pengunjung mengenai fasilitas pendukung adalah kebersihan toilet. Sedangkan nilai tertinggi adalah luas area piknik.



Sumber: dokumentasi penelitian

Gambar 3
Fasilitas Pendukung TMR

Keadaan fasilitas penunjang di TMR dikatakan baik karena sudah lengkap. Sarana kebersihan di TMR juga sudah sangat baik, tempat sampah dapat ditemukan dengan mudah di TMR. Hasil penilaian responden pada fasilitas penunjang masih ada kekurangan pada fasilitas berupa kursi untuk istirahat. Kemudian responden menilai bahwa jumlah tempat sampah di TMR sudah sangat memadai.



Sumber: dokumentasi penelitian

Gambar 4
Fasilitas Penunjang TMR

Adapun kekurangan yang ditemukan pada sub variabel fasilitas

utama adalah kebersihan kandang, kemudian pada fasilitas pendukung kebersihan toilet dan pada fasilitas penunjang kebersihan dan jumlah kursi untuk istirahat. Toilet merupakan fasilitas yang penting dan bersifat fundamental karena sangat dibutuhkan oleh pengunjung, hal tersebut sebaiknya menjadi hal yang sangat diperhitungkan oleh pengelola TMR. Karena kebersihan toilet dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung. Hal tersebut didukung dengan pendapat Spillane (dalam Mukhlis, 2008, hlm. 32) yang menyebutkan bahwa fasilitas pendukung adalah sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.

2. Kualitas Pelayanan

Selain melayani kunjungan dan juga memandu wisata, TMR juga melayani praktek kerja lapangan serta penelitian. Sebagian besar karyawan TMR adalah seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sudah diajarkan untuk memberikan pelayanan prima pada masa pra-jabatan. Jumlah karyawan yang merupakan PNS di TMR adalah 294 orang. Untuk memberikan pelayanan yang prima, TMR membentuk divisi khusus pelayanan dan informasi. Untuk memberikan pelayanan prima, pengelola TMR membuat *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam melayani pengunjung. Adapun SOP tersebut adalah sebagai berikut:

- a. SOP Pelayanan Informasi.
- b. SOP Pelayanan Pengunjung.
- c. SOP Pelayanan Kuda Bendi.
- d. SOP Pelayanan Penanganan Kecelakaan.

Dalam bertugas karyawan TMR menggunakan seragam. Tetapi karena karyawan TMR merupakan PNS, karyawan TMR juga harus menggunakan Pakaian Dinas Harian

pada hari Senin sampai Rabu. Adapun seragam yang dipakai oleh karyawan TMR adalah sebagai berikut:

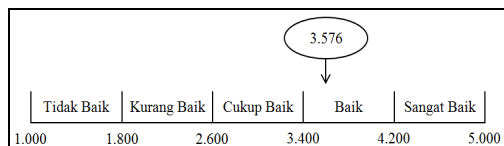
- a. Senin : Pakaian Dinas Harian berwarna hijau (LINMAS)
- b. Selasa : Pakaian Dinas Harian berwarna coklat
- c. Rabu : Pakaian Dinas Harian berwarna coklat
- d. Kamis : Batik Nasional
- e. Jumat : Baju Daerah DKI Jakarta (encim dan koko)
- f. Sabtu : T-shirt Ragunan
- g. Minggu: Safari /Batik Ragunan

Kemudian, berikut ini merupakan rekapitulasi skor kualitas pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan.

Tabel 3
Kualitas Pelayanan TMR

	Sub Variabel	Skor	Kategori	Persentase
1.	<i>Reliability</i>	682	Baik	68,2%
2.	<i>Responsiveness</i>	684	Baik	68,4%
3.	<i>Assurance</i>	743	Baik	74,3%
4.	<i>Empathy</i>	708	Baik	70,8%
5.	<i>Tangibles</i>	759	Baik	75,9%
Total		3.576	Baik	71,52%

Sumber: hasil instrumen penelitian



Sumber: hasil instrumen penelitian

Gambar 5

Garis Kontinum Kualitas Pelayanan TMR

Total skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan adalah 3.576. Hasil tersebut merupakan 71,52% dari skor ideal. Maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan adalah baik.

Daya tanggap karyawan TMR dinilai baik oleh responden karena karyawan TMR dapat melayani

kebutuhan pengunjung dengan cepat dan memberikan pelayanan secara profesional. Berdasarkan hasil perhitungan tanggapan responden mengenai empathy hasil yang didapat adalah baik. Penilaian pengunjung terhadap karyawan TMR sudah baik karena karyawan TMR menyapa dan melayani pengunjung dengan ramah. Hal tersebut menandakan adanya hospitality dalam pelayanan di TMR.



Sumber: dokumentasi penelitian

Gambar 6

Pelayanan Informasi TMR

Penggunaan seragam di TMR dinilai baik oleh pengunjung. Hal tersebut karena karyawan TMR memiliki seragam dan menggunakan seragam pada saat bertugas. Karyawan TMR memiliki seragam dinas seperti PNS lainnya yang digunakan dari hari Senin sampai dengan hari Rabu. Penggunaan seragam oleh karyawan memudahkan pengunjung untuk mengidentifikasi karyawan sehingga pengunjung dapat dengan mudah menemukan karyawan di lokasi. Karena di tempat wisata terlebih lagi di TMR, pada saat keadaan sangat ramai sangat sulit untuk membedakan karyawan dengan pengunjung lainnya bila karyawan tidak menggunakan seragam.

Adapun skor terendah dari sub variabel kualitas pelayanan adalah Reliability (Kehandalan). Namun, penilaian pengunjung terhadap sub variabel tersebut masih masuk dalam

kategori baik walaupun dengan jarak yang sangat sedikit dengan kategori cukup baik.

Berdasarkan kesimpulan terhadap hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan akan kehandalan karyawan perlu untuk ditingkatkan. Pengelola TMR mengungkapkan bahwa untuk menambah kemampuan atau skill, karyawan mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang diadakan oleh Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta.

Untuk meningkatkan kehandalan dalam pelayanan TMR, karyawan TMR sangat membutuhkan Diklat tersebut. Selain itu, dengan tujuan untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengunjung TMR melakukan evaluasi kerja yang dilakukan secara periodik.

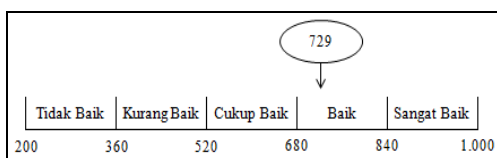
3. Kepuasan Pengunjung

Setelah itu, berdasarkan hasil penelitian, berikut ini merupakan rekapitulasi skor kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan.

Tabel 4
Kepuasan Pengunjung TMR

	Sub Variabel	Skor	Kategori	Persentase
1.	Kualitas Produk	367	Baik	71,4%
2.	Kualitas Pelayanan atau Jasa	362	Baik	72,4%
Total		729	Baik	72,9%

Sumber: hasil instrumen penelitian



Sumber: hasil instrumen penelitian

Gambar 7

Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung TMR

Total skor tanggapan responden mengenai kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan adalah 729. hasil tersebut merupakan 72,9% dari skor ideal. Maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan adalah baik.

Pengunjung menilai bahwa Kualitas Produk TMR baik, adapun produk yang ada di TMR adalah fasilitas wisata dan atraksi wisata yang berupa kandang. Berdasarkan hasil penilaian, responden sudah puas dengan produk yang ada di TMR. Berdasarkan hasil penghitungan dapat terlihat bahwa pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang ada di TMR. Adapun pelayanan yang diberikan antara lain adalah pelayanan di pusat informasi, pelayanan membeli tiket dan pelayanan menggunakan fasilitas yang ada di TMR.



Sumber: dokumentasi penelitian

Gambar 8
Pengunjung TMR

Adapun skor terendah dari sub variabel kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan atau jasa yang berarti bahwa kualitas pelayanan atau jasa perlu untuk ditingkatkan kembali untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Melalui hasil analisis regresi linier berganda, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan baik karena hasilnya

menunjukkan nilai yang positif yaitu fasilitas wisata memberikan pengaruh sebesar 0,058 terhadap kepuasan pengunjung di TMR dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 0,104 terhadap kepuasan pengunjung di TMR.

Kemudian dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara bersamaan maupun secara masing-masing variabel bebas. Adapun pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di TMR adalah sebesar 36,7% dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR adalah sebesar 33,7%. Kemudian pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pengunjung di TMR adalah sebesar 43,7%. Berdasarkan pedoman penilaian pengaruh oleh Gulford yang dikutip oleh Sugiyono (2012, hlm. 257) pengaruh yang diberikan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR masuk kedalam tingkat sedang.

Analisis uji asumsi klasik dari data yang dihasilkan dari penelitian ini menunjukkan berdistribusi normal karena titik-titik plot pada scatterplot uji normalitas mengikuti arah garis diagonal normalitas. Selain itu hasil dari uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa sebaran data nampak tidak berpola, sehingga dapat diasumsikan data tidak memiliki heteroskedastisitas dan baik untuk digunakan. Kemudian berdasarkan uji linieritas model persamaan pada penelitian ini bersifat linier karena memenuhi persyaratan linieritas yaitu hasil signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu Uji Signifikansi Model

(Uji F) dihasilkan Fhitung sebesar 39,363. Dengan Ftabel sebesar 3,09 maka Fhitung lebih besar dari Ftabel dan memiliki nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung TMR sehingga model penelitian dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil deskriptif statistik fasilitas wisata dengan tiga sub variabel yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang menunjukkan kondisi fasilitas wisata di TMR dalam kategori baik dengan total skor sebesar 8.680 dan persentase sebesar 69,44% dari total skor maksimum. Ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata yang ada di TMR memiliki kualitas baik sehingga dapat berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu, berdasarkan uji signifikansi parsial (uji t) pada fasilitas wisata thitung yang dihasilkan adalah sebesar 4,276 lebih besar dari ttabel sebesar 2,276 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,058 dengan nilai signifikansi 0,00 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung, semakin meningkat fasilitas wisata di TMR maka semakin tinggi kepuasan pengunjung.

Adapun bagian pada fasilitas wisata yang mendapat penilaian paling rendah adalah pada fasilitas pendukung sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung masih perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kembali. Peningkatan fasilitas pendukung akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Kemudian, bagian pada fasilitas wisata yang mendapat penilaian paling tinggi

adalah fasilitas penunjang sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas penunjang masih dinilai baik oleh pengunjung sehingga pada saat ini tidak perlu ada peningkatan terhadap fasilitas penunjang karena tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil deskriptif statistik kualitas pelayanan dengan lima sub variabel yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles menunjukkan kondisi kualitas pelayanan di TMR dalam kategori baik dengan total skor sebesar 3.576 dan persentase sebesar 71,52% dari total skor maksimum. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di TMR memiliki kualitas baik sehingga dapat berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu, berdasarkan uji signifikansi parsial (uji t) pada kualitas pelayanan thitung yang dihasilkan adalah sebesar 3,622 lebih besar dari ttabel sebesar 2,276 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,104 dengan nilai signifikansi 0,00 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung semakin meningkat fasilitas wisata di TMR maka semakin tinggi kepuasan pengunjung.

Adapun bagian pada kualitas pelayanan yang mendapat penilaian paling rendah adalah pada reability (kehandalan) sehingga dapat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas wisata yang ada di TMR sudah dikategorikan baik. Karena kebersihan dan keterawatan fasilitas wisata sudah terjaga dengan baik, selain itu fasilitas wisata yang ada juga sudah memenuhi

disimpulkan bahwa reability (kehandalan) masih perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kembali. Peningkatan reability (kehandalan) akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Kemudian, bagian pada kualitas pelayanan yang mendapat penilaian paling tinggi adalah tangibles (wujud) sehingga dapat disimpulkan bahwa tangibles (wujud) masih dinilai baik oleh pengunjung sehingga pada saat ini tidak perlu ada peningkatan terhadap tangibles (wujud).

Berdasarkan hasil deskriptif statistik kepuasan pengunjung dengan dua sub variabel yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan atau jasa menunjukkan kondisi kepuasan pengunjung di TMR dalam kategori baik dengan total skor 729 dan persentase 72,9% dari total skor maksimum dan masuk dalam kategori baik. Maka dapat dideskripsikan bahwa pengunjung yang berkunjung ke TMR mendapatkan kepuasan yang cukup baik. Hal tersebut didukung dengan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola TMR. Dari akumulasi uji hipotesis parsial fasilitas wisata dan kualitas pelayanan dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung TMR.

standar serta kebutuhan pengunjung. Adapun peningkatan fasilitas wisata yang dapat dilakukan oleh TMR untuk meningkatkan kepuasan pengunjung adalah peningkatan fasilitas pendukung yaitu peningkatan jumlah dan kebersihan toilet.

2. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang ada di TMR dinilai baik oleh responden. Karyawan dapat memberikan pelayanan dengan cepat,

- karyawan juga sudah memiliki jiwa hospitality sehingga pengunjung merasa nyaman dan aman berkunjung di TMR. Adapun peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh TMR untuk meningkatkan kepuasan pengunjung adalah peningkatan akan reability (kehandalan) karyawan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, pengunjung TMR merasa puas terhadap kunjungan mereka di TMR karena kualitas dari produk wisata dan kualitas pelayanan bernilai baik. Adapun peningkatan yang dapat diprioritaskan untuk dilakukan adalah peningkatan terhadap kualitas pelayanan karena berdasarkan hasil penelitian penilaian kualitas pelayanan lebih rendah dari fasilitas wisata.
 4. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, pengaruh yang diberikan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di TMR masuk ke dalam tingkat lemah.
 5. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di TMR masuk kedalam tingkat lemah.
 6. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung bernilai sedang. Dengan itu, apabila nilai fasilitas wisata atau kualitas pelayanan mengalami kenaikan atau penurunan akan berdampak pada kepuasan pengunjung di TMR. Hasil perhitungan tersebut dapat membuktikan bahwa peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan di TMR yang sedang dilakukan menunjukan hasil

yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung, hal tersebut didukung dengan adanya kenaikan jumlah pengunjung di TMR, pada saat penelitian dilakukan TMR berhasil memecahkan rekor kunjungan terbanyak sepanjang berdirinya TMR dengan jumlah pengunjung 203.303 pengunjung dalam satu hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Lupiyoadi, R. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)* Jakarta: Salemba Empat.
- Mukhlas, A. P. S. 2008. *Analisis Pengembangan Fasilitas Kawasan Wisata Pantai Trikora Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau (Tugas Akhir)*. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Spillane, J. J. 1994. *Pariwisata Indonesia. Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Kanisius: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- <http://www.indopos.co.id/2014/12/margas-atwa-ragunan-padat-pengunjung-buang-air-sulit.html> (23 Maret 2015).
- <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2015/02/19/pakai-sistem-e-ticket-pengunjung-ragunan-kebingungan> (23 Maret 2015).