



Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata Di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung

Rizki Nurul Nugraha¹, Emanuel Jerubun²

^{1,2}Program Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional

Abstract

Received: 15 November 2023

Revised: 13 Desember 2023

Accepted: 15 Januari 2023

This study aims to outline strategies to improve the quality of facilities in tourist destinations Schmutzer Ragunan to increase visitor satisfaction. Schmutzer Ragunan is a popular destination in Ragunan that offers interesting facilities and attractions. The research involved travel experts, Schmutzer management and related parties. Collaboratively, they identify facility problems and plan upgrades accordingly. Specific time-bound research, including problem analysis, planning, implementation, and evaluation. This study aims to improve visitor satisfactions at Schmutzer Ragunan by improving facilities. This is expected to increase repeat visits and positive recommendations. The focus is on the quality of facilities in those destinations, areas that need improvement. The approach involves questionnaires, facility observation and management. The approach involves questionnaires, facility observation and management interviews. Data is analyzed to identify visitor needs, problems, and opportunities. Improvement strategies and recommendations are drawn up.

Keywords: *Quality Improvement, tourist facilities, Ragunan, visitor satisfaction, efforts.*

(*) Corresponding Author: emanueljerubun@gmail.com

How to Cite: Nugraha, R. N., & Jerubun, E. (2024). Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata Di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10525541>.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Destinasi wisata di Indonesia memiliki beragam jenis, termasuk wisata buatan. Keberagaman jenis destinasi wisata buatan ini menawarkan masa depan yang cerah, karena memiliki potensi yang tinggi dalam hal menjadikannya wisata berkelanjutan. Wisata buatan merujuk pada destinasi yang dibangun secara sengaja untuk memenuhi kebutuhan pariwisata dan rekreasi. Contohnya wisata buatan meliputi taman hiburan, taman air, dan *theme park*. Kelebihan dari wisata buatan adalah bahwa untuk dirancang dan dikembangkan dengan sangat fleksibel, mengikuti preferensi dan permintaan pasar. Salah satu faktor yang membuat wisata buatan memiliki masa depan yang cerah adalah kemudahan dalam menjalankan proses diverifikasi. Hal ini disebabkan oleh karakteristik wisata buatan yang dapat dengan mudah disesuaikan dan diperbarui untuk memenuhi perubahan tren dan kebutuhan wisatawan. Pengembangan dan pengelola dapat mengubah antraksi, menambahkan wahana baru, atau menghadirkan pengalaman unik guna tetap menarik minat pengunjung.

Pariwisata di masa sekarang mengalami perkembangan yang signifikan, dan hal ini dapat diamati melalui fenomena di mana sebagian masyarakat memandang

wisata sebagai suatu kebutuhan yang harus terpenuhi. Kota Jakarta Selatan, yang merupakan bagian dari provinsi DKI Jakarta, memiliki daya tarik wisata yang unik yang terus menarik perhatian para wisatawan. Salah satu objek wisata yang populer di kawasan ini adalah wisata Schmutzer di Ragunan. Wisata Schmutzer Ragunan adalah sebuah destinasi wisata yang terletak di kawasan Ragunan, Jakarta Selatan. Tempat ini menawarkan berbagai atraksi dan fasilitas menarik yang membuatnya menjadi tujuan favorit bagi pengunjung. Baik lokal maupun mancanegara. Salah satu keunikan dari wisata Schmutzer Ragunan adalah lokasinya yang berada di tengah kawasan taman margasatwa Ragunan. Pengunjung dapat menikmati suasana alam yang indah, sambil menikmati beragam hiburan yang disediakan di dalam kompleks wisata tersebut.

Selanjutnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan strategi yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas fasilitas di wisata Schmutzer yang terletak di Ragunan dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Wisata Schmutzer merupakan salah satu wisata populer di Ragunan yang menawarkan berbagai fasilitas dan atraksi menarik bagi pengunjung yang berkunjung ke tempat ini. Penelitian ini melibatkan kolaborasi antara tim peneliti yang terdiri dari ahli wisata, manajemen wisata Schmutzer, dan pihak terkait lainnya, yang bekerja sama untuk mengidentifikasi masalah yang ada pada fasilitas yang ada serta merumuskan rencana peningkatan yang sesuai.

Dalam konteks penelitian ini, fokus yang diberikan pada peningkatan kualitas fasilitas wisata Schmutzer di Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Peneliti akan melakukan analisis mendalam terhadap fasilitas yang ada dan melakukan identifikasi terhadap aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan penelitian. Pihak manajemen wisata Schmutzer dan pemahaman yang baik terkait kebutuhan dan preferensi pengunjung. Dalam pendahuluan skripsi ini, akan dijelaskan latar belakang pentingnya penelitian ini, konteks wisata Schmutzer di Ragunan sebagai objek penelitian ini dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung. Penjelasan tentang kerjasama antara peneliti dan pihak terkait juga akan diuraikan, untuk mewujudkan kolaborasi yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pendahuluan skripsi juga akan menyampaikan tujuan penelitian, rumusan masalah, dan kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Selanjutnya penelitian ini juga dilakukan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengunjung di wisata Schmutzer Ragunan hal ini dikarenakan kepuasan pengunjung merupakan faktor kunci dalam keberhasilan suatu objek wisata. Dengan meningkatkan kualitas fasilitas wisata, diharapkan pengunjung akan merasa lebih puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan selama berkunjung. Dalam industri pariwisata, kepuasan pengunjung memiliki dampak yang signifikan. Jika pengunjung merasa puas dengan fasilitas, pelayanan, dan pengalaman yang mereka dapatkan, mereka cenderung memiliki niat untuk kembali berkunjung. Selain itu, baik melalui *word-of-mouth* atau melalui platform media sosial.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam kualitas fasilitas wisata Schmutzer di Ragunan. Hal ini mencakup peningkatan dan pemeliharaan fasilitas yang ada, penambahan fasilitas baru yang relevan, serta perbaikan dalam hal pelayanan dan pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Melalui peningkatan kualitas fasilitas, diharapkan

pengunjung akan merasa lebih terlayani dan terpuaskan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, penelitian ini memiliki tujuan yang jelas yaitu meningkatkan kepuasan pengunjung di wisata Schmutzer di Ragunan melalui peningkatan kualitas fasilitas. Dengan memahami harapan dan kebutuhan pengunjung serta memberikan pengalaman yang memuaskan, diharapkan dapat menciptakan lingkaran positif di mana kepuasan pengunjung meningkat, jumlah kunjungan berulang meningkat, dan rekomendasi positif dari pengunjung menyebar kepada calon pengunjung potensial.

Visi dan Misi Taman Margasatwa Ragunan. Visi, menjadikan taman Margasatwa Ragunan seperti kebun binatang di negara maju yang dihuni oleh satwa-satwa yang sejahtera. Misi, meningkatkan kualitas kesejahteraan satwa, meningkatkan kualitas pendidikan lingkungan, meningkatkan hubungan ilmiah dengan universitas, instansi terkait, dan lembaga konservasi, meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM), meningkatkan hubungan antara lembaga konservasi di dalam dan luar negeri melalui program tukar menukar satwa; Meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung; Meningkatkan cinta satwa kepada masyarakat.

Kawasan wisata ragunan merupakan salah satu tujuan wisata dikunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun internasional. Kawasan wisata ini menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat memenuhi keinginan wisatawan, seperti kebun binatang, taman bermain, area rekreasi keluarga, serta fasilitas olahraga dan edukasi. Kawasan wisata Ragunan memang menjadi tujuan wisata yang populer di Jakarta, baik bagi wisatawan lokal maupun internasional. Kawasan ini menawarkan berbagai fasilitas yang dapat memenuhi minat dan keinginan wisatawan.

Kebun binatang ini merupakan salah satu kebun binatang terbesar di Indonesia. Di sini, pengunjung dapat melihat beragam jenis binatang, termasuk mamalia, burung, reptil, dan ikan. Kebun binatang Ragunan juga memiliki peran penting dalam konservasi dan perlindungan satwa langka. Di Ragunan juga terdapat taman bermain. Taman bermain ini merupakan tempat yang cocok untuk anak-anak. Terdapat berbagai wahana dan permainan yang dirancang khusus untuk menghibur anak-anak dan memberikan pengalaman bermain yang menyenangkan. Juga terdapat area rekreasi keluarga. Kawasan ini juga menyediakan area rekreasi keluarga dimana pengunjung dapat menikmati waktu bersama keluarga. Terdapat tempat piknik dan fasilitas lainnya yang memungkinkan pengunjung untuk bersantai sambil menikmati pemandangan dan terdapat juga fasilitas edukasi. Kawasan ini menyediakan fasilitas edukasi, seperti pusat primata Schmutzer. Pusat ini memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk belajar lebih banyak tentang primata dan upaya pelestariannya. Selain fasilitas-fasilitas tersebut, kawasan wisata Ragunan juga dilengkapi dengan area parkir yang luas, toilet umum, warung makan, dan kios souvenir untuk kenyamanan pengunjung.

Namun, meskipun Ragunan telah menjadi salah satu kawasan wisata favorit, masih terdapat kendala yang dihadapi oleh pengunjung, seperti kualitas fasilitas yang masih perlu ditingkatkan adalah: Kebersihan, kualitas kebersihan di Ragunan harus ditingkatkan, terutama di area-area publik seperti toilet, area parkir, dan tempat makan. Pembersihan yang rutin dan pengelolaan sampah yang baik akan membuat pengunjung merasa nyaman dan aman. Terdapat juga papan informasi.

Papan informasi di Ragunan harus lebih informatif dan up to date. Papan informasi yang akurat akan membantu pengunjung untuk memahami objek wisata yang mereka kunjungi dan juga meminimalisir kebingungan pengunjung saat berada di Ragunan. Selanjutnya aksesibilitas. Aksesibilitas ke area-area yang sulit dijangkau harus di tingkatkan. Hal ini mencakup jalur untuk pengunjung yang difabel, kursi roda, dan tangga yang mudah di akses. Dengan meningkatkan aksesibilitas, ragunan bisa menjadi lebih inklusif bagi semua jenis pengunjung.

Keamanan. Keamanan pengunjung di Ragunan harus menjadi prioritas. Keamanan yang lebih baik bisa dilakukan dengan meningkatkan jumlah petugas keamanan dan memperbarui sistem keamanan seperti CCTV dan pengawasan yang lebih ketat. Fasilitas umum Ragunan harus memiliki fasilitas umum yang memadai seperti tempat parkir yang luas, area makan yang nyaman, dan area istirahat yang cukup. Dengan adanya fasilitas umum yang memadai, pengunjung akan lebih mudah untuk menikmati keindahan Ragunan tanpa harus khawatir tentang kekurangan fasilitas. Dengan mengupaya peningkatan kualitas fasilitas tersebut akan dampak meningkatkan daya saing kawasan wisata Ragunan ditingkat nasional maupun internasional. Dalam melakukan peningkatan kualitas fasilitas kawasan wisata Ragunan juga diperlukan perencanaan yang matang serta dukungan dari berbagai pihak, seperti pemerintah, pengelola kawasan wisata, serta masyarakat sekitar. Peningkatan kualitas fasilitas harus dilakukan secara terencana dan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan aspek-aspek penting, seperti keamanan, kenyamanan, dan estetika. Diharapkan dengan adanya upaya peningkatan kualitas fasilitas kawasan wisata Ragunan, dapat menjadi tujuan wisata yang lebih menarik dan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dengan lebih baik. Hal ini akan memberikan dampak positif bagi pengembangan pariwisata di Indonesia, khususnya di Jakarta, serta dapat memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar.

Beberapa penelitian sebelumnya menyangkut judul penelitian ini adalah. Penelitian yang di lakukan oleh Stevanus Stevanus (2014), jurnal ilmiah ekonomi bisnis jilid 19 terbitan ke 3 yang berjudul Pengaruh Antraksi, Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antraksi wisata fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa ragunan Jakarta. Fokus penelitian ini tiga variabel yaitu antraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan. Penelitian yang di lakukan oleh Rosita Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi (2016), yang berjudul Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Jurnal manajemen Resort dan Leisure Jilid 13 terbitan pertama menunjukkan bahwa taman margasatwa (TMR), merupakan salah satu destinasi yang diminati di Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi fasilitas wisata, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung dan menganalisis bagaimana pengaruh antara fasilitas wisata dan 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 di lakukan oleh TMR. Penelitian yang dilakukan oleh Triandini, Rismaulida dan Yusrini,

Lanny. 2018. Yang berjudul Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Panorma Pabangbon Leuwiling Bogor.

Jurnal edusturisma, edisi ke 5, vol. 3, No.1, periode juni-november 2018 Menunjukkan bahwa: Fasilitas merupakan salah satu faktor wisatawan dalam mengunjungi suatu daya tarik wisata. Medalik dalam Zaenuri (2012). Sependapat dengan Medlik, Zaenuri (2012), mengatakan bahwa wisatawan akan datang dan berkunjung kembali apabila tersediannya fasilitas fasilitas yang dapat memenuhi segala kebutuhannya selama menikmati daya tarik wisata tersebut. Kepuasan pengunjung *United Nation Convergence on Travel and Tourism* dalam Pitana dan Gayatri (2005), mengatakan wisatawan yaitu setiap orang yang mengunjungi negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya untuk berbagai tujuan, tetapi bukan untuk mencari pekerjaan atau penghidupan dari negara yang dikunjungi. Jenis wisatawan ini tidak hanya mereka yang menghabiskan waktu lebih dari 24 jam di suatu tempat wisata, ada juga orang yang melakukan suatu perjalanan tidak sampai habis 1 hari yang disebut dengan pengunjung atau visitor.

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Antraksi, Wisata, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung ‘dan’ pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan pengunjung di taman margasatwa ragunan jakarta”. Penelitian ini memiliki fokus yang spesifik pada wisata buatan di area Schmutzer di taman margasatwa Ragunan jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan upaya peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pengaruh antraksi, wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung secara umum di taman margasatwa Ragunan jakarta. Sementara itu, penelitian ini memperluas wawasan dengan memfokuskan penelitiannya pada area Schmutzer dan upaya khusus untuk meningkatkan kualitas fasilitas wisata di area tersebut. Dalam penelitian ini, dijelaskan bagaimana peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Fasilitas wisata yang diperhatikan termasuk infrastruktur yang meliputi aksesibilitas, fasilitas sanitasi, dan sistem keamanan.

Penelitian melibatkan pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner ke pengunjung yang pernah mengunjungi Ragunan terkhusus wisatawan yang pernah ke area Schmutzernya. Penyebaran kuisioner ini akan bertujuan untuk mengevaluasi persepsi pengunjung terhadap fasilitas yang ada dan sejauh mana fasilitas tersebut memenuhi harapan mereka. Penilaian akan meliputi aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan akses fasilitas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang upaya peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan serta dampaknya terhadap kepuasan pengunjung. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pengelola taman margasatwa Ragunan dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas wisata, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan memperkuat daya tarik destinasi wisata buatan di Indonesia.

Berdasarkan dari fenomena tersebut di atas maka pentingnya penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung yang perlu diperhatikan adalah:

Meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung. Penelitian ini penting untuk memahami preferensi, kebutuhan, dan harapan pengunjung terhadap fasilitas wisata di Ragunan. Dengan memahami hal ini, pengelola dapat meningkatkan kualitas fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Hal ini akan membantu menciptakan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan bagi pengunjung. Meningkatkan daya saing dan daya tarik wisata. Dalam industri pariwisata yang sangat kompetitif, penelitian ini penting untuk meningkatkan daya saing dan daya tarik Ragunan sebagai destinasi wisata. Dengan mengidentifikasi kelemahan dan peluang peningkatan kualitas fasilitas, pengelola dapat mengimplementasikan perbaikan yang tepat untuk menarik lebih banyak pengunjung dan menciptakan pengalaman yang lebih baik. Memaksimalkan potensi ekonomi. Peningkatan kualitas fasilitas wisata dapat memberikan dampak positif terhadap ekonomi lokal dan nasional. Dengan meningkatnya jumlah pengunjung yang puas, akan terjadi peningkatan kunjungan, pengeluaran, dan penghasilan dari sektor pariwisata. Hal ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, pembangunan infrastruktur, serta peningkatan lapangan kerja di sekitar Ragunan.

Pengelola yang lebih efektif dan efisien. Penelitian ini memberikan wawasan tentang masalah-masalah yang perlu diperbaiki dan area-area yang memerlukan perhatian dalam pengelola fasilitas wisata di Ragunan. Dengan pengetahuan yang lebih baik tentang kebutuhan pengunjung, pengelola dapat mengarahkan sumber daya dan anggaran secara efektif, meningkatkan efisiensi operasional, serta meningkatkan manajemen fasilitas secara keseluruhan. Meningkatkan kepuasan pengunjung. Tujuan utama penelitian ini adalah meningkatkan kepuasan pengunjung. Keberhasilan penelitian ini akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya akan berkontribusi terhadap citra positif dan berkelanjutan Ragunan sebagai tujuan wisata yang menarik. Dengan memahami pentingnya penelitian ini, pengelola Ragunan, pemerintah, dan stakholder terkait dapat bekerjasama untuk meningkatkan kualitas fasilitas wisata dan memberikan pengalaman yang baik bagi pengunjung.

Selanjutnya beberapa alasan yang menjadi penyebab pentingnya penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas wisata di Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, antara lain: Meningkatnya persaingan dalam industri pariwisata. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, industri pariwisata semakin kompetitif. Destinasi wisata harus berinovasi dan meningkatkan kualitas fasilitasnya agar dapat bersaing dengan destinasi lain. Penelitian ini penting untuk membantu Ragunan memperoleh keunggulan kompetitif dan membedakan diri dari destinasi lain. Perubahan harapan dan preferensi pengunjung. Harapan dan preferensi pengunjung terhadap fasilitas wisata juga mengalami perubahan seiring waktu. Penelitian ini membantu dalam memahami perubahan tersebut, sehingga pengelola Ragunan dapat mengikuti perkembangan dan memenuhi harapan pengunjung dengan meningkatkan kualitas fasilitas yang tersedia.

Peningkatan kepuasan pengunjung sebagai tujuan utama. Kepuasan pengunjung merupakan faktor kritis dalam keberhasilan suatu destinasi wisata. Pengunjung yang puas cenderung kembali berkunjung dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Dengan melakukan penelitian ini, pengelola

Ragunan dapat fokus pada peningkatan kepuasan pengunjung sebagai tujuan utama dalam pengembangan dan pengelolaan fasilitas wisata. Pengaruh positif terhadap ekonomi dan pembangunan. Sektor pariwisata memiliki potensi besar dalam memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Dengan meningkatkan kualitas fasilitas wisata di Ragunan, jumlah kunjungan wisatawan dapat meningkat, yang berdampak positif terhadap pengeluaran wisatawan, lapangan kerja, dan pendapatan lokal. Penelitian ini dapat membantu dalam mengoptimalkan potensi ekonomi yang dihasilkan dari sektor pariwisata.

Peningkatan pengelola dan efisiensi sumber daya. Melalui penelitian ini, pengelola Ragunan dapat memperoleh informasi tentang masalah yang perlu diperbaiki, area yang memerlukan perhatian, dan cara-cara untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya yang ada. Hal ini akan membantu dalam penggunaan yang lebih efektif dari sumber daya yang tersedia, termasuk anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur. Dengan memahami alasan-alasan tersebut, penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas wisata di Ragunan menjadi penting sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, mengoptimalkan potensi pariwisata, serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan di daerah tersebut.

Terdapat beberapa alasan mengapa penulis memilih Ragunan sebagai objek penelitian yang menarik, yaitu karena keunikan dan popularitasnya. Keberadaan Kebun Binatang Ragunan di Taman Margasatwa Ragunan menjadikan subjek penelitian yang menarik untuk diteliti. Popularitas wisata ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas di Ragunan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung. Potensi pengembangan. Dengan populasi yang besar dan tingginya minat masyarakat terhadap wisata alam dan kebun binatang, ragunan memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi destinasi wisata yang lebih baik. Penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas di Ragunan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi pengelola wisata dalam mengoptimalkan pengalaman pengunjung dan meningkatkan daya tarik tempat ini.

Dampak terhadap ekonomi lokal. Wisata Ragunan memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan bagi daerah sekitarnya. Dengan meningkatkan kualitas fasilitas, akan meningkatkan daya tarik Ragunan sebagai destinasi wisata, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan pendapatan yang diperoleh, oleh pelaku ekonomi lokal seperti pedagang makanan, penjual suvenir, dan pengelola usaha lain. Kepuasan pengunjung. Penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas di Ragunan akan fokus pada upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal ini penting karena kepuasan pengunjung memiliki dampak positif pada citra destinasi wisata dan kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan Ragunan kepada orang lain. Dengan memilih wisata Ragunan sebagai objek penelitian, akan dapat menyambungkan pengetahuan baru dan rekomendasi praktis yang dapat membantu pengelola dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan pengalaman pengunjung dan keberlanjutan wisata di Ragunan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian.

Destinasi Wisata

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah keadaan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang didalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

Destinasi Wisata Buatan

Menurut Yoeti (1996), bahwa wisata buatan manusia adalah segala sesuatu dari aktivitas manusia yang khas dan mempunyai daya tarik tersendiri yang dapat dijadikan sebagai objek wisata seperti benda-benda sejarah, kebudayaan, religi serta tata cara manusia.

Peningkatan Fasilitas Wisata

Menurut (Sammeng, 2001: 39). Salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan), tidak jarang wisatawan berkunjung kesuatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa di peroleh melalui fasilitas. Menurut Yoeti (2003: 56). Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Ketertarikan wisatawan terhadap objek atau destinasi wisata tidak lain karena merasa tertarik dengan kemudahan yang didapat melalui fasilitas. Fasilitas merupakan hal penting yang perlu di perhatikan untuk mengembangkan pariwisata (Sammeng, 2001).

Menurut Jansen-Verbeke dalam Burton (1995). Secara umum fasilitas dibedakan menjadi dua macam yakni fasilitas primer dan pengunjung. Fasilitas primer sering disebut sebagai fasilitas pokok dari sebuah objek wisata, sehingga fungsi utamanya adalah sebagai penarik perhatian bagi pengunjung yang datang. Sementara itu fasilitas penunjang yaitu beberapa fasilitas selain fasilitas primer yang juga digunakan sebagai pemenuh kebutuhan wisatawan (pengunjung).

Peningkatan Kualitas Wisata

Peningkatan kualitas (Quality Improvement), adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan eektivitas melalui struktur organisasi. Sementara Juran dan Frank (1995), mendefinisikan tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang dimiliki sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik. Karakteristik yang di maksud sebagai berikut: Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas, sasaran kualitas dimasukan dalam rencana bisnis. Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking: Fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kopetisi; disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan. Sasaran disebarakan ke tingkat yang mengambil tindakan. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat. Pengukuran ditetapkan seluruhnya. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran. Penghargaan diberikan kepada performansi terbaik. Sistem imbalan (Reward Sistem), di perbaiki.

Kualitas Fasilitas

Gaspersz (2005), memberikan definisi kualitas secara konvensional merupakan gambaran karakteristik secara langsung suatu produk (baik berupa barang maupun jasa), seperti kinerja produk, kendala produk, kemudahan penggunaan produk dan nilai estetika produk itu sendiri. Sementara dilihat dari sisi strategis, kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen (pelanggan). Pelayanan merupakan salah satu *focus* penting bagi organisasi dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi. Setiap manusia pada hakikatnya sangat membutuhkan pelayanan, pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia dalam dunia. Schiffman dan Kanuk (2004), mendefinisikan pelayanan sebagai hal penting yang dapat meningkatkan rasa kepuasan bagi seseorang. Sementara itu, Ratmino dan Winarsih (2005), memberikan definisi pelayanan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang sifatnya tak berwujud atau abstrak yang diakibatkan oleh adanya interaksi antara pelanggan (konsumen), dengan pelayan (pemberi layanan suatu jasa), pemberi pelayanan disini yang dimaksud adalah menyelesaikan kebutuhan akan permasalahan yang dialami pelanggan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Parasuraman, (Zeithmal dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono (2012), yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), kepuasan pengunjung merupakan respon terhadap ketidaksesuaian antara tingkat yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan. Sisi positif dari harapan (*expectation*), menunjukkan rasa percaya itu sendiri terhadap pelayan yang diberikan oleh organisasi. Kotler dan Keller (2012), mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil), produk yang diberikan terhadap kinerja (atau hasil), yang diharapkan.

Strategi Peningkatan Kualitas Fasilitas

Strategi peningkatan kualitas layanan. Strategi peningkatan kualitas layanan adalah suatu rencana tindakan yang akan diberikan kepada pelanggan agar kebutuhan pelanggan terpenuhi sesuai ekspektasi dan persepsi mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Tjiptono (2011: 174-175), terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu: Berwujud (*Tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personal. Empati (*Emphaty*), untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Keandalan (*Reliability*), untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan percaya. Keresponsifan (*Responsiveness*), Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Keyakinan (*Assurance*). Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Strategi peningkatan fasilitas, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan sesuatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang Suryo Subroto (2013:22).

Aspek 3A, Antraction, Accessibility, Amenities

Terdapat 3 aspek penting yang menjadi dasar dalam perencanaan pengembangan pariwisata yang disingkat dengan 3A (*Antraksi, aminitas, aksesibilitas*). Aspek 3A merupakan syarat minimal bagi pengembangan sebuah destinasi wisata. Setiap destinasi wisata sudah pasti mempunyai keunikan dan ciri

khasnya masing-masing yang membuat banyak orang tertarik untuk mengunjungi lokasi wisata tersebut. Di lain sisi, faktor aminitas dan aksesibilitas akan menjadi kunci bagi keberlangsungan wisatawan dalam menikmati pengalaman berwisata. Ketiga faktor ini memiliki peran penting dalam membangun pengalaman berwisata yang nyaman serta menyenangkan bagi wisatawan.

Antrraction (Antraksi).

Dilansir dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, antraksi wisata memiliki definisi yaitu seni, budaya, warisan sejarah, tradisi, kekayaan alam, atau hiburan, yang merupakan daya tarik wisata di daerah tujuan wisata. Berdasarkan UU Nomor 10 Tahun 2009, daya tarik wisata memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Secara umum, terdapat beberapa faktor yang dapat mendorong wisatawan untuk tersedia pergi mengunjungi lokasi wisata, yaitu: Sesuatu untuk dilihat, umumnya merupakan alasan pertama bagi wisatawan untuk tersedia berkunjung ke lokasi wisata. Sesuatu untuk dilakukan, yaitu kegiatan atau fasilitas yang tersedia di lokasi wisata yang dapat membuat wisatawan merasa nyaman untuk melakukan beragam aktifitas di lokasi wisata. Sesuatu untuk dibeli, yaitu suatu lokasi wisata perlu memiliki fasilitas untuk berbelanja atau hasil kerajinan sebagai oleh-oleh. Sesuatu untuk diketahui, yaitu selain memberikan ketiga hal tersebut diatas, juga dapat memberikan informasi serta edukasi bagi wisatawan.

Amenities (Amenitas).

Amenitas memiliki arti yaitu fasilitas. Ketersediaan amenitas pada lokasi wisata bukan merupakan suatu hal yang akan menarik wisatawan datang berkunjung atau dengan kata lain bukan menjadi tujuan utama wisatawan. Amenitas merupakan pelengkap dari antraksi utama wisata. Ketiadaan atau kurang baiknya kondisi aminitas pada lokasi wisata akan menurunkan minat dari wisatawan hingga penyediaan aminitas pada lokasi wisata sangat penting untuk diperhatikan keberadaanya.

Amenitas tak hanya terbatas pada ketersediaan akomodasi untuk wisatawan bermalam, namun juga ketersediaan restoran untuk kebutuhan pangan, ketersediaan transportasi lokal yang memudahkan wisatawan untuk bepergian, dan lain sebagainya. Selain itu, fasilitas pendukung lain seperti toilet umum, tempat beribadah, area parkir, juga menjadi faktor kelengkapan amenitas yang penting untuk dipenuhi oleh pihak jasa wisata. Tak hanya dari segi kuantitas, namun kualitas dari ketersediaan amenitas juga penting untuk diperhatikan serta disesuaikan dengan kebutuhan. Kualitas amenitas yang baik akan berbanding lurus dengan tingkat kenyamanan wisatawan dalam menikmati pengalaman berwisata sehingga juga akan menaikkan citra dari lokasi wisata tersebut.

Accesability (Aksesibilitas).

Definisi dari aksesibilitas pariwisata dalam peraturan pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 adalah semua jenis sarana dan prasarana transportasi yang mendukung pergerakan wisatawan dari wilayah asal wisatawan ke destinasi pariwisata maupun pergerakan di dalam wilayah destinasi pariwisata dalam kaitan dengan motivasi kunjungan wisata. Pembangunan aksesibilitas pariwisata dapat meliputi: Penyediaan dan pengembangan sarana transportasi angkutan jalan, sungai, danau dan penyebrangan, angkutan laut, angkutan udara, dan angkutan kereta api:

Aksesibilitas juga merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang tingkat kenyamanan berwisata bagi wisatawan. Idealnya, keberadaan sarana dan prasarana aksesibilitas haruslah diletakkan pada lokasi yang tidak terlalu jauh dari lokasi amenities seperti akomodasi ataupun tempat makan. Selain itu, untuk mengakses sarana dan prasarana serta kondisinya yang berkualitas baik juga akan meningkatkan tingkat kenyamanan wisatawan.

Kepuasan Pengunjung Pengertian Konsumen

Konsumen adalah orang yang memakai suatu barang atau jasa tertentu. Menurut Ari Sudarman (2011), konsumen adalah semua anggota masyarakat yang menerima uang dari hasil penjualan faktor produksi miliknya dan kemudian membelanjakannya untuk pembelian barang atau jasa. Jadi konsumen merupakan orang yang membelanjakan barang atau jasa dari uang yang dimilikinya. Menurut Suherman Rosvidi (2011), konsumen adalah para pemakai barang atau jasa.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya, dan kepuasan pengunjung merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas barang atau jasa. Kepuasan adalah hasil yang diperoleh berupa perasaan senang atau kecewa dan berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk maupun jasa. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan disetiap perusahaan tertentu. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Menurut Tjiptono (2000: 146), keputusan pengunjung merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*), sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2013), kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atau produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya, yaitu: Minat penggunaan ulang, konsumen yang merasa puas atas barang dan jasa akan berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang. Minat penggunaan ulang yaitu ketertarikan akan menggunakan atau membeli barang dan jasa kembali. Barang atau jasa berkualitas. Kualitas menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Jika barang dan jasa memiliki kualitas yang baik maka konsumen akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika barang dan jasa kurang berkualitas konsumen akan merasa tidak puas, begitu juga sebaliknya jika barang dan jasa kurang berkualitas konsumen akan merasa tidak puas atau kecewa. Kesiapan untuk merekomendasikan. Kepuasan pengunjung dapat dilihat setelah pembelian. Konsumen yang merasa puas akan merekomendasikan barang dan jasa tersebut kepada orang lain. Merekomendasikan merupakan bentuk dari kepuasan yang dirasakan konsumen.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah harapan ketika membeli atau menggunakan produk tersebut. Ketika konsumen merasa puas, maka akan ada perasaan senang terhadap produk atau jasa tersebut. Oleh sebab itu, maka menutup kemungkinan konsumen bisa menjadi pelanggan bisa diartikan konsumen setia. Rambat Lupiyodi

(2001: 158), menjelaskan terdapat faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas Produk, kualitas pelayanan, emosional (Harga), (Biaya). Jadi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat Handi Irwan (2002:37), faktor-faktor yang mendorong keputusan kepada pelanggan yaitu:

Kualitas produk pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik. Harga biasanya harga murah. Adalah sumber kepuasan yang penting, akan tetapi biasanya harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Kualitas jasa pelanggan. Akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan dari karyawan perusahaan. *Emotional factor*. Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap produk tertentu. Biaya Atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas produk, kualitas jasa, kualitas pelayanan, harga dan faktor emosional. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan guna mengetahui harapan dan keinginan dari konsumen

Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan kosekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang di harapkan oleh suatu pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irwan 2008), yaitu: Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan. Selalu membeli produk, yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan. Akan merekomendasikan kepada orang lain. Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan. Terpenuhnya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian Ronald PC Fanggidae., Maria Leliana R Bere Jenis Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas 4 (1), 2020. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana. Penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Kesimpulan relevansi penelitian ini dapat dihubungkan dengan tema. “ Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung” dalam konteks ini hasil analisis tentang kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di pantai Lasiana dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai elemen- elemen apa saja yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pengunjung”.

Informasi tersebut dapat diaplikasikan dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kepuasan pengunjung yang mengunjungi destinasi tersebut.

Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti, Edriana Pangestuti. Judul Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kaupaten Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 51 (2), 16-21, 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 51 (2), 16-21, 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang

Sehubung dengan topik “Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengunjung,” terdapat beberapa keterkaitan dengan penelitian sebelumnya. Baik penelitian tentang Pantai Balekambang maupun upaya peningkatan fasilitas di Schmutzer Ragunan mengacu pada faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rosita Rosita, Sri Marhanah, dan Woro Honum Wahadi mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balekambang dapat memberikan wawasan berharga mengenai faktor-faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan. Kemungkinan terdapat kesamaan dalam hal-hal seperti peningkatan daya tarik, kenyamanan, aksesibilitas, dan pelayanan yang dapat diaplikasikan dalam usaha meningkatkan fasilitas di Schmutzer Ragunan.

Jurnal Manajemen Resort dan Leisure 13 (1), 2016. Taman Margasatwa (TMRO), merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati di Jakarta. Pada saat akhir pekan dan libur nasional TMR selalu dipenuhi oleh pengunjung. Keterkaitan dengan topik “Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung” dapat ditemukan dalam konteks ini. Analogi antara pengunjung yang padat di Taman Margasatwa dan topik peningkatan fasilitas di Schmutzer Ragunan adalah bahwa kedua penelitian ini menghadapi tantangan serupa terkait kepuasan pengunjung. Seperti yang teramati di TMRO, tingginya jumlah pengunjung mungkin masalah terkait antrian, kenyamanan, dan aksesibilitas fasilitas. Oleh karena itu, pengalaman dari penelitian sebelumnya dapat menjadi panduan berharga untuk merumuskan strategi dalam meningkatkan kualitas fasilitas di Schmutzer.

Rosita Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi. Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure* 13 (1), 2016. Taman Margasatwa (TMRO), merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati di Jakarta. Pada saat akhir pekan dan libur nasional TMR selalu dipenuhi oleh pengunjung. Keterkaitan dengan topik “Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung” dapat ditemukan dalam konteks ini. Analogi antara pengunjung yang padat di Taman Margasatwa dan topik peningkatan fasilitas di Schmutzer Ragunan adalah bahwa kedua penelitian ini menghadapi tantangan serupa terkait kepuasan pengunjung. Seperti yang teramati di TMRO, tingginya jumlah pengunjung mungkin masalah terkait antrian, kenyamanan, dan aksesibilitas fasilitas. Oleh

karena itu, pengalaman dari penelitian sebelumnya dapat menjadi panduan berharga untuk merumuskan strategi dalam meningkatkan kualitas fasilitas di Schmutzer.

Viona Amelia, Danang Prasetyo. *Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Environment)* terhadap Objek Wisata sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata 5 (2), 92-99, 22. Penelitian yang dilakukan oleh Viona dan Danang Prasetyo mengenai *sertifikasi CHSE* pada objek-objek wisata memiliki implikasi yang signifikan dalam meraih tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari pengunjung. Studi ini menggaris bawahi pentingnya faktor-faktor seperti kebersihan, keamanan, dan lingkungan dalam memastikan bahwa wisatawan merasa puas dan aman selama kunjungan mereka.

Ketika membahas peningkatan kualitas fasilitas wisata Schmutzer Ragunan, temuan dari penelitian mengenai sertifikasi *CHSE* dapat memberikan panduan berharga. Implementasi prinsip-prinsip *CHSE* dalam pengelolaan dan perawatan fasilitas di Schmutzer Ragunan dapat secara langsung meningkatkan persepsi pengunjung terhadap destinasi tersebut. Misalnya, upaya untuk menjaga kebersihan, mengoptimalkan aspek kesehatan dan keselamatan, serta memperhatikan dampak lingkungan dalam pengelolaan fasilitas, semua ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas dan kepuasan pengunjung. Wisatawan merupakan sebuah nilai mutlak yang harus dipenuhi sebagai bentuk kewajiban pengelola wisata agar kepuasan wisatawan dapat tercapai.

Hertiana Ikasari., Ida Farida. Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan *Importance-Performance Analysis*. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers UnisBank ke-3 (Sendi_U3)*, 2017 ISBN: 9-789-93. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang penting di Indonesia karena mempunyai manfaat, antara lain: Meningkatkan hasil devisa, peningkatan kesempatan kerja, memperkuat posisi neraca pembayaran Indonesia, salah satu sumber pajak negara dan meningkatkan pendapatan nasional. Dalam hubungannya dengan topik. "Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung", penelitian tersebut memiliki relevansi yang nyata. Keduanya berfokus pada upaya meningkatkan kepuasan wisatawan melalui pendekatan yang berbeda. Sementara penelitian sebelumnya menggunakan *Importance-Performance Analisis* untuk memahami kebutuhan dan harapan wisatawan di Kota Semarang, peningkatan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan juga bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung di suatu destinasi wisata yang ada di Schmutzer Ragunan.

Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.

Jurnal Manajemen *Resort dan Leisure*. Vol 15, No 1 (2018): Jurnal Manajemen Resort dan Leisure. Merupakan manuskrip berkualitas yang menerbitkan hasil penelitian, pemikiran-pemikiran, maupun tulisan akademik, khususnya yang berkaitan dengan bidang kepariwisataan. Jurnal ini memfokuskan pada kajian pengembangan dan pengelolaan destinasi wisata, pariwisata berkelanjutan, hospitality, dan community based tourism. Jurnal diterbitkan dua kali dalam setahun pada bulan Mei dan Oktober. Editor Jurnal Manajemen Resort & Leisure memastikan bahwa proses penerbitan artikel berjalan secara obyektif melalui tinjauan *double-blind*.

Jurnal Manajemen *Resort dan Leisure*, yang tercantum dalam Volume 15, Nomor 1 (2018), merupakan sebuah karya ilmiah berkualitas yang mempublikasikan hasil penelitian, pemikiran-pemikiran, serta tulisan akademik, terutama yang berkaitan dengan ranah kepariwisataan. Jurnal ini difokuskan pada analisis pengembangan dan pengelolaan destinasi wisata, konsep pariwisata berkelanjutan, industri perhotelan, dan model pariwisata berbasis masyarakat. Terbit dua kali dalam setahun pada bulan Mei dan Oktober, Jurnal Manajemen *Resort & Leisure* memiliki editor yang menjamin bahwa proses penerbitan artikel berjalan secara obyektif melalui proses peninjauan *double-blind*. Selaras dengan konteksnya, jurnal ini dapat dihubungkan dengan judul "Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan sebagai Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung".

Oktaviani, Riandina Wahyu: Alumni Departemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). Artikel ini menyajikan hasil penelitian mengenai karakteristik pengunjung, proses keputusan kunjungan, respon pengunjung dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut yang ditawarkan oleh Kebun Wisata Pasirmukti, serta fasilitas yang perlu ditambahkan untuk menunjang kinerja Kebun Wisata Pasirmukti. Memiliki kaitan dengan peningkatan kualitas fasilitas wisata di schmutzer ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung

Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti Bogor), berperan sebagai landasan penelitian yang serupa dengan inisiatif peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan. Artikel ini mengeksplorasi berbagai aspek terkait karakteristik pengunjung, mekanisme pengambilan keputusan kunjungan, tanggapan positif pengunjung, serta tingkat kepuasan mereka terhadap atribut yang disajikan oleh Kebun Wisata Pasirmukti. Analisis tersebut juga mengidentifikasi kebutuhan akan pengembangan fasilitas yang mendukung performa Kebun Wisata Pasirmukti.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung, pendekatan yang sejalan dapat diterapkan di Schmutzer Ragunan dengan memfokuskan pada peningkatan kualitas fasilitas wisata. Dengan merujuk pada temuan analisis Kebun Wisata Pasirmukti. Schmutzer Ragunan dapat mengadaptasi langkah-langkah untuk meningkatkan fasilitas yang ada dan menambahkan elemen baru yang relevan. Dengan menerapkan perbaikan yang didasarkan pada analisis tersebut. Schmutzer Ragunan berharap dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Pengaruh Antraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Pemandian Alam Selokambang. Hasil penelitian Jumlah pengunjung di Pemandian Alam Selokambang setiap tahun mengalami kenaikan, namun dari strategi pemasaran dan promosi masih kurang maksimal, ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan dibenahi. Maka dari Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang harus bisa mencari solusi agar strategi pemasaran dan promosi berjalan semaksimal mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atraksi wisata, fasilitas, kualitas dan kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang. Selanjutnya untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diambil dari pengunjung yang berkunjung di Pemandian Alam Selokambang. Kaitan dengan peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh Suseno, Yudha Tuntas (2021), Pengaruh Antraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Alam Selokambang. Hasil penelitian jumlah pengunjung di Pemandian Alam Selokambang setiap tahun mengalami kenaikan, namun dari strategi pemasaran dan promosi masih kurang maksimal, ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan dipenuhi. Maka dari itu Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang harus bisa mencari solusi agar strategi pemasaran dan promosi berjalan semaksimal mungkin. Penelitian yang dilakukan oleh Suseno, Yudha Tuntas (2021), dalam artikel berjudul Pengaruh Antraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Pemandian Alam Selokambang. Menerangkan dampak-dampak yang sama dengan tujuan peningkatan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan.

Penelitian ini mengamati tren peningkatan jumlah pengunjung tahunan di Pemandian Alam Selokambang, namun mengidentifikasi kekurangan dalam strategi pemasaran dan promosi. Terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perbaikan dan penyempurnaan aspek yang memerlukan perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu, dinas pariwisata kabupaten lumajang perlu menemukan solusi untuk memaksimalkan efektivitas strategi pemasaran dan promosi. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dampak antraksi wisata, fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang.

Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di lokasi tersebut. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan dari pengunjung yang berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang. Implementasi dari temuan ini dapat dihubungkan dengan upaya peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan. Seperti yang ditemukan dalam studi Pemandian Alam Selokambang, strategi pemasaran dan promosi yang ditingkatkan memiliki potensi untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh Aji Ima Nurohman, Hesti Lestari yang berjudul Pengaruh Antraksi Wisata dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat pertumbuhan pariwisata di Kabupaten Kebumen yang tinggi dan tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas objek wisata yang ada, baik berupa antraksi wisata maupun fasilitas wisata. Permasalahan dalam penelitian ini adalah “adakah pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Gua Jatijajar. Secara khusus penelitian ini difokuskan pada dua variabel yaitu daya tarik wisata dan fasilitas wisata.

Penelitian yang dilakukan oleh Aji Ima Nurohman dan Hesti Lestari, berjudul Pengaruh Antraksi Wisata dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018”, secara persamaan dengan Upaya Peningkatan Kualitas Fasilitas di Schmutzer Ragunan. Penelitian ini bertujuan menggali implikasi serupa, mengingat kondisi di

Kabupaten Kebumen dengan pertumbuhan pariwisata yang signifikan namun tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas baik dari segi antraksi maupun fasilitas di objek wisata yang ada.

Fenomena ini memberikan landasan yang relevan untuk mencermati pendekatan yang sama di Schmutzer Ragunan. Kondisi di Kabupaten Kebumen, yang mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah kunjungan belum sejalan dengan perbaikan fasilitas dan daya tarik wisata, hal yang sama dengan tantangan yang dihadapi oleh Schmutzer Ragunan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan memiliki potensi untuk menciptakan perubahan yang positif, seiring dengan peningkatan kepuasan pengunjung. Melalui analisis serupa, dimana variabel-variabel seperti daya tarik wisata dan fasilitas wisata menjadi fokus pada Schmutzer Ragunan dapat mengambil inspirasi dari penelitian sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ilma Darajat yang berjudul Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Citra Raya *Water World*). Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan pengunjung ke Citra Raya *Water World* berupa kritik dan saran. Kritik dan saran tersebut menunjukkan adanya perasaan kurang puas pengunjung setelah mengunjungi Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu yang mungkin disebabkan oleh berkurangnya daya tarik maupun menurunnya kualitas pelayanan dari pengelola.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dan minat berkunjung ulang. Penelitian tersebut merujuk pada konteks yang serupa dengan meningkatkan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan. Penelitian ini menggambarkan permasalahan serupa, dimana Citra Raya *Water World* telah menerima beragam kritik dan saran dari para pengunjung setelah kunjungan mereka. Umpan balik tersebut mengindikasikan tingkat kepuasan pengunjung yang rendah pasca kunjungan, yang memungkinkan diakibatkan oleh penurunan daya tarik dan kualitas pelayanan yang disajikan oleh pengelola.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis dampak dari daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung serta minat mereka untuk berkunjung ulang. Temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini memiliki implikasi yang relevan terhadap usaha perbaikan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan. Seperti yang ditemukan dalam studi Citra Raya *Water World*, kualitas fasilitas dan pelayanan yang menurun dapat mengakibatkan kepuasan pengunjung yang rendah dan dampak negatif terhadap minat mereka untuk mengunjungi kembali.

Kerangka Analisis

Kerangka konsep merupakan dasar teori yang telah melalui sintesa teori berdasarkan fakta, observasi serta telah kepustakaan, oleh karena itu akan membuat hubungan atau pengaruh komparatif antara variabel yang terlibat dalam penelitian yang sedang dilakukan berdasarkan teori pendukung, dalil atau konsep dasar penelitian. (Manullang dan Pakpahan, 2014). Kerangka Konseptual menggambarkan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori

dalam memberikan solusi dan alternative solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan (Rusiadi,2013).

Hubungan Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Duky Ardhana (2015), menyatakan bahwasanya kualitas objek wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dalam penelitian yang dijalankan oleh Duky Ardhana (2015), ditemukan bukti yang menegaskan bahwa kualitas objek wisata memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan para wisatawan. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan erat antara kualitas objek wisata dan tingkat kepuasan pengunjung. Implikasi dari temuan ini dapat dihubungkan secara langsung dengan upaya peningkatan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan.

Dengan merujuk pada kesimpulan penelitian ini, tindakan untuk meningkatkan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan dapat diartikan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Seperti yang ditemukan dalam penelitian mengenai kualitas objek wisata, perbaikan dalam fasilitas wisata dapat memainkan peranan penting dalam menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung. Oleh karena itu, dengan mengambil inspirasi dari penelitian ini, Schmutzer Ragunan dapat mengarahkan upaya mereka pada peningkatan kualitas fasilitas sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung.

Fasilitas pelayanan wisata, kualitas pelayanan objek wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan objek wisata adalah segala sesuatu yang dapat membuat wisatawan ingin berada di tempat wisata ataupun mengunjungi tempat wisata tersebut karena perasaan puas atas pelayanan yang didapatkan di objek wisata tersebut serta keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu. Kepuasan konsumen dapat tercermin dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja dipersiapkan produk (hasil), terhadap ekspektasi mereka Kotler dan Keller, (2010).

Kualitas pelayanan di dalam sebuah objek wisata bertindak sebagai pijakan fundamental dalam industri pariwisata. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di objek wisata mewakili seluruh elemen yang mendorong wisatawan untuk menginginkan kembali kunjungan atau bahkan mengunjungi objek wisata tersebut lagi, karena adanya rasa puas terhadap pengalaman yang diperoleh wisatawan datang ke suatu destinasi tertentu. Menerapkan konsep ini pada konteks Schmutzer Ragunan, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya meningkatkan kualitas fasilitas wisata merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan keseluruhan didestinasinya tersebut. Seperti yang dijelaskan, kepuasan pengunjung dalam pariwisata sebagai kaitan dengan kualitas pelayanan dan pengalaman yang unik yang di dapatkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan, seperti daya tarik, kenyamanan, dan pelayanan yang lebih baik, akan berpotensi menghasilkan peningkatan kepuasan pengunjung, serta mendorong konsumen atau pengunjung kembali dan mengalami destinasi tersebut dengan lebih memuaskan.

Kepuasan Pengunjung, Konsumen adalah orang yang memakai suatu barang atau jasa tertentu. Menurut Ari Sudarman (2011), konsumen adalah semua anggota masyarakat yang menerima uang dari hasil penjualan faktor produksi

memilikinya dan kemudian membelanjakannya untuk pembelian barang atau jasa. Jadi konsumen merupakan orang yang membelanjakan barang atau jasa dari uang yang dimilikinya.

Kaitanya dengan peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan, pemahaman tentang konsep konsumen menjadi sangat relevan. Konsumen dalam konteks wisatawan adalah individu atau kelompok yang mengunjungi destinasi, mengalami fasilitas, dan menfatkan layanan yang disediakan oleh objek wisata, Oleh karena itu, usaha untuk meningkatkan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan secara langsung berkaitan dengan peningkatan kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya akan membantu menjaga dan meningkatkan popularitas destinasi tersebut di mata konsumen.

Tabel 1.1 Kerangka Analisis

Kualitas Produk Wisata (X1) Ktler 2011	Kualitas Pelayanan (X2) Kotler dan Keller 2011	Kepuasan Pengunjung (Y) Kotler2011
---	--	---

Sumber: Kotler 2011.

Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99), adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dalam rangka menggabungkan elemen metode kualitatif dan kuantitatif untuk menyusun sebuah hipotesis *mixed methods*, penulis dapat merumuskannya sebagai berikut: Hipotesis Utama: Peningkatan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan, yang didukung oleh pendekatan gabungan kualitatif dan kuantitatif, dapat menghasilkan pandangan yang komperhesif dan mendalam tentang area-area perbaikan yang paling penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung. Hipotesis Kualitatif (H1), pendekatan metode kualitatif akan mengungkapkan insight mendalam mengenai persepsi dan harapan pengunjung terkait kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan.

Hipotesis Kuantitatif (H2), pendekatan metode kuantitatif akan menghasilkan data berdasarkan preferensi dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan. Hipotesis Gabungan (H3), penggabungan hasil dari pendekatan kualitatif dan kuantitatif akan memberikan pemahaman yang lebih lengkap dan rinci aspek- aspek yang perlu diperbaiki dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas di schmutzer Ragunan. Penjelasan: Hipotesis Utama (H0), adalah pertanyaan utama yang mencerminkan hubungan antara peningkatan kualitas fasilitas, metode *mixed methods*, dan hasil yang diharapkan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Hipotesis (H1), mengajukan bahwa melalui metode kualitatif, pandangan mendalam tentang persepsi dan harapan pengunjung dapat diungkapkan. Hipotesis kuantitatif (H2), menyiratkan bahwa kuantitatif akan menghasilkan data berdasarkan angka yang menggambarkan preferensi dan tingkat kepuasan pengunjung. Hipotesis Gabungan (H3), mengklaim bahwa hasil gabungan dari kedua pendekatan (kualitatif dan kuantitatif), akan memberikan pemahaman yang lebih lengkap dan rinci tentang area-area perbaikan yang penting meningkatkan kualitas fasilitas dan, meningkatkan kepuasan pengunjung di Schmutzer Ragunan.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian pada topik peningkatan kualitas fasilitas wisata Schmutzer di Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung adalah kawasan wisata ragunan yang terletak di Jakarta Selatan, Indonesia. Wisata ini merupakan salah satu objek wisata terkenal di Jakarta dan memiliki berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengunjung, seperti kebun binatang, taman dan area rekreasi.

Penelitian ini akan berfokus pada kualitas fasilitas yang tersedia di kawasan wisata Ragunan, seperti kebersihan, dan ketersediaan fasilitas umum seperti toilet, tempat istirahat, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, akan dilakukan evaluasi terhadap kualitas fasilitas yang ada dan dianalisis sejauh mana kualitas fasilitas tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Data yang digunakan dalam penelitian ini akan diperoleh melalui survei kepada pengunjung melalui penyebaran kuisioner terkhusus pengunjung yang pernah berkunjung di kawasan wisata Ragunan. Dengan demikian objek pada penelitian ini yaitu meneliti kawasan wisata Ragunan sebagai suatu keseluruhan dengan fokus pada kualitas fasilitas yang ada di dalam Pusat Primata Schmutzer dan kepuasan pengunjung sebagai variabel yang akan diukur.

Rencana Dan Tahapan Penelitian

Berikut adalah rencana dan tahapan penelitian mengenai topik penelitian peningkatan kualitas fasilitas kawasan wisata Schmutzer di Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Amin Silalahi mengatakan identifikasi masalah sebagai upaya atau cara untuk mendaftar sebanyak-banyak pertanyaan terhadap suatu masalah yang dianggap bisa ditemukan jawabannya, yaitu melalui penelitian yang dilakukan secara ilmiah.

Identifikasi masalah terkait dengan kualitas fasilitas di kawasan wisata Ragunan dan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Taylor dan Procter, tinjauan pustaka adalah sebuah kegiatan untuk meninjau atau mengkaji kembali berbagai literatur yang telah dipublikasikan oleh akademisi atau penelitian sebelumnya terkait topik yang diteliti. Dilakukan tinjauan pustaka untuk memperoleh informasi terkait teori-teori, konsep, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

3. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010:338). Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua objek dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode studi literatur, laporan pemerintah: Seperti dinas pariwisata atau jurnal penelitian, media sosial, buku dan sumber-sumber lain yang relevan dan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Pembahasan Hasil

Menurut Ary (2007), pembahasan hasil penelitian adalah penafsiran hasil penelitian yang berkaitan dengan hipotesis. Hasil analisis data akan dipresentasikan

dan di bahas dalam bab hasil penelitian. Hasil analisis data akan dipresentasikan dan di bahas dalam bab hasil penelitian.

5. Kesimpulan dan Saran

Menurut Lynda kesimpulan menafsirkan temuan atau hasil penelitian. Saran atau rekomendasi mengikuti kesimpulan dan merupakan opini yang didukung oleh temuan laporan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diambil kesimpulan dan saran untuk meningkatkan kualitas fasilitas di Kawasan Wisata Ragunan.

6. Penulis Laporan

Menurut Widyamartaya (2004:7), penulisan laporan adalah penyampaian informasi yang bersifat factual tentang sesuatu dari satu pihak ke pihak lain.

Dilakukan penulisan laporan penelitian yang mencakup bab pendahuluan, metode penelitian, hasil penelitian, dan kesimpulan serta saran. Tahapan-tahapan tersebut akan dilakukan secara berurutan dengan memperhatikan waktu dan sumber daya tersedia. Setiap tahapan juga akan dievaluasi untuk memastikan kelancaran proses penelitian dan kualitas yang dihasilkan.

Data Penelitian

Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data untuk penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas wisata Schmutzer di Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung berasal dari berbagai sumber, antara lain:

1. Teknik studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti mengakses dan menganalisis data atau informasi yang relevan melalui sumber dokumen (Zaldafrial, 2012:39). Dalam konteks Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan sebagai Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung, metode studi dokumentasi memiliki relevansi yang penting. Dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan, teknik studi dokumentasi memungkinkan peneliti untuk mengakses dan menganalisis dokumen-dokumen terkait, seperti laporan evaluasi sebelumnya, panduan pengelola fasilitas, dan umpan balik dari pengunjung sebelumnya. Data-data ini dapat memberikan pandangan historis tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, serta memberikan wawasan mengenai solusi yang telah diusulkan atau diimplementasikan sebelumnya. Studi yang akan dilakukan mengenai kawasan wisata Ragunan baik dari sisi pengelolaan maupun kepuasan pengunjung.

2. Data dan Sumber Online.

Menurut Lorie Ackerman, media online dapat diartikan sebagai bentuk penerbitan daring yang digunakan untuk mengkomunikasikan berbagai gagasan. Secara umum, media online menggunakan komputer dalam berbagai tahap, mulai dari penulisan, pengeditan, pencetakan, hingga proses pengiriman publikasi.

Data yang akan diperoleh dapat meliputi informasi dari sumber seperti website resmi Ragunan atau platform media sosial lainnya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh wawasan mendalam mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan kawasan wisata tersebut.

3. Publikasi dan Jurnal Pariwisata.

Menurut Uchjana dalam Rahutomo, (2013:333), menjabarkan publikasi sebagai berikut: Publikasi adalah kegiatan menyebarluaskan informasi kepada khalayak dengan menggunakan media komunikasi. Informasi sebagai hasil

menyebarkan melalui media sosial komunikasi. Mencari publikasi, artikel ilmiah, atau jurnal pariwisata yang membahas Ragunan atau peningkatan kualitas fasilitas wisata.

4. Studi dan Penelitian Sebelumnya.

Menurut Sugiyono yang ada di dalam landasan teori merupakan seperangkat konstruk atau konsep, definisi, dan juga proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis melalui spesifikasi hubungan antara variabel, sehingga berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Studi dan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan tentang Ragunan atau tempat wisata serupa. Tinjau hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan peningkatan kualitas fasilitas wisata, kepuasan pengunjung, atau manajemen wisata yang relevan.

Jenis Data

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian peningkatan kualitas fasilitas wisata Schmutzer Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung adalah:

Data Primer

Menurut Sugiono (2018:456), Data primer yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan melakukan penyebaran kuisisioner, pengamatan atau observasi, serta wawancara kepada pihak Ragunan.

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah berupa penyebaran kuisisioner, observasi dan wawancara

1. Kuisisioner.

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua yaitu terbuka dan tertutup. Penelitian akan menggunakan kuisisioner untuk mengumpulkan data dari pengunjung kawasan wisata ragunan. Kuisisioner akan mengisis pertanyaan mengenai fasilitas yang tersedia di kawasan wisata, kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia di kawasan wisata, kepuasan pengunjung terhadap fasilitas tersebut, serta saran dan masukan dari pengunjung terhadap fasilitas tersebut. Teknik pengumpulan data ini dipilih karena mampu memberikan data yang komperhesif dan mendalam mengenai permasalahan yang diteliti, serta dapat memberikan pandangan dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Selain itu, teknik pengumpulan data ini juga dapat memberikan data yang akurat dan valid mengenai kualitas fasilitas di kawasan wisata Ragunan dan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas tersebut.

2. Observasi

Pengertian observasi adalah pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktifitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan penghindaraan. Yang akan dilakukan oleh peneliti dengan mengamati langsung kondisi fasilitas di kawasan wisata ragunan terkhusus di area Schmutzer. Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi fasilitas yang ada di kawasan Schmutzer Ragunan serta mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada.

3. Wawancara

Menurut Burger (dalam Kriyantono, 2020, h. 289), wawancara merupakan percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informasi (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informasi (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap suatu objek). Akan dilakukan oleh peneliti mengenai peningkatan kualitas fasilitas kawasan wisata Ragunan terkhusus di area Schmutzer untuk mendapatkan informasi terkait upaya-upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas fasilitas di kawasan tersebut.

Alat Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data mengenai penelitian peningkatan kualitas fasilitas wisata Schmutzer di Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung:

1. Laporan dan Publikasi Resmi.

Menurut Uchjana dalam Ruhutomo, (2013:333) menjabarkan pengertian publikasi sebagai berikut: Publikasi adalah kegiatan menyebarluaskan informasi kepada khalayak dengan menggunakan media komunikasi. Informasi sebagai hasil menyebarluaskan melalui komunikasi. Teliti laporan resmi yang diterbitkan oleh pihak terkait, seperti dinas pariwisata, mengenai Ragunan. Laporan ini dapat berisi informasi tentang fasilitas yang ada, rencana pengembangan, hasil evaluasi, atau strategi peningkatan kualitas fasilitas wisata.

2. Artikel Jurnal dan Penelitian Terdahulu.

Menurut Randi (2018:15), penelitian terdahulu ini menjadi satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Artikel jurnal atau penelitian terdahulu yang membahas peningkatan kualitas fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung di Ragunan. Tinjauan temuan, metodologi penelitian, dan rekomendasi yang relevan untuk mendukung penelitian ini. Alat pengumpulan data juga dapat digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan terbuka. Pertanyaan terstruktur dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel tertentu seperti kepuasan pengunjung terhadap kualitas fasilitas, kenyamanan, dan keamanan, dikawasan wisata Ragunan. Sedangkan pertanyaan terbuka dapat memberikan kesempatan bagi responden untuk memberikan tanggapan atau saran terkait perbaikan fasilitas di kawasan wisata Ragunan. Selain itu, observasi langsung dapat dilakukan untuk mengamati kondisi fisik dan fasilitas kawasan wisata Ragunan, seperti kebersihan, keamanan, dan ketersediaan fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan lain sebagainya. Wawancara juga dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam dari pihak terkait, seperti pengelola kawasan wisata, pengunjung, atau masyarakat.

Populasi dan Sempel

Populasi menurut Sugiyono (2017: 215), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Konsep yang dijelaskan dalam kalimat Sugiyono (2017:215), dapat diterapkan dalam konteks peningkatan fasilitas wisata di Schmutzer wisata Ragunan. Penetapan populasi dalam konteks peningkatan fasilitas wisata, populasi dapat diartikan sebagai fasilitas, layanan dan antribut yang ada di Schmutzer Ragunan.

Ini melibatkan pengidentifikasian objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang relevan dengan pengalaman pengunjung.

Pemahaman Kualitas dan Karakteristik: Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono, penelitian perlu memahami kualitas dan karakteristik yang dimiliki oleh objek atau subjek dalam populasi. Dalam kasus ini, Schmutzer Ragunan perlu memahami dengan baik atribut-atribut dan fasilitas-fasilitas yang ada, serta bagaimana pengunjung berinteraksi dengan mereka. Peningkatan kualitas fasilitas, berdasarkan pengalaman mendalam tentang karakteristik fasilitas dan atribut, Schmutzer Ragunan dapat merencanakan peningkatan kualitas fasilitas wisata.

Dalam konteks ini, populasi fasilitas yang ada ditentukan berdasarkan kualitas dan karakteristiknya, dan perbaikan atau peningkatan spesifik dapat diarahkan ke elemen-elemen tertentu. Meningkatkan kepuasan pengunjung, dengan melakukan kualitas fasilitas berdasarkan pemahaman karakteristik dan kualitas yang dimaksud, Schmutzer Ragunan dapat meningkatkan pengalaman pengunjung. Upaya-upaya ini didasarkan pada analisis populasi fasilitas yang ada dan penentuan prioritas untuk peningkatan yang akan meningkatkan kepuasan pengunjung.

Menurut Siyoto & Sodik (2015), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu hingga dapat mewakili populasinya. Berdasarkan pengertian populasi yang disampaikan oleh Sugiyono (2017: 215), dalam konteks penelitian tentang Pusat Primata Schmutzer di Ragunan, populasi Schmutzer akan mencakup jumlah pengunjung yang pernah berkunjung ke area tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, populasi Schmutzer terdiri dari individu-individu yang memenuhi kriteria tersebut.

Teknik Analisis

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik yang meliputi analisis penyebaran kuisioner, observasi, dan wawancara. Kombinasi teknik-teknik ini akan memberikan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam terkait peningkatan kualitas fasilitas wisata Schmutzer Ragunan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Menurut Sudiyono (2017:142), kuisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sesuai dengan pandangan Sugiyono (2017:142), kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyediaan kumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban dari mereka. Dalam konteks peningkatan kualitas fasilitas di Schmutzer Ragunan guna meningkatkan kepuasan pengunjung, penerapan kuisioner menjadi instrumen yang signifikan.

Melalui kuisioner, informasi yang dibutuhkan untuk memahami persepsi, preferensi, dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas di Schmutzer Ragunan, dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas di Schmutzer Ragunan dapat dihimpun secara efisien. Pernyataan yang disusun dalam kuisioner dapat dirancang untuk mengukur aspek-aspek tertentu yang relevan dengan upaya peningkatan kualitas fasilitas. Data hasil kuisioner akan memberikan pandangan luas tentang sejauh mana pengunjung puas dengan fasilitas yang ada dan apa yang mereka harapkan untuk ditingkatkan.

Pengamatan adalah menunjukkan sebuah studi dilakukan dengan sengaja, tujuan, sistematis, terencana dan tujuan yang tepat akan dicapai dengan mengamati dan merekam semua kejadian dan fenomena dan mengacu pada syarat dan aturan dalam penelitian atau karya ilmiah (Heru, 1996: 59). Seperti yang dijelaskan oleh Heru (1996:59), pengamatan merupakan sebuah studi yang dilakukan secara sengaja, tujuan, sistematis, dan terencana, dengan tujuan yang jelas akan dicapai melalui pengamatan dan pencatatan semua kejadian dan fenomena. Dalam konteks peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan guna meningkatkan kepuasan pengunjung, pendekatan pengamatan memiliki relevansi yang signifikan.

Pengamatan dapat menjadi metode yang sangat berharga untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam fasilitas wisata. Dengan melakukan pengamatan langsung terhadap intraksi pengunjung dengan fasilitas, penelitian dapat mengidentifikasi masalah atau kendala yang mungkin dialami pengunjung, serta mengamati bagaimana pengunjung berintraksi dengan fasilitas yang ada. Selain itu, pendekatan pengamatan juga memungkinkan peneliti untuk memeriksa kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan dan preferensi pengunjung. Dengan mencatat intraksi dan tanggapan pengunjung terhadap fasilitas yang ada, penelitian dapat mengidentifikasi tren dan pola yang dapat memberikan petunjuk tentang bagaimana fasilitas dapat ditingkatkan untuk lebih memenuhi ekspektasi dan meningkatkan pengalaman pengunjung.

Selanjutnya akan dilakukan wawancara, wawancara menurut Sugiyono (2016:194), menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Sesuai dengan pandangan Sugiyono (2016:194), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sangat bermanfaat dalam beberapa konteks, termasuk dalam rangka peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Dalam konteks ini, wawancara dapat digunakan sebagai saran untuk menggali wawasan lebih mendalam dari para pengunjung Schmutzer Ragunan.

Teknik Statistik Sederhana.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik statistik sederhana untuk menganalisis hasil pertanyaan-pertanyaan dari responden yang terdiri dari 4 pertanyaan:

1. Apakah Anda Pernah Mengunjungi Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Anda Terhadap Fasilitas Yang Ada di Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?
3. Apakah Fasilitas Yang Tersedia di Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan Memenuhi Kebutuhan Anda?
4. Apakah Anda Merasa Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan Terlalu Ramai Saat Anda Mengunjunginya?

Data yang penulis peroleh dari responden akan dianalisis secara statistik. persentase dari masing-masing jawaban akan dihitung untuk setiap pertanyaan. Selanjutnya, akan dilakukan perbandingan dan interpretasi hasil untuk mendapatkan pemahaman yang jelas dan padat mengenai persepsi dan kepuasan pengunjung terhadap area Schmutzer di kawasan wisata Ragunan. Analisis statistik

seederhana ini akan memberikan gambaran tentang sejauh mana responden mengunjungi Ragunan, seberapa sering mereka mengunjungi area Schmutzer, dan apakah fasilitas yang disediakan memenuhi kebutuhan mereka.

Selain itu, analisis juga akan mengungkapkan pendapat pengunjung tentang kebersihan, kenyamanan, dan tingkat kepuasan mereka terhadap area Schmutzer. Hasil analisis ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi pengelola taman margasatwa Ragunan dalam meningkatkan kualitas fasilitas dan pengalaman pengunjung di area Schmutzer. Rekomendasi dan saran yang dihasilkan dari analisis ini berharap dapat menjadi dasar untuk memperbaiki dan mengoptimalkan area tersebut, serta meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Regresi

Teknik ini digunakan untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel, apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak. Dalam penelitian ini, teknik ini dapat digunakan untuk menguji hubungan antara kualitas fasilitas ragunan dengan tingkat kepuasan pengunjung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Data Penelitian

Pada sub bab ini menyajikan gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi: Lokasi geografis, aksesibilitas, luas area, lingkungan, fasilitas pendukung.

Gambar Umum Lokasi Penelitian

Taman Margasatwa Ragunan adalah sebuah taman seluas 147 hektar dan berpenghuni lebih dari 2.009 ekor satwa serta ditumbuhi lebih dari 20.000 pohon membuat suasana lingkungannya sejuk dan nyaman. Lahanya tertata dan terbangun serta sebagian lagi masih di kembangkan menuju suatu binatang yang moderen sebagai identitas kota jakarta. Berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan berarti memasuki sebuah hutan tropis mini, di dalamnya terdapat keanekaragaman hayati yang memiliki nilai konservasi tinggi dan menyimpan harapan untuk masa depan. Sebuah kebun binatang moderen menampilkan sesuatu system ekologi yang lengkap yang bias menjadi satu sumber ilmu pengetahuan yang akan mengawali langkah pelestarian kehidupan alam liar. (Sumber: ragunanzoo.jakarta.go.id).

Taman Margasatwa Ragunan merupakan sebuah taman margasatwa yang terletak di daerah Ragunan, jakarta selatan, indonesia. Lokasinya yang strategis membuatnya menjadi salah satu destinasi wisata populer di jakarta. Berikut adalah gambaran umum mengenai lokasi wisata taman margasatwa Ragunan: Lokasi Geografis Taman margasatwa Ragunan terletak di koordinat geografis 6°18'56''S lintang selatan dan 106°49'40''E bujur timur. Secara geografis, taman margasatwa ini terletak dibagian selatan jakarta dan dapat diakses dengan mudah dari berbagai wilayah disekitarnya. Aksesibilitas. Taman Margasatwa dapat diakses melalui berbagai modal transportasi. Pengunjung dapat menggunakan mobil pribadi, taksi, ojek online, atau menggunakan angkutan umum seperti bus atau KRL (Kereta Rel Listrik). Terdapat pula area parkir yang luas di sekitar taman margasatwa ragunan. Luas area Taman Margasatwa Ragunan memiliki luas area sekitar 140 hektar. Area ini terdiri dari berbagai fasilitas, termasuk kebun binatang, area rekreasi, dan ruang terbuka hijau yang luas. Lingkungan Taman Margasatwa Ragunan terletak di tengah-tengah lingkungan yang alami dan asri. Terdapat banyak pepohonan,

tumbuhan, dan area hijau yang memberikan suasana segar dan nyaman bagi pengunjung. Lingkungan ini memberikan tempat yang ideal untuk hewan-hewan di dalamnya dan menciptakan pengalaman yang menarik bagi pengunjung. Fasilitas pendukung di dalam Taman Margasatwa Ragunan, terdapat berbagai fasilitas pendukung. Beberapa fasilitas yang tersedia meliputi tempat makan dan minum, toilet umum, area bermain anak, area piknik, dan lapangan olahraga.

Visi Dan Misi Taman Margasatwa Ragunan

Visi

Menjadikan Taman Margasatwa Ragunan seperti kebun binatang di nagara maju yang dihuni oleh satwa-satwa yang sejahtra.

Misi

Meningkatkan kualitas kesejahteraan satwa, meningkatkan kualitas pendidikan lingkungan, meningkatkan hubungan ilmiah dengan universitas, instansi terkait, dan lembaga konservasi, meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia, meningkatkan hubungan antara lembaga konservasi di dalam dan luar negeri melalui program tukar menukar satwa; Meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung, meningkatkan cinta satwa kepada masyarakat.

Sejarah

Taman Margasatwa Ragunan di dirikan pada tanggal 19 september tahun 1964 di Batavia (kini Jakarta), dengan nama "*Planten en Dierentuin*" ini pertama kali di kelola oleh perhimpunan penyayang flora dan fauna batavia (*Culture Vereniging Planten en Dierentuin at Batavia*). Taman ini berdiri diatas luas 10 ha di Cekini Raya No 73 yang dihibahkan oleh Raden Saleh, pelukis ternama di indonesia. Setelah indonesia merdeka, pada tahun 1949 namanya di ubah menjadi Kebun Binatang Cekini.

Dengan perkembangan jakarta, cekini menjadi tidak cocok lagi untuk peragaan satwa. Pada tahun 1964, pada masa Gubernur DKI Jakarta Dr. Soemarno dibentuk Badan Persiapan Pelaksanaan Pembangunan Kebun Binatang untuk memindahkan dari Jl. Cekini Raya no 73 ke Pasar Minggu Jakarta Selatan yang diketuai oleh Drh. T.H.E.W. Umboh, Pemerintah DKI Jakarta menghibahkan lahan seluas 30 ha di Ragunan, pasar minggu. Jaraknya kira-kira 20 km dari pusat kota. Kepindahan dari Kebun Binatang Cekini ke Ragunan membawa lebih dari 450 ekor satwa yang merupakan sisa koleksi terakhir dari Kebun Binatang Cekini.

Kebun binatang Ragunan dibuka secara resmi pada 22 juni 1966 oleh Gubernur DKI (Daerah Khusus Ibu Kota), Jakarta Mayor Jendral Ali Sadikin dengan nama Taman Margasatwa Ragunan. Pada Tahun 1974 Taman Margasatwa Ragunan dipimpin oleh Benjamin Galstaun direktur pertama waktu itu. Pada tahun 1982 berubah menjadi Kebun Binatang Ragunan Kembali. Kemudian pada tahun 1983 berubah namanya menjadi Badan Pengelola Binatang Ragunan. Pada tahun 2001 berubah lagi menjadi Kantor Taman Margasatwa Ragunan dan pada tahun 2009 berubah lagi menjadi UPT (Unit Pelayanan Teknis), taman margasatwa Ragunan. Pada tahun 2010 menerapkan pola pengelolaan keuangan BLUD (Badan Layanan Umum Daerah), taman margasatwa Ragunan. Dan terakhir pada tahun 2014 berubah menjadi Kantor Pengelolaan Taman Margasatwa Ragunan. Saat ini luas kawasan Taman Margasatwa Ragunan adalah 140 Ha dan dihuni oleh 2025

Pembahasan

Pengertian Destinasi Wisata

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan. “Menjelaskan kaitanya dengan mengidentifikasi fasilitas di area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan“. Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan memberikan pemahaman tentang konsep pariwisata yang melibatkan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Dalam konteks mengidentifikasi di area pusat primata Schmutzer di Ragunan, undang-undang tersebut memiliki kaitan yang erat. Pariwisata, sebagai keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan, mencakup pengelolaan fasilitas dan layanan yang di perlukan.

Identifikasi fasilitas di area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan menjadi penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pariwisata. Fasilitas tersebut mencakup kandang primata, area pameran, jalur akses, tanda petunjuk, fasilitas pendukung, seperti makan dan minuman, toilet, area istirahat, dan sebagainya. Melalui identifikasi fasilitas, pihak pengelola dan pemerintah dapat memastikan bahwa fasilitas yang disediakan sesuai dengan standar dan kebutuhan wisatawan. Hal ini mencakup kebersihan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, dan ketersediaan informasi yang relevan, identifikasi fasilitas juga memungkinkan evaluasi terhadap kondisi dan kecukupan fasilitas yang ada serta mendeteksi kelemahan yang perlu diperbaiki.

Selain itu, identifikasi fasilitas di area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan juga berhubungan dengan peran masyarakat, pengusaha, dan pemerintah daerah dalam menyediakan dan memelihara fasilitas pariwisata. Dalam konteks ini, masyarakat dapat berperan sebagai pengusaha dalam menyediakan jasa dan fasilitas pendukung, sementara pemerintah daerah bertanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi pengembangan fasilitas pariwisata. Secara keseluruhan, mengidentifikasi fasilitas di area pusat primata Schmutzer di Ragunan penting dalam mendukung konsep pariwisata yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan. Dengan memastikan fasilitas yang memadai dan layanan yang baik, tujuan untuk mengatur, mengurus, dan melayani kebutuhan wisatawan dapat tercapai sesuai dengan amanat undang-undang tersebut.

(Karyono, 1997: 15), pariwisata merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manusia baik perorangan maupun kelompok di dalam wilayah negara lain. Kegiatan tersebut menggunakan kemudahan, jasa dan faktor penunjang lainnya yang diadakan oleh pemerintah dan atau masyarakat, agar dapat mewujudkan keinginan wisatawan. Dalam konteks mengidentifikasi fasilitas di area pusat primata Schmutzer di Ragunan, konsep pariwisata yang dijelaskan oleh Karyono (1997), memiliki kaitanya yang erat. Pariwisata, seperti yang dijelaskan oleh karyono, merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manusia baik secara perorangan maupun kelompok di dalam wilayah negara lain. Ini berarti bahwa

wisatawan yang berkunjung ke area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan termasuk dalam kategori wisatawan yang melakukan kegiatan pariwisata.

Dalam upaya mewujudkan keinginan wisatawan, Fasilitas memainkan peran penting. Fasilitas-fasilitas yang ada di area Pusat Primata Schmutzer, seperti kandang primata, area pameran, fasilitas pendukung, dan layanan lainnya, merupakan kemudahan yang disediakan oleh pemerintah dan/atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Identifikasi fasilitas-fasilitas tersebut penting untuk memastikan bahwa keinginan wisatawan dapat terwujud. Melalui identifikasi fasilitas, pihak pengelola dapat mengevaluasi apakah fasilitas yang ada sudah memadai, sesuai dengan kebutuhan wisatawan, atau apakah perlu ada peningkatan atau perbaikan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan yang berkunjung ke Pusat Primata Schmutzer di Ragunan. Dalam konteks pengelolaan fasilitas, pemerintah dan masyarakat memiliki peran penting dalam menyediakan dan mempertahankan fasilitas yang sesuai dengan standar dan harapan wisatawan. Dengan demikian, identifikasi fasilitas di area Pusat Primata Schmutzer merupakan bagian integral dari upaya menghadirkan pengalaman pariwisata yang baik dan memenuhi keinginan wisatawan. Dalam keseluruhan konteks ini, mengidentifikasi fasilitas di area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan secara langsung mendukung pemahaman konsep pariwisata yang dijelaskan oleh Karyono, yaitu rangkaian kegiatan pariwisata yang menggunakan kemudahan, jasa, dan faktor penunjang lainnya yang disediakan oleh pemerintah dan/atau masyarakat untuk mewujudkan keinginan wisatawan.

Fasilitas Destinasi Wisata

Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata. Menurut Spillane dalam (Marhanah & Wahadi, 2016), 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 antraksi berkembang”.

Konsep fasilitas yang dijelaskan oleh Spillane, seperti yang dikutip dalam penelitian Marhanah dan Wahadi (2016), menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan. Fasilitas tersebut tidak secara langsung mendorong pertumbuhan, tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah antraksi wisata berkembang. Dalam konteks strategi peningkatan kualitas area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan, konsep fasilitas tersebut memiliki kaitan yang relevan. Identifikasi strategi peningkatan kualitas fasilitas di area tersebut dapat dilakukan dengan merujuk pada pemahaman tentang peran fasilitas sebagai sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata. Sarana dan prasarana yang dimaksud akan penulis jelaskan dibawah ini:

Pengakomodasi kebutuhan wisatawan, identifikasi strategi peningkatan kualitas fasilitas dapat dimulai dengan memahami kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan. Dengan memperhatikan kebutuhan tersebut, pengelola dapat menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengakomodasi kebutuhan tersebut melalui peningkatan fasilitas yang ada. Meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas tidak hanya mencakup sarana fisik,

tetapi juga melibatkan aspek pelayanan. Identifikasi strategi peningkatan kompetensi staf yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Fokus pada pelayanan yang ramah, informatif, dan responsif dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.

Perbaikan dan perawatan sarana fisik. Identifikasi strategi peningkatan kualitas juga melibatkan peninjauan sarana fisik yang ada di area Pusat Primata Schmutzer. Pemeriksaan dan perbaikan rutin harus dilakukan untuk memastikan bahwa fasilitas-fasilitas tersebut berfungsi dengan baik dan memenuhi standar keamanan serta kenyamanan. Perawatan dan pemeliharaan yang berkala diperlukan agar fasilitas tetap dalam kondisi optimal. Inovasi dan Pengembangan Fasilitas. Identifikasi strategi peningkatan kualitas juga dapat mencakup pengembangan fasilitas baru atau inovasi pada fasilitas yang sudah ada. Misalnya, penambahan area interaktif, pembaruan teknologi informasi, atau penyediaan fasilitas baru yang dapat meningkatkan daya tarik dan pengalaman pengunjung di area Pusat Primata Schmutzer. Dengan mengidentifikasi strategi peningkatan kualitas fasilitas berdasarkan konsep fasilitas sebagai sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata, pengelolaan area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan dapat merencanakan dan melaksanakan perbaikan yang bertujuan meningkatkan kepuasan dan pengalaman wisatawan. Strategi tersebut juga membantu dalam menjaga dan meningkatkan daya tarik Ragunan sebagai destinasi pariwisata yang berkualitas.

Kualitas Fasilitas Destinasi Wisata

Menurut Tjiptono (2010), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Tjiptono, seperti yang dikutip dalam penelitian, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam konteks implementasi peningkatan fasilitas di area Schmutzer Ragunan, konsep kualitas pelayanan memiliki kaitan yang erat yang artinya implementasi peningkatan fasilitas bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung yang berkunjung ke area Pusat Primata Schmutzer tersebut yaitu:

Tingkat keunggulan yang diharapkan. Identifikasi dan implementasi peningkatan fasilitas di area Schmutzer Ragunan harus didasarkan pada tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengunjung. Hal ini melibatkan pemahaman tentang kebutuhan dan preferensi pengunjung dalam hal fasilitas yang diharapkan. Misalnya, fasilitas yang nyaman, aman, dan informatif untuk memastikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung. Pengendalian tingkat keunggulan. Implementasi peningkatan fasilitas juga harus mencakup pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan. Pengelola harus memastikan bahwa fasilitas yang ditingkatkan sesuai dengan standar dan harapan pengunjung. Pengawasan dan pemantauan secara rutin diperlukan untuk memastikan kualitas pelayanan dan fasilitas tetap memenuhi standar yang ditetapkan. Memenuhi keinginan pelanggan, peningkatan fasilitas harus didasarkan pada pemahaman tentang keinginan pelanggan. Identifikasi kebutuhan dan preferensi pengunjung

melalui riset, umpan balik, atau pengamatan langsung dapat membantu dalam menentukan langkah-langkah peningkatan yang sesuai. Fasilitas yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan akan meningkatkan kepuasan mereka. Integrasi fasilitas dan pelayanan, peningkatan fasilitas juga harus memperhatikan integrasi dengan pelayan yang ada. Fasilitas yang ditingkatkan harus didukung oleh pelayanan yang baik dan responsif. Koordinasi antara tim pelayanan dan tim pengelola fasilitas penting untuk menciptakan pengalaman yang menyeluruh bagi pengunjung. Dalam keseluruhan, implementasi peningkatan fasilitas di area Schmutzer di Ragunan harus didasarkan pada konsep kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Tjiptono. Peningkatan fasilitas harus bertujuan untuk mencapai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengunjung dan memastikan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut. Integrasi dengan pelayan yang baik juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung di area Pusat Primata Schmutzer di Ragunan.

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014: 317), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain, interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari intraksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.

Menurut Tjiptono (2014: 318), indikator fasilitas ada enam, yaitu pertimbangan/perencanaan spesial, perencanaan ruang perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung. Dalam konteks implementasi peningkatan fasilitas di area Schmutzer di Ragunan, konsep tersebut memiliki kaitan yang erat. Implementasi peningkatan fasilitas harus mempertimbangkan faktor-faktor yang disebutkan oleh Tjiptono untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Kondisi Fasilitas, implementasi peningkatan fasilitas harus memperhatikan kondisi fisik fasilitas di area Schmutzer di Ragunan. Pengelola harus memastikan bahwa fasilitas dalam keadaan baik, terawat, dan aman bagi pengunjung. Perbaikan dan pemeliharaan rutin harus dilakukan untuk menjaga kondisi fasilitas tetap optimal.

Desain interior dan eksterior, implementasi peningkatan fasilitas juga harus memperhatikan desain interior dan eksterior. Desain yang menarik, fungsional, dan sesuai dengan tema atau konsep area Schmutzer di Ragunan akan meningkatkan daya tarik dan kenyamanan pengunjung. Kebersihan, kebersihan adalah aspek penting yang harus dipertimbangkan. Implementasi peningkatan fasilitas harus melibatkan pengaturan dan pengelolaan kebersihan umum. Fasilitas yang bersih dan terjaga akan memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Pertimbangan spasial dan ruang, implementasi peningkatan fasilitas juga harus mempertimbangkan perencanaan spasial dan ruang.

Pengaturan ruang yang efisien, pembagian area yang jelas, serta penempatan fasilitas yang strategis akan memudahkan pengunjung dalam mengakses dan menggunakan fasilitas dengan nyaman. Perlengkapan dan perabotan, implementasi peningkatan failitas harus memperhatikan perlengkapan

dan perabotan yang ada di area Schmutzer di Ragunan, pengelola harus memastikan bahwa perlengkapan dan perabotan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kualitas yang baik, tata cahaya dan warna, tata cahaya dan warna juga memiliki peran penting dalam menciptakan atmosfer yang menyenangkan dan sesuai dengan konsep area Schmutzer di Ragunan.

Implementasi peningkatan fasilitas harus memperhatikan peraturan cahaya yang tepat dan penggunaan warna yang sesuai untuk menciptakan suasana yang diinginkan, pesan grafis dan unsur pendukung, implementasi peningkatan fasilitas juga dapat melibatkan penggunaan pesan grafis dan unsur pendukung. Penggunaan tanda petunjuk yang jelas, informasi yang mudah dipahami, serta elemen-elemen visual yang mendukung dapat membantu pengunjung dalam berintraksi dengan fasilitas dan meningkatkan pengalaman mereka. Dengan memperhatikan konsep fasilitas yang dijelaskan oleh Tjiptono, implementasi peningkatan fasilitas di area Schmutzer di Ragunan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior, kebersihan, pertimbangan spasial dan ruang, perlengkapan dan perabotan, tata cahaya dan warna, serta pesan grafis dan unsur pendukung. Hal ini akan membantu menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung dan meningkatkan kualitas jasa yang disediakan di area Schmutzer di Ragunan maupun untuk keseluruhan area wisata tersebut.

Strategi Peningkatan Kualitas Fasilitas Destinasi Wisata

Menurut Nawawi dari sudut etimologis berarti penggunaan kata “Strategik” dalam manajemen sebuah organisasi dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang terarah dan adanya tujuan strategik organisasi. Strategi merupakan pendekatan yang keseluruhan berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema yang mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki cara untuk mencapai tujuan secara efektif.

Berdasarkan pengertian strategi yang dijelaskan oleh Nawawi, strategi peningkatan kualitas fasilitas di Ragunan Pusat Primata Schmutzer dapat dijelaskan sebagai pendekatan yang sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang terarah untuk meningkatkan kualitas fasilitas yang ada. Strategi ini melibatkan langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam jangka waktu tertentu. Berikut adalah beberapa strategi peningkatan kualitas fasilitas di Ragunan Pusat Primata Schmutzer. Peninjauan dan pembaruan infrastruktur, melakukan peninjauan menyeluruh terhadap infrastruktur yang ada di Ragunan Pusat Primata Schmutzer, termasuk bangunan, kandang primata, jalur pejalan kaki, dan area parkir. Identifikasi kekurangan dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan keselamatan fasilitas tersebut. Penyediaan fasilitas yang memadai, memastikan tersedianya fasilitas yang memadai untuk pengunjung, seperti toilet umum yang bersih dan terawat, area tempat duduk yang cukup, tempat istirahat, dan area makanan. Juga, mempertimbangkan kebutuhan pengunjung dengan keterbatasan fisik atau kebutuhan khusus, seperti fasilitas aksesibilitas untuk penyandang disabilitas.

Peningkatan kebersihan dan sanitasi. Memperhatikan kebersihan dan sanitasi secara menyeluruh di Ragunan maupun di area Pusat Primata Schmutzer.

Rutin melakukan pembersihan dan pengelolaan sampah, serta menjaga kebersihan area umum dan fasilitas lainya untuk memberikan pengalaman yang nyaman dan bersih bagi pengunjung. Perbaikan desain dan tata ruang, melakukan perbaikan dan peningkatan dalam desain interior dan eksterior fasilitas di Ragunan Pusat Primata Schmutzer. Memastikan penataan ruang yang efisien, tata cahaya yang baik, serta penggunaan warna yang menyenangkan untuk menciptakan atmosfer yang menarik dan sesuai dengan tema. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan fasilitas di Ragunan untuk keseluruhan area maupun di pusat primata Schmutzernya. Meningkatkan kompetensi dan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang baik kepada pengunjung.

Kolaborasi dengan pihak terkait, membangun kolaborasi dan kerjasama dengan pihak terkait, seperti pemerintah daerah, komunitas lokal, dan pihak swasta, untuk mendukung peningkatan fasilitas di Ragunan Pusat Primata Schmutzer. Hal ini dapat melibatkan investasi dalam pembangunan fasilitas baru, perbaikan infrastruktur, atau pengadaan peralatan yang diperlukan. Strategi-strategi di atas dapat membantu dalam peningkatan kualitas fasilitas di Ragunan pusat primata Schmutzer, dengan tujuan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung dan meningkatkan reputasi serta daya tarik area tersebut. Penting bagi pengelola untuk melaksanakan strategi ini dengan komitmen dan konsistensi untuk menciptakan hasil yang diinginkan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peningkatan kualitas fasilitas wisata Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, dapat diambil beberapa kesimpulan.

1. Fasilitas wisata di Ragunan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa area di Ragunan yang membutuhkan perbaikan, seperti sanitasi, penataan ruang, fasilitas pendukung, dan kualitas pelayanan.
2. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Pengunjung memberikan penilaian yang tinggi terhadap fasilitas yang bersih dan nyaman. Oleh karena itu, Pemeliharaan yang rutin dan kebersihan yang baik perlu menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kualitas fasilitas.
3. Peningkatan kualitas pelayanan kepada pengunjung dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan mereka. Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staf dan petugas di Ragunan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung.

Variasi dan diverifikasi fasilitas dapat meningkatkan daya tarik Ragunan sebagai tujuan wisata. Pengunjung mengharapkan adanya lebih banyak pilihan dan variasi antraksi, aktifitas, dan fasilitas yang disediakan sebagai tujuan wisata. Pengunjung mengharapkan adanya lebih banyak pilihan dan variasi antraksi, aktivitas, dan fasilitas yang disediakan di dalam area Ragunan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan dan untuk meningkatkan kepuasan berkunjung adalah sebagai berikut:

1. Perbaiki dan tingkatkan sanitasi dan kebersihan di seluruh area Ragunan secara konsisten. Lakukan pemeliharaan rutin, peningkatan fasilitas sanitasi, dan pengawasan kebersihan secara teratur.
2. Tingkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staf dan petugas Ragunan. Peningkatan komunikasi, keramahan, dan keahlian dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pengunjung dapat meningkatkan pengalaman mereka.
3. Diverifikasi fasilitas dan aktivitas di Ragunan. Tambahkan antraksi baru, perbaiki fasilitas pendukung, seperti wahana bermain, area peknik, teman edukasi, atau pertunjukan hiburan.
4. Lakukan survei dan evaluasi berkala terhadap kepuasan pengunjung untuk mendapatkan umpan balik dan pemahaman yang lebih baik tentang preferensi dan kebutuhan mereka.
5. Tingkatkan kerjasama antara pihak terkait, termasuk pemerintah, pengelola Ragunan, dan komunikasi lokal, dalam mengelola dan memperbaiki fasilitas wisata. Keterlibatan semua pihak dapat mendorong inovasi, pengembangan, dan pemeliharaan yang lebih baik. Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas fasilitas wisata di Ragunan dapat meningkatkan dan pengunjung dapat merasakan pengalaman yang lebih memuaskan. Hal ini akan mendukung pertumbuhan sektor pariwisata serta meningkatkan kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap pengembangan Ragunan sebagai destinasi wisata yang menarik.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin,. A.N., & Maranisa, U. (2022). Strategi *Marketing Mix Wedding Package* Untuk Meningkatkan Jumlah Penyelenggara Wedding Event di JS Luwansa Hotel. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7 (8), 10920-10932.

Demolingo, R.H. (2015). Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Desa Bango, Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Jumpa*, Volume1, Issue 2, Halaman 67-82. Tanggal terbit 2015.

Demolingo, R. H., Dewi, L, & Surjadana, M. L. (2023). Manajemen Pengunjung di Destinasi Wisata (Edisi Pertama). Volume 1. Halaman 161. Tanggal terbit 23 Febuari 2023.

Demolingo, R. H., & Remilenita, S. (2023). Strategi Penerapan Metarvese Tourism pada Pameran Ruang ImersifA di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6 9 (2), 341-352. Terbit pada tanggal 1 Agustus 2023.

Demolingo,. Ramang H. “*Analisis Artificial dan Natural Attraction* terhadap kepuasan Wisatawan. “ *Journal of Literate*, vol. 7, no 3. Tanggal Publikasi: 1 Maret 2022.

Demolingo,. Ramang H. (2019). “Bukit Cinta Campuhan sebagai Daya Tarik Wisata *Trekking* di Ubul, Bali. “ *Jurnal Analisis Pariwisata*, 19 (1), diterbitkan oleh UNDANA UNIVERSITY.

Demolingo, R. H., Dewi, L, & Surjadana, M. L. (2023). Manajemen Pengunjung di Destinasi Wisata (Edisi Pertama). Volume 1. Halaman 161. Tanggal terbit 23 Febuari 2023.

Demolingo, R.H. (2015). Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Desa Bango, Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Jumpa*, Volume1, Issue 2, Halaman 67-82. Tanggal terbit 2015.

Maranisya, U., & Putri,. S. A. (2022). Pengaruh harga dan sistem penjualan tiket terhadap kepuasan penonton di *event konser Be The Sun In Jakarta 2022*. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4 (6), 3225-3232. Tanggal terbit: 12 November 2022.

Maranisya,. U., & Sya,. M. F. (2022). Penerapan Ilmu Kepariwisataaan Melalui Edukasi Dan Pemberdayaan Masyarakat Lokal Di Cibuntu,. Kuningan,. Jawa Barat. *Jurnal Educivilia: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3 (1), 1-9. Terbitan No. 1. Universitas Djuanda: Penerbitan Educivilia. Tanggal Terbit: 31 Januari 2022.

Miftahulhasanah, L., & Maranisya, U. (2023). Pengaruh Promosi dan Media Sosial Terhadap Minat Kunjung Wisatawan di Event Gelar Jepang UI. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3 (03), 798-809 CV. Publikasi Indonesia.

Nugraha, R. N., & Virgiawan, F. (2002). Pengembangan Daya Tarik Wisata Di Objek Wisata Telaga Arwana Cibubur. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Jilid3, Terbitan 6, halaman 6445-6454. Tanggal terbit 3 November 2022.

Nugraha, R.N., & Monjorang, F. B. (2022). Kajian Kelengkapan Fasilitas, dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Museum di Tengah Kebun Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Jilid 3, Terbitan 6, halaman 6507-6518. Tanggal terbit 2 November 2022.

Nugraha, R., & Irlani, V. (2023). Pengembangan Daya Tarik Wisata Alam Kebun Raya Bogor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Jilid 9, Terbitan 11, halaman 482-485. Tanggal terbit 28 Juni 2023.

Nugraha, R.N. (2019). Kualitas dan Kelengkapan Fasilitas Destinasi *MICE* dalam Mengidentifikasi “*Repeater Tourist as a User*”. *Jurnal Unas*.

Nugraha, R. N., & Angelyca, T. (2023). Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Museum Sejarah Jakarta Pasca Pandemi *Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Jilid 9, Terbitan 10, halaman 512-517. Tanggal terbit 31 mei 2023.

Nugraha, R. N., & Rosa, P. D. (2022). Pengelolaan Museum Bahari Sebagai Daya Tarik Wisata Edukasi Di Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Jilid 3, Terbitan 6, Halaman 6477-6488. Tanggal terbit 3 November 2022.

Nugraha, R. N., & Indriani, P. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan UPK Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. *Jurnal Ilmiah Wahana, Pendidikan*, Jilid 8, Terbitan 23, halaman 51-57. Tanggal terbit 1 Desember 2022