JURNAL SYNTAX IDEA
p–ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398
Vol. 5, No. 6 Juni 2025

Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Edukasi Di Kebun Raya Bogor

Resky Metha Azzihcra, Wildan Rizky Rahadian
Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Indonesia
Email : Metharesky@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan wisata edukasi di Kebun Raya Bogor dengan menggunakan model TERRA yang terdiri dari lima dimensi: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan edukasi yang diberikan, berdasarkan persepsi pengunjung dan staf. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan dua staf edukasi dan dua pengunjung, serta dokumentasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan tergolong baik, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti fasilitas yang kurang terawat (misalnya toilet, QR code, tempat duduk), komunikasi staf yang tidak konsisten, keterbatasan jumlah tenaga edukasi saat kunjungan ramai, dan informasi yang tidak terbarui di platform digital. Analisis SWOT mengungkapkan bahwa kekuatan utama Kebun Raya Bogor terletak pada fasilitas edukatif dan staf yang kompeten, dengan peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi dan kerjasama pendidikan. Temuan ini menyarankan perlunya peningkatan pemeliharaan fasilitas, pelatihan staf, serta pengembangan alat pembelajaran interaktif. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman edukasi, kepuasan pengunjung, dan mendukung pengembangan berkelanjutan Kebun Raya Bogor sebagai destinasi wisata edukasi utama.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Wisata Edukasi; TERRA; Kebun Raya Bogor; Analisis SWOT

ABSTRACT

This study examines the quality of educational tourism services at Bogor Botanical Gardens using the five-dimensional TERRA model: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The research aims to identify the strengths and weaknesses in the educational services provided, based on visitor and staff perceptions. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through observations, in-depth interviews with two education staff members and two visitors, and field documentation. The results indicate that while the overall quality of service is satisfactory, there are notable deficiencies, including poorly maintained facilities (e.g., toilets, QR codes, seating), inconsistent staff communication, limited educational personnel during peak times, and outdated information on digital platforms. A SWOT analysis reveals that the main strengths of the botanical gardens are its educational facilities and competent staff, with opportunities for improvement through the integration of technology and educational

partnerships. The findings suggest the need for enhanced facility maintenance, improved staff training, and the development of interactive learning tools. These recommendations aim to elevate the educational experience, increase visitor satisfaction, and support the sustainable development of Bogor Botanical Gardens as a premier educational tourism destination.

Keywords: *Service Quality; Educational Tourism; TERRA; Bogor Botanical Gardens; SWOT Analysis*

PENDAHULUAN

Bogor dikenal sebagai "Kota Hujan" karena curah hujannya yang tinggi serta memiliki nilai sejarah dan budaya yang kuat, menjadikannya destinasi populer bagi wisatawan domestik. Kota ini menarik berbagai segmen wisatawan berkat keanekaragaman destinasi, seperti wisata alam, kuliner, dan edukasi. Salah satu ikon utama adalah Kebun Raya Bogor, kebun raya tertua di Asia Tenggara seluas 87 hektar, yang berfungsi sebagai pusat konservasi dan edukasi botani serta menawarkan beragam aktivitas wisata (Apriliana et al., 2022).

Namun, lonjakan pengunjung, terutama saat liburan, kerap menimbulkan kepadatan yang berdampak pada kualitas pelayanan (Erlina et al., 2024; Kurniawan et al., 2022a; Nurnizam & Hastuti, 2025; Riawati et al., 2025; Stevianus, 2014). Seperti dinyatakan oleh Hidayat dan Sulistyani (dalam Apriliana et al., 2022), kualitas pelayanan adalah faktor dominan dalam membangun kepercayaan pelanggan, sehingga peningkatannya perlu menjadi prioritas pengelola.

Kualitas pelayanan mencakup fasilitas, daya tarik, serta kenyamanan yang dirasakan pengunjung (Kurniawan et al., 2022b) Evaluasi menyeluruh dapat membantu mengidentifikasi kekurangan dan merumuskan strategi peningkatan layanan (Abdul Aziz et al., 2020). Selain itu, Tjiptono dalam Nuraeni (2021) menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Sopiyan (2022) menyebutkan bahwa layanan berkualitas mencerminkan dinamika produk, jasa, SDM, proses, dan lingkungan yang minimal memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Veronika et al. (2022) menambahkan bahwa kualitas layanan mencakup keseluruhan karakteristik barang/jasa yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, baik eksplisit maupun implisit. Menurut Veronika et al. (2022), lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangible*), empati, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Semakin kecil jarak antara harapan dan kenyataan, semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan (Apriliana & Sukaris, 2022; Imanda, 2017; Nuraeni, 2021; Rahmadani et al., 2025; Ramadhan & Hidayah, 2024).

Konsep ini tidak hanya penting secara teoritis, tetapi juga krusial dalam praktik untuk menjaga loyalitas pelanggan dan mutu layanan. Penelitian sebelumnya memperkuat hal ini. Apriliana dan Sukaris (2022) mencontohkan pelayanan CV. Singoyudho Nusantara yang mengutamakan kecepatan, koordinasi, dan garansi. Imanda (2017) mencatat kualitas layanan sebesar 76,01% dan kepuasan pelanggan 66,94% di PT. Mega Persada Indonesia. Sementara itu,

Veronika Masili et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan di Toko Mentari Minahasa berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2022) dan Apriliana et al. (2022), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di sektor pariwisata sangat dipengaruhi oleh fasilitas, daya tarik, dan kenyamanan yang dirasakan pengunjung. Meskipun telah ada beberapa penelitian yang membahas kualitas pelayanan di destinasi wisata, masih terbatas penelitian yang mengaplikasikan model TERRA (Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance) untuk menilai kualitas pelayanan dalam konteks wisata edukasi, khususnya di Kebun Raya Bogor. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dijembatani dengan pendekatan yang lebih terperinci terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di destinasi wisata edukasi berbasis konservasi.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan menerapkan model TERRA untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Kebun Raya Bogor, yang belum banyak diterapkan di sektor wisata edukasi, khususnya pada kebun raya dan taman botani di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman pengunjung terhadap pelayanan yang mereka terima, serta memberikan rekomendasi yang berbasis data untuk pengelola Kebun Raya Bogor dalam meningkatkan mutu layanan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kebun Raya Bogor melalui lima dimensi TERRA, serta merumuskan strategi yang dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada agar menghasilkan rekomendasi berbasis data bagi pengelola. Tujuannya adalah agar Kebun Raya Bogor dapat terus meningkatkan mutu layanan, menarik lebih banyak wisatawan, dan mempertahankan posisinya sebagai destinasi unggulan yang berkelanjutan. Manfaat penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan studi kualitas pelayanan, tetapi juga membantu pengelola Kebun Raya Bogor untuk memperbaiki layanan, menarik lebih banyak pengunjung, dan meningkatkan pengalaman wisata edukasi yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan wisata edukasi di Kebun Raya Bogor. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk menggali persepsi,

pengalaman, dan harapan pengunjung serta pihak pengelola mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kebun Raya Bogor, Jl. Ir. H. Juanda No.13, Kota Bogor, Jawa Barat, dari Februari hingga Juni 2025. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi, pengalaman, dan harapan pengunjung. Populasi mencakup pengunjung dan pihak pengelola, dengan teknik purposive sampling dalam pemilihan informan. Informan terdiri dari dua pengunjung yang mengikuti program edukatif dan dua staf edukasi yang memiliki pengalaman langsung dalam pelayanan.

Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, sedangkan data sekunder berasal dari jurnal, buku, dan dokumen relevan. Fokus penelitian adalah kualitas pelayanan yang dianalisis melalui lima dimensi TERRA: Tangibles (fasilitas fisik dan digital), Empathy (keramahan dan aksesibilitas), Reliability (konsistensi informasi dan jadwal), Responsiveness (kecepatan dan kesiapsiagaan staf), dan Assurance (keamanan serta profesionalitas staf). Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara dan lembar observasi.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (1984), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informasi diklasifikasikan tematis dan disajikan dalam bentuk narasi atau tabel untuk menghasilkan simpulan yang menjawab fokus penelitian. Selain itu, analisis SWOT digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan berdasarkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta eksternal (peluang dan ancaman). Hasilnya diharapkan memberi rekomendasi konkret bagi pengelola dalam meningkatkan mutu layanan dan mempertahankan daya tarik Kebun Raya Bogor sebagai destinasi edukatif dan konservatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam terhadap dua staf edukasi dan dua pengunjung Kebun Raya Bogor selama periode Februari hingga Mei 2025. Temuan penelitian diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance (TERRA).

Pada dimensi Tangibles, terlihat bahwa Kebun Raya Bogor telah menyediakan sejumlah fasilitas fisik yang mendukung kegiatan edukasi, seperti gedung pusat informasi dan edukasi yang terletak strategis di dekat pintu masuk

utama, serta rumah anggrek dan rumah tumbuhan air yang digunakan sebagai bagian dari tur edukatif mengenai tanaman dan konservasi. Terdapat pula jalur edukatif khusus untuk kegiatan belajar di luar ruang. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti terbatasnya buku panduan edukasi, papan informasi dan QR Code yang sudah rusak atau pudar, serta kapasitas rumah anggrek yang sering penuh saat kunjungan sekolah berlangsung sehingga kegiatan edukasi menjadi kurang optimal.

Dimensi Empathy mencerminkan perhatian individual staf terhadap pengunjung. Pemandu edukasi umumnya bersikap ramah dan sabar, serta mampu menyesuaikan materi edukasi dengan usia peserta. Mereka juga aktif menanyakan minat peserta dan menyesuaikan fokus edukasi, seperti pada tema tanaman langka atau konservasi. Namun, ditemukan bahwa tidak semua pemandu memiliki kemampuan komunikasi edukatif yang merata. Beberapa di antaranya cenderung menggunakan bahasa yang terlalu baku. Selain itu, pengunjung juga berharap adanya kegiatan yang lebih interaktif selama sesi edukasi.

Pada dimensi Responsiveness, staf edukasi dinilai cukup responsif dalam membantu dan menangani kebutuhan pengunjung. Pemandu mampu memberikan solusi cepat dan efektif, terutama dalam menjawab pertanyaan atau menyesuaikan waktu kunjungan. Namun, saat jumlah pengunjung membludak, pemandu menjadi kewalahan dan respons terhadap permintaan atau keluhan menjadi lambat. Hal ini diperparah oleh tidak tersedianya pemandu cadangan yang siap menggantikan jika terjadi kendala teknis atau keterlambatan kehadiran pemandu utama.

Selanjutnya, dimensi Reliability menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji layanan. Informasi yang tersedia di papan informasi cukup detail dan edukatif, terutama terkait tanaman langka dan endemik. Pemandu juga memiliki pengetahuan mendalam mengenai sejarah koleksi tanaman dan konservasi. Namun demikian, terdapat beberapa ketidaksesuaian antara informasi yang tertera di website resmi dengan kondisi aktual di lapangan, terutama terkait lokasi spesies tanaman tertentu. Selain itu, saat hari libur, pengunjung kesulitan mendapatkan layanan pemandu karena jumlahnya yang terbatas dibandingkan kebutuhan pengunjung.

Terakhir, pada dimensi Assurance, pengunjung merasa cukup aman selama kegiatan edukasi berlangsung. Jalur edukasi dirancang aman untuk anak-anak dan staf turut mengawasi agar tidak ada peserta yang terpisah dari rombongan. Kekhawatiran pengunjung terkait keamanan anak di area yang luas sedikit teratasi dengan adanya gelang identitas yang dapat diperoleh di pintu

masuk. Petugas keamanan berseragam dan staf edukasi yang mengenakan seragam serta tanda pengenal resmi memudahkan identifikasi dan membangun rasa percaya. Keberadaan pos keamanan dan fasilitas P3K juga menambah rasa aman pengunjung. Tidak ditemukan gangguan keamanan seperti pencopetan selama kunjungan, dan pemandu edukasi yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang biologi atau konservasi turut meningkatkan kredibilitas materi yang disampaikan.

Dimensi tangibles atau bukti fisik pada wisata edukasi ini mencerminkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran. Fasilitas seperti papan informasi, jalur edukasi, toilet, gazebo, dan area parkir memainkan peran penting dalam menciptakan kenyamanan dan efektivitas proses edukasi. Kebun Raya Bogor menyediakan fasilitas edukatif yang cukup lengkap seperti papan informasi tanaman, area pembelajaran seperti Griya Anggrek dan taman tematik (Taman Meksiko, Taman Obat, dan lainnya), serta museum seperti Museum Zoologi sebagai pelengkap pembelajaran berbasis alam. Namun, masih terdapat kendala seperti fasilitas toilet yang kurang bersih di beberapa titik dan tempat duduk yang terbatas, yang dapat mengurangi kenyamanan, khususnya bagi pelajar atau keluarga yang mengikuti program edukasi. Dengan demikian, meskipun fasilitas fisik yang tersedia cukup representatif, tetap diperlukan perbaikan dalam hal kebersihan dan pemerataan distribusi fasilitas di seluruh area Kebun Raya Bogor (Abdul Aziz et al., 2020).

Dalam dimensi empathy, peran petugas edukasi yang mampu memberikan perhatian personal, ramah, dan sabar menjadi sangat penting untuk menciptakan pengalaman belajar yang bermakna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas, terutama di pusat informasi dan gerbang utama, telah menunjukkan sikap ramah dalam melayani pengunjung. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari pengunjung terkait kurangnya responsivitas sebagian petugas, terutama ketika ditanya lebih dalam mengenai informasi tanaman atau sejarah Kebun Raya Bogor. Dalam konteks wisata edukasi, akses terhadap informasi yang memadai menjadi krusial, sehingga ketidaksamaan kualitas pelayanan antar petugas merupakan tantangan yang perlu segera diatasi agar pelayanan yang diberikan lebih konsisten dan tetap bernilai edukatif.

Responsiveness atau daya tanggap juga menjadi aspek penting dalam wisata edukasi (Prasetyo et al, 2021).Kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan pengunjung secara cepat dan tepat sangat berpengaruh terhadap kualitas pengalaman belajar. Kebun Raya Bogor telah menyediakan pusat informasi yang cukup aktif, terutama di lokasi-lokasi utama. Namun,

kemampuan respons ini mengalami penurunan saat jumlah pengunjung meningkat, terutama pada akhir pekan atau hari libur. Beberapa kasus, seperti keterlambatan penanganan saat terjadi insiden kecil seperti anak pengunjung terjatuh, mengindikasikan bahwa sistem respons darurat belum optimal. Selain itu, kehadiran petugas edukasi masih terkonsentrasi di area utama, sementara jalur-jalur edukatif yang lebih jauh dari pusat informasi kurang terpantau, sehingga menjadi kendala bagi pengunjung yang melakukan eksplorasi mandiri.

Pada dimensi reliability atau keandalan, layanan edukasi di Kebun Raya Bogor dinilai cukup akurat dan konsisten dalam menyampaikan informasi mengenai koleksi tanaman, sejarah kawasan, dan kegiatan pembelajaran. Papan informasi edukatif tersedia di beberapa titik strategis dan menyajikan data ilmiah yang relevan, terutama untuk koleksi tanaman langka. Pemandu edukasi juga menunjukkan kompetensi dalam menjelaskan materi kepada pengunjung. Namun demikian, keterbatasan jumlah pemandu menyebabkan tidak semua kelompok pengunjung dapat dilayani dengan optimal, terutama pada waktu-waktu ramai. Selain itu, Website Kebun Raya Bogor yang seharusnya menjadi pusat informasi digital masih belum dikelola secara konsisten; jadwal kegiatan, ketersediaan pemandu, maupun tarif layanan edukasi tidak selalu diperbarui sehingga membingungkan calon pengunjung.

Assurance atau jaminan dan kepercayaan menjadi dimensi terakhir yang dianalisis. Dalam konteks ini, aspek keamanan dan kepercayaan terhadap petugas menjadi sorotan. Kebun Raya Bogor telah melakukan langkah-langkah preventif seperti menyediakan CCTV, pos keamanan, dan gelang identitas untuk anak, yang memberikan rasa aman terutama bagi pengunjung keluarga. Petugas pemandu juga menunjukkan pengetahuan yang memadai dan mampu menjawab pertanyaan dengan baik. Namun, karena keterbatasan jumlah tenaga edukatif, sebagian pengunjung terpaksa harus melakukan eksplorasi mandiri, yang berpotensi menurunkan efektivitas pengalaman edukasi yang diharapkan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih strategis terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan (TERRA), dilakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Analisis ini bertujuan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal, serta mengevaluasi peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal yang memengaruhi mutu layanan edukasi di Kebun Raya Bogor. Dari aspek kekuatan, fasilitas edukatif di Kebun Raya Bogor tergolong lengkap dan mampu mendukung proses pembelajaran. Petugas edukasi umumnya ramah, sabar, serta mampu menyesuaikan pendekatan dengan usia pengunjung. Responsivitas terhadap permintaan perubahan waktu edukasi juga cukup baik,

informasi yang diberikan tergolong akurat, dan staf yang menyampaikannya memiliki kompetensi yang sesuai. Sistem keamanan pun sangat terjaga dengan dukungan petugas yang memiliki pengetahuan di bidangnya.

Namun, kelemahan yang masih harus diatasi mencakup kondisi beberapa toilet dan QR Code yang rusak, serta kurangnya shelter di berbagai titik. Kualitas komunikasi antarpetugas juga belum stabil, ditambah dengan absennya staf tambahan pada saat kondisi ramai. Website resmi yang seharusnya menjadi sumber informasi utama belum selalu diperbarui, dan masih minim teknologi interaktif yang bisa mendukung kegiatan edukatif.

Di sisi peluang, integrasi teknologi interaktif seperti QR Code, Augmented Reality (AR), dan aplikasi mobile bisa sangat membantu memperkaya pengalaman belajar pengunjung. Selain itu, banyaknya dukungan program CSR dan kerja sama dengan perusahaan atau lembaga yang peduli lingkungan membuka kesempatan besar untuk meningkatkan fasilitas yang ada. Kesadaran masyarakat terhadap isu lingkungan yang kian tinggi juga menjadi modal penting dalam pengembangan program edukasi.

Adapun ancaman yang dihadapi antara lain membludaknya jumlah pengunjung di musim libur yang bisa merusak fasilitas dan mengurangi daya tarik kawasan, terutama taman dan jalur edukatif. Kompetitor dari destinasi wisata lain yang menawarkan metode edukasi lebih modern juga menjadi tantangan tersendiri. Biaya perawatan yang tinggi serta keterbatasan dana operasional dapat menghambat pemeliharaan fasilitas, yang berisiko menurunkan citra destinasi. Selain itu, kerusakan fasilitas akibat cuaca merupakan persoalan yang berulang dan menuntut solusi jangka panjang dari pihak pengelola.

Adapun tabel strategi SWOT berdasarkan Matriks yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Matriks SWOT

Strategi SO (Strength – Opportunity)	**Strategi WO (Weakness – Opportunity)**	**Strategi SO (Strength – Opportunity)**
Meningkatkan promosi fasilitas edukatif melalui platform digital dan media social.	Mengembangkan fasilitas edukasi interaktif berbasis teknologi seperti aplikasi, video edukatif dan gamifikasi untuk menutup metode yang masih konvensional	Meningkatkan promosi fasilitas edukatif melalui platform digital dan media social.
Mengoptimalkan keunggulan staff edukasi yang	Berkolaborasi dengan mitra CSR untuk membantu pembiayaan untuk perbaikan toilet, QR Code dan sarana lainnya.	Mengoptimalkan keunggulan staff edukasi yang ramah dan dapat

ramah dan dapat berpengaruh untuk membuat konten edukasi daring atau *online learning*.		berpengaruh untuk membuat konten edukasi daring atau *online learning*.
Menyelenggarakan evento edukasi tematik berskala nacional saat hari lingkungan atau hari peringatan konservasi.	Diperlukan pedoman komunikasi dan SOP yang jelas untuk m engatur cara staff berinteraksi dengan pengunjung, termasuk dalam menyambut, menjelaskan materi dan menangani pertanyaan. agar semua staff memiliki cara pelayanan yang berkualitas, agar pengalaman pengunjung lebih konsisten dan tidak tergantung pada siapa petugas yang melayaninya.	Menyelenggarakan evento edukasi tematik berskala nacional saat hari lingkungan atau hari peringatan konservasi.
Kesempatan untuk meningkatnya kesadaran lingkungan agar bisa memperluas kerjasama dengan sekolah dan perguruan tinggi dalam program edukasi.	Menyatukan pemesanan kelas edukasi dan penyebaran informasi melalui aplikasi atau website agar lebih terpusat dan efisien.	Kesempatan untuk meningkatnya kesadaran lingkungan agar bisa memperluas kerjasama dengan sekolah dan perguruan tinggi dalam program edukasi.
Strategi ST (Strength – Threat)	**Strategi WT (Weakness – Threats)**	**Strategi ST (Strength – Threat)**

Sumber : Diolah Peneliti

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian kualitatif yang dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam, serta dianalisis menggunakan matriks SWOT terhadap lima dimensi kualitas pelayanan TERRA (Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance), disimpulkan bahwa kualitas layanan wisata edukasi di Kebun Raya Bogor secara umum memuaskan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti fasilitas yang kurang terawat (toilet, QR Code, tempat duduk), komunikasi antar staf yang tidak konsisten, serta keterbatasan

jumlah staf edukatif pada saat jumlah pengunjung tinggi. Meskipun staf edukasi umumnya ramah dan berkompeten, pendekatan edukasi masih kurang interaktif. Selain itu, beberapa informasi di lapangan tidak sesuai dengan yang tercantum di situs resmi.

Pengelola disarankan untuk meningkatkan pemeliharaan fasilitas fisik, memperbanyak pelatihan untuk staf edukasi agar lebih interaktif, serta menambah jumlah staf pada saat puncak kunjungan. Selain itu, perlu ada pembaruan informasi di situs resmi dan integrasi teknologi yang lebih baik untuk meningkatkan aksesibilitas pengunjung dan kualitas layanan edukasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Aziz, R., Rachmawati, R., & Sari, N. P. (2020). Evaluasi layanan publik berbasis kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik, 7*(2), 110–118.

Aeni, N. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi online Grab (Studi kasus pada mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Eqien, 8*(1), 391782.

Apriliana, N., & Sukaris, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 10*(1), 25–35.

Apriliana, N., & Sukaris, S. (2022, December). Analisa kualitas layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi, 11*(2), 498–504. https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246

Erlina, P., Damayanti, F., & Yuwono, F. S. P. (2024). Peningkatan kualitas layanan wisata Taman Impian Jaya Ancol untuk memaksimalkan kepuasan pengunjung. *Ebisnis Manajemen, 2*(4), 16–24.

Imanda, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Mega Persada Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 8*(2), 87–95.

Kurniawan, A. E., Purwanto, H., & Asmike, M. (2022a, October). Pengaruh daya tarik, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan pada Mojosemi Forest Park Kabupaten Magetan. In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 4).

Kurniawan, A. E., Purwanto, H., & Asmike, M. (2022b). Pengaruh daya tarik, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan pada Mojosemi Forest Park Kabupaten Magetan. In *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA)*. Universitas PGRI Madiun.

Lase, A., & Santoso, B. (2024). Analisis SWOT dan strategi pemasaran terhadap bisnis kuliner Martabak Jaya Rasa di Kota Bandung, Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi, 3*(2), 423–446.

Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa SEA Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 10*(4), 32–39.

Nuraeni, R. (2021). Persepsi kualitas layanan pelanggan berdasarkan teori Tjiptono: Studi kasus pada jasa layanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 11*(1), 45–53.

Nurnizam, G., & Hastuti, M. A. S. W. (2025). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Sine Tulungagung. *CENDEKIA: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah, 2*(6), 880–887.

Prasetyo, D., Manik, T. S., & Riyanti, D. (2021). Pemanfaatan museum sebagai objek wisata edukasi. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah, 15*(1), 1–11.

Prasetyo, D., Sastrawan Manik, T., Riyanti, D., Tinggi, S., & Ambarrukmo, P. (n.d.). *Pemanfaatan museum sebagai objek wisata edukasi*. https://asosiasimuseumindonesia.org/

Rahmadani, N. W., Survival, S., & Wulandari, W. (2025). Pengaruh citra destinasi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan serta peran kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4*(2), 3363–3370.

Ramadhan, B., & Hidayah, A. A. (2024). Eksplorasi 'Efek Wow': Daya tarik wisata dan kualitas pelayanan memicu niat kunjungan kembali. *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 16*(2), 173–190.

Riawati, K. C., Ningrum, M. V. R., Rahmadi, R., & Saputra, Y. W. (2025). Kualitas pelayanan dan fasilitas objek wisata: Studi deskriptif Wonderland Park Samarinda. *Journal of Business Technology and Economics, 2*(1), 1–13.

Sopiyan, R. (2022). Pengaruh digital marketing dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 13*(2).

Sopiyan, R. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan: Studi literatur perspektif Tjiptono dan Chandra. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 14*(2), 125–135.

Stevianus, S. (2014). Pengaruh atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 19*(3).

Veronika, V., Masili, V., & Warouw, J. F. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Toko Mentari Minahasa. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Tropika, 9*(1), 56–67.

Z. Abdul Aziz, Suprapto, H., Studi Manajemen, & Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. (2020). Pengaruh fasilitas dan pengalaman pengunjung terhadap loyalitas pengunjung yang dimediasi oleh kepuasan pengunjung (Survey pada pengunjung wisata Umbul Ponggok Klaten). *Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis*. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/32470