

**SURVEI KEMENARIKAN TAMAN MARGASATWA RAGUNAN BAGI  
PENGUNJUNG****Subakdi<sup>1</sup>, Satino<sup>2</sup>, Suprima<sup>3</sup>, Ahmad Hidayatullah<sup>4</sup>, Farchanza Haykanna Pireno<sup>5</sup>,  
Fitrya Putry Amanda<sup>6</sup>**<sup>1\*,2,3,4,5,6</sup>Ilmu Hukum Program Sarjana, Fakultas Hukum,

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Jakarta, Indonesia

Email: subakdi@upnvj.ac.id<sup>1</sup>, [satinowonogiri@gmail.com](mailto:satinowonogiri@gmail.com)<sup>2</sup>, suprima@upnvj.ac.id<sup>3</sup>,  
ahmadhidayatullah62@gmail.com<sup>4</sup>, 2310611061@mahasiswa.upnvj.ac.id<sup>5</sup>,  
2310611062@mahasiswa.upnvj.ac.id<sup>6</sup>**Abstrak**

Taman Margasatwa Ragunan adalah salah satu bentuk dari percepatan industri dan pariwisata di Indonesia. Hingga saat ini Taman Margasatwa Ragunan masih beroperasi dengan baik dan memiliki kemenarikan tersendiri di dalamnya. Hal ini menyebabkan Taman Margasatwa Ragunan tetap menjadi destinasi favorit untuk berekreasi bersama keluarga maupun orang terdekat. Untuk mendapatkan data atau bukti yang nyata dari kemenarikan yang ada di dalam Taman Margasatwa Ragunan, peneliti akan melakukan survei kepada para pengunjung dengan menginformasikan kegiatan yang peneliti lakukan melalui produk poster. Peneliti melakukan survei melalui penyebaran angket kepada para pengunjung yang berisi beberapa pertanyaan terkait Taman Margasatwa Ragunan. Dengan tujuan untuk mengetahui apa yang menjadi daya minat pengunjung sehingga memilih Taman Margasatwa Ragunan sebagai destinasi rekreasi mereka. Hasil penelitian yang sudah kami lakukan menghasilkan rata-rata tingkat kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan bagi pengunjung dalam skala 5 yaitu Sangat Puas/Sangat Menarik. Hasil penyebaran angket, nantinya akan menjadi penunjang kebenaran data dalam produk artikel yang peneliti susun. Selain itu, hasil penyebaran angket juga menjadi data faktual yang akan peneliti informasikan melalui produk video.

**Kata Kunci:** Taman Margasatwa Ragunan, Kepuasan pengunjung.**Abstract**

*Ragunan Margasatwa Park is one of the forms of industrial and tourism acceleration in Indonesia. To this day the Ragunan Margasatwa Park is still operating well and has its own heritage in it. This is why Ragunan Margasatwa Park remains a favourite destination for recreation with family or close people. In order to obtain real data or evidence of the*

<b>How to cite:</b>	Subakdi, Satino, Suprima, Ahmad Hidayatullah, Farchanza Haykanna Pireno, Fitrya Putry Amanda (2023), Survei Kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan bagi Pengunjung, (5) 11, <a href="https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i11.2715">https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i11.2715</a>
<b>E-ISSN:</b>	<a href="https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i11.2715">2684-883X</a>
<b>Published by:</b>	<a href="https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i11.2715">Ridwan Institute</a>

*creation that exists within Ragunan Margasatwa Park, researchers will conduct surveys to the visitors by informing the activities that the researchers do through poster products. In order to find out what is of interest to visitors so choose Ragunan Margasatwa Park as their recreational destination. The results of the research we have done have produced the average level of satisfaction of Ragunan Margasatwa Park for visitors on a scale of 5 which is Very Satisfied / Very Interesting. The result of the spread of the lift, will later be the advocate of the truth of the data in the product of the article that the researchers sorted. In addition, the results of the spread of the lift also become factual data that will be informed by the researchers through video products.*

**Keywords:** *Ragunan Wildlife Park, Visitor satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Indonesia adalah negara yang kaya akan potensi pariwisata, yang dimana pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi sendi guna meningkatkan kondisi perekonomian negara (Parmawati et al., 2022). Peran utama sektor pariwisata dalam perekonomian Indonesia adalah sebagai penambah devisa negara dari wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia (Fairuuz et al., 2022); (Sabon et al., 2018); (Yakup, 2019). Dengan peran sektor pariwisata terhadap devisa negara, perlu adanya perhatian lebih oleh pemerintah untuk meningkatkan pembangunan pariwisata di Indonesia. Dalam Pasal 3 UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan UU No. 10, UU No. 10, (2009), sejalan dengan pembangunan pariwisata yang semakin meningkat adalah upaya guna mewujudkan visi Indonesia Emas 2045 dalam pilar Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan.

Pariwisata merupakan aktivitas yang sudah kita kenal sejak dulu yaitu suatu perjalanan untuk melepas penat, bersantai dengan rekreasi. Salah satu faktor yang menjadi penarik pengunjung melakukan kunjungan ke destinasi-destinasi wisata yaitu karena adanya keunikan yang berbeda dari destinasi lainnya, sehingga pengunjung merasa tertarik dengan keunikan tersebut (Istiqomah, 2020). Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia dan kota metropolitan harus mampu tampil terdepan dan mandiri dalam mengemban kualitas kesejahteraan seluruh warga kotanya melalui kegiatan kepariwisataan. Salah satu destinasi wisata yang sering dikunjungi di Jakarta adalah Taman Margasatwa Ragunan yang merupakan salah satu daya tarik utama dalam wisata hewan yang sangat diminati oleh masyarakat (Pratama, 2023). Dalam pengembangan obyek wisata seperti ini, penting untuk memastikan bahwa apa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon pengunjung. Tingkat antusiasme pengunjung dapat berpengaruh langsung pada jumlah kunjungan yang tinggi (Hendri & Oscar, 2021). Kebun binatang, khususnya di Jakarta, telah menjadi destinasi wisata yang sangat populer, sehingga pengelola harus memberikan perhatian khusus terhadap kepuasan pengunjung. Daya tarik dan obyek wisata memiliki peran penting dalam menarik pengunjung ke suatu lokasi ekowisata (Hartati et al., 2021). Sebagai tujuan utama bagi para wisatawan, keberadaan objek menarik menjadi faktor utama yang

memotivasi mereka dalam memilih destinasi wisata. Selain itu, pengalaman yang diberikan oleh atribut produk wisata, fasilitas yang tersedia, dan tingkat kualitas layanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ketika mengunjungi taman margasatwa atau lokasi ekowisata lainnya (Apriliyanti et al., 2020).

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan fokus masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor utama yang membuat pengunjung tertarik untuk mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan?
3. Bagaimana potensi pengembangan Taman Margasatwa Ragunan untuk meningkatkan daya tariknya bagi pengunjung di masa depan?
4. Bagaimana keterkaitan kemajuan industri pariwisata dalam sudut pandang Mata Kuliah Wajib Universitas?

Tujuan dari penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi minat pengunjung Taman Margasatwa Ragunan
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan fasilitas dan pelayanan
3. Untuk mengetahui potensi yang dapat dikembangkan oleh pihak pengelola Taman Margasatwa Ragunan guna menambah daya tarik pengunjung
4. Untuk memotivasi masyarakat luas terutama mahasiswa terkait pentingnya pengamalan nilai nilai yang terkandung di dalam mata kuliah wajib umum di universitas demi mewujudkan pilar percepatan industri dan pariwisata

Dengan penelitian ini, kami mengharapkan adanya manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi terkait tingkat ketertarikan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan sehingga dapat menjadi catatan bagi pengelola
2. Memberikan informasi mengenai kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan sehingga dapat menjadi evaluasi bagi pengelola
3. Memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang kemenarikan yang terdapat pada Taman Margasatwa Ragunan.
4. Memberikan informasi kepada Masyarakat luas terutama mahasiswa dapat memiliki kesadaran untuk mengamalkan nilai nilai yang terkandung di dalam mata kuliah wajib umum di universitas sebagai usaha perwujudan pilar percepatan industri dan pariwisata

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arnita Hamid (2017), besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung sebesar 32,6%. Berbeda dengan penelitian William, (2020), besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung

sebesar 46,2%. Mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan, dalam hasil penelitian oleh Arnita Hamid (2017) kepuasan pengunjung sebesar 37,5%, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh William (2020) menunjukkan besarnya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 52,7% (Haryani & Islah, n.d.). Dapat disimpulkan dari data-data terdahulu, upaya pembenahan oleh pemangku kepentingan Taman Margasatwa mengenai kualitas pelayanan menjadi urgensi yang harus ditindaklanjuti guna memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengunjung.

Pembahasan dari hasil penelitian kami terkait analisis data survei kementerian Taman Margasatwa Ragunan bagi pengunjung yang terdiri dari daya tarik, fasilitas, pelayanan, kepuasan, dan potensi pengembangan yang dilakukan peneliti terhadap 100 orang sampel, sebagian besar menjawab pada kategori Sangat Menarik dan Sangat Puas. Dengan korelasi data penelitian terdahulu oleh Arnita Hamid dan William, dengan data terbaru yang peneliti lakukan saat ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan para pengunjung Taman Margasatwa Ragunan

### **1. Taman Margasatwa Ragunan**

Taman Margasatwa Ragunan merupakan kebun binatang yang berdiri pada tahun 1864 dengan luas sebesar 147 hektar yang terletak di daerah Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Kebun binatang ini memiliki koleksi sebanyak 2.101 satwa dengan 220 spesies berbeda dan memiliki 2.000 spesies tanaman serta ditumbuhi lebih dari 50.000 pohon yang menambah keindahan dan menambah kenyamanan bagi pengunjung. Taman Margasatwa Ragunan termasuk salah satu destinasi wisata yang sering dikunjungi wisatawan yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia dan turis mancanegara. Selain digunakan untuk rekreasi dan menikmati keindahan alam, Taman Margasatwa Ragunan digunakan untuk mempelajari berbagai macam satwa yang ada di sana sehingga dapat menambah pengetahuan. Taman Margasatwa Ragunan merupakan kawasan konservasi yang berfungsi untuk pelestarian, rekreasi alam, edukasi, daerah resapan air, ruang terbuka hijau serta sebagai sumber oksigen atau paru-paru kota Jakarta (Rosita et al., 2016).

### **2. Kepuasan Pengunjung**

Unit Pengelola Taman Margasatwa sendiri selalu mengedepankan kepuasan bagi para pengunjung atau wisatawan yang berkunjung ke Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan. Namun terkadang ada dari beberapa pengunjung yang masih kurang puas akan fasilitas dan kualitas pelayanan pengunjung di Unit Pengelola Taman Margasatwa itu sangatlah wajar dan sisi positifnya Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan bisa berbenah diri dari kurangnya kepuasan pengunjung sehingga kedepannya unit pengelola taman margasatwa ragunan bisa jadi lebih baik lagi. Taman Margasatwa Ragunan dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik dan memenuhi keinginan pengunjung, sehingga pengunjung akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan kunjungan ke Taman Margasatwa Ragunan dengan harapan pengunjung akan datang kembali maupun memberitahukan kepada relasi, kerabat, ataupun teman-temannya. Kepuasan pengunjung sangat penting untuk mempertahankan eksistensi kawasan rekreasi maupun jumlah pengunjung, apalagi

pada saat ini situasi dan kondisi persaingan tempat rekreasi yang begitu ketat, menyebabkan masyarakat memiliki beragam pilihan lokasi wisata dengan harga yang terjangkau dan dapat menikmati kebersamaan keluarga (Stevianus, 2014).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan bagi pengunjung, mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan, serta mengidentifikasi potensi pengembangan taman guna meningkatkan daya tariknya di masa yang akan datang.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel Independen:
  - Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengunjung
  - Fasilitas dan pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan.
2. Variabel Dependen:
  - Tingkat kepuasan pengunjung.
  - Potensi pengembangan Taman Margasatwa Ragunan

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Taman Margasatwa Ragunan. Sampel akan dipilih secara acak dari berbagai kategori pengunjung, termasuk keluarga, pelajar, dan wisatawan. Ukuran sampel akan ditentukan dengan menggunakan rumus statistik berdasarkan tingkat kepercayaan dan margin of error yang diinginkan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang mencakup pertanyaan terstruktur untuk mengumpulkan data tentang minat pengunjung, daya, dan potensi pengembangan. Kuisisioner akan dikembangkan dengan mempertimbangkan definisi operasional variable-variabel yang telah dijelaskan.

Data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS. Pengolahan data mencakup:

- Pembersihan data (data cleaning).
- Kode dan entri data.
- Analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik sampel dan hasil survei.

Data akan dianalisis menggunakan metode-metode statistik berikut:

- Analisis frekuensi untuk menghitung distribusi frekuensi dari variabel variabel tertentu.
- Analisis statistik inferensial (misalnya, uji chi-kuadrat atau uji t) untuk menguji hubungan antara variabel-variabel tertentu.
- Analisis regresi jika diperlukan untuk memahami pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

Hasil analisis akan digunakan untuk menyusun laporan penelitian yang akan memberikan wawasan tentang kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan bagi pengunjung dan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian dari penyebaran angket kepada pengunjung terkait kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan yaitu sebagai berikut:

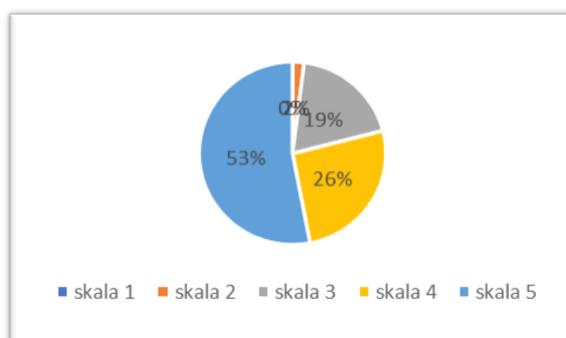
**Pertanyaan Nomor 1: Apa yang membuat Anda memutuskan untuk mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan?**



**Gambar 1.**

Berdasarkan gambar 1. menunjukkan bahwa sebagian pengunjung memutuskan untuk mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan dikarenakan lokasi dekat dengan tempat tinggal yang memiliki hasil persentase sebesar 36%, lalu pengunjung dengan alasan suasana alam yang nyaman memiliki hasil persentase sebesar 27%, dilanjut dengan pengunjung yang memilih alasan karena koleksi hewan yang beragam dan lainnya memiliki persentase sebesar 15%, dan pengunjung yang memilih dengan alasan aktivitas edukatif memiliki hasil persentase sebesar 7%. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan sebagian besar pengunjung Taman Margasatwa Ragunan adalah masyarakat sekitar, sehingga memilih Taman Margasatwa Ragunan sebagai destinasi wisata diwaktu senggang karena lokasi yang strategis dan jarak yang cukup dekat dengan tempat tinggal mereka.

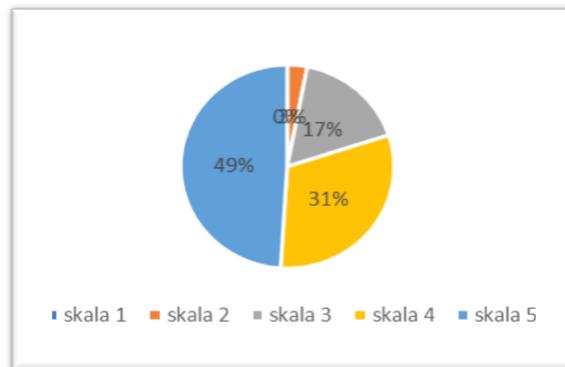
**Pertanyaan Nomor 2: Bagaimana Anda menilai keragaman koleksi hewan di Taman Margasatwa Ragunan?**



**Gambar 2.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.2 bahwa para pengunjung menilai keragaman koleksi hewan dengan skala 5 (Sangat Menarik) yang memiliki persentase sebesar 53%, skala 4 (Menarik) yang memiliki persentase sebesar 26%, skala 3 (Cukup Menarik) yang memiliki persentase sebesar 19%, dilanjut dengan skala 2 (Kurang Menarik) yang memiliki persentase sebesar 2%, dan skala 1 (Tidak Menarik) yang memiliki persentase 0%. Dengan data tersebut sebagai salah satu industri pariwisata yang bergerak di bidang pelestarian satwa, Taman Margasatwa Ragunan merawat dan memelihara beragam jenis hewan. Hal ini menjadi salah satu unsur kemenarikan yang mempengaruhi tingginya daya minat pengunjung, karena 53% pengunjung menilai keberagaman koleksi hewan di Taman Margasatwa Ragunan sangat menarik

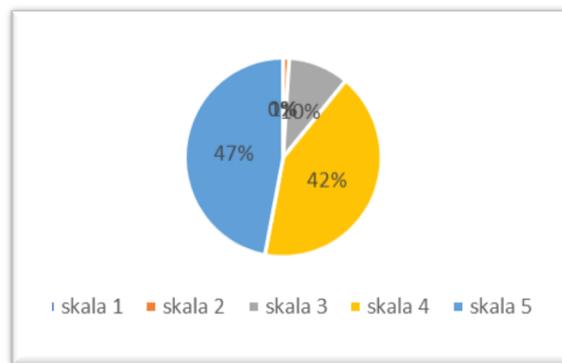
**Pertanyaan Nomor 3: Apakah sarana rekreasi yang ada di Taman Margasatwa Ragunan cukup menarik?**



**Gambar 3.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.3 bahwa pengunjung menilai sarana rekreasi yang ada di Taman Margasatwa Ragunan dengan skala 5 (Sangat Menarik) yang memiliki persentase sebesar 49%, skala 4 (Menarik) yang memiliki persentase sebesar 31%, skala 3 (Cukup Menarik) yang memiliki persentase sebesar 17%, dilanjut dengan skala 2 (Kurang Menarik) yang memiliki persentase sebesar 3%, dan skala 1 (Tidak Menarik) yang memiliki persentase 0%. Wahana permainan anak ini adalah bentuk hiburan yang sangat menarik perhatian anak-anak. Selain itu, ada kereta wisata, dan sepeda wisata yang dapat memudahkan para pengunjung dalam menjelajahi seluruh area Taman Margasatwa Ragunan sehingga terdapat rasa puas tersendiri di dalam hati pengunjung selama berekreasi di Taman Margasatwa Ragunan. Hal ini dibuktikan dengan 49% pengunjung berpendapat bahwa sarana rekreasi di Taman Margasatwa Ragunan sangat menarik.

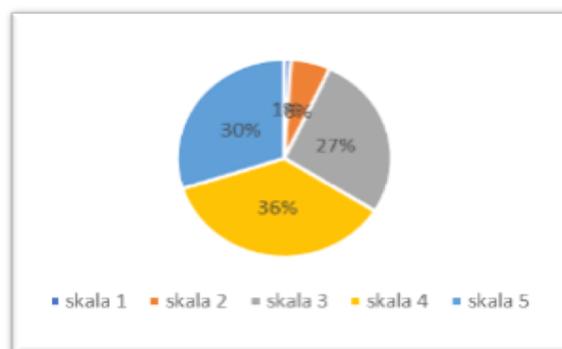
**Pertanyaan Nomor 4: Bagaimana pelayanan, informasi, dan panduan yang disediakan di Taman Margasatwa Ragunan?**



**Gambar 4.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.4 bahwa pengunjung menilai pelayanan, informasi, dan panduan yang disediakan di Taman Margasatwa Ragunan dengan skala 5 (Sangat Puas) yang memiliki persentase sebesar 47%, skala 4 (Puas) yang memiliki persentase sebesar 42%, skala 3 (Cukup Puas) yang memiliki persentase sebesar 10%, skala 2 (Kurang Puas) yang memiliki persentase sebesar 1%, dan skala 1 (Tidak Puas) dengan persentase 0%. Taman Margasatwa Ragunan mempunyai pegawai yang terintegrasi sehingga dapat menjamin kualitas pelayanan untuk para pengunjung. Taman Margasatwa Ragunan juga menyediakan informasi dan panduan yang sangat informatif sehingga sebagian besar pengunjung merasa sangat puas dengan aspek tersebut.

**Pertanyaan Nomor 5: Bagaimana kondisi fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, tempat istirahat, dll) di Taman Margasatwa Ragunan?**

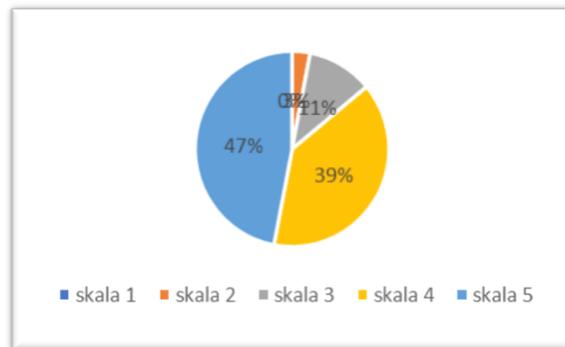


**Gambar 5.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.5 bahwa pengunjung menilai kondisi fasilitas umum Taman Margasatwa Ragunan dengan skala 5 (Sangat Puas) yang memiliki persentase sebesar 30%, skala 4 (Puas) yang memiliki persentase sebesar 36%, skala 3 (Cukup Puas) yang memiliki persentase sebesar 27%, skala 2 (Kurang Puas) yang memiliki persentase sebesar 6%, skala 1 (Tidak Puas) yang memiliki persentase sebesar 1%. Fasilitas umum yang tersedia memang sudah cukup lengkap dan memenuhi kebutuhan pengunjung. Namun, berdasarkan grafik diatas

beberapa pengunjung masih merasa kurang puas dengan fasilitas umum yang tersedia. Hal ini dikarenakan beberapa fasilitas umum masih mempunyai banyak kekurangan. Contohnya, fasilitas sanitasi seperti toilet yang kurang terjaga kebersihannya dan jumlah wastafel yang terbatas. Selain itu, fasilitas tempat ibadah juga dinilai kurang efektif karena dari luasnya area Taman Margasatwa Ragunan hanya terdapat satu mushola di dalamnya

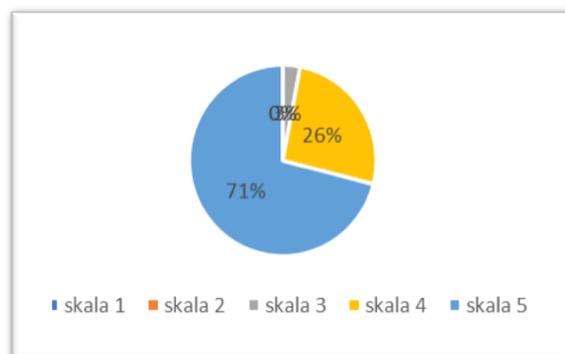
**Pertanyaan Nomor 6: Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan pemeliharaan taman?**



**Gambar 6.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.6 bahwa pendapat pengunjung tentang kebersihan dan pemeliharaan taman dengan skala 5 (Sangat Puas) yang memiliki persentase sebesar 47%, skala 4 (Puas) yang memiliki persentase sebesar 39%, skala 3 (Cukup Puas) yang memiliki persentase sebesar 11%, dilanjut dengan skala 2 (Kurang Puas) yang memiliki persentase sebesar 3%, dan skala 1 (Tidak Puas) yang memiliki persentase 0%. Sebagian besar pengunjung sudah merasa puas dengan kebersihan dan pemeliharaan taman yang diberikan oleh pihak Taman Margasatwa Ragunan. Namun, beberapa pengunjung menilai kebersihan dan pemeliharaan taman masih kurang saat terjadinya kepadatan pengunjung

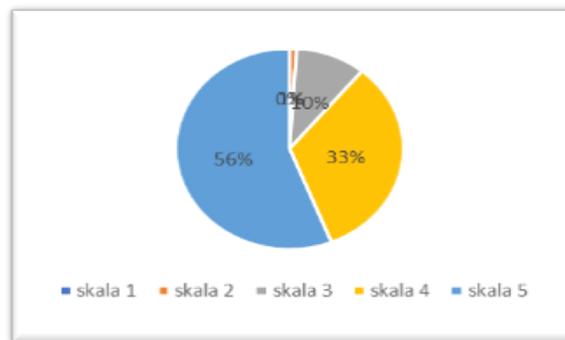
**Pertanyaan Nomor 7: Apakah Anda berpendapat bahwa penambahan atraksi atau fasilitas baru akan membuat Taman Margasatwa Ragunan lebih menarik?**



**Gambar 7.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.7 mengenai pendapat pengunjung tentang penambahan atraksi atau fasilitas baru akan membuat Taman Margasatwa Ragunan lebih menarik dengan skala 5 (Sangat Menarik) yang memiliki persentase sebesar 71%, skala 4 (Menarik) yang memiliki persentase sebesar 26%, skala 3 (Cukup Menarik) yang memiliki persentase sebesar 3%, dilanjut dengan skala 2 (Kurang Menarik) yang memiliki persentase 0%, dan skala 1 (Tidak Menarik) yang memiliki persentase 0%. Hal-hal yang berkaitan dengan hiburan dan kenyamanan menjadi unsur kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan. Jika penambahan atraksi atau fasilitas baru terealisasi, dapat dipastikan daya minat pengunjung akan semakin meningkat.

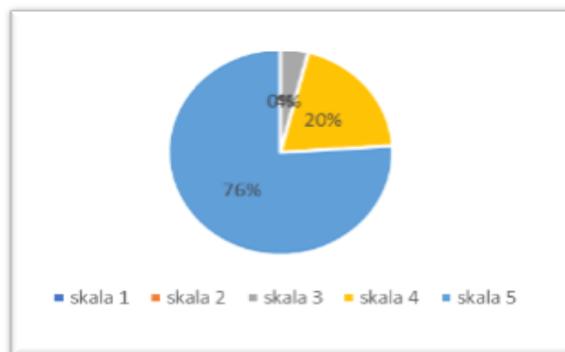
**Pertanyaan Nomor 8: Apakah anda akan merekomendasikan Taman Margasatwa Ragunan kepada teman atau keluarga anda?**



**Gambar 8.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.8 bahwa para pengunjung akan merekomendasikan untuk mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan kepada Teman dengan skala 5 (Sangat Mungkin) yang memiliki persentase sebesar 56%, skala 4 (Mungkin) yang memiliki persentase sebesar 33%, skala 3 (Netral) yang memiliki persentase sebesar 10%, dilanjut dengan skala 2 (Tidak Mungkin) yang memiliki persentase 0%, dan skala 1 (Sangat Tidak Mungkin) yang memiliki persentase 0%. Taman Margasatwa Ragunan dapat dikatakan sudah memiliki eksistensi dan kemenarikan yang tinggi dikalangan masyarakat Indonesia.

**Pertanyaan Nomor 9: Apakah Anda tertarik untuk mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan lagi jika ada peningkatan atau perubahan signifikan dalam fasilitas atau koleksi hewan?**



**Gambar 9.**

Berdasarkan persentase skala pada gambar 4.1.9 bahwa para pengunjung akan tertarik untuk mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan lagi jika ada peningkatan atau perubahan signifikan dalam fasilitas atau koleksi hewan dengan skala 5 (Sangat Yakin) yang memiliki persentase sebesar 76%, skala 4 (Yakin) yang memiliki persentase sebesar 20%, skala 3 (Cukup Yakin) yang memiliki persentase sebesar 4%, dilanjut dengan skala 2 (Tidak Yakin) yang memiliki persentase 0%, dan skala 1 (Sangat Tidak Yakin) yang memiliki persentase 0%. Grafik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mempunyai harapan yang besar terkait peningkatan mutu Taman Margasatwa Ragunan. Sehingga dapat berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan dengan perasaan yang lebih puas.

## **2. Pembahasan**

### **1. Apakah faktor-faktor utama yang membuat pengunjung tertarik untuk mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan?**

Dari hasil analisis data terhadap tes penelitian dalam pertanyaan angket terkait kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan, jawaban nomor 1 dengan mayoritas memilih opsi D yaitu lokasi dekat dengan tempat tinggal sebesar 36%, nomor 2 dengan mayoritas memilih skala 5 (Sangat Menarik) sebesar 53%, nomor 3 dengan mayoritas memilih skala 5 (Sangat Menarik) sebesar 49%, nomor 7 dengan mayoritas memilih skala 5 (Sangat Menarik) sebesar 71%. Terkait kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan, hasil tersebut dapat diartikan daya tarik yang terdapat pada Taman Margasatwa Ragunan bagi pengunjung sudah cukup menarik namun masih perlu ditingkatkan guna mendukung perkembangan sektor pariwisata.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Stevianus (2014) Taman Margasatwa Ragunan Jakarta memiliki potensi daya tarik wisata unggulan yang bervariasi. Keunikan dan keragaman atraksi wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta yang belum dimiliki destinasi lain membuat pengunjung merasa senang dan puas terhadap penyajian atraksi wisata.

## **2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan?**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pertanyaan angket diperoleh tingkat kepuasan dan ketertarikan pengunjung pada fasilitas yang diberikan oleh Taman Margasatwa Ragunan, jawaban soal nomor 5 dengan mayoritas memilih skala 4 (Puas) sebesar 36%. Dari hasil data tersebut, dapat diartikan fasilitas yang ada di Taman Margasatwa Ragunan membuat tingkat kepuasan pengunjung pada fasilitas yang tersedia sudah cukup baik bagi pengunjung. Namun, pihak Taman Margasatwa Ragunan harus terus konsisten dalam merawat fasilitas yang ada guna kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

Kemudian, dari hasil analisis data terhadap hasil survei penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan pengunjung pada pelayanan yang diberikan oleh pengunjung Taman Margasatwa Ragunan, soal nomor 4 dengan mayoritas memilih skala 5 (Sangat Puas) sebesar 47%. Berdasarkan uraian di atas, pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan cukup memuaskan namun masih perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan bagi pengunjung Taman Margasatwa Ragunan. Pelayanan yang baik tentu saja akan meningkatkan daya minat pengunjung untuk berkunjung lagi ke Taman Margasatwa Ragunan. Dengan demikian, pelayanan yang baik akan membawa keuntungan dan meningkatkan potensi pengembangan Taman Margasatwa Ragunan.

Jika dikorelasikan dengan penelitian terdahulu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arnita Hamid (2017), besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung sebesar 32,6%. Berbeda dengan penelitian William (2020), besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung sebesar 46,2%. Mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan, dalam hasil penelitian oleh Arnita Hamid (2017) kepuasan pengunjung sebesar 37,5%, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh William (2020) menunjukkan besarnya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 52,7%. Dapat disimpulkan dari data-data terdahulu, upaya pembenahan oleh pemangku kepentingan Taman Margasatwa mengenai kualitas pelayanan menjadi urgensi yang harus ditindaklanjuti guna memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengunjung.

## **3. Bagaimana potensi pengembangan Taman Margasatwa Ragunan untuk meningkatkan daya tariknya bagi pengunjung di masa depan?**

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh potensi pengembangan pada Taman Margasatwa Ragunan, pertanyaan nomor 8 dengan mayoritas memilih skala 5 (Sangat Mungkin) sebesar 56%, dan pertanyaan nomor 9 dengan mayoritas memilih skala 5 (Sangat Yakin) sebesar 76%. Hasil tersebut dapat diartikan jika pengembangan direalisasikan dengan baik maka kemungkinan besar akan menjadi alasan bagi pengunjung untuk kembali ke Taman Margasatwa Ragunan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizki Nurul Nugraha dan Wikey Damai Yanti (2023) terdapat beberapa hal yang perlu ditinjau ulang oleh pihak pengelola Taman Margasatwa Ragunan sebagai sarana konservasi, edukasi, penelitian terlebih sebagai sarana rekreasi. Ada beberapa pelayanan yang akan lebih baik jika Kebun Binatang Ragunan mampu mengembangkannya, yaitu seperti menambah jumlah karyawan yang bertugas untuk mengamankan wilayah satwa buas, ketertiban para pedagang dengan memberikan sosialisasi tentang aturan berdagang sehingga tercipta suasana yang lebih tertib dan menarik sebagai salah satu wadah rekreasi dan bersantai keluarga, serta perawatan infrastruktur fasilitas yang ada seperti fasilitas toilet, mushola, maupun kandang satwa (Nugraha & Yanti, 2023).

**4. Bagaimana keterkaitan antara kemajuan industri pariwisata dalam sudut pandang Bela Negara, PSKWN, Agama, dan Bahasa Indonesia?**

**1) Kemajuan Industri Pariwisata dalam sudut pandang Bela Negara**

Dalam UU No. 10 Tahun 2009 Pasal 3 tentang Kepariwisata, yang menyebutkan bahwa “Kepariwisata berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat”. Saat ini, pemerintah sedang gencar mengembangkan industri pariwisata karena sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia yaitu sebagai penambah devisa negara. Dengan peran sektor pariwisata terhadap devisa negara, perlu adanya perhatian lebih oleh pemerintah untuk meningkatkan pembangunan pariwisata di Indonesia. Hal ini sejalan dengan upaya mewujudkan visi Indonesia Emas 2045 dalam pilar Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan.

**2) Kemajuan Industri Pariwisata dalam sudut pandang PSKWN**

Dalam UU No. 10 Tahun 2009 Pasal 24 tentang Kepariwisata, yang menyebutkan bahwa “Setiap orang berkewajiban: a. menjaga dan melestarikan daya tarik wisata; dan b. membantu terciptanya suasana aman, tertib, bersih, berperilaku santun, dan menjaga kelestarian lingkungan destinasi pariwisata”. Demi terciptanya lingkungan destinasi pariwisata yang nyaman, tentu dibutuhkan peran manusia untuk mewujudkannya. Hal ini berkaitan dengan norma kesusilaan dan norma sosial, yang mana kehadiran norma berasal dari hati nurani manusia dimaksudkan untuk mengatur tingkah laku untuk menghargai, menghormati, dan mencintai sesama makhluk hidup.

**3) Kemajuan Industri Pariwisata dalam sudut pandang Agama**

Dalam UU No. 10 Tahun 2009 Pasal 5a yang menyatakan bahwa “Kepariwisata diselenggarakan dengan prinsip: menjunjung tinggi norma agama dan nilai budaya sebagai pengejawantahan dari konsep hidup dalam keseimbangan hubungan antara manusia dan Tuhan Yang

Maha Esa, hubungan antara manusia dan sesama manusia, dan hubungan antara manusia dan lingkungan”. Dari berbagai macam agama yang ada, dapat kita ketahui bahwa setiap agama mengajarkan kepada umatnya untuk saling mencintai sesama makhluk hidup serta menjaga kelestarian lingkungan, termasuk tempat-tempat wisata dengan keanekaragaman hayati. Dengan nilai kasih sayang, rasa toleransi, dan tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar merupakan bentuk rasa syukur kita terhadap ciptaan Tuhan.

## **KESIMPULAN**

Pembahasan dari hasil penelitian kami terkait analisis data survei kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan bagi pengunjung yang terdiri dari daya tarik, fasilitas, pelayanan, kepuasan, dan potensi pengembangan yang dilakukan peneliti terhadap 100 orang sampel, sebagian besar menjawab pada kategori Sangat Menarik dan Sangat Puas. Dengan korelasi data penelitian terdahulu oleh Arnita Hamid dan William, dengan data terbaru yang kami lakukan dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan para pengunjung Taman Margasatwa Ragunan, juga sektor pariwisata sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan pembangunan pariwisata di Indonesia. Hal ini sejalan dengan pembangunan pariwisata yang semakin meningkat guna mewujudkan visi Indonesia Emas 2045 dalam pilar Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan.

Peneliti berharap, penelitian ini dapat memberikan motivasi kepada seluruh kalangan masyarakat untuk menumbuhkan nilai kemanusiaan yang terdapat pada Pancasila didalam diri masing-masing individu sehingga dapat bersama-sama membantu meningkatkan industri pariwisata di Indonesia sebagai bentuk usaha bela negara. Selain itu, kami berharap penelitian ini juga dapat memotivasi seluruh kalangan masyarakat sebagai umat beragama untuk peduli terhadap pelestarian satwa di Indonesia sebagai perwujudan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan telah menciptakan seluruh makhluk hidup dibumi.

## **BIBLIOGRAGRAFI**

- Apriliyanti, E., Hudayah, S., & ZA, S. Z. (2020). Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 145–153.
- Fairuuz, N., Nofrian, F., & Desmintari, D. (2022). Peranan Jumlah Wisatawan Asing, Nilai Tukar, dan PMDN dalam Sektor Pariwisata terhadap Pendapatan Devisa Pariwisata Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(04), 694–707.
- Hartati, F., Qurniati, R., Febryano, I. G., & Duryat, D. (2021). Nilai Ekonomi Ekowisata Mangrove Di Desa Margasari, Kecamatan Labuhan Maringgai, Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Belantara*, 4(1), 1–10.

- Haryani, T., & Islah, K. (n.d.). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Tahun 2022*.
- Hendri, H., & Oscar, D. (2021). Penerapan Algoritma C4. 5 Dalam Mengukur Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Di Taman Margasatwa Jakarta. *Jurnal Infortech*, 3(1), 73–78.
- Istiqomah, N. H. (2020). *Pengaruh Destination Brand Image dan attributes of Destination terhadap Revisit Intention dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengunjung Taman Wisata Selecta di Kota Batu) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang)*.
- Nugraha, N., & Yanti, W. D. (2023). Strategi Pengembangan Fasilitas Kebun Binatang Ragunan Untuk Meningkatkan Kualitas Destinasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(12), 453–458.
- Parmawati, R., Hardyansah, R., Pangestuti, E., & Hakim, L. (2022). *Ekowisata: Determinan Pariwisata Berkelanjutan untuk Mendorong Perekonomian Masyarakat*. Universitas Brawijaya Press.
- Pratama, R. (2023). *Pengaruh Daya Tarik Wisata Kebun Raya Sambas Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Doctoral Dissertation, Ikip Pgri Pontianak)*.
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1).
- Sabon, V. L., Perdana, M. T. P., Koropit, P. C. S., & Pierre, W. C. D. (2018). Strategi peningkatan kinerja sektor pariwisata Indonesia pada Asean economic community. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 163–176.
- Stevianus, S. (2014). Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 19(3).
- UU No. 10. (2009). *Database Peraturan | JDIH BPK*.
- William, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen)*.
- Yakup, A. P. (2019). *Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga)*.

Subakdi, Satino, Suprima, Ahmad Hidayatullah, Farchanza Haykanna Pireno, Fitriya Putry Amanda

---

**Copyright Holder:**

Subakdi, Satino, Suprima, Ahmad Hidayatullah, Farchanza Haykanna Pireno, Fitriya Putry Amanda (2023)

**First publication right:**

[Syntax Idea](#)

**This article is licensed under:**

