**BAB II**

**KAJIAN TEORETIK**

1. **Deskripsi Konseptual**
2. **Kepuasaan Pengunjung Safari Night**

Dewasa ini banyak perusahaan jasa yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pengungkapannya mungkin beragam. Ada yang merumuskan-nya memberikan segala sesuatu yang diharapkan setiap pelanggan, pelanggan adalah raja, kepuasan pelanggan adalah tujuan kami dan lain sebagainya. Kini semakin disadari bahwa pelayanaan dan kepuasaan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memangkan persaingan. Kotler mengemukakan bahwa “kepuasaan secara umum dapat diartikan sebagai perasaan yang senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.[[1]](#footnote-1)

Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan sangat puas atau seneng. Berikut beragam definisi kepuasaan pelanggan yang dikemukakan banyak pakar.

Fandy Tjiptono, Welky mendefinisikan “Hadapan pelanggan yang kemudian biasa meningkatan ketidakpuasannya bila jasa yang disampaikan tidak memenuhi harapan tersebut“.[[2]](#footnote-2) Suatu tempat rekreasi harus terpenuhi dengan membayar dengan tarif yang ada dan pengelola harus memberikan timbal balik antara hak dan kewajiban, hak pengunjung sudah terpenuhi dengan membayar dengan tarif yang ada dan pengelola harus memberikan kepuasaan kepada konsumen sebanding dengan apa yang konsumen penuhi.

Berdasarkan beberapa pakar tersebut penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang tidak dikecewakan setelah menikmati sesuatu jasa atau produk lain. Kepuasan konsumen mutlak dipenuhi untuk mendapatkan kepercayaan konsumen agar tidak beralih keproduk atau produsen lain. Apabila persepsi konsumen atau pelanggan terhadap produk atau jasa tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dengan demikian, ketidakpuasaan dinilai sebagai bipolar *opposite* dari kepuasaan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan atau konsumen atas suatu jasa antara lain: harga, citra, tahap pelayanan, dan momen pelayanan.

Harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas harga yang terlalu rendah menimbulkan persepsi pembeli tidak percaya Kepada penjual, Sebaliknya harga yang tinggi menimbulkan persepesi produk tersebut berkualitas. Citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas sehingga pelanggan mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun. Begitu pula sebaliknya citra yang baik menimbulkan persepsi produk berkualitas, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Tingkat kualitas pelayanan Menurut Freddy Rangkuti bahwa:

Momen pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan/ konsumen sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan ditentukan oleh pelayanan, proses pelayanan, lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan. Karena itu persepsi pelanggan/konsumen terhadap suatu pelayanan ditentukan oleh ketiga hal tersebut.[[3]](#footnote-3)

Tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan. Tempat wisata harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

 Philip kotler dan Kevim Lane Keller mengatakan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produksi (hasil) terhadap ekspektasi mereka”.[[4]](#footnote-4) Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas atau senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produksi tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Kepuasan yang didapat pelanggan secara tidak langsung akan memberikan pemasaran lewat mulut ke mulut. Christoper Lovelock menentukan bahwa:

Konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identic dengan beberapa kualitas jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, kriteria atau faktor tersebut antara lain:), *Reliablity* (keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan *Tangible* (Kasat Mata).[[5]](#footnote-5)

 Maksud pernyataan tersebut adalah kepuasan pelanggan atau konsumen ditentukan oleh beberapa kriteria atau faktor kualitas jasa konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau kriteria kualitas jasa diantaranya: Kasat Mata meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai serta sarana komunikasi. Fasilitas fisik dalam hal ini berupa peralatan dan wahana permainan. Perlengkapan dalam hal ini meliputi kelengkapan alat yang tersedia, sarana komunikasi meliputi ketersediaan alat komunikasi seperti *internet*, *fax* dan telepon umum.

Keandalan, yakni kemampuan melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan segara, akurat, terpecaya dan memuaskan. Pelayanan dengan segara memiliki pengertian bagaimana keterampilan karyawan dalam menyikapi kebutuhan pengujungan atau wisatawan.

Ketanggapan, yaitu kemampuan para *staff* dan karyawan untuk menolong para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pelayanan dengan tanggap memiliki pengertian bagaimana staff dan karyawan dapat dengan segera memberikan pertolongan sesaat wisatawan membutuhkan bantuannya. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff* dan karyawan. Bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

 Kemampuan dalam hal ini adalah kemampuan seorang karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan atau pengunjung. Resiko dalam hal ini memiliki arti bahwa harga yang diberikan pihak manajemen pengelola harus sesuai dengan harga yang diberikan.

 Empati meliputi rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan dalam melakukan hubungan. Perhatian secara individual dalam hal ini memiliki arti bahwa wisatawan atau pengunjung memiliki hak dalam menerima pelayanan terbaik dari pihak manajemen pengelola wisata.

 Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan diperlukan didukung oleh kualitas jasa, fasilitas yang memadai dan etika atau tata karma. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. menentukan bahwa: bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dibentuk oleh masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut dan J. Supranto mengemukakan bahwa .

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dalam harapan seseorang. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.[[6]](#footnote-6)

 Jadi dengan demikian kepuasan dapat diberi kesimpulan yaitu kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah kita membandingkan antara hasil sebuah produk atau jasa yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Jika hasil sebuah produk atau jasa berada dibawah harapan maka pelanggan atau konsumen merasa tidak puas. akan tetapi sebaliknya jika produk atau jasa memenuhi harapan, maka seseorang pelanggan atau konsumen akan merasa puas.

1. **Pengunjung**

Kamus bahasa Indonesia mengatakan pengunjung adalah “orang yang mengunjungi suatu tempat rekreasi”.[[7]](#footnote-7) Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan untuk rekreasi. Biasanya masyarakat mengunjungi tempat-tempat pariwisata yang menarik, mulai dari gunung, pantai, perkotaan, dan lain – lain. Manusia *modern* sekarang ini menjadikan pariwisata sebagai kebutuhan pokok setelah disibukan oleh urusan pekerjaan. Apabila didukung oleh semakin banyaknya armada transportasi yang menawarkan tariff serta harga yang menarik dengan destinasi tertentu membuat masyarakat menjadi lebih bersemangat dalam berekreasi.

Pengunjung adalah seseorang atau kelompok orang yang datang kesuatu tempat wisata dengan maksud untuk meluangkan waktu senggang guna memperoleh kesenangan. Ada berbagai macam pengunjung yang datang kesuatu tempat wisata baik anak-anak, remaja maupun dewasa, dalam hal ini masa remaja yang sering kita jumpai karena rutinitas yang padat dapat juga melakukan aktivitas yang banyak sehingga membutuhkan rekreasi untuk menghilangkan suatu kejenuhan. Banyak pengunjung yang biasanya melakukan kegiatan rekreasi untuk mencari suatu kepuasan.

Pengunjung dan Karakteristiknya Bila Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengatakan bahwa, “orang-orang yang datang berkunjung disuatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung”[[8]](#footnote-8) yang terdiri dari beberapa orang dengan bermacam-macam motivasi kunjungan termasuk didalamnya adalah wisatawan, sehingga tidak semua pengunjung termasuk wisatawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengunjung yaitu setiap orang yang datang ke suatu negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah.

 Pengunjung digolongkan dalam dua kategori, yaitu Wisatawan (*tourist*) Adalah Pengunjung yang tinggal sementara sekurang-kurangnya selama 24 jam di negara yang kunjunginya dan tujuan perjalanannya dapat digolongkan kedalam klasifikasi sebagai berikut: Pesiar (*leisure*), untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan dan olahraga, sedangkan Hubungan dagang (*business*) bertujuan untuk keperluan keluarga, konferensi, misi, dan lain sebagainya.

Pelancong (*exursionist*) adalah Pengunjung sementara yang tinggal di suatu negara yang dikunjungi dalam waktu kurang dari 24 jam.

Karakteristik pengunjung dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu karakteristik sosial-ekonomi dan karakteristik perjalanan wisata Dalam hal ini karakteristik pengunjung memberikan pengaruh yang tidak langsung terhadap pengembangan pariwisata. Tidak dapat diterapkan secara langsung langkah-langkah yang harus dilakukan hanya dengan melihat karakteristik pengunjung, melainkan perlu melihat keterkaitan dengan persepsi pengunjung.

Pengunjung pada suatu objek wisata memiliki karakteristik dan pola kunjungan, kebutuhan ataupun alasan melakukan kunjungan ke suatu objek wisata masing-masing berbeda hal ini perlu menjadi pertimbangan bagi penyedia pariwisata sehingga dalam menyediakan produk dapat sesuai dengan minat dan kebutuhan pengunjung. Adapun karakteristik pengunjung meliputi: Jenis kelamin yang dikelompokkan menjadi laki-laki dan perempuan. Usia adalah umur responden pada saat survey. Kota atau daerah asal adalah daerah tempat tinggal responden. Tingkat pendidikan responden, Status pekerjaan responden. Status perkawinan responden. Pendapatan perbulan responden

Sedangkan pola kunjungan responden merupakan alasan utama perjalanan adalah motif atau tujuan utama dilakukannya perjalanan tersebut meliputi Maksud kunjungan yang merupakan tujuan utama melakukan perjalanan wisata. Dengan melihat Frekuensi kunjungan adalah banyaknya kunjungan ke objek wisata yang pernah dilakukan oleh responden. Biasanya Teman perjalanan adalah orang yang bersama-sama dengan responden melakukan perjalanan wisata, dengan lama waktu kunjungan adalah jumlah waktu yang dihasilkan responden selama berada di objek wisata. Dengan Besar pengeluaran jumlah pengeluaran atau biaya selama melakukan perjalanan wisata.

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi perjalanan wisata adalah sebagai berikut : Profil wisatawan dapat dikelompokan menjadi 2 (dua) kategori, yaitu: Karakteristik sosial ekonomi wisatawan (*Sosio-economic characteristic)* yang meliputi umur, pendidikan dan tingkat pendapatan. Karakteristik tingkah laku (*behavioural Characteristic*) yang meliputi motivasi, sikap dan keinginan wisatawan. Pengetahuan untuk melakukan perjalanan (*travel awareness*) yang meliputi informasi tentang daerah tujuan wisata serta ketersediaan fasilitas dan pelayanannya. Karakteristik perjalanan (*trip features*) yang meliputi jarak, waktu tinggal di daerah tujuan, biaya dan waktu perjalanan. Sumber daya dan karakteristik daerah tujuan (*resources and characteristic of destinataon*) yang meliputi jenis atraksi, akomodasi, ketersediaan dan kualitas fasilitas pelayanan, kondisi lingkungan dan sebagainya.

Keempat faktor di atas dirumuskan melalui unsur penawaran (*supply*) dan unsur permintaan (*demand)*. Adanya kedua unsur yang berlawanan ini melahirkan berbagai jenis kegiatan rekreasi yang dapat dinikmati oleh pengunjung di suatu kawasan wisata. Faktor yang mendorong suatu perjalanan wisata dari daya tarik objek wisata diharapkan membentuk citra atau *image*. Citra wisata adalah gambaran yang diperoleh wisatawan dari berbagai kesan, pengalaman dan kenangan yang didapat sebelum, ketika dan sesudah mengunjungi objek wisata.

Dengan demikian untuk membentuk citra dari suatu kawasan wisata perlu adanya suatu produk wisata yang dapat mempengaruhi perjalanan seorang wisatawan. Produk tersebut dirumuskan dengan menampilkan objek yang menarik dan sarana yang mendukung sehingga mempunyai nilai kompetisi.

Jadi Pengunjung adalah seseorang atau kelompok orang yang datang kesuatu tempat wisata dengan maksud untuk meluangkan waktu senggang guna memperoleh kesenangan. Dapat disimpulkan pengunjung merupakan bagian aspek yang sangat penting tentang maju atau mundurnya sebuah perusahaan atau tempat rekreasi..

1. **Tempat Rekreasi Taman Safari Indonesia Bogor**

Setiap orang pasti memerlukan rekreasi, rekreasi memang diperlukan untuk memulihkan kembali kondisi emosional fisik seseorang dari segala macam ketegangan pemikiran yang timbul dalam perjalanan kegiatan sehari-hari. Peranan rekreasi dapat memberikan andil dalam kehidupan, karena melalui rekreasi manusia dapat menjumpai kebahagia hidup.

Tingkat kehidupan hanya bisa dicapai, jika antar manusia dapat mengadakan hubungan yang harmonis di dalam kehidupannya. Bagi manusia hidup ini masih dirasakan berat, menekan, tidak mengandung harapan, tidak mungkin menjumpai kesenangan hidup, karena belum pernah mengalaminya, karena itu pula tidak mungkin mengalaminya. Melalui rekreasi manusia secara praktis dan aktif membina falsafah hidup bahagia.

Pentingnya rekreasi dalam kehidupan, maka timbul pertanyaan, “Apakah sebenarnya rekreasi? Asyaruddin Arsyad mengungkapan “Istilah rekreasi berasal dari kata asing recreate, yang berarti menciptakan kembali atau membangun kembali”.[[9]](#footnote-9) Mungkin terjemahan ini lebih tepat dengan kata pemulihan keseimbangan. Namun bukan keseimbangan yang tenang dan statis, melainkan keseimbangan yang dinamis.

Menurut para ahli pendidikan dan tokoh-tokoh rekreasi berpendapat bahwa di dalam rekreasi terdapat unsur-unsur permainan, sehingga orang yang sedang berekreasi dikatan mereka sedang bermain. Bermain bagi anak-anak menurut Josep Lee merupakan “suatu kegiataan yang kreatif, dan mempunyai fungsional, sedangkan bagi orang dewasa kegiatan yang bersifat bermain dinamakan rekreasi”.[[10]](#footnote-10)

Bermain memang beda antara anak-anak dengan dewasa. Pada anak-anak permainan merupakan suatu kesungguhan dan kebebasan yang timbul dari alamnya, sedangkan untuk orang dewasa permainan untuk pelepas lelah. Sedangkan menurut buku kegiatan pendidikan rekreasi untuk siswa Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama:

Rekreasi adalah suatu kegiatan pengisi waktu luang yang melibatkan fisik, mental, emosi dan sosial yang mengandung sifat pemulihan kembali kondisi seseorang dari segala beban yang timbul akibat kegiatan sehari-hari, yang dilaksanakan dengan kesadaran sendiri tanpa paksaan.[[11]](#footnote-11)

Melalui rekreasi yang diperoleh kesegaran dan kepuasan bagi pelakunya sehingga dapat dikatakan bahwa rekreasi adalah suatu proses yang memulihkan seseorang.

Kegiatan rekreasi sangat ditentukan oleh alasan, pikiran, perasaan dan sikap seseorang yang melakukannya, karena itu dalam kegiatan rekreasi harus disesuaikan dengan minat kegemeran dan kegiataan si pelaku. Dengan demikian rekreasi akan diperoleh kesenangan dan kepuasan bagi sipelakunya. Sehingga dapat dikatakan bahwa rekreasi adalah suatu proses yang akan memulihkan kondisi fisik dan mental seseorang. Menurut Buku Rekreasi Terarah Untuk Pemuda, terbitan Direktorat Jendral Olahraga dan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan mendefinisikan, bahwa :

Rekreasi adalah yang dikerjakan oleh seseorang atau secara bersama-sama dengan orang lain dalam waktu-waktu senggang secara sadar serta suka rela untuk mendapatkan kesenangan, kepuasan serta kesegeran pribadi dengan secara langsung dan segera.[[12]](#footnote-12)

 Melihat pengertian-pengertian tersebut diatas maka rekreasi yaitu suatu kegiatan yang mempunyai tujuan untuk menambah kecerdasan, memumpuk sikap tenggang rasa dalam kehidupan gotong royong dan memberikan kesenangan, kepuasan dengan kesegaran bagi pelakunya secara langsung dan segara.

Kegiatan itu dilaksanakan pada waktu luang atau diluar jam sekolah dan bekerja. Rekreasi merupakan bagian dari pendidikan, yang mempunyai fungsi seperti dalam buku Pedoman Pendidikan rekreasi sebagai berikut:

Meningkatkan derajat kesehatan kesegaran jasmani, Meningkatkan ketangkasan dan keterampilan, Menanamkan sikap hidup yang kreatif, rekreatif dan sosial karena memperoleh pengalaman baru dan membentuk kepribadian yang baik, Menambah pengetahuan dan kecerdasan.[[13]](#footnote-13)

 Fungsi rekreasi diatas semakin jelas bahawa rekreasi adalah kegiatan yang penting bagi manusia sehingga perlu ditanamkan kesadaran yang tinggi untuk melalukan kegiatan tersebut yang mempunyai tujuan positif. Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, meskipun berbagai macam kegaiatan dapat dijadikan sebagai bentuk kegiatan rekreasi, namun ada ciri-ciri tertentu sebagai berikut: Suatu aktifitas yang melibatkan fisik, mental/emosi dan sosial.

 Rekreasi dilakukan karena dorongan oleh keinginan dan macam aktifitas yang dikehendaki. Rekreasi hanya dilakukan pada waktu luang *(Leisure Time),* rekreasi dilakukan dengan bebas dari segala macam paksaan, bebas dengan pengertian dalam batas normal, nilai dan peraturan yang berlaku di masyarakat. mempunyai maksud dan tujuan tertentu

Rekreasi adalah fleksibel (luwes). Ini berarti bahwa rekreasi tidak dibatasi oleh tempat macam atau kegiatan tertentu. Dapat dilakukan dimana saja sesuai dengan kegiatan yang dilakukan, baik perorangan maupun kelompokan. Rekreasi bersifat *universal* artinya dapat dilakukan oleh semua orang dan telah menjadi bagian dari kehidupan..[[14]](#footnote-14)

 Dengan demikian dapat disimpulkan rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok secara sukarela tanpa paksaan, dilakukan dalam waktu-waktu senggang secara sadar serta sukarela, untuk mendapatkan kesenangan yang melibatkan fisik, mental/emosi dan sosial. Rekreasi dapat diartikan sebagai pemulihan keseimbangan keseimbangan yang dimaksud bukanlah kesimbangan yang statis dan tenang.

Tepatnya adalah keseimbangan yang dinamis. Norma-norma dan kebiasaan-kebiaaan yang terbentuk dalam kehidupan bersama dapat membekukkan kelincahan dan pergaulan dan sebalik membangkitkan sifat agresif. Hal semacam ini memerlukan keseimbangan. Dari sudut ini rekreasi mempunyai peran untuk memberikan koreksi kehidupan bersama yang bias membangkitkan kekakuan (dengan gangguan-gangguan psikosomatik) atau membangkitkan agresif.

Dengan kegiatan rekreasi banyak tempat yang menjadi pilihan para pengunjung untuk berekreasi seperti Taman Impian Jaya Ancol yaitu yang sering dikunjungi pengunjung adalah Dunia Fantasi, begitu pula hal nya dengan Taman Safari Indonesia yaitu yang mempunyai wahana Safari *Night.*

Taman Safari Indonesia Bogor adalah tempat wisata keluarga berwawasan lingkungan yang berorientasi pada habitat satwa di alam bebas. Taman Safari Indonesia Bogor terletak di Desa Cibeureum Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat atau yang lebih dikenal dengan kawasan Puncak. Taman ini berfungsi menjadi penyangga Taman Nasional Gunung Gede Pangrango di ketinggian 900 sampai 1800 meter di atas permukaan laut, serta mempunyai suhu rata-rata 16 sampai 24 derajat Celsius.

Keunikan tempat wisata ini dari kebun binatang lainnya di Indonesia adalah pengunjungnya bisa berkeliling ke berbagai tempat untuk bisa melihat dari dekat semua jenis binatang dengan memakai mobil pribadi ataupun naik bus yang sudah disediakan pihak pengelola Taman Safari Indonesia Bogor. Pengunjung juga bisa berinteraksi langsung dengan memberi makan hewan-hewan tersebut.

Taman Safari Indonesia dibangun pada tahun 1980 pada sebuah perkebunan teh yang sudah tidak produktif lagi seluas 50 hektare. Taman ini ditetapkan sebagai Obyek Wisata Nasional oleh Soesilo Soedarman, Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi pada masa itu dan diresmikan menjadi Pusat Penangkaran Satwa Langka di Indonesia oleh Hasyrul Harahap, Menteri Kehutanan pada masa itu, pada tanggal 16 Maret 1990. Kini, luas Taman Safari telah berkembang menjadi 168 hektar dan dilengkapi dengan berbagai sarana edukasi dan rekreasi serta mengadakan Safari malam pada saat akhir pekan dan libur panjang.

Taman Safari Indonesia juga membuka tempat wisata di daerah lain yaitu Taman Safari Indonesia 2 terletak di lereng Gunung Arjuna, Kecamatan Prigen, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur, Bali Safari & *Marine Park* di desa Serongga, Kecamatan Gianyar, Bali dan Batang *Dolphins Center* di Pantai Sigandu, Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Koleksi dan fasilitas Taman Safari memiliki sekitar 2500 koleksi satwa dari hampir seluruh penjuru dunia termasuk satwa langka, seperti Harimau benggala, Jerapah, Singa, Orang utan, Gajah, Anoa, Komodo dan lain sebagainya.

Taman Safari Indonesia dilengkapi dengan berbagai fasilitas rekreasi dan atraksi seperti Bus safari, Danau buatan, Sepeda air, Kano, Kolam renang dengan Seluncur ombak, Kereta api mini yang melintasi perkampungan ala Afrika, Taman burung, *Baby zoo*, Kincir raksasa, Gajah tunggang, Komedi putar, Pentas sirkus, Area *gocart*, *Bom bom car*, Rumah setan, Atraksi hewan, Kesenian tradisional dan Sulap di panggung terbuka. Penghargaan yang di dapat seperti, lembaga konservasi terbaik yaitu, Indonesia *Green Award*, Sapta Pesona *Award*, *Best* Indonesia *Travel And Touris Award*, Satyalancana Pembangunan *Award*.

Taman Safari Indonesia mencapai keberhasilannya sebagai Objek Wisata Nasional dan Lembaga Konservasi Ex-situ sehingga akhirnya mengembangkanTaman Safari Indonesia II Prigen Pasuruan di Jawa Timur dan pada saat ini Taman Safari Indonesia tidak hanya membangun Taman Safari Indonesia baru namun juga melakukan penambahan koleksi satwa baru sebagai upaya untuk menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Taman Safari Indonesa seperti : Panda Merah dan kebun binatang Chungking, Republik Rakyat China melalui program pertukaran satwa antara pemerintah Republik Indonesia dengan pemerintah Republik Rakyat China, mendatangkan Mandrill, Monyet jepang, Meerkat, Bongo, Impala, Nyala, Penguin.

Dalam upaya pengembangannya Taman Safari Indonesia tidak hanya sampai disitu sekarang Taman Safari Indonesia sudah buka Taman Safari Indonesia 3 yaitu Safari Bali dan Marine Park di Gianyar Bali yang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 13 November 2007. Dalam perjalanannya Taman Safari Indonesia membentuk beberapa *Public Awareness* Program, antara lain

 FOKSI : Taman Safari Indonesia membentuk suatu forum yang bernama Forum Konservasi Satwa liar Indonesia (FOKSI), yang anggotanya terdiri daripara pemburu professional, wartawan media cetak elektro, *exporter danimporter* satwa, para pemerhati lingkungan. Bertujuan untuk memasyarakatkan kegiatan konservasi. Deklarasi tanggal 5 Februari 1999.2. APCB : Wadah pemerhati terhadap pelestarian Curik bali diberi nama APCB (Asosiasi Pelestari Curik Bali) yang terbentuk atas kerja sama Taman Safari Indonesia atau FOKSI dan Yokohama*. Research Center* Jepang dengan visinya “menjadikan Indonesia sebagai pusat konservasi Curik Bali (*leucopsar rothschildi*) terpercaya di dunia.

 Dari berbagai kegiatan dan kerjasama yang dilakukan Taman Safari Indonesia terhadap pelestarian satwa dan lingkungan serta kegiatan rekreasi sebagai penunjangnya,Taman Safari Indonesia berhasil meraih berbagai penghargaan Nasional. Penghargaan yang Diperoleh Taman Safari Indonesia adalah Tahun Penghargaan yang diperoleh Taman Safari Indonesia 1989 Ditetapkan sebagai objek wisata nasional oleh Departemen Pariwisata Indonesia, pada tahun 1990 Ditetapkan sebagai Lembaga Konservasi ex-situ oleh Departemen Kehutanan, tahun 1990 Ditetapkan sebagai pusat penangkaran satwa langka, 2002 Menerima penghargaan Kalpataru dari Presiden Republik Indonesia (Megawati Soekarno Putri), 2004 Menerima penghargaan inovasi pariwisata Indonesia dari Menteri Pariwisata - I Gede Ardika.

Pada tahun 2006 Menerima penghargaan satya lencana pembangunan dari Presiden Republik Indonesia (Susilo Bambang Yudhoyono), 2008 Menerima penghargaan bintang jasa utama Republik Indonesiadari Presiden RI (Susilo Bambang Yudhoyono).

 Visi Taman Safari Indonesia adalah melestarikan, mengembangkan dan memanfaatkan taman satwa sebagai benteng terakhir penyelamatan satwa endemic Indonesia khususnya dan satwa langka dunia pada umumnya secara eks-situ.

Misi Taman Safari Indonesia adalah membawa pengunjung untuk lebih memahami mengenaikeanekaragaman hayati, menawarkan cara untuk memperoleh informasi satwa danhabitatnya melalui peragaan satwa, *baby zoo*, pertunjukkan satwa dengan *system education through entertainment*, serta memberikan kontribusi terhadap *in-situlink* konservasi.

Seperti halnya kebun binatang lainnya, Taman Safari Indonesia mempunyai beberapa fungsi. Selain sebagai lokasi rekreasi, Taman Safari Indonesia juga aktif dalam membantu usaha perlindungan dan pelestaian populasi jenis satwa yang terancam punah karena kehilangan habitat. Fungsi lainnya adalah meningkatkan ilmu pengetahuan dengan melakukan berbagai penelitian untuk mendukung pelestarian satwa, serta melakukan kampanye, pendidikan, dan penyuluhan mengenai konservasi.

Lembaga Konservasi Taman Safari Indonesia sebagai Lembaga Konservasi Ex-situ dan Pusat Penangkaran Satwa Langka Indonesia, berusaha melindungi ,melestarikan dan memanfaatkan sumber daya alam agar terjaga kelestariaanya.

Selain itu di Taman Safari Indonesia juga memiliki beberapa unit penangkaran yaitu penangkaran Harimau Sumatera, penangkaran burung, penangkaran Anoa, dan penangkaran Macan Tutul. Taman Safari Indonesia juga terlibat dalam program konservasi in-situ bekerjasama dengan Perlindungan Hutan dan Pelestarian Alam membangun pusat pelatihan gajah untuk menampung gajah-gajah liar bermasalah, bekerjasama dengan Yayasan Mitra Rhino dan *International Rhino Foundation* membangun Suaka Rhino Sumatera untuk mengembangbiakan Badak Sumatera di Taman Nasional Way Kambas Lampung.

Taman Safari Indonesia juga membantu mengatasi konflik harimau bermasalah dengan menyelamatkan Harimau Sumatera ke Pusat Penangkaran Harimau sumatera di Taman Safari Indonesia dan mengembalikan Jalak bali ke habitatnya di Taman Nasional Bali Barat serta melakukan kerjasama dengan Steve Irwin dari *Australia Zoo* untuk mengatasi buaya bermasalah yang telah menelan korban jiwa beberapa orangmanusia di lokasi ex-tsunami di Singkil melaboh dari 21 Januari 2008 sampai sekarang.

Taman Safari Indonesia telah melaksanakan program *World Zoo Organization* dalam pelestarian satwa secarain-situ dan ex-situ yang dimulai sejak tahun 1980-an membantu operasi gajah ganesa. Wahana Pendidikan, Penelitian dan Pengembangan Teknologi Konservasi Program pendidikan dilakukan dengan menggunakan sarana leaflet dan buku-buku mengenai satwa liar yang dibagikan kepada masyarakat padakegiatan-kegiatan tertentu disamping fasilitas perpustakaan, penyediaan.

Taman safari Indonesia juga memiliki acara yang sangat menarik yaitu kegiatan Safari *Night*. Biasa dibilang Safari *Night* yaitu *Truly Adventure* yaitu menelusuri hutan di malam hari akan menambah pengalaman baru dengan menggunakan kereta wisata, kenyamanan dan keselamatan akan diperoleh selama bersafari malam bahkan bisa melihat dan menyentuh ratusan satwa liar yang aktif di malam hari. Wawasan dan pengetahuan akan anda peroleh dari pemandu Safari *Night* yang menemani selama menelusuri hutan di safari malam.

Safari *Night* Mengunjungi kebun binatang sudah menjadi wisata yang biasa dilakukan untuk mengisi liburan atau rekreasi. Setiap pengunjung yang sudah membeli tiket Safari *Night* akan dipakaikan gelang yang berwarna orange untuk dimana pengunjung diberi tanda setelah selesai mencoba setiap wahana.

Safari *Night* pun mempunyai acara yaitu *fire dance*, akrobatik safari, pertunjukan aneka satwa. Safari *Night* pun mempunyai hidangan malam yaitu *restoran rain forest*, café onta *bakery*, Safari *fried chicken*. Selain itu juga Safari *Night* mempunyai tempat lahan rekreasi seperti yang ada di dufan taman impian jaya ancol yaitu adanya wahana kora-kora, bianglala, histeria, dan lain-lain. Yang menariknya histeria dapat dikombinasikan dengan rumah hantu yaitu sebelum menaiki histeria kita harus melewati rumah hantu yang sangat menegangkan dan tempat ini menjadi *icon* wahana rekreasi di Safari *Night.*

Terdapat banyak obor saat mengelilingi area Safari *Night*. Kendaraan yang di pakai saat mengelilingi Safari *Night,* yaitu Kereta terbuka (tanpa jendela), sehingga pengunjung bebas menikmati perjalanan di kawasan Safari seluas 150 hektar di kaki gunung Pangrango ini. Hewan yang dapat dilihat pada area Safari *Night* seperti Beruang Madu sebanyak 2 ekor, jerapah 3 ekor, kudanil 4 ekor, Gajah 5 ekor, hingga memasuki kawasan hewan buas seperti Harimau 3 ekor, Macan 5 ekor, Chetah 2 ekor, Panter 2 ekor, dan Puma 2 ekor. Satwa-satwa buas ini dikenal lebih aktif di malam hari. Banteng 4 ekor, Zebra 4 ekor dan Selama perjalanan pengunjung pun dilarang untuk turun dari kereta dan memotret dengan *flash,* agar tidak menggangu aktifitas satwa.

Area *Baby zoo* adalah area dimana bercengkrama dengan beberapa bayi satwa. Mulai dari Harimau Sumatera, Harimau putih, dan Orang Utan. Berfoto bersama satwa-satwa liar ini sebagai tempat yang ramai dikunjungi oleh pengunjung. karena sudah jinak dan terbiasa bersama manusia. Petunjuk dari sang pawang, hal yang harus sangat diperhatikan demi keselamatan pengunjung.

Harga yang ditawarkan yaitu untuk berfoto bersama satwa-satwa liar ini. 15.000 (ular 1 ekor dan Harimau 1 ekor) dan 20.000 (2 ekor orang utan). Pertunjukan aneka satwa di Plaza Gajah. Orang Utan, Landak 2 ekor, ular, beruang, anjing 5 ekor, dan lainnya beraktraksi bersama pawang-pawang menjadi area yang sangat ramai dikunjungi pengunjung.

Pertunjukkan akrobatik menarik, badut-badut profesional yang lucu, dan tarian api (*fire dance*) menjadi acara penutup di Safari *Night*. Safari *Night* Buka Sabtu 18.30 WIB sampai selesai (tepat pukul 11 hingga 12 malam) Tiket masuk Safari *Night*: 6 tahun sampai dewasa : 150.000, 6 tahun kebawah 120.000, Mobil: 10.000, Turis mancanegara 6 tahun keatas 220.000, 6 tahun kebawah 190.000.

 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Rekreasi adalah suatu kegiatan pengisi waktu luang yang melibatkan fisik, mental, emosi dan sosial yang mengandung sifat pemulihan kembali kondisi seseorang dari segala beban yang timbul akibat kegiatan sehari-hari, yang dilaksanakan dengan kesadaran sendiri tanpa paksaan

Tempat rekreasi menjadi pusat pengunjung untuk melakukan rekreasi yaitu seperti yang ada di Indonesia Taman Impian Jaya Ancol, Kebun Binatang Ragunan, Taman Mini Indonesia dan Taman Safari Indonesia Bogor yang mempunyai acara khusus yaitu program Safari *Night*.

Dengan demikian seseorang yang telah melakukan kegiatan rekreasi, akan memberikan kepuasan tersendiri bagi seseorang tersebut. Walaupun dalam melakukan kegiatan rekreasi tidak hanya di siang hari maupun malam hari tetap akan memberikan rasa kepuasan yang berbeda – beda seperti halnya dalam berekreasi di Taman Safari Indonesia.

1. **Hasil Penelitian yang Relevan**

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Fajar dengan Judul “Tingkat Kepuasan Pengunjung *Outbondhollic Adventure Park* Ancol ” dengan jumlah 20 orang dengan kategori tinggi, 20 orang untuk kategori sedang, dan tidak ada kategori rendah. Jadi terlihat jumlah tingkat kepuasan para pengunjung *Outbondholic Adventure Park* Ancol yang ditinjau dari keseluruhan aspek berjumlah sama banyak atau berimbang dengan jumlah kategori tinggi 20 orang ( 50 persen ) dan kategori sedang ( 50 persen )”[[15]](#footnote-15).

Berhubungan Kepuasan Pengunjung Safari Night di Taman Safari Indonesia Bogor yang di dalamnya berkaitan dengan dilihat dari setiap dimensi dengan model penelitian yang sama dengan Fajar yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengunjung *Outbondhollic Adventure Park* Ancol ” memiliki hasil dari setiap dimensi setelah dilakukan penelitian ini menunjukan bahwa dimensi ( *empathy* ) merupakan dimensi yang paling tinggi dengan perolehan persentase sebesar 21,03 persen, sedangkan dibawahnya yaitu dengan persentase 20,04 persen adalah dimensi kasat mata ( *tangible* ) merupakan tertinggi kedua, lalu di ikuti dengan dimensi ketanggapan ( *responsiveness* ) dengan persantase sebesar 19,84 persen, kemudian pada dimensi jaminan ( *assurance* ) memiliki persentase sebesar 19,64 persen dan dimensi terendah dengan persentase terkecil sebesar 19,44 persen yaitu pada dimensi keandalan ( *realibility* )

**C. Kerangka Berfikir**

Di wilayah Daerah Desa Cibeureum Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat atau yang lebih dikenal dengan kawasan Puncak. Khususnya di Taman Safari merupakan salah satu tempat yang dapat dijadikan sebagai wisata untuk semua usia, disana terdapat wahana untuk anak-anak dan dewasa sehingga cocok untuk semua kalangan.

Kepuasan pengunjung atau konsumen mutlak dipenuhi oleh manajemen pengelola Taman Safari Indonesia Bogor*.* Untuk mencapai kepuasan, maka harus disertai dengan adanya media untuk menyalurkan kepuasan seseorang, untuk melakukan wisata tertentu harus tersedia objek wisata yang diinginkan.

Agar tujuan berwisata yang dimaksud bisa tercapai salah satunya adalah dengan mengunjungi wisata permainan di Taman Safari Indonesia. Kepuasan pengunjung atau konsumen yang harus dipenuhi oleh pelayanan jasa terdapat yang memiliki 5 faktor atau dimensi meliputi: Kasat Mata, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Kasat mata meliputi dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.

Fasilitas pendukung, yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari sarana transportasi, pos jaga dan gaet. Sarana transportasi meliputi angkutan kota seperti , bus, angkot, *taxi* dan lainnya. Pos jaga dan fasilitas umum meliputi ketersediaan *toilet* umum, tempat ibadah, tempat makan dan café, dan tempat parkir kendaraan. Keandalan, yakni kemampuan melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya dan memuaskan.

Maksud dari pernyataan tersebut dalam penelitian ini terdiri dari kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijadikan dengan segera, akurat, terpercaya dan memuaskan. Terpercaya memiliki pengertian dimana tempat wisata mempunyai kreadibilitas atau citra dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan. Sedangkan akurat, terpercaya dan memuaskan.

Terpercaya memiliki pengertian dimana tempat wisata mempunyai kreadibilitas atau citra dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan. Sedangkan akurat memiliki pengertian dimana hal ini berarti tingkat keandalan di mata pelanggan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap.

Ketanggapan yaitu kemampuan para *staff* dan karyawan untuk menolongan para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Maksud pernyatan tersebut adalah dalam penelitian ini terdiri dari menolong dengan segera, melayani dengan memuaskan, keinginan membantu dan tanggap dalam melayani.

Menolong dengan segera memiliki pengertian dimana seorang *staff* dan karyawan mampu menolong kebutuhan pengunjung. Melayani dengan memuaskan memiliki pengertian dimana seorang *staff* dan karyawan mampu melayani keperluan seorang pengunjung pada saat melakukan kegiatan baik sebelum mampu sesudah kegiatan, keinginan membantu dan tanggap dalam melayani memiliki pengertian dimana seorag *staff* dan karyawan mempunyai rasa ingin dalam membantu dan tanggap dalam memenuhi keperluan pengunjung.

Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff* dan karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Maksud pernyataan tersebut adalah resiko dalam hal ini memiliki arti bahwa harga yang diberikan oleh pihak manajemen pengelola harus sesuai dengan harga yang diberikan mulai dari harga tiket dan harga promo.

Harga tiket yang diberikan oleh pihak manajemen pengelola apakah memiliki ketetapan harga atau standar harga sesuai dengan fasilitas yang diberikan, harga promo yang diberikan oleh pihak menagemen pengelola pihak Taman Safari Indonesia Bogor*.* Tingkat kepuasan pengunjung yang diharapkan tidak akan terwujud bila manajemen yang mengelola kegiatan wisata belum memberikan pelayanan yang baik.

 Oleh karena itu penelitian tertarik untuk mengetahui seberapa besar kepuasan para pengunjung wisata  *Taman Safari Indonesia Bogor* ditinjau dari dimensi kasat mata, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Lima dimensi tersebut dapat dijadikan alat untuk mengetahui tentang kepuasan wisatawan yang melakukan wisata  *Taman Safari Indonesia Bogor.*

1. Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hh .146-147 . [↑](#footnote-ref-1)
2. *Ibid*., h.153. [↑](#footnote-ref-2)
3. Freddy Rangkuti, *Measuring Custumer Satisfaction* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), h, 35. [↑](#footnote-ref-3)
4. Phlip Kotler dan Kevin Lane Keller*. Manajemen Pemasaran*  (Jakarta: Erlangga 2008), hh. 138-139. [↑](#footnote-ref-4)
5. Freddy Rangkuti, Op. *Cit.,* hh, 18-19. [↑](#footnote-ref-5)
6. J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* ( Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006 ), hh. 58. [↑](#footnote-ref-6)
7. Kamus Besar Bahasa Indonesia, *EDISI KETIGA* (Jakarta: DEPARTEMEN PENDIDIDKAN NASIONAL, 2005)h,186. [↑](#footnote-ref-7)
8. Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). h.34 [↑](#footnote-ref-8)
9. Asyaruddin Arsyad, *Rekreasi dan Pariwisata Suatu Pengetahuan*, ( Jakarta: IKIPJakarta, 1997), h.9. [↑](#footnote-ref-9)
10. *Ibid*., h.9. [↑](#footnote-ref-10)
11. Depdikbud. *Kegiatan Rekreasi Pendidikan untuk Siswa Lanjutan tingkat pertama* . (Jakarta: Pusat Kesegaran Jasmani dan Rekreasi, 1997), h.1. [↑](#footnote-ref-11)
12. Direktorat Jendral Olahraga dan Pemuda Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Rekreasi Terarah untuk Pemuda ( Jakarta: Direktorat Jendral Olahraga dan Depdikbud, 1998), h,10. [↑](#footnote-ref-12)
13. *Ibid.*, h.6. [↑](#footnote-ref-13)
14. Depdikbud, *Pedoman Penyelenggaraan Dan Modal Rekreasi Pendidikan Bagi Guru Pembina Rekreasi Pendidikan di SLTP dan SLTA* ( Jakarta: 1997 ), hh,27-28. [↑](#footnote-ref-14)
15. Fajar, Tingkat Kepuasan Pengunjung *Outbondhollic Adventure Park* Ancol, (Jakarta: Skripsi FIK UNJ, 2014) [↑](#footnote-ref-15)