

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
TERHADAP AKSESIBILITAS, AMENITAS DAN
ATRAKSI PUSAT PRIMATA SCHMUTZER
TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA
SELATAN**



Nadia Oktariza

1402617013

Skripsi ini ditulis dan disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ABSTRAK

Nadia Oktariza (1402617013) Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Aksesibilitas, Amenitas dan Atraksi Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan aspek aksesibilitas, amenities dan atraksi Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan. Pusat Primata Schmutzer adalah salah satu pusat primata berkelas Internasional yang mempunyai peranan dalam konservasi Primata Indonesia dan sebagai lokasi edukasi. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Desember 2022 hingga Januari 2023. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 98 responden yang ditentukan menggunakan teknik *insidental sampling*. Aspek yang dikaji meliputi 3 aspek yaitu: 1) Aksesibilitas 2) Amenitas 3) Atraksi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap aksesibilitas yaitu 60,2% dengan mengkaji keterjangkauan jarak, kondisi dan keadaan wilayah dan rambu petunjuk masuk kategori puas, amenities 61,2% mengkaji harga tiket, sarana dan prasarana serta keramahan petugas masuk kategori puas dan atraksi 70,5% mengkaji daya tarik wilayah, spot foto dan kepuasan pengunjung masuk kategori puas. Pengembangan maupun peningkatan terhadap aksesibilitas, amenities dan atraksi diharapkan mampu berjalan baik guna kenyamanan pengunjung serta jumlah pengunjung yang datang dapat bertambah dan tingkat kepuasan pengunjung yang datang akan lebih cenderung meningkat.

Kata kunci: *Aksesibilitas, amenities, atraksi, kepuasan pengunjung, Pusat Primata Schmutzer*

ABSTRACT

Nadia Oktariza (1402617013) Analysis of Visitor Satisfaction Levels on Accessibility, Amenity and Attractions Schmutzer Primate Center, Ragunan Wildlife Park, South Jakarta. Thesis. Jakarta: Geography Education Study Program, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

This study aims to determine the level of visitor satisfaction based on aspects of accessibility, amenity and attractions at the Schmutzer Primate Center Ragunan Zoo. Schmutzer Primate Center is one of the International primate centers that has a role in the conservation of Indonesian Primates and as an educational location. The time of this study was carried out from December 2022 to January 2023. This study used descriptive analytical method. Data collection was carried out by distributing questionnaires with a sample of 98 respondents determined using incidental sampling techniques. The aspects studied include 3 aspects, namely: 1) Accessibility 2) Amenity 3) Attractions. The results of this study showed that the level of visitor satisfaction with accessibility was 60.2% by assessing the affordability of distance, condition of the area and entry signs satisfied category, amenity 61.2% reviewed ticket prices, facilities and infrastructure as well as the friendliness of officers in the satisfied category and attractions 70.5% reviewed the attractiveness of the area, photo spots and visitor satisfaction falls into the satisfied category. Development and improvement of accessibility, amenity and attractions are expected to be able to run well for the convenience of visitors and the number of visitors who come can increase and the level of the satisfaction of visitors who come will be more likely to increase.

Keywords: Accessibility, amenities, attractions, visitor satisfaction, Schmutzer Primate Center

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Sarkadi, M.Si.

NIP. 196907419994031002

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Fauzi Ramadhuan A, S.Pd., M.Sc.</u> NIP. 198904252019031011 Ketua Sidang Skripsi		22 / 2 23
2.	<u>Prof. Dr. Muhammad Zid, M.Si.</u> NIP. 196304121994031002 Dosen Penguji Ahli I		16 / 2 23
3.	<u>Dra. Dwi Sukanti Lestariningsih, M.Si.</u> NIP. 195810251983032003 Dosen Penguji Ahli II		22 / 2 23
4.	<u>Prof. Dr. Sc. H. M. Ahman Sya, Drs., M.Pd., M.Sc.</u> NIP. 195806121983031004 Dosen Pembimbing I		20 / 2 / 23
5.	<u>Dr. Oot Hotimah, M.Si.</u> NIP. 197406042002122001 Dosen Pembimbing II		22 / 2 23

Tanggal Lulus: 10 Februari 2023

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya, Sarjana, Magister dan ataupun Doktor) baik di Universitas Negeri Jakarta maupun universitas lainnya.
2. Skripsi ini murni hasil gagasan, rumusan dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan mencantumkan nama pengarang dan disebutkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesungguhan, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini. Serta sanksi lainnya berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Jakarta, 22 Februari 2023



Nadia Oktariza

NIM: 1402617013

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nadia Oktariza
NIM : 1402617013
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Pendidikan Geografi
Alamat email : nadnadoktariza@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Aksesibilitas, Amenitas dan Atraksi Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Februari 2023
Penulis


Nadia Oktariza

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Don’t stop when you are tired. Stop when you are done.”

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah SWT. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah SWT melainkan orang-orang yang kufur”

(QS Yusuf : 87)

God Gives Opportunity

God Also Gives Strength

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, adik serta teman-teman yang mendukung dan membantu penuh agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Aksesibilitas, Amenitas dan Atraksi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Dengan bantuan, saran, ilmu, bimbingan, waktu serta kesabaran dari Prof. Dr. Sc. H.M. Ahman Sya, Drs., M.Pd., M.Sc., dan Ibu Dr. Oot Hotimah, M.Si selaku Dosen Pembimbing, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sarkadi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Firdaus Wajdi, Ph. D., Bapak Dr. Aris Munandar, M.Si., dan Bapak Dr. Abdul Haris F., M.Si., selaku jajaran Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Ode Sofyan Hardi S.Pd., M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi Uiversitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Cahyadi Setiawan, M.Si selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan arahan selama mengikuti masa studi di Universitas Negeri Jakarta.
5. Prof. Dr. Muhammad Zid, M.Si dan Ibu Dra. Dwi Sukanti Lestariningsih, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberi arahan dan masukan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak Fauzi Ramadhoan A'Rachman S.Pd., M.Sc., selaku Ketua Sidang Skripsi dan Koordinator Seminar Program studi Pendidikan Geografi Universitas Negeri Jakarta.

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Geografi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi ilmu dan pengetahuannya selama menempuh perkuliahan.
8. Pengelola beserta staf jajaran destinasi wisata Taman Margasatwa Ragunan dan Pusat Primata Schmutzer Jakarta Selatan atas arahan dan saran untuk penelitian.
9. Adik Putri Aisyah yang selalu menemani dan mendengar keluh kesah penulis
10. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Sahabat terdekat pada masa perkuliahan yaitu Anin, Daffa, Bolo, Yunisa, Syaksi dan Hafizh yang selalu mendukung penulis agar tetap semangat menyelesaikan skripsi
12. Senior dan alumni Pendidikan Geografi Angkatan 2013, 2014, 2015, 2016 yang memberikan arahan serta masukan untuk penulisan skripsi.
13. Keluarga besar Pendidikan Geografi 2017 yang selalu memberi dukungan dan telah mengisi hari-hari perkuliahan bersama.
14. Semua pihak yang telah membantu kontribusi, menginspirasi dan memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.
15. Untuk diri saya sendiri terima kasih telah berjuang selama ini, terima kasih sudah melewati banyak hambatan sampai penulisan ini dapat selesai.

Semoga Allah SWT dapat membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penelitian sejenis maupun bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 22 Februari 2023

Nadia Oktariza

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	III
SURAT PERNYATAAN	IV
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	V
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR GRAFIK	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Deskripsi Teori	7
a. Hakikat Pariwisata.....	7
b. Ciri-ciri Pariwisata.....	8
c. Objek Wisata	9
d. Aspek-aspek Pariwisata.....	10
e. Manfaat dan Tujuan Wisata.....	15
f. Hakikat Wisatawan.....	16
g. Jenis-jenis Wisatawan	17
h. Hakikat Taman Margasatwa.....	17
i. Hakikat Kepuasan.....	19
B. Penelitian Relevan.....	20
C. Kerangka Berpikir	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	1
A. Tujuan Penelitian.....	1
B. Tempat dan Waktu Penelitian	1
C. Metode Penelitian.....	1
D. Populasi dan Sampel.....	1
E. Teknik Pengumpulan Data.....	2
F. Teknik Analisis Data.....	3
G. Instrumen Penelitian.....	4
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	7
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	7
B. Deskripsi Hasil Penelitian	9
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
a. Aspek-aspek Pariwisata.....	51
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Pusat Primata Schmutzer.....	4
Tabel 2. Standar Minimal Sarana dan Prasarana Pariwisata.....	13
Tabel 3. Penelitian Relevan.....	20
Tabel 4. Rentang skala interpretasi kepuasan pengunjung	4
Tabel 5. Kisi-kisi instrumen.....	5
Tabel 6. Jenis Kelamin Pengunjung.....	9
Tabel 7. Usia Pengunjung	10
Tabel 8. Alamat tempat Tinggal Pengunjung	11



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	23
Gambar 2. Lokasi Penelitian	8
Gambar 3. Kondisi jalan Pusat Primata Schmutzer	52
Gambar 4. Papan penunjuk arah	53
Gambar 5. Denah Pusat Primata Schmutzer	54
Gambar 6. Keadaan dalam goa	56
Gambar 7. Harga tiket masuk.....	57
Gambar 8. Teater Pusat Primata Schmutzer	58
Gambar 9. Keadaan toilet.....	59
Gambar 10. Keran air pengunjung	60
Gambar 11. Tempat penitipan barang.....	61
Gambar 12. Kondisi mushola.....	62
Gambar 13. Warung cinderamata	62
Gambar 14. Pintu masuk Pusat Primata Schmutzer.....	64
Gambar 15. Enklosur Pusat Primata Schmutzer	64
Gambar 16. Kondisi kandang primata	65
Gambar 17. Ragam primata	66
Gambar 18. Jadwal <i>feeding time</i>	67
Gambar 19. Spot foto Pusat Primata Schmutzer.....	67

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jarak pintu masuk Pusat Primata Schmutzer	13
Grafik 2. Kondisi jalan menuju Pusat Primata Schmutzer.....	14
Grafik 3. Kondisi lokasi Pusat Primata Schmutzer.....	15
Grafik 4. Tersedia rambu petunjuk jalan.....	15
Grafik 5. Papan penunjuk arah lokasi primata	16
Grafik 6. Kelayakan papan penunjuk arah	17
Grafik 7. Tersedia denah lokasi	18
Grafik 8. Kelayakan jalan setapak	19
Grafik 9. Kelayakan tangga jembatan.....	19
Grafik 10. Rute antar kandang	20
Grafik 11. Kelayakan karpet goa	21
Grafik 12. Kondisi penerangan goa	22
Grafik 13. Jarak pintu masuk dan keluar	22
Grafik 14. Tersedia signal telekomunikasi.....	23
Grafik 15. Kemudahan informasi.....	24
Grafik 16. Kepuasan pengunjung.....	25
Grafik 17. Letak posisi loket.....	26
Grafik 18. Harga tiket masuk	26
Grafik 19. Edukasi Teater Pusat Pendidikan Primata	27
Grafik 20. Kelayakan toilet.....	28
Grafik 21. Jumlah toilet pengunjung.....	28
Grafik 22. Kelayakan ruang laktasi.....	29
Grafik 23. Kegunaan keran air minum.....	30
Grafik 24. Ketersediaan keran air bersih.....	30
Grafik 25. Tempat penitipan barang	31
Grafik 26. Penggolongan tempat sampah	32
Grafik 27. Kelayakan mushola.....	32
Grafik 28. Toko cinderamata	33
Grafik 29. Fasilitas listrik.....	34
Grafik 30. Petugas keamanan yang berjaga	35
Grafik 31. Keramahan petugas.....	35
Grafik 32. Kepuasan terhadap fasilitas	36
Grafik 33. Rekomendasi menurut pengunjung	37
Grafik 34. Pintu masuk kubah.....	38
Grafik 35. Konsep <i>open zoo</i>	39
Grafik 36. Enklosur primata.....	40
Grafik 37. Keadaan orang utan tunnel	40
Grafik 38. Ukuran kandang primata.....	41
Grafik 39. Kondisi kandang besar.....	42
Grafik 40. Kelayakan kandang kecil.....	42
Grafik 41. Susunan penataan kandang primata.....	43
Grafik 42. Ukuran kandang sesuai bobot primata.....	44
Grafik 43. Interaksi primata	45

Grafik 44. Variasi jumlah primata	45
Grafik 45. Kondisi primata	46
Grafik 46. Daya tarik <i>feeding time</i>	47
Grafik 47. Variasi spot foto.....	47
Grafik 48. Peran pemandangan alam	48
Grafik 49. Kepuasan terhadap daya tarik.....	49
Grafik 50. Informasi sejarah Pusat Primata Schmutzer	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin Penelitian Skripsi	73
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian Skripsi.....	74
Lampiran 3. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Skripsi	75
Lampiran 4. Instrumen Penelitian Pengunjung.....	76
Lampiran 5. Hasil Kuesioner	81
Lampiran 6. Proses Wawancara.....	84
Lampiran 7. Kartu Seminar Skripsi	85
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi.....	86
Lampiran 9. Turnitin.....	87

