

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang memiliki keberagaman melimpah, salah satunya wisata alam dan juga wisata buatan. Pariwisata termasuk ke dalam sektor potensial yang dapat dikembangkan saat proses pembangunan ekonomi suatu wilayah. Menurut Burkat dalam Damanik pada tahun 2006 menjelaskan pariwisata yaitu berpindahnya seseorang dengan sementara namun jangka waktunya hanya sebentar dan tujuannya keluar wilayah tempat tinggal mereka. Sedangkan, Pitana dan Gayatri pada tahun 2005 mengemukakan pariwisata diartikan sebagai kegiatan berpindah secara beberapa saat ke lokasi yang jauh dari asal tempat tinggal serta melakukan kegiatan selama di tempat destinasi guna memenuhi kebutuhan mereka.

Semakin pesatnya perjalanan wisata di berbagai negara sudah seharusnya Indonesia memanfaatkan semua potensi yang ada dengan sebaik-baiknya untuk membangkitkan dan meningkatkan pembangunan di dalam negeri. Pariwisata mempunyai peranan dalam pembangunan negara yaitu dari segi ekonomis (sumber devisa, pajak- pajak), segi sosial (penciptaan lapangan kerja), dan segi kebudayaan (memperkenalkan kebudayaan kepada wisatawan - wisatawan asing).

Dalam era globalisasi sekarang ini, bidang pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menunjang pembangunan perekonomian nasional. Sektor ini dicanangkan selain sebagai salah satu sumber penghasil devisa yang cukup andal, juga merupakan sektor yang mampu menyerap tenaga kerja dan mendorong perkembangan investasi. Untuk mengembangkan sektor ini pemerintah berusaha keras membuat rencana dan berbagai kebijakan yang mendukung kearah kemajuan sektor ini. Salah satu kebijakan tersebut adalah menggali,

menginventarisir dan mengembangkan obyek- obyek wisata yang ada sebagai daya tarik utama bagi wisatawan.

Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018 menjelaskan, terhitung dari tahun 2015, sektor pariwisata telah terlihat progres yang sangat pesat, yaitu meningkatkan aktivitas dari sektor ekonomi, menyediakan lapangan pekerjaan dan dapat meningkatkan pendapatan negara dan pemerataan pembangunan. DKI Jakarta sebagai ibu kota metropolitan harus mampu memperbaiki kualitas kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan pariwisata. Saat ini Pemerintah DKI Jakarta sudah menerbitkan Peraturan Daerah No.10 Tahun 2004 mengenai Kepariwisata, tujuannya yaitu untuk mengemban sektor wisata secara sistematis, terintegrasi dan disiplin. Peraturan yang telah disepakati mampu dijadikan sebagai kunci untuk mewujudkan suatu wilayah sebagai tujuan pariwisata dan mampu bersaing dalam tingkat nasional, regional serta dunia dan akhirnya akan mendorong tingkat Pendapatan Asli Daerah yang mampu mendorong tingkat pertumbuhan pembangunan Provinsi.

Perkembangan sektor pariwisata pada suatu daerah akan memberikan banyak manfaat yang nyata. Namun, apabila pengembangan dan pengelolaannya tidak dipersiapkan dengan baik, justru akan menimbulkan berbagai permasalahan yang menyulitkan atau bahkan merugikan masyarakat. Pembangunan pariwisata pada hakikatnya merupakan upaya untuk mengembangkan dan memanfaatkan objek dan daya tarik wisata yang terwujud dalam bentuk kekayaan alam yang indah, keanekaragaman flora dan fauna, peninggalan purbakala, kemajemukan tradisi serta seni budaya dan peninggalan sejarah. Keadaan alam, flora, fauna, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah serta seni budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal yang besar bagi usaha pengembangan dan peningkatan kepariwisataan.

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) adalah salah satu destinasi wisata di Provinsi DKI Jakarta dan letaknya di Jl. Harsono Pasar Minggu Jakarta Selatan, Taman Margasatwa Ragunan (TMR) memiliki luas wilayah sebesar 147 hektar yang terdapat berbagai koleksi satwa sebanyak 270 spesies, 3000 spesimen dan dikategorikan sebagai wilayah konservasi eksitu atau upaya perlindungan kepada jenis-jenis tumbuhan atau hewan yang terancam punah dan mengambil dari wilayah liar yang tidak aman ke tempat perlindungan manusia.

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) memiliki daya tampung sebagai wilayah konservasi, wilayah daerah pendidikan, penelitian juga wisata alam dan menyediakan Ruang Terbuka Hijau sebagai daya dukung penghijauan kota Jakarta. Pengelola Taman Margasatwa Ragunan (TMR) telah merapkan harga tiket yang sangat terjangkau untuk masyarakat, faktor ini yang menyebabkan kawasan Taman Margasatwa Ragunan (TMR) ramai pengunjung saat *peak season*. Selain itu, Taman Margasatwa Ragunan (TMR) juga dijadikan sebagai ikon wisata yang berada di DKI Jakarta. Antusias pengunjung yang tinggi menjadikan Taman Margasatwa Ragunan (TMR) sebagai destinasi yang sangat diminati di DKI Jakarta ketika akhir pekan dan hari libur nasional. Apabila suatu destinasi wisata sudah maju dan berkembang, maka akan nampak besarnya peran manusia dalam mengelola destinasi wisata tersebut (man ecological dominan) atau (the significant of region to man) besar peranan manusia di wilayah tersebut (Sya dan Zulkifli, 2019).

Pusat Primata Schmutzer merupakan tempat pelestarian primata yang berada dalam kawasan Taman Margasatwa Ragunan (TMR). Pusat Primata Schmutzer didirikan sebagai sarana pendidikan dan hiburan bagi pengunjungnya. Pusat Primata Schmutzer dirancang seperti kehidupan alam bebas (tanpa kandang), kandang seperti ini disebut enklosur. Tempat untuk pengunjung juga disediakan minimum, seperti jalan setapak, arena bermain dan belajar atau masuk gua dan tempat tinggal binatang diusahakan

maksimum. Pusat Primata Schmutzer masih dalam pengembangan dan pengelolaan serta beberapa bagian masih dalam penyelesaian.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Pusat Primata Schmutzer

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2018	598.581
2.	2019	566.291
3.	2020	60.570
4.	2021	156.926
5.	2022	449.691
<b>Jumlah</b>		<b>1.832.059</b>

*Sumber: Pengelola Taman Margasatwa Ragunan 2022*

Pusat Primata Schmutzer dulunya hanya sebagai tempat pengembangbiakan satwa primata yang hampir punah. Berdasarkan hasil observasi, satwa primata yang terdapat di Pusat Primata Schmutzer tidak lengkap. Hal tersebut dilihat dari kandang-kandang satwa yang sebagian tidak terdapat satwa di dalamnya. Sedangkan, dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan Taman Margasatwa Ragunan (TMR) beberapa satwa sudah mati dan sampai saat ini belum ada penggantinya. Hal tersebut menyebabkan satwa primata menjadi tidak lengkap, sehingga menyebabkan atraksi wisata yang terdapat di Pusat Primata Schmutzer menjadi kurang maksimal dalam pelayanan produk wisata kepada para pengunjung yang datang. Selain itu fasilitas yang terdapat pada Pusat Primata Schmutzer tidak memadai. Dari beberapa fasilitas tersebut memiliki masalah dalam segi ukuran dan jumlah yang belum sesuai dibandingkan dengan pengunjung yang datang, sehingga berdampak pada penumpukan pengunjung yang akan menggunakan fasilitas tersebut. Beberapa akses yang ada di Pusat Primata Schmutzer juga tidak dapat dijangkau dengan baik.

Hal tersebut menjadi tantangan bagi destinasi wisata Pusat Primata Schmutzer untuk mempertahankan atau memperbanyak jumlah pengunjung yang datang. Dalam upaya menarik minat pengunjung, destinasi wisata harus senantiasa melihat kekurangan pada aksesibilitas, amenitas dan atraksi guna meningkatkan kepuasan dan minat pengunjung untuk mengunjungi destinasi wisata tersebut. Karena dengan kepuasan yang tinggi, maka jumlah pengunjung akan cenderung bertambah dikarenakan ada kepuasan untuk datang kembali.

Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian di Pusat Primata Schmutzer dengan membahas “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Aksesibilitas, Amenitas dan Atraksi Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi aksesibilitas yang ada di Pusat Primata Schmutzer?
2. Bagaimana keadaan amenitas di Pusat Primata Schmutzer?
3. Bagaimana atraksi yang disediakan di Pusat Primata Schmutzer?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap aksesibilitas, amenitas dan atraksi Pusat Primata Schmutzer?

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini akan difokuskan kepada analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap aksesibilitas, amenitas dan atraksi Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan fakta dan uraian pada latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Aksesibilitas, Amenitas dan Atraksi di Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan”.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung pada aksesibilitas, amenities dan atraksi Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan. Dan diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

a. Bagi masyarakat

Untuk mengunggah kesadaran masyarakat akan pentingnya berkunjung dan mengetahui aspek-aspek pariwisata yang ada di Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan.

b. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan informasi dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada aspek aksesibilitas, amenities dan atraksi Pusat Primata Schmutzer Taman Margasatwa Ragunan yang berkaitan dalam upaya meningkatkan sektor pariwisata.

c. Bagi Akademik

Dapat menambah kepustakaan untuk dijadikan referensi yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, dosen, mahasiswa dan peneliti selanjutnya.