

TULIP: Tulisan Ilmiah Pariwisata

E-ISSN: 2720-9873

Available Online at <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Tulip/index>

Vol. 6, No. 2 Desember 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.31314/tulip.6.2.102-107.2023>

Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi, Sumatera Barat

Nur Amaliya Waldy¹, Irene Hanna H. Sihombing², Ida Ayu Putri Widawati³

1. Magister Terapan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

2. Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

3. Manajemen Akuntansi Hospitality, Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

Email: amaliyawaldy1@gmail.com irenesihombing@ppb.ac.id putri7widawati@gmail.com

Info Artikel

Abstract:

Submitted:
2023-08-22

Accepted:
2023-12-30

Published:
2023-12-30

This background of this research was motivated by visitor dissatisfaction when visiting the Kinantan Wildlife and Cultural Park (TMSBK) in Bukittinggi City. The Kinantan Wildlife and Cultural Park is a zoo located in the City of Bukittinggi, West Sumatra. This study aims to analyze visitor satisfaction TMSBK. The type of research used in this study is qualitative. The data collected is primary data. The population of this study was respondents who had visited TMSBK. The research sample totaled of 100 visitors. Data collection techniques were carried out using a questionnaire with a Likert scale that had been tested for validity and reliability. The data from this study were processed using descriptive analysis techniques. The results of this study indicate that visitor satisfaction at the Kinantan Wildlife and Cultural Park Bukittinggi City, indicates that in general it has not met visitor expectations. Visitor satisfaction at the Kinantan Wildlife and Cultural Park Bukittinggi City, is not achieved in terms of factors and indicators of visitor satisfaction, namely animals and animal enclosures in Poorly maintained TMSBK, unsatisfactory responsiveness of officers to visitors, unavailability of public transportation, unavailability of special parking lots for visitors and unavailability of food court facilities where local business actors sell goods in the TMSBK area. It can be described that visitor satisfaction based on TMSBK respondents' assessment has not provided satisfaction to visitors.

Keywords: *visitor satisfaction; facility; service quality*

Abstrak:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan pengunjung saat berkunjung ke Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi. Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan merupakan kebun binatang yang terletak di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung TMSBK. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Data yang dikumpulkan adalah data primer. Populasi penelitian ini adalah responden yang pernah berkunjung ke TMSBK. Sampel penelitian berjumlah 100 orang pengunjung dengan teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi menunjukkan bahwa secara umum belum sesuai dengan harapan pengunjung. Tidak tercapainya kepuasan pengunjung

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi dilihat dari segi faktor dan indikator kepuasan pengunjung adalah satwa dan kandang satwa di TMSBK yang kurang terawat, daya tanggap petugas terhadap pengunjung yang belum memuaskan, tidak tersedianya transportasi umum, tidak tersedianya lahan parkir khusus bagi pengunjung serta tidak tersedianya fasilitas kios tempat para pelaku usaha berjualan didalam kawasan TMSBK. Dapat dideskripsikan bahwa kepuasan pengunjung berdasarkan penilaian responden TMSBK belum memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Kata Kunci: Kepuasan pengunjung; fasilitas; kualitas layanan

PENDAHULUAN

Pembangunan sektor pariwisata merupakan bagian integral dari sektor pembangunan nasional yang pelaksanaannya melibatkan beberapa pihak yakni pemerintah, swasta dan masyarakat. Pariwisata juga menjadi industri yang berkembang dengan sangat cepat saat ini didunia terkhususnya di Indonesia dibuktikan dengan banyaknya tujuan wisata yang tersebar di berbagai daerah Indonesia tiap tahunnya Poerwanto & Shambodo, (2020). Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi berupa keanekaragaman hayati yang sangat tinggi berupa sumber daya alam yang berlimpah, baik di daratan, udara maupun di perairan, keunikan/ keaslian budaya tradisional, keindahan bentang alam, gejala alam, dan peninggalan sejarah/ budaya Hashrawi, (2015). Salah satunya adalah Kota Bukittinggi dengan peninggalan sejarah dan budaya serta adat istiadatnya yang masih bertahan hingga saat ini. Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) adalah wisata unggulan yang dimiliki Kota Bukittinggi. TMSBK ini dibangun oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1900-an dengan nama Stormpark (Kebun Bunga) dengan luas sekitar 3 hektar. Pada awal perkembangannya TMSBK hanyalah sebuah taman yang tidak memiliki koleksi satwa, kemudian mulai memasukkan beberapa koleksi satwa. TMSBK dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi.

Saat ini pemerintah telah meresmikan pengoperasian Zona Aviary (Kinantan Bird Park), Zona Reptil dan Kandang Harimau. Selain menampilkan koleksi satwa, sebagai kota wisata Bukittinggi menitik beratkan pada peninggalan sejarah dan adat istiadat yang masih bertahan hingga saat ini, untuk itu didirikan museum Museum Adat Baanjuang.

TMSBK menjadi salah satu wisata yang direkomendasikan. Hal ini terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan dan peningkatan penjualan tiket TMSBK dibandingkan objek wisata lainnya. Oleh karena itu, TMSBK harus mampu bertahan dengan segala keunikannya agar mampu bersaing dengan wisata lainnya. Berikut data jumlah kunjungan wisatawan TMSBK sebagai berikut:

Tabel 1. Data Pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi

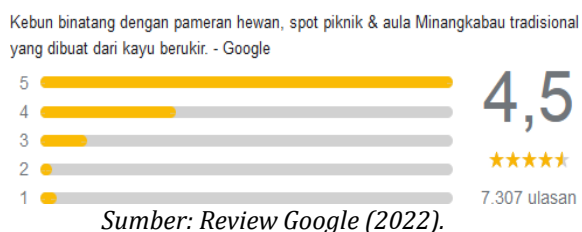
No	Tahun	Pengunjung
1	2017	777.376
2	2018	819.429
3	2019	729.705
4	2020	363.775
5	2021	618.018

Sumber: Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Bukittinggi, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa selama lima tahun terakhir dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 mengalami kenaikan dan penurunan (fluktuatif) jumlah pengunjung objek wisata TMSBK. Terlihat pada tahun 2017-2018 jumlah pengunjung mengalami peningkatan 2,57%. Namun pada tahun 2019 jumlah kunjungan mengalami penurunan sebesar 5,73% dibandingkan tahun sebelumnya, hal ini disebabkan adanya adaptasi penggunaan e-money untuk masuk ke objek wisata. Pada tahun 2020 jumlah pengunjung kembali mengalami penurunan sebesar 33%, hal ini dapat terjadi dikarenakan pemberlakuan PSBB yang dimulai sejak April 2020 hingga Juni 2020, dan pada tanggal 26 Maret 2020 terdeteksi kasus pertama Covid-19 di Sumatera Barat yang mengharuskan penutupan objek wisata yang ada. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan jumlah pengunjung sebesar 25% yang menjadikan peningkatan ini paling signifikan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir dengan jumlah 618.018

pengunjung. (Sumber: Disparpora Kota Bukittinggi, 2022). Kepuasan pengunjung merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan akhir yaitu memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat/pengunjung.

Gambar 1. Ulasan Pengunjung di Google Review
Ringkasan ulasan ⓘ



Melalui ulasan gambar tersebut dari pengunjung TMSBK terlihat bahwa masih ditemukan beberapa pengunjung yang memberikan ulasan kurang memuaskan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa permasalahan seperti pengunjung yang merasa belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena petugas yang tidak profesional serta harga tiket yang ditawarkan TMSBK cukup mahal bagi pengunjung. Selain itu kondisi toilet yang kurang terawat, satwa yang tidak terawat, bau kotoran satwa serta adanya pungutan liar yang dilakukan oleh tukang parkir. Rendahnya ulasan pengunjung tersebut mengindikasikan bahwa secara umum pengunjung belum mendapatkan kepuasan seperti yang mereka harapkan ketika mengunjungi TMSBK.

Pada dasarnya kualitas pelayanan terbentuk dari adanya perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Industri pariwisata menciptakan kepuasan wisatawan melalui pelayanan yang paripurna oleh para petugas pelayanan pariwisata kepada penerima pelayanan Agung, (2016). Berdasarkan ulasan yang ditunjukkan oleh pengunjung TMSBK, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola objek wisata masih tergolong rendah, seperti kurangnya keramahan dan profesionalitas yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan TMSBK dalam melayani pengunjung objek wisata.

Gap dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suprptini & Supriyadi, (2020) diperoleh hasil

bahwa dari uji t atas variabel fasilitas, transportasi dan akomodasi diperoleh bahwa variabel fasilitas, transportasi dan akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Acmad Gani, (2020) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh daya tarik dari objek wisata itu sendiri. Pada penelitian yang dilakukan oleh Meidarlis Yefri et al., (2021) diperoleh hasil bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh pengalaman relasional dari pengunjung tersebut. Selain itu pada penelitian Jamaluddin et al., (2023) diperoleh hasil bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh promosi, aksesibilitas transportasi, dan infrastruktur. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut terdapat perbedaan penelitian dengan yang akan dilakukan pada fokus penelitian dengan permasalahan yang berbeda.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Data yang dikumpulkan adalah data primer. Populasi penelitian ini adalah responden yang pernah berkunjung ke TMSBK. Sampel penelitian berjumlah 100 orang pengunjung dengan teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah menggunakan teknik analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pengunjung Taman Marga Satwa Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.

Hasil penelitian terhadap responden pengunjung di TMSBK mengenai kepuasan pengunjung, yang pengunjung terima belum sesuai dengan harapan pengunjung berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap pengunjung TMSBK. Dimensi kepuasan pengunjung berdasarkan tanggapan responden dilihat dari rata-rata paling rendah adalah dimensi transportation. Hal itu dilihat bahwa jalan menuju ke TMSBK lancar terhindar dari macet belum sangat baik dengan hasil rata-rata 65,2 terlebih bila waktu libur anak sekolah dan hari sabtu dan minggu. Sektor transportasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perkembangan

dan pertumbuhan usaha pariwisata. Transportasi akan memberikan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung ke TMSBK. Semakin baik kondisi transportasi menuju TMSBK maka akan semakin memberikan kepuasan kepada pengunjung. Penelitian yang dilakukan Universitas D Tantular (2009) mengemukakan bahwa transportasi merupakan syarat penting bagi pariwisata, karena karakteristik kunci wisatawan adalah mobilitas. Ketika mobilitas tinggi maka transportasi dengan sendirinya merupakan pelopor utama bagi landasan pariwisata. Transportation memperoleh nilai terendah disebabkan oleh tidak tersedianya transportasi umum menuju TMSBK serta letak TMSBK sendiri berdekatan langsung dengan pasar Kota Bukittinggi yang menyebabkan kemacetan oleh kendaraan pribadi pengunjung yang tidak teratur. Faktor jarak dan waktu sangat mempengaruhi keinginan orang untuk melakukan perjalanan wisata.

Secara umum memberikan gambaran bahwa berdasarkan persepsi pengunjung TMSBK, aspek hospitality di TMSBK tergolong sangat baik dengan tingkat capaian responden sebesar 81,2% berdasarkan evaluasi pada lima dimensi kepuasan pengunjung TMSBK. Hal ini mengindikasikan penilaian yang sangat baik dari hospitality wisata secara umum sebagai sumber kepuasan pengunjung TMSBK. Artinya, pengunjung menganggap objek wisata TMSBK sudah memberikan keramahan kepada pengunjung, namun secara keseluruhan pengunjung belum sepenuhnya merasakan kepuasan saat berkunjung ke TMSBK.

2. Apa yang menentukan kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.

Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi. Rendahnya tingkat kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk tertentu akan sangat merugikan produsen produk tersebut, karena dengan rendahnya tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang dikonsumsi maka konsumen akan segera beralih mengkonsumsi produk lain yang sejenis.

- a. Product Quality (Kualitas Produk), merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian,

ketika penjual produk harus menghasilkan produk yang berkualitas baik hal ini dengan sendirinya akan meningkatkan reputasi penjual produk tersebut.

- b. Price (Harga), Pengelola TMSBK hendaknya memperhatikan faktor harga, besar kecilnya harga yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi kemampuan bersaing objek wisata. Hal ini dapat mempengaruhi keputusan pengunjung untuk membeli tiket wisata TMSBK. Harga yang ditawarkan TMSBK sangat terjangkau dan lebih murah, serta harga yang sesuai dengan kualitas produk yang dijual dibandingkan dengan kebun binatang lain di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden, dapat dilihat dari harga tiket masuk cukup terjangkau sesuai dengan standar harga pada umumnya pada kategori baik. Namun, hasil wawancara dengan beberapa pengunjung terdapat pengunjung yang mengeluhkan harga yang ditetapkan TMSBK masih relatif mahal dengan tarif domestik dewasa Rp. 25.000, domestik anak-anak Rp. 20.000 dan mancanegara Rp. 40.000. Kebanyakan konsumen akan memutuskan untuk membeli sebuah produk, yang memiliki kualitas bagus yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen itu sendiri. Maka dari itu untuk menghindari keluhan pengunjung pengelola dapat memberikan kualitas produk yang baik agar pengunjung puas dengan uang yang mereka keluarkan. Dengan demikian maka dapat dikatakan harga yang ditetapkan TMSBK berada pada kategori belum sangat baik.
- c. Service Quality (Kualitas Pelayanan), tergolong dalam posisi sangat baik jumlahnya ada 2 item, sementara 22 item lainnya berada dalam kondisi baik. Hal ini berarti lebih dari setengah item berada dalam kondisi baik sehingga kedepan tetap mempertahankan kualitas layanan upaya peningkatan kepuasan pengunjung.
- d. Easiness (Kemudahan), Kemudahan menjadi salah satu yang menjadi pertimbangan calon pengunjung

TMSBK Ketika memutuskan akan berkunjung. Mereka beranggapan berbagai kemudahan yang ditawarkan sangat membantu mereka.

Pada dasarnya Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi menunjukkan bahwa secara umum belum sesuai dengan harapan pengunjung. Tidak tercapainya kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi dilihat dari segi faktor dan indikator kepuasan pengunjung adalah satwa dan kandang satwa di TMSBK yang kurang terawat, daya tanggap petugas terhadap pengunjung yang belum memuaskan, tidak tersedianya transportasi umum, tidak tersedianya lahan parkir khusus bagi pengunjung serta tidak tersedianya fasilitas kios tempat para pelaku usaha berjualan didalam kawasan TMSBK. Dapat dideskripsikan bahwa kepuasan pengunjung berdasarkan penilaian responden TMSBK belum memberikan kepuasan kepada pengunjung.

KESIMPULAN

Kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi dilihat dari faktor pendorong kepuasan pengunjung yaitu Product Quality (Kualitas Produk), Price (Harga), Service Quality (Kualitas Pelayanan),

Easiness (Kemudahan) menunjukkan bahwa secara umum telah belum sesuai dengan harapan pengunjung TMSBK. Berdasarkan indikator Attractions, Facility, Infrastructure Attractions, Transportation, Hospitality hasil penelitian kepuasan pengunjung menunjukan dalam kategori baik. Maka dapat dideskripsikan bahwa pengunjung yang berkunjung ke TMSBK belum sepenuhnya mendapatkan kepuasan yang baik oleh responden.

Kemudian dalam menentukan kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi dilihat dari segi faktor pendorong dan indikatornya yaitu kualitas produk dengan kandang satwa kurang terawat dan kualitas layanan belum merespon permintaan pengunjung dengan memuaskan serta tidak tersedianya kemudahan mendapatkan angkutan umum menuju lokasi.

REFERENSI

- Arif, A. M. (2023). Pengelolaan Objek Wisata Pada Taman Marga Satwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi. 6(1), 245–256.
- Bardid, Farid, Floris Huyben, et al. 2016. "Assessing Fundamental Motor Skills in Belgian Children Aged 3 – 8 Years Highlights Differences to US Reference Sample.": 281–90.
- Bahari, A. F., Basalamah, J., Murfat, M. Z., Hasan, A., & Basalamah, A. (2020). Customer Value, Brand Image and Promotion; Analysis Of Purchasing Decisions (Case Of Silk Fabrication). 9(03), 6382– 6386.
- Barela, José Angelo. 2013. "Fundamental Motor Skill Proficiency Is Necessary for Children's Motor Activity Inclusion." Motriz. Revista de Educacao Fisica 19(3): 548–51.
- Cobit, F., Bbws, D. I., Viii, S., Etriana, Y., & Ulfa, M. (n.d.). Evaluasi Sistem E- Monitoring Menggunakan. 302–306.
- Darmayanti, P. W., & Oka, I. M. D. (2020). Implikasi Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat Bagi Masyarakat Di Desa Bongan. Jurnal Ilmiah HospitalityManagement,10(2),142–150.
- Fauziah, H. (2021). Strategi Pengembangan Wisata Religi Di Kabupaten Gresik: (Study Kasus Pada Makam Maulana Malik Ibrahim dan Makam Sunan Giri). PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797- 0469),1(1),13–24.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. Jurnal Ilmiah ManajemenDanBisnis,20(2),123–133.
- Mantolas, C. (2019). Pengaruh Keramahtamahan Terhadap Motivasi Kunjungan Wisatawan Ke Desa

Tesbatan 1, Kabupaten Kupang.
Tourism - Jurnal Pariwisata, 2(2), 107.

Octhaviani, S., & Sibarani, H. J. (2021). Analisis Pengaruh Citra Merek Produk, Kualitas Produk, Dan Harga Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Produk Minuman Kopi Pada Pengguna Aplikasi Grab Food Di Kota Medan. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(3), 521–528.

Ryanda, R., & Wulansari, N. (2021). Pengaruh Sarana dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 1–6.