

## KINERJA SUPPLY CHAIN PARIWISATA (STUDI KASUS TAMAN WISATA MARGASATWA)

**Lisa Ratnasari<sup>1\*</sup>, Moch. Sambas<sup>2</sup>, Dewi Kirana<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Universitas Sahid, DKI Jakarta, lisa\_ratnasari@usahid.ac.id*

<sup>2</sup>*Universitas Sahid, DKI Jakarta, moch\_sambas@usahid.ac.id*

<sup>3</sup>*Universitas Sahid, DKI Jakarta, dkirana803@gmail.com*

*Email Korespondensi: lisa\_ratnasari@usahid.ac.id*

### ABSTRAK

Taman Margasatwa Ragunan merupakan kawasan konservasi yang memiliki fungsi untuk pelestarian, rekreasi alam, edukasi, daerah resapan air, ruang terbuka hijau, serta sebagai sumber oksigen atau paru-paru kota Jakarta. Taman Margasatwa Ragunan memiliki tantangan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung dengan kenaikan yang signifikan di setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja supply chain pariwisata Taman Margasatwa Ragunan. Pengumpulan dan pengolahan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara, metode Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Preferensi wisatawan Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan komponen supply chain pariwisata mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode CSI sebesar 71%, hasil tingkat kesesuaian berdasarkan tujuh dimensi komponen supply chain pariwisata sebesar 93% yang masuk kedalam kategori kepuasan tinggi dan nilai gap pada ketujuh dimensi supply chain pariwisata mendapatkan rentan gap dari -0.17 hingga -0.49 sehingga dapat dikatakan wisatawan sudah puas terhadap komponen supply chain pariwisata di Taman Margasatwa Ragunan.

**Kata Kunci:** *Pariwisata, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Servqual*

### ABSTRACT

Ragunan Wildlife Park is a conservation area that has functions for preservation, natural recreation, education, water catchment areas, green open spaces, and as a source of oxygen or lungs of the city of Jakarta. Ragunan Wildlife Park has challenges to maintain and increase the number of visitors with a significant increase every year. This study aims to determine the performance of the Ragunan Wildlife Park tourism supply chain. Data collection and processing using questionnaires, interviews, Servqual methods, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). The preference of Ragunan Wildlife Park tourists based on the tourism supply chain component gets a customer satisfaction level with the CSI method of 71%, the results of the suitability level based on the seven dimensions of the tourism supply chain component of 93% which fall into the high satisfaction category and the gap value in the seven dimensions of the tourism supply chain get a vulnerable gap from -0.17 to -0.49 so that it can be said that tourists are satisfied with the tourism supply chain component in the Ragunan Wildlife Park.

**Keywords:** *Tourism, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Servqual*

## PENDAHULUAN

Indonesia mulai dikenal sebagai daerah dengan potensi wisata yang beragam. Pada tahun 2022 kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 5%. Kontribusi tersebut lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara G20 seperti Spanyol (14%), Italia (13%), Turki (11%), dan negara ASEAN lainnya seperti Thailand (12%) untuk meningkatkan kontribusi tersebut diperlukan lebih banyak promosi dan perbaikan akses (PwC Indonesia, 2022).

Pariwisata tidak hanya memiliki hubungan erat dengan keindahan alam, tetapi pariwisata pun dapat memiliki hubungan yang sangat erat dengan rantai nilai kegiatan seperti bermacam usaha yang dapat menyerap pekerja baru sehingga dapat menciptakan lapangan usaha bagi masyarakat. Integritas yang baik dalam rantai usaha kepariwisataan dapat menjadi nilai tambah sekaligus merupakan faktor kunci berjalannya industri pariwisata yang dapat memenuhi harapan wisatawan. Sehingga, penguatan mata rantai dalam pembentukan industri pariwisata harus dibangun secara kontinuitas sehingga dapat terbentuknya integritas yang baik dalam menciptakan produk dan pelayanan yang berkualitas bagi wisatawan (Dumilah et al., 2021).

Taman Margasatwa Ragunan merupakan kebun binatang yang berdiri pada tahun 1864 dengan luas sebesar 147 hektar yang berada di daerah Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Taman Margasatwa Ragunan memiliki jumlah satwa sebanyak 2.101 satwa dan 220 spesies berbeda serta memiliki 2.000 spesies tanaman dan terdapat pohon yang tumbuh sebanyak 50.000 yang dapat menambah keindahan dan kenyamanan pengunjung.

Selain untuk rekreasi dan keindahan alam, Taman Margasatwa Ragunan dapat digunakan untuk mempelajari berbagai macam satwa yang ada sehingga dapat menambah pengetahuan. Taman Margasatwa Ragunan merupakan kawasan konservasi yang memiliki fungsi untuk pelestarian, rekreasi alam, edukasi, daerah resapan air, ruang terbuka hijau, serta sebagai sumber oksigen atau paru-paru Kota Jakarta. Namun, terdapat tantangan yang dihadapi oleh Taman Margasatwa Ragunan yaitu untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung dengan kenaikan yang signifikan di setiap tahunnya (Tri dan Islah, 2023).

Tabel 1. Jumlah wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

Data Pengunjung Dari 01 Januari 2019 s.d. 7 Desember 2023						
No	Tahun	Dewasa	Anak	Rombongan		Jumlah Pengunjung
				Dewasa	Anak	
1	2019	4.082.778	1.413.556	10.583	39.605	5.546.522
2	2020	512.769	135.203	2.095	6.682	656.749
3	2021	604.954	179.490	-	-	784.444
4	2022	2.895.098	992.105	7.079	26.163	3.920.445
5	2023	3.598.845	1.244.136	7.944	40.663	4.891.578
Jumlah		11.694.444	3.964.480	27.701	113.113	15.799.738

Sumber: Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan tabel diatas, diketahui jumlah wisatawan yang berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Jumlah wisatawan tertinggi terdapat di tahun 2019 sebanyak 5.546.522 wisatawan. Pada tahun 2020 dan 2021 Taman Margasatwa Ragunan mengalami penurunan jumlah wisatawan, jumlah wisatawan pada tahun 2020 sebanyak 656.749 wisatawan dan pada tahun 2021 sebanyak

784.444 wisatawan. Hal ini dapat terjadi karena pada tahun 2020 dan 2021 terdapat masa pandemic Covid-19 sehingga selama 2 tahun tersebut masa pengunjung dibatasi kapasitasnya sebesar 25% atau setara dengan 15.000 wisatawan dalam satu hari kunjungan dan setiap kunjungan wajib mematuhi protokol kesehatan, pembatasan kunjungan dilakukan agar tidak terjadi resiko penyebaran Covid-19. Pada tahun 2023 jumlah wisatawan sebanyak 4.891.578 yang diantaranya 3.598.845 wisatawan dewasa, 1.244.126 wisatawan anak, 7.944 rombongan dewasa, dan 40.663 rombongan anak.

Rantai pasok pariwisata/supply chain tourism merupakan jaringan organisasi pariwisata yang terlibat dalam berbagai kegiatan mulai dari penyediaan berbagai komponen produk/jasa pariwisata seperti penerbangan dan akomodasi hingga distribusi barangan dan pemasaran, pariwisata memiliki beragam peserta dari sektor swasta maupun publik. Terdapat 7 komponen rantai pasok tourism, yaitu: *Attractions* (atraksi), *Infrastructure* (infrastruktur), *Transportation* (transportasi), *Accommodation* (akomodasi), *Shopping Facilities* (fasilitas berbelanja), *Dinning/Kuliner*, dan *Agent/Tour operator*. Salah satu cara mengoptimalkan rantai pasok pariwisata dengan menciptakan arus informasi yang mudah dan akurat antar tautan untuk mencapai tujuan akhir yaitu kepuasan wisatawan (Khofifah et al., 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Taman Margasatwa Ragunan dengan populasi wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disebarkan secara offline dan online melalui google form, melakukan survei ke lapangan, dan melakukan wawancara kepada pihak pengelola Taman Margasatwa Ragunan terkait data jumlah kunjungan dan struktur organisasi Taman Margasatwa Ragunan. Teknik pengolahan data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Teknik Analisa dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kesesuaian, diagram kartesius, dan metode Servqual.

Metode yang digunakan untuk mendapatkan kepuasan wisatawan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Servqual. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut wisatawan sangat mempengaruhi kepuasan, loyalitas mereka serta faktor-faktor pelayanan yang menurut wisatawan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Sedangkan metode Servqual untuk mencari gap analysis yang menjelaskan apabila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan akan positif dan sebaliknya. Metode ini dapat diaplikasikan pada Taman Margasatwa Ragunan untuk mengetahui kinerja supply chain pariwisata.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Preferensi wisatawan Taman Margasatwa Ragunan. Pada tabel dibawah ini akan melihat hasil dari nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut yang terdapat di Taman Margasatwa Ragunan

Tabel 2. Nilai Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Setiap Atribut

Dimensi	No	Atribut	Nilai Rata - Rata	
			Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
Atraksi	1	Kawasan TMR indah, sejuk dan nyaman	4,38	4,11
	2	Koleksi satwa yang bervariasi dan lengkap	4,47	3,84
	3	Taman satwa anak nyaman dan ramah terhadap aktivitas anak	4,52	4,02
	4	Atraksi (Perahu angsa, Kereta keliling, Penyewaan sepeda, Pentas satwa, Pusat primata <i>schmutzer</i> ) yang dapat menarik minat wisatawan	4,11	4,09
	5	Kondisi jalan yang bagus dan memadai untuk menuju TMR	4,39	4,13
Infrastruktur	6	Ketersediaan listrik dan air bersih di sekitar TMR	4,54	3,88
	7	Sarana informasi dan rambu-rambu penunjuk arah yang jelas di lingkungan TMR	4,60	4,12
	8	Bangunan yang berada di TMR terawat dan bersih	4,45	3,89
	9	Lahan parkir yang memadai dan terjamin keamanannya	4,48	4,05
	10	Tersedia toilet dan musholla yang bersih dan nyaman untuk digunakan	4,72	3,97
Transportasi	11	Tempat sampah yang memadai di sudut jalan	4,41	4,09
	12	Tersedia berbagai alternatif transportasi untuk melakukan perjalanan ke TMR	4,46	4,11
	13	Kemudahan dalam melakukan pemesanan sarana transportasi	4,49	4,07
Akomodasi	14	Aula/tempat pertemuan yang dapat disewa wisatawan untuk mengadakan kegiatan	4,09	3,88
Fasilitas Belanja	15	Kemudahan dalam melakukan transaksi pembelian di TMR	4,31	4,11
	16	Terdapat toko <i>souvenir</i> dan cinderamata di TMR	3,96	3,91
	17	Penggunaan <i>paper bag</i> disetiap toko	4,01	3,75
Kuliner	18	Terdapat beragam macam makanan khas Indonesia	3,97	3,83
	19	Makanan dan minuman disajikan secara higienis	4,46	3,99
	20	Harga yang ditawarkan sesuai dengan rasa yang disajikan	4,25	3,74
Tour operator	21	Tersedia <i>Tour operator</i> atau <i>travel agent</i> untuk mendukung perjalanan wisata	3,93	3,77
	22	Kemudahan mendapatkan pelayanan dari <i>Tour operator/agent travel</i>	3,96	3,76

Tabel 3. Skor Servqual Atribut Terhadap 7 Dimensi

Dimensi	Nilai Tingkat Kepentingan	Nilai Tingkat Kinerja	Rank
Atraksi	4,37	4,01	3
Infrastruktur	4,51	4,02	1
Transportasi	4,47	4,09	2
Akomodasi	4,09	3,88	6
Fasilitas Belanja	4,09	3,92	5
Kuliner	4,23	3,85	4
Tour operator	3,95	3,77	7

Berdasarkan hasil rata-rata keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, nilai tingkat kinerja lebih kecil dari pada nilai tingkat kepentingan dan dapat terlihat dari ranking tingkat kepentingan yang diinginkan wisatawan yaitu infrastruktur, transportasi, atraksi, kuliner, fasilitas belanja, akomodasi, dan tour operator. Sehingga, pihak pengelola Taman Margasatwa Ragunan dapat meningkatkan tingkat kinerja pada bagian infrastruktur terlebih dahulu karena itu merupakan hal yang sangat diinginkan wisatawan.

Pada bagian infrastruktur yang memiliki gap terbesar hingga terkecil antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yaitu tersedia toilet dan musholla yang bersih dan nyaman untuk digunakan, ketersediaan listrik dan air bersih di sekitar TMR, bangunan yang berada di TMR terawat dan bersih, sarana informasi dan rambu – rambu penunjuk arah yang jelas di lingkungan TMR, lahan parkir yang memadai dan terjamin keamanannya, tempat sampah yang memadai di sudut jalan, dan kondisi jalan yang bagus dan memadai untuk menuju TMR.

## KESIMPULAN

Kinerja supply chain pariwisata pada dimensi atraksi sebesar 92%, dimensi infrastruktur sebesar 89%, dimensi akomodasi sebesar 91%, dimensi fasilitas belanja sebesar 96%, dimensi kuliner 91%, dan dimensi tour operator sebesar 95%. Sehdengan demikian rata-rata nilai kinerja supply chain pariwisata sebesar 93% yang masuk kedalam kategori kepuasan tinggi. Hasil gap pada ketujuh dimensi memiliki rentan gap dari -0,17 sampai 0,49. Sehingga, dapat dikatakan bahwa wisatawan sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan Taman Margasatwa Ragunan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:147408356>
- Dzatin Nabila, A., & Widiyastuti, D. (2018). Kajian Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas untuk Pengembangan Pariwisata Umbul Ponggok di Kabupaten Klaten.
- Haryani Tri dan Khikmatul Islah. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Tahun 2022. *Journal of Social Sciences*, 2, 1–12.
- Hasibuan, B., & Ratnasari, L. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Musik Studio dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 59–62. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.33>
- He, P., He, Y., Xu, H., & Zhou, L. (2019). Online selling mode choice and pricing in an

- O2O tourism supply chain considering corporate social responsibility. *Electronic Commerce Research and Applications*, 38, 100894. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100894>
- Ihsan, M., & Siregar, A. P. (2020). Peran Preferensi Memediasi Pengaruh Revitalisasi Produk Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Objek Wisata Danau Sipin Jambi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(1), 100. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i1.129>
- Khofifah, W., Rahayu, D. N., & Yusuf, A. M. (2022). Analisis Sentimen Menggunakan Naive Bayes Untuk Melihat Review Masyarakat Terhadap Tempat Wisata Pantai Di Kabupaten Karawang Pada Ulasan Google Maps. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(4), 28–38. <https://doi.org/10.35969/interkom.v16i4.192>
- Miftahul Janna, N., & Herianto, M. P. (n.d.). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.
- Musyarofah, B., Heri Setiawan, T., & Matematika FMIPA Universitas Pamulang, P. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah). 2(1). <https://doi.org/10.46306/lb.v2i1>
- Retno Dumilah, D., Komarudin, M., Ubaidillah, R., Siagian, S., & Santoso, S. (2021). Peran Ekonomi Kreatif Dalam Meningkatkan Industri Pariwisata Di Seaworld Ancol. In *JUMPA (Vol. 7, Issue 2)*.
- Retnosary, R., Zafir Bt Md Salleh, N., Karawang, P., & Karawang, K. (2020). Government Responsibility as the Main Stakeholder in Tourism Development With Collaboration Approach: Literature Review on Heritage Tourism.
- Rosidha Sari, N., Rahayu, P., & Fitria Rini, E. (2021). Potensi Dan Masalah Desa Wisata Batik: Studi Kasus Desa Girilayu, Kabupaten Karanganyar. <http://jurnal.uns.ac.id/jdk>
- Shafira, O. :, Chaerunissa, F., & Yuniningsih, T. (2020). Analisis Komponen Pengembangan Pariwisata Desa Wisata Wonolopo Kota Semarang.
- Silvy, M., Rahman, M. B., & Rahman, Y. (2021). Kesesuaian Penawaran Dan Permintaan Pariwisata (Studi Kasus: Muncak Teropong Laut, Kabupaten Pesawaran).
- Sumarna, D. L., & Faisal, M. (2020). Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:219741175>
- Susanti, E. N., & Sutjahjo, G. (2020). An Experience of Tourism Development: How is the Strategy? Dio Caesar Darma Universitas Mulawarman. Article in *Journal of Environmental Management and Tourism*. <https://doi.org/10.14505/jemt>
- Waruh Wulandari, L., Pariwisata, P., & Lastiani Waruh Wulandari, S. (2014). Pengembangan Pariwisata Ekonomi Kreatif Desa Wisata Berbasis Budaya Sebagai Niche Market Destination (Studi Kasus Pengembangan Desa Wisata di Kabupaten).
- Widyaningsih, E. (2020). Perencanaan Pengembangan Kawasan Wisata Banyuwirip Desa Jatimulyo, Kecamatan Dlinggo, Kabupaten Bantul (Vol. 2, Issue 1).
- Yolana, E., Agus Santoso, R., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, F. (2022).
- Yustina, O., Penu, P., Program, D., & Pembangunan, S. E. (2020). Analisis Potensi Dan Strategi Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Ende.