

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang memiliki kekayaan pesona alam dan kebudayaan yang sangat mengagumkan juga sangat berpotensi untuk pengembangan maupun peningkatan objek wisata yang dimiliki, dimana berbagai provinsi di Indonesia memilikinya yaitu objek wisata kebun binatang atau taman margasatwa. Taman margasatwa adalah tempat hewan dipelihara dalam lingkungan buatan dan dipertunjukkan kepada masyarakat, binatang yang dipelihara di objek wisata taman margasatwa sebagian besar adalah hewan yang hidup didarat sedangkan satwa air dipelihara dalam akuarium.[1]

Taman margasatwa merupakan tempat favorit wisatawan, karena ramai dikunjungi ketika hari libur, terlebih saat libur anak sekolah karena dimana anak-anak ingin menghabiskan waktunya untuk melihat koleksi satwa yang ada. Tidak hanya untuk melihat koleksi satwa saja, namun taman margasatwa dapat dijadikan sebuah tempat untuk menambah pemahaman, pengetahuan dan wawasan baru yang menyenangkan bagi setiap wisatawan.[2] Tidak hanya bagi wisatawan yang berstatus pelajar saja, hal tersebut juga dapat diperoleh seluruh wisatawan, karena fungsi taman margasatwa selain sebagai tempat wisata juga sebagai tempat pendidikan.

Dalam upaya pengembangan dan peningkatan pelayanan kunjungan objek wisata taman margasatwa merupakan salah satu faktor keberhasilannya yaitu meningkatkan suatu pelayanan yang ada di taman margasatwa agar wisatawan pun merasa lebih mudah untuk mengunjungi tempat objek wisata taman margasatwa dan juga semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin banyak jumlah pengunjung yang datang atau sebaliknya bila pelayanan itu sendiri tidak sesuai dengan standar yang diberikan maka akan mengurangi daya tarik wisatawan untuk berkunjung kembali di objek wisata tersebut dikemudian hari. Oleh sebab itu objek wisata taman margasatwa akan lebih meningkatkan pelayanan kunjungan yaitu membuat sebuah sistem[3].

Untuk itu perlu adanya sebuah sistem akan membuat sebuah keuntungan jika teknologi dijadikan sebagai alat media promosi objek wisata taman margasatwa yang dimana semua orang bisa mengakses dari ponsel mereka masing-masing untuk

membuka sistem yang ada di taman margasatwa dan dapat dengan mudah mengetahui apa-apa saja yang ada di dalam taman margasatwa tanpa mengujungnya terlebih dahulu oleh sebab itu dalam pengembangan dan meningkatkan objek wisata taman margasatwa diperlukan sebuah kerja sama yang tinggi untuk meningkatkan kunjungan dalam taman margasatwa.[4]

Dengan itu para wisatawan selain menikmati wisata belanja, wisata rekreasi dan wisata kuliner yang ada di taman margasatwa masih ada beberapa permasalahan, maka dengan itu akan adanya pengembangan dan peningkatan pelayanan kunjungan [5] daya tarik di objek wisata taman margasatwa diperlukan sebuah dukungan sebuah sistem yang dimana wisatawan dapat lebih mudah untuk memesan tiket masuk dalam taman margasatwa yang dilakukan secara online sehingga juga dapat mengurangi antrian pemesanan tiket yang panjang dimana membuat para pengunjung harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan tiket, juga dalam pemesanan tiket secara online akan ada sebuah promosi jika pemesanan tiket lebih dari tiga orang maka akan ada pengurangan harga tiket dari harga sebelumnya,[6] dalam pemesanan makanan juga akan ada secara online sehingga wisatawan dapat mudah dengan melihat harga-harga makanan dan makanan apa saja yang ada sehingga wisatawan tidak perlu melakukan antri pada pemesanan makanan sehingga juga wisatawan telah mengetahui harga-harga makanan tersebut, lalu keberadaan peta juga sangat penting agar pengunjung tidak dapat tersasar sehingga para wisatawan mudah mengunjungi tumbuhan dan hewan baik yang ada maupun sudah tidak ada dan wahana-wahana yang ada di taman margasatwa sudah tertera berapa biaya yang harus dikeluarkan dan fasilitas-fasilitas yang ada di objek wisata taman margasatwa.[7]

Dari kesimpulan permasalahan yang ada diatas maka perlu adanya sebuah sistem sehingga segala aktivitas yang ada di objek wisata taman margasatwa dapat berjalan efektif dan efisien dalam peningkatan pelayanan kunjungan sudah dibekali informasi-informasi tersebut dengan baik didalam taman margasatwa.[8]

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **Inovasi Pengembangan dan Peningkatan Pelayanan Publik Pada Objek Wisata Taman Margasatwa Menggunakan Metode Social Trust PATH.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pemesanan tiket dalam objek wisata taman margasatwa?
2. Bagaimana merancang dan menguji sistem pengembangan dan peningkatan pelayanan kunjungan di objek wisata taman margasatwa?
3. Bagaimana membuat sistem fasilitas-fasilitas di objek wisata taman margasatwa?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Belum dilakukannya sistem bersifat *online* untuk bisa mengkases layanan pemesanan tiket.
2. Sistem ini masih melakukan pembayaran via transfer bank.
3. *Scaning QR-Code* setiap outlet makanan, wahana dan tiket dilokasi taman margasatwa.
4. Peta yang ada di sistem untuk menunjukkan titik *latitude* dan *longitude*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan, secara garis besar penelitian bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan di taman margasatwa dengan membuat sebuah sistem agar wisatawan atau pengunjung dapat lebih mudah mengetahui apa-apa saja yang ada di objek taman margasatwa.

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangun sebuah sistem agar wisatawan lebih mudah mengetahui objek wisata taman margasatwa.
2. Untuk mengetahui bagaimana sistem peningkatan pelayanan kunjungan pada objek wisata taman margasatwa.
3. Untuk mengimplementasikan hasil akhir rancangan sistem yang ada di objek wisata taman margasatwa.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan manfaat kepada perusahaan pengelola sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan pelayanan kunjungan pada objek wisata taman margsatwa.
2. Memberikan informasi yang optimal kepada para wisatawan untuk mengunjungi objek wisata taman margsatwa
3. Memberikan kepuasan pengunjung dapat lebih mengenal flora dan fauna, wahana, fasilitas sehingga pengunjung semakin tertarik untuk berkunjung kembali.

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah:

1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan di lapangan untuk memperoleh data yang objektif dan akurat sebagai bukti atau fakta penelitian yang sangat kuat. Pengamatan langsung ini dilakukan terhadap keadaan dan proses kegiatan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pengamatan dan pencatatan peristiwa terhadap objek di lokasi penelitian dilakukan tanpa harus berkomunikasi dengan narasumber, dengan ini peneliti mengobservasi strategi pengembangan pariwisata dalam meningkatkan pelayanan kunjungan pada objek wisata taman margasatwa.

2. Wawancara

Pada penelitian yang dilakukan penulis melakukan proses wawancara untuk memperoleh keterangan atau informasi. Hal ini dilakukan untuk pengumpulan data, agar informasi yang didapatkan lebih jelas dan lebih mendalam sebagai pendukung untuk penelitian.