

**PENGELOLAAN PENGUNJUNG
DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program
Diploma IV

Program Studi Destinasi Pariwisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

DITA AULIA RAHMA

201923190

**PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA
JURUSAN KEPARIWISATAAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG**

2023

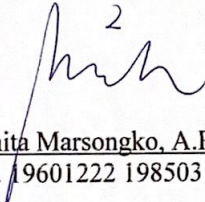
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

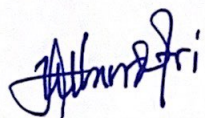
PENGELOLAAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN

NAMA : DITA AULIA RAHMA
NIM : 201923190
JURUSAN : KEPARIWISATAAN
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,


E. Paramita Marsongko, A.Par., M.Sc.
NIP. 19601222 198503 2 001

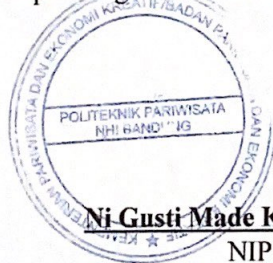
Pembimbing Pendamping,


Wisi Wulandari, S.ST.Par., M.M.Par.
NIP. 19840208 201403 2 001

Bandung, 3 Juli 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

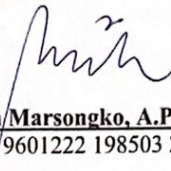
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR


PENGELOLAAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN

NAMA : DITA AULIA RAHMA
NIM : 201923190
JURUSAN : KEPARIWISATAAN
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

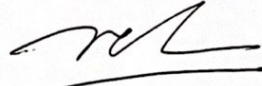
Pembimbing Utama,


E. Paramita Marsongko, A.Par., M.Sc.
NIP. 19601222 198503 2 001


Pembimbing Pendamping,


Wisi Wulandari, S.ST.Par., M.M.Par
NIP. 19840208 201403 2 001

Penguji I,


Drs. Renalmon Hutahean, M.M.
NIP. 19591208 198603 1 001

Penguji II,


Nurdin Hidayah, S.ST.Par., M.M.
NIP. 19810102 200912 1 004

Bandung, 21 Agustus 2023

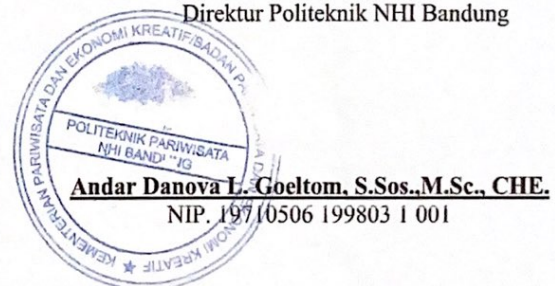
Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



PERNYATAAN KEASLIAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dita Aulia Rahma
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 11 Desember 2001
NIM : 201923190
Program Studi : Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisataaan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **Pengelolaan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 30 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Dita Aulia Rahma

ABSTRAK

Taman Margasatwa Ragunan yang terletak di Jl. Harsono No.1, Ragunan, Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta merupakan kebun binatang tertua di Indonesia. Saat ini, Taman Margasatwa Ragunan menempati urutan ke – 3 destinasi wisata unggulan di DKI Jakarta. Keberagaman satwa, banyaknya aktivitas rekreasi yang dapat dilakukan, serta terjangkauanya harga tiket masuk merupakan dasar atas antusiasme masyarakat untuk berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan. Taman Margasatwa Ragunan mengalami *peak season* pada akhir pekan dan hari libur nasional. Tingginya jumlah kunjungan ketika *peak season* menjadi dasar atas permasalahan terkait kepadatan pengunjung di beberapa area yang diakibatkan oleh tidak tersebar secara meratanya pengunjung di seluruh area Taman Margasatwa Ragunan. Penelitian ini memfokuskan pada mengatasi permasalahan yang terjadi di Taman Margasatwa Ragunan dengan mengimplementasikan konsep *Visitor Management* yang terdiri atas zonasi, manajemen transportasi, pengaturan harga, mengatur pergerakan pengunjung, serta informasi dan interpretasi. Pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis data interaktif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Taman Margasatwa Ragunan belum memiliki zonasi. Selain itu, manajemen transportasi di Taman Margasatwa Ragunan juga masih belum optimal. Sampai saat ini tidak terdapat perbedaan harga tiket masuk Taman Margasatwa Ragunan baik pada hari biasa, akhir pekan, dan hari libur nasional. Pergerakan pengunjung hanya diatur dengan menggunakan himbuan melalui *speaker*. Informasi dan interpretasi sudah cukup baik, namun masih dapat ditingkatkan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi berupa arahan untuk pengelolaan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan yang didasari oleh konsep *Visitor Management*.

Kata Kunci : Kebun Binatang, Puncak Musim Libur, Pengelolaan Pengunjung

ABSTRACT

Located on Jl. Harsono No.1, Ragunan, Pasar Minggu, City of South Jakarta, DKI Jakarta, Ragunan Zoo is the oldest zoo in Indonesia. Currently, Ragunan Zoo ranks 3rd among the leading tourist destinations in DKI Jakarta. The diversity of animals, the wide range of recreational activities, and the affordable entrance ticket prices are the reasons behind the public's enthusiasm for visiting Ragunan Zoo. Ragunan Zoo experiences peak season on weekends and national holidays. The high number of visitors during peak season has led to issues related to overcrowding in certain areas due to uneven distribution of visitors throughout Ragunan Zoo. This research focuses on addressing the problems that occur in Ragunan Zoo by implementing the Visitor Management concept, which consists of zoning, transportation management, pricing for visitor management, regulation of visitor use, as well as information and interpretation. The approach in this research is descriptive qualitative using interactive data analysis (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). The results of this research indicate that Ragunan Zoo does not have zoning, also transportation management in Ragunan Zoo is still not optimal. Currently, there are no differences in the price of entrance tickets to Ragunan Zoo on regular days, weekends, and holidays. The visitor use is only regulated by announcement through the speaker. Information and interpretation are adequate, but can still be improved. Based on these phenomena, this research provides recommendations in the form of directions for visitor management at Ragunan Zoo based on the concept of Visitor Management.

Key Words : *Zoo, Peak Season, Visitor Management*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Laporan Proyek Akhir yang berjudul **Pengelolaan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan** dapat selesai dengan tepat waktu. Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menempuh studi pada program Diploma IV bagi seluruh Mahasiswa Semester 8 Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Peneliti menyadari Laporan Proyek Akhir dapat selesai dengan tepat waktu karena dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat selama penyusunan Laporan Proyek Akhir, meliputi:

1. Bapak Andar Danova Lastaipa Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Made Gusti Kerti Utami, BA.,MM.Par CHE. selaku kepala bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Jurusan Kepariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Wisi Wulandari, S.ST.Par., M.M.Par. selaku Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping.
5. Ibu Eka Paramita Marsongko A.Par., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Ibu Rina dan Ibu Dian selaku Kasie dan Staff Sub Kelompok Konservasi, Peragaan, Penelitian, dan Pengembangan Taman Margasatwa Ragunan.
7. Bapak Mufti Sudibya dan Ibu Muhimah selaku kedua orang tua peneliti, Ahmad Hafizh Bayhaqi dan Rifa Utami Zahara selaku kedua kakak peneliti, dan Ugo selaku adik peneliti.
8. Anggi, Pradita, dan Regita selaku sahabat peneliti.

9. Fahra, Zara, Ayu, Xyalma, Tiara, dan Asa selaku teman dekat peneliti dalam suka maupun duka selama perkuliahan.
10. Ischa dan Zaila selaku teman dekat peneliti.
11. Teman – teman seperjuangan dan keluarga besar Program Studi Destinasi Pariwisata.
12. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan Laporan Proyek Akhir yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Semoga kebaikan atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti tersebut mendapatkan limpahan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa bahwa Laporan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Meski demikian, berbagai bentuk kritik maupun saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata, peneliti berharap agar Laporan Proyek Akhir ini bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Bandung, 30 Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN MAHASISWA.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori.....	8
1. <i>Zoo</i>	8
2. <i>Visitor Management</i>	10
B. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian.....	19
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	19
C. Pengumpulan Data	20
1. Teknik Pengumpulan Data	20
2. Alat Pengumpulan Data.....	21

D. Analisis Data	22
E. Pengujian Keabsahan Data.....	23
F. Jadwal Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Taman Margasatwa Ragunan	25
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 2 Peta Kawasan Taman Margasatwa Ragunan	26
Gambar 3 Satwa – Satwa Di Taman Margasatwa Ragunan	30
Gambar 4 Pusat Primata Schmutzer.....	31
Gambar 5 Taman Satwa Anak	32
Gambar 6 Danau Di Taman Margasatwa Ragunan.....	33
Gambar 7 Pusat Informasi.....	34
Gambar 8 Perpustakaan Umum Dan Perpustakaan Pusat Primata Schmutzer	35
Gambar 9 Auditorium	36
Gambar 10 Berbagai Signage Di Taman Margasatwa Ragunan	37
Gambar 11 Pendopo.....	38
Gambar 12 Tempat Ibadah.....	38
Gambar 13 Toilet	39
Gambar 14 Ruang Laktasi.....	40
Gambar 15 Toilet Difabel	41
Gambar 16 Konstruksi Jalan Aspal, Paving Block, Dan Guiding Block.....	42
Gambar 17 Papan Peta Kawasan Taman Margasatwa Ragunan.....	44
Gambar 18 Moda Transportasi Di Taman Margasatwa Ragunan.....	48
Gambar 19 Harga Tiket Masuk Taman Margasatwa Ragunan	50
Gambar 20 Aturan Waktu Penggunaan Fasilitas	52
Gambar 21 Kereta Keliling Beroperasi Di Paving Block	57
Gambar 22 Kereta Keliling Yang Tetap Beroperasi Ketika Peak Season Dan Terhambat Oleh Pengunjung.....	58
Gambar 23 Pembatas Antara Jalan Pengunjung Dan Jalan Khusus Kendaraan	67
Gambar 24 Rekomendasi Peta Kawasan.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Taman Margasatwa Ragunan.....	2
Tabel 2 Jadwal Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Checklist	76
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Seksi Konservasi, Peragaan, Penelitian, Dan Pengembangan	77
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Seksi Pelayanan Dan Informasi	79
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Seksi Sarana Dan Prasarana.....	82
Lampiran 5 Tabel Transkrip Wawancara Seksi Konservasi, Peragaan, Penelitian, dan Pengembangan	85
Lampiran 6 Tabel Transkrip Wawancara Seksi Pelayanan Dan Informasi	94
Lampiran 7 Tabel Transkrip Wawancara Seksi Sarana Dan Prasarana.....	108
Lampiran 8 Catatan Hasil Observasi	112
Lampiran 9 Catatan Hasil Dokumentasi	115
Lampiran 10 Dokumentasi Dengan Informan.....	121
Lampiran 11 Surat Pernyataan Menyelesaikan Penelitian.....	122
Lampiran 12 Daftar Bimbingan Proyek Akhir.....	123
Lampiran 13 Hasil Cek Plagiarisme	124
Lampiran 14 Biodata Penulis	124

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Jamieson, D. (1985). Against zoos. *In Defense of Animals*.
- Koentjaraningrat. (1991). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. California: SAGE Publications.
- Morrison, A. M. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destinations 2nd Edition*. London: Routledge.
- Nawawi, H. (2005). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Shackley, M. (1996). *Wildlife Tourism*. Melbourne: International Thomson Business Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Journal

- Axelsson, T., & May, S. (2008). Constructed Landscapes in Zoos and Heritage. *International Journal of Heritage Studies*.
- Habel, A., & Mroczkowski, S. (2015). The objectives and tasks of zoos. *Journal of Education, Health and Sport*.
- Irianti, R. N., Puspita, N., & Gunadi, M. A. (2014). Pengaturan Pengunjung dan Kenyamanan Wisatawan di Atraksi Wisata Taman Margasatwa Ragunan. *Journal of Tourism Destination and Attraction*.
- Kuo, I. L. (2002). The effectiveness of environmental interpretation at resource-sensitive tourism destinations. *International Journal of Tourism Research*.
- Mason, P. (2005). Visitor management in protected areas: From 'hard' to 'soft' approaches? *Current Issues in Tourism*.
- Nekolný, L., & Fialová, D. (2018). Zoo Tourism: What Actually Is a Zoo? *Czech Journal of Tourism*.

Surat Kabar

- CNN Indonesia*. (2021, May 09). Retrieved from [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20210507211221-269-640255/alasan-lebaran-di-ragunan-selalu-jadi-wisata-favorit](https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20210507211221-269-640255/alasan-lebaran-di-ragunan-selalu-jadi-wisata-favorit)
- CNN Indonesia*. (2022, December 25). Retrieved from [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221225143625-20-891845/pengunjung-ragunan-membeludak-di-libur-natal-lalu-lintas-padat](https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221225143625-20-891845/pengunjung-ragunan-membeludak-di-libur-natal-lalu-lintas-padat)
- detikNews*. (2021, November 14). Retrieved from [detik.com: https://news.detik.com/berita/d-5810665/jakarta-ppkm-level-1-pengunjung-ragunan-naik-100-di-pekan-ketiga-dibuka](https://news.detik.com/berita/d-5810665/jakarta-ppkm-level-1-pengunjung-ragunan-naik-100-di-pekan-ketiga-dibuka)
- detiktravel*. (2022, January 6). Retrieved from [detiktravel.com: https://travel.detik.com/fototravel/d-5885852/maya-bay-rusak-gegara-turis-ditutup-dan-kini-terima-wisatawan-lagi/3](https://travel.detik.com/fototravel/d-5885852/maya-bay-rusak-gegara-turis-ditutup-dan-kini-terima-wisatawan-lagi/3)
- Kompas*. (2023, January 24). Retrieved from [Kompas.com: https://megapolitan.kompas.com/read/2023/01/24/13550861/wisatawan-taman-margasatwa-ragunan-tembus-100000-orang-selama-libur-imlek](https://megapolitan.kompas.com/read/2023/01/24/13550861/wisatawan-taman-margasatwa-ragunan-tembus-100000-orang-selama-libur-imlek)
- Kumparan*. (2022, January 18). Retrieved from [Kumparan.com: https://kumparan.com/eiffel-hendriksen-1641262176754221147/meminimalisasi-interaksi-pengunjung-dengan-hewan-di-kebun-binatang-perlukah-1xKMXrq67P8/full](https://kumparan.com/eiffel-hendriksen-1641262176754221147/meminimalisasi-interaksi-pengunjung-dengan-hewan-di-kebun-binatang-perlukah-1xKMXrq67P8/full)
- Liputan6*. (2015, November 28). *Liputan6*. Retrieved from [Liputan6.com: https://www.liputan6.com/citizen6/read/2377146/gara-gara-pengunjung-selfie-taman-bunga-amaryllis-rusak-parah](https://www.liputan6.com/citizen6/read/2377146/gara-gara-pengunjung-selfie-taman-bunga-amaryllis-rusak-parah)
- Republika*. (2023, February 3). Retrieved from [Republika.co.id: https://news.republika.co.id/berita/rphya7484/pengelola-pengunjung-ragunan-sepanjang-2022-capai-tiga-juta-orang](https://news.republika.co.id/berita/rphya7484/pengelola-pengunjung-ragunan-sepanjang-2022-capai-tiga-juta-orang)

Sumber Lainnya

- Eagles, P. F., McCool, S. F., & Haynes, C. D. (2002). *Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning Management*. IUCN Gland, Switzerland and Cambridge, UK.
- International Union of Directors of Zoological Gardens IUCN/SSC Captive Breeding Specialist Group. (1993). *The World zoo conservation strategy : the role of the zoos and aquaria of the world in global conservation*. Chicago, USA.