



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 743-751

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengembangan Produk Tambahan untuk Fasilitas Umum Wisata yang Tidak Merata di Taman Margasatwa Ragunan

Aisha Shafa Nabilah¹, Andhika Prayoga Sudrajat², Anggita Nurtania³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sahid Jakarta

¹2025120033@usahid.ac.id, ²2025120042@usahid.ac.id, ³2025120057@usahid.ac.id

Abstrak

Pengelolaan fasilitas umum wisata memiliki peran penting dalam menunjang kenyamanan serta kualitas pengalaman pengunjung, khususnya pada destinasi wisata berskala besar. Taman Margasatwa Ragunan sebagai destinasi wisata edukatif dan konservasi satwa memiliki tingkat kunjungan yang tinggi, sehingga memerlukan pengelolaan fasilitas yang memadai dan merata di seluruh kawasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi ketidakmerataan fasilitas umum wisata serta merumuskan pengembangan produk tambahan guna meningkatkan kenyamanan dan kualitas pengalaman pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada 50 pengunjung yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi, kualitas, dan distribusi fasilitas umum wisata, sedangkan kuesioner digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi pengunjung terkait kenyamanan, kebersihan, dan kecukupan fasilitas yang tersedia. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi faktual fasilitas umum wisata serta dampaknya terhadap pengalaman berkunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas umum wisata di area bawah kawasan Taman Margasatwa Ragunan masih belum terdistribusi secara merata dan sebagian berada dalam kondisi kurang optimal, khususnya pada fasilitas toilet, tempat istirahat, tempat sampah, serta papan petunjuk arah dan informasi. Ketidakmerataan tersebut berdampak pada tingkat kenyamanan pengunjung, kebersihan lingkungan, serta pola pergerakan pengunjung yang cenderung terpusat pada area tertentu. Oleh karena itu, pengembangan produk tambahan fasilitas umum wisata yang direncanakan secara terintegrasi, merata, dan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendukung pengelolaan destinasi wisata yang lebih optimal.

Kata kunci: Fasilitas Umum Wisata; Produk Tambahan; Taman Margasatwa Ragunan

1. Latar Belakang

Pariwisata modern tidak lagi hanya bertumpu pada daya tarik utama suatu destinasi, seperti keindahan alam, keunikan budaya, atau koleksi objek wisata yang dimiliki, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh keberadaan produk tambahan (*additional products*) yang berfungsi sebagai fasilitas pendukung. Produk tambahan tersebut berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan, keamanan, serta kualitas pengalaman wisatawan selama melakukan kunjungan [1], [2]. Dalam konteks pengelolaan destinasi, keberadaan produk tambahan menjadi bagian integral dari sistem pelayanan pariwisata yang menentukan bagaimana wisatawan merasakan, menikmati, dan menilai suatu kawasan wisata secara keseluruhan. Oleh karena itu, kualitas destinasi wisata tidak hanya diukur dari atraksi utama yang ditawarkan, tetapi juga dari sejauh mana fasilitas pendukung mampu memenuhi kebutuhan dasar dan ekspektasi pengunjung.

Produk tambahan dalam pariwisata mencakup berbagai fasilitas umum yang secara langsung digunakan oleh wisatawan, seperti toilet, tempat istirahat, papan informasi, jalur pedestrian, sarana transportasi internal, serta fasilitas pendukung lainnya yang memperkuat nilai guna destinasi wisata [3], [4]. Fasilitas-fasilitas tersebut berfungsi untuk menunjang aktivitas wisata agar dapat berlangsung dengan lancar, aman, dan nyaman. Pengelolaan produk tambahan yang baik tidak hanya berkaitan dengan ketersediaannya, tetapi juga menyangkut kualitas, kebersihan, kemudahan akses, serta pemerataan distribusi di seluruh kawasan wisata. Apabila produk tambahan dikelola secara terencana dan merata, maka destinasi wisata akan mampu memberikan pengalaman yang positif bagi pengunjung, meningkatkan tingkat kepuasan, serta mendorong keberlanjutan destinasi dalam jangka panjang.

Taman Margasatwa Ragunan merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Jakarta yang memiliki fungsi ganda sebagai sarana rekreasi, edukasi, dan konservasi satwa [5]. Sebagai kawasan wisata edukatif yang memadukan hiburan dan pembelajaran, Ragunan memiliki peran strategis dalam memberikan pengalaman wisata yang informatif sekaligus rekreatif bagi masyarakat. Dengan luas kawasan yang besar dan jumlah koleksi satwa yang beragam, Taman Margasatwa Ragunan menarik jumlah pengunjung yang relatif tinggi, baik dari wilayah Jakarta maupun daerah sekitarnya. Kondisi tersebut menuntut pengelolaan fasilitas umum yang memadai, terencana, dan merata agar seluruh kawasan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengunjung dari berbagai kelompok usia dan latar belakang.

Namun demikian, dalam praktiknya, pengembangan produk tambahan di kawasan wisata berskala besar seperti Taman Margasatwa Ragunan sering kali belum dilakukan secara seimbang antar zona. Ketimpangan dalam penyediaan fasilitas umum masih kerap ditemukan, baik dari segi jumlah, kondisi, maupun kualitas fasilitas. Beberapa area tertentu cenderung memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan terawat, sementara area lain justru mengalami keterbatasan fasilitas pendukung. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketimpangan pemanfaatan ruang wisata dan mengurangi kualitas pengalaman pengunjung di zona-zona yang fasilitasnya kurang memadai.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, masih ditemukan ketidakmerataan produk tambahan fasilitas umum di beberapa bagian Taman Margasatwa Ragunan, khususnya di area bawah kawasan kandang satwa. Permasalahan yang muncul meliputi keterbatasan jumlah tempat duduk dan area istirahat, kondisi toilet yang kurang layak, minimnya ketersediaan tempat sampah, serta papan petunjuk arah dan informasi yang tidak terawat. Selain itu, penataan lingkungan di area tersebut terlihat kurang terstruktur, sehingga kawasan terkesan kurang tertata sebagai area wisata. Kondisi ini berpotensi menurunkan kenyamanan pengunjung, menghambat aktivitas wisata, serta memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas pengelolaan destinasi secara keseluruhan.

Ketidakmerataan produk tambahan fasilitas umum tidak hanya berdampak pada aspek kenyamanan, tetapi juga memengaruhi pola pergerakan dan konsentrasi pengunjung di dalam kawasan wisata [6]. Area yang memiliki fasilitas lebih lengkap dan nyaman cenderung menjadi pusat keramaian dan aktivitas pengunjung, sementara area dengan fasilitas terbatas kurang diminati, meskipun memiliki potensi daya tarik yang sama [7]. Akibatnya, terjadi penumpukan pengunjung di zona tertentu dan kurang optimalnya pemanfaatan zona lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan produk tambahan belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai instrumen strategis untuk pemerataan pemanfaatan ruang wisata dan peningkatan kualitas layanan destinasi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung [8], [9], [10]. Fasilitas yang memadai dan berkualitas dapat meningkatkan kenyamanan, memperpanjang durasi kunjungan, serta mendorong niat berkunjung kembali. Namun demikian, sebagian besar kajian masih berfokus pada ketersediaan fasilitas secara umum dan hubungannya dengan kepuasan pengunjung. Kajian yang secara khusus membahas pengembangan produk tambahan sebagai solusi atas ketidakmerataan fasilitas di destinasi wisata edukatif, seperti taman margasatwa, masih relatif terbatas. Celah penelitian ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai strategi pengembangan produk tambahan yang tidak hanya berorientasi pada penambahan fasilitas, tetapi juga pada pemerataan dan optimalisasi pemanfaatannya di seluruh kawasan wisata.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi ketidakmerataan fasilitas umum wisata di Taman Margasatwa Ragunan serta merumuskan strategi pengembangan produk tambahan yang dapat mendukung pemerataan fasilitas di seluruh kawasan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian manajemen fasilitas pariwisata, sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi pengelola destinasi wisata dalam merancang pengembangan fasilitas yang lebih merata, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan pengunjung.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara komprehensif kondisi ketidakmerataan fasilitas umum wisata serta pengembangan produk tambahan di Taman Margasatwa Ragunan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kondisi faktual di lapangan dan persepsi pengunjung mengenai fasilitas yang tersedia, bukan pada pengujian hubungan statistik antarvariabel [11].

Penelitian dilaksanakan di Taman Margasatwa Ragunan, Jakarta Selatan, dengan fokus pada area bawah kawasan kandang satwa yang meliputi kandang buaya, rusa, kapibara, unta, kerbau, dan zona satwa lainnya yang berdasarkan observasi awal menunjukkan keterbatasan fasilitas umum wisata. Subjek penelitian adalah pengunjung yang pernah atau sedang melakukan kunjungan ke Taman Margasatwa Ragunan dan telah

memanfaatkan lebih dari satu zona kawasan wisata. Penentuan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yang dinilai mampu memberikan gambaran persepsi pengunjung secara memadai.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung. Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati kondisi fisik, jumlah, kualitas, serta distribusi fasilitas umum wisata seperti toilet, tempat istirahat, tempat sampah, papan informasi dan petunjuk arah, jalur pengunjung, serta penataan lingkungan kawasan. Sementara itu, kuesioner digunakan untuk memperoleh data pendukung mengenai tingkat kenyamanan, kepuasan, dan kebutuhan pengunjung terhadap fasilitas umum wisata. Instrumen kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dan semi-terbuka dengan menggunakan skala Likert 1–5 agar memudahkan analisis deskriptif.

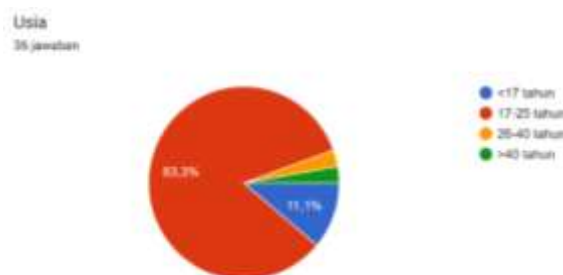
Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi bentuk ketidakmerataan fasilitas serta merumuskan arah pengembangan produk tambahan yang relevan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi metode dengan membandingkan hasil observasi lapangan dan data kuesioner, sehingga temuan penelitian diharapkan dapat mencerminkan kondisi nyata di lapangan secara lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Karakteristik Responden Penelitian

Sebelum menganalisis persepsi pengunjung terhadap fasilitas umum wisata, penting untuk memaparkan karakteristik demografi responden guna memberikan gambaran umum mengenai profil pengunjung Taman Margasatwa Ragunan yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pemaparan karakteristik responden diperlukan untuk memahami latar belakang sosial dan usia pengunjung, yang pada akhirnya dapat memengaruhi cara mereka menilai, memanfaatkan, dan merespons keberadaan fasilitas umum wisata di kawasan tersebut. Dengan mengetahui profil responden secara lebih rinci, hasil analisis persepsi pengunjung dapat ditafsirkan secara lebih kontekstual dan proporsional.

Penelitian ini melibatkan sebanyak 50 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Responden yang dipilih merupakan pengunjung yang memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan fasilitas umum di kawasan Taman Margasatwa Ragunan serta telah mengunjungi lebih dari satu zona wisata. Pemilihan kriteria ini dilakukan agar data yang diperoleh benar-benar merefleksikan pengalaman nyata pengunjung terhadap kondisi dan pemerataan fasilitas umum wisata di kawasan penelitian. Distribusi responden berdasarkan kelompok usia disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Distribusi Usia Responden

Berdasarkan diagram tersebut, terlihat bahwa komposisi responden sangat didominasi oleh satu kelompok usia tertentu. Dominasi ini menunjukkan adanya kecenderungan karakteristik pengunjung yang lebih aktif berpartisipasi sebagai responden penelitian. Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci, distribusi usia responden disajikan secara lengkap pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Rentang Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)	Kategori
1	< 17 Tahun	4	8%	Pelajar Sekolah
2	17 – 25 Tahun	44	88%	Remaja Akhir / Mahasiswa
3	26 – 40 Tahun	1	2%	Dewasa Produktif
4	> 40 Tahun	1	2%	Dewasa Matang / Lansia

No	Rentang Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)	Kategori
Total		50	100%	

Berdasarkan Tabel 1 dan Gambar 1, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 17–25 tahun, yaitu sebanyak 44 orang atau sebesar 88% dari total responden. Temuan ini menunjukkan bahwa sampel penelitian sangat terkonsentrasi pada kelompok Generasi Z, khususnya pelajar dan mahasiswa. Sementara itu, kelompok usia di bawah 17 tahun hanya berjumlah 4 orang (8%), sedangkan kelompok usia dewasa produktif 26–40 tahun dan kelompok usia di atas 40 tahun masing-masing hanya berjumlah 1 orang (2%). Distribusi ini mengindikasikan bahwa partisipasi responden dewasa dan lansia dalam penelitian relatif rendah dibandingkan kelompok usia muda.

Dominasi responden usia muda memiliki implikasi penting terhadap hasil dan interpretasi penelitian, terutama dalam menafsirkan persepsi pengunjung terhadap fasilitas umum wisata. Kelompok usia 17–25 tahun umumnya memiliki tingkat mobilitas yang tinggi, kecenderungan menjelajahi area wisata secara lebih luas, serta sensitivitas yang lebih besar terhadap aspek kenyamanan fisik dan visual lingkungan. Kelompok ini juga cenderung lebih kritis terhadap kualitas fasilitas, seperti desain bangku taman, kebersihan toilet, kejelasan papan informasi, serta kemudahan akses fasilitas pendukung.

Selain itu, pengunjung usia muda umumnya lebih responsif terhadap fasilitas yang mendukung aktivitas sosial, edukatif, dan gaya hidup aktif, seperti area istirahat yang nyaman, jalur pedestrian yang aman, serta fasilitas informasi yang mudah diakses. Oleh karena itu, preferensi fasilitas yang terekam dalam penelitian ini sangat merefleksikan sudut pandang pengunjung muda sebagai kelompok dominan. Temuan ini menjadi dasar yang relevan dan penting dalam merumuskan strategi pengembangan produk tambahan fasilitas umum wisata yang lebih adaptif terhadap karakteristik pengunjung utama di Taman Margasatwa Ragunan, tanpa mengabaikan kebutuhan kelompok usia lainnya.

3.2. Persepsi Pengunjung terhadap Tujuan dan Motivasi Kunjungan

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 50 responden, diketahui bahwa tujuan utama pengunjung berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan didominasi oleh motivasi rekreasi dan edukasi. Sebagian besar responden menyatakan bahwa kunjungan dilakukan untuk melihat secara langsung berbagai jenis satwa yang ada di kawasan Ragunan, memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai dunia hewan, serta memperoleh pengalaman belajar di luar ruang yang bersifat informal. Aktivitas pengamatan satwa, membaca papan informasi, dan berinteraksi dengan lingkungan alam menjadi bentuk pembelajaran yang dirasakan lebih menyenangkan dibandingkan pembelajaran di ruang tertutup.

Motivasi edukatif tersebut umumnya berjalan seiring dengan tujuan rekreasi. Bagi banyak pengunjung, khususnya kelompok usia remaja dan dewasa muda, kunjungan ke Ragunan tidak hanya dimaknai sebagai kegiatan wisata semata, tetapi juga sebagai sarana hiburan yang memberikan nilai tambah berupa pengetahuan dan pengalaman baru. Aktivitas berwisata ini umumnya dilakukan bersama keluarga, teman, maupun kelompok sosial lainnya, sehingga Taman Margasatwa Ragunan dipersepsikan sebagai destinasi wisata yang mampu mendukung interaksi sosial sekaligus pembelajaran. Keberadaan ruang terbuka yang luas memungkinkan pengunjung untuk berinteraksi, bersantai, dan berbagi pengalaman secara lebih leluasa.

Selain faktor rekreasi dan edukasi, sejumlah responden juga menyebutkan bahwa Taman Margasatwa Ragunan dipilih karena memiliki suasana yang relatif sejuk, kawasan yang luas, serta lingkungan hijau yang masih terjaga dibandingkan dengan ruang publik lain di wilayah perkotaan. Kondisi lingkungan tersebut memberikan daya tarik tersendiri, terutama bagi pengunjung yang ingin mencari suasana berbeda dari rutinitas perkotaan yang padat dan bising. Oleh karena itu, Ragunan sering dipersepsikan sebagai lokasi yang sesuai untuk aktivitas *refreshing*, *healing*, dan liburan keluarga.

Temuan ini menunjukkan bahwa Taman Margasatwa Ragunan tidak hanya berfungsi sebagai tempat hiburan, tetapi juga sebagai ruang edukasi dan pembelajaran lingkungan yang memiliki nilai rekreatif dan ekologis. Fungsi ganda ini menjadikan Ragunan sebagai destinasi wisata yang relevan bagi berbagai kelompok usia, terutama pengunjung usia remaja dan dewasa muda yang cenderung mencari pengalaman wisata yang bermakna, edukatif, dan mendukung keseimbangan antara hiburan dan pembelajaran.

3.3. Penilaian Pengunjung terhadap Kondisi Fasilitas Umum Wisata

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan kesan yang relatif positif terhadap kondisi fasilitas umum yang tersedia di Taman Margasatwa Ragunan. Fasilitas seperti area istirahat, kios makanan, taman bermain, serta toilet dinilai cukup membantu dalam menunjang kenyamanan pengunjung selama melakukan aktivitas wisata. Keberadaan fasilitas tersebut memungkinkan pengunjung untuk beristirahat setelah berkeliling

kawasan yang luas, memenuhi kebutuhan dasar, serta melanjutkan aktivitas wisata dengan lebih nyaman dan terencana.

Penilaian positif ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas umum yang tersedia telah mampu menjalankan fungsi dasarnya sebagai penunjang aktivitas wisata. Bagi sebagian besar pengunjung, fasilitas tersebut dianggap cukup memadai untuk mendukung kegiatan rekreasi dan edukasi, terutama pada hari kunjungan dengan tingkat kepadatan pengunjung yang tidak terlalu tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas di beberapa area utama telah memberikan dampak positif terhadap pengalaman berwisata.

Namun demikian, meskipun kesan umum terhadap fasilitas tergolong baik, sekitar sepertiga responden menyampaikan beberapa catatan kekurangan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan kondisi toilet yang jumlahnya terbatas dan sering mengalami kepadatan, terutama pada jam-jam tertentu. Selain itu, harga makanan di kios dinilai relatif mahal oleh sebagian responden, sehingga memengaruhi kenyamanan dan kepuasan selama berkunjung. Permasalahan lain yang juga muncul adalah tingkat kebersihan fasilitas di beberapa titik kawasan yang belum merata, khususnya di sekitar kios makanan dan area bermain.

Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan fasilitas umum wisata tidak hanya berkaitan dengan keberadaannya, tetapi juga menyangkut kualitas pelayanan, intensitas perawatan, serta pemerataan pengelolaan fasilitas di seluruh kawasan wisata. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas tidak hanya dapat dilakukan melalui penambahan jumlah fasilitas, tetapi juga melalui perbaikan sistem pengelolaan dan pemeliharaan secara berkelanjutan.

3.4. Fasilitas yang Paling Banyak Digunakan dan Dibutuhkan Pengunjung

Berdasarkan jawaban responden, fasilitas yang paling sering digunakan selama berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan adalah area istirahat atau bangku taman, toilet, kios makanan, serta fasilitas transportasi internal seperti sepeda, sepeda listrik, skuter, dan kereta keliling. Lebih dari 60% responden menyatakan bahwa area istirahat dan bangku taman merupakan fasilitas yang paling dibutuhkan, mengingat luasnya kawasan Ragunan yang mengharuskan pengunjung berjalan dalam jarak yang cukup jauh untuk menjangkau berbagai zona satwa.

Ketersediaan area istirahat yang memadai menjadi sangat penting karena aktivitas berkeliling kawasan Ragunan memerlukan energi dan waktu yang cukup panjang. Tanpa dukungan tempat duduk dan area istirahat yang memadai, pengunjung berpotensi mengalami kelelahan yang dapat mengurangi kenyamanan dan durasi kunjungan. Oleh karena itu, fasilitas ini dipandang sebagai kebutuhan utama yang secara langsung memengaruhi kualitas pengalaman wisata.

Selain itu, fasilitas penyewaan sepeda dan kendaraan internal juga banyak dimanfaatkan oleh pengunjung karena dinilai dapat mengurangi kelelahan fisik serta membantu menjelajahi seluruh area taman secara lebih efisien. Penggunaan fasilitas ini menunjukkan bahwa aspek mobilitas menjadi faktor penting dalam pengalaman berwisata di destinasi berskala luas. Temuan ini menegaskan bahwa fasilitas yang berkaitan langsung dengan kenyamanan fisik, kemudahan pergerakan, dan efisiensi waktu merupakan kebutuhan utama pengunjung dan perlu menjadi prioritas dalam pengembangan produk tambahan fasilitas umum wisata.

3.5. Tingkat Kecukupan Fasilitas dalam Mendukung Kenyamanan Berwisata

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu lebih dari 70%, menilai fasilitas umum di Taman Margasatwa Ragunan sudah cukup memadai untuk mendukung kenyamanan berwisata. Pengunjung merasa bahwa kebutuhan dasar seperti toilet, tempat istirahat, dan kios makanan telah tersedia dan dapat digunakan selama kunjungan berlangsung. Penilaian ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas telah mampu menunjang aktivitas wisata pengunjung.

Meskipun demikian, sejumlah responden menilai bahwa kecukupan fasilitas tersebut belum sepenuhnya optimal. Beberapa permasalahan yang masih dirasakan antara lain jarak antar fasilitas yang relatif jauh, keterbatasan akses bagi penyandang disabilitas, serta kondisi fasilitas yang menurun ketika jumlah pengunjung meningkat, terutama pada akhir pekan atau hari libur. Pada kondisi tersebut, fasilitas yang tersedia sering kali tidak mampu mengakomodasi kebutuhan pengunjung secara maksimal.

Temuan ini menunjukkan bahwa kecukupan fasilitas tidak hanya ditentukan oleh jumlah dan keberadaannya, tetapi juga oleh pemerataan lokasi, kemudahan akses, serta kapasitas layanan yang mampu menyesuaikan dengan fluktuasi jumlah pengunjung. Oleh karena itu, pengembangan fasilitas umum wisata di Taman Margasatwa Ragunan perlu mempertimbangkan aspek distribusi, aksesibilitas, dan daya tampung agar kenyamanan berwisata dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengunjung.

3.6. Penilaian terhadap Kebersihan dan Kerapian Fasilitas

Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden menilai kebersihan dan kerapian fasilitas di Taman Margasatwa Ragunan berada pada kategori cukup baik. Banyak responden menyatakan bahwa area taman secara umum relatif bersih dan nyaman untuk dikunjungi, sehingga mendukung terciptanya suasana wisata yang menyenangkan.

Namun demikian, sekitar 25–30% responden masih menemukan permasalahan kebersihan di beberapa area tertentu, seperti sampah yang berserakan dan kondisi toilet yang kurang terawat. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan fasilitas belum sepenuhnya konsisten di seluruh kawasan dan masih memerlukan pengawasan yang lebih intensif serta perawatan rutin agar standar kebersihan dapat terjaga secara merata.

3.7. Kebutuhan Pengembangan dan Penambahan Fasilitas

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden mengharapkan adanya penambahan dan pengembangan fasilitas di Taman Margasatwa Ragunan. Fasilitas yang paling banyak diusulkan meliputi penambahan toilet yang bersih dan mudah dijangkau, tempat duduk atau area istirahat, tempat sampah, serta area berteduh yang memadai di berbagai zona kawasan wisata.

Selain itu, responden juga mengusulkan pengembangan fasilitas transportasi internal seperti bus wisata, kereta keliling, dan skuter, serta fasilitas pendukung lain seperti peta kawasan dan petunjuk arah yang lebih jelas, serta fasilitas edukatif tambahan yang dapat memperkaya pengalaman belajar pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan fasilitas perlu disesuaikan dengan kebutuhan nyata pengunjung agar pengalaman berwisata menjadi lebih nyaman, aman, informatif, dan merata di seluruh kawasan Taman Margasatwa Ragunan.

3.8. Hasil Observasi terhadap Ketidakteraturan Fasilitas di Area Bawah Kawasan

Observasi lapangan dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan metode yang telah dijelaskan pada bagian metode penelitian, yaitu melalui pengamatan langsung terhadap kondisi fasilitas umum wisata di Taman Margasatwa Ragunan. Fokus observasi diarahkan pada area bawah kawasan, yang mencakup zona kandang buaya, rusa, kapibara, unta, kerbau, serta beberapa kandang satwa lainnya. Objek yang diamati meliputi kondisi dan distribusi toilet, tempat istirahat, tempat sampah, papan petunjuk arah dan informasi, jalur pergerakan pengunjung, serta penataan lingkungan kawasan secara umum.

Tabel 2. Hasil Observasi Kondisi dan Distribusi Fasilitas Umum Wisata

No	Jenis Fasilitas	Kondisi Temuan di Lapangan	Keterangan
1	Toilet Umum	Kondisi kebersihan dan kelayakan kurang optimal, jumlah toilet terbatas	Berpotensi menimbulkan antrean pada saat kunjungan ramai
2	Tempat Istirahat / Bangku Taman	Jumlah bangku terbatas dan tidak merata di setiap zona	Belum sebanding dengan luas kawasan dan kebutuhan pengunjung
3	Tempat Sampah	Jumlah terbatas dan persebaran belum merata	Berpotensi menyebabkan penumpukan sampah di beberapa titik
4	Papan Petunjuk Arah dan Informasi	Kondisi mulai pudar dan kurang jelas terbaca	Menyulitkan pengunjung, terutama pengunjung baru
5	Jalur Pengunjung	Penataan jalur belum optimal dan kurang dilengkapi penunjuk arah	Dapat memengaruhi kenyamanan dan keamanan pengunjung
6	Penataan Lingkungan / Vegetasi	Vegetasi cukup lebat dan kurang tertata	Memberi kesan alami, namun menyerupai hutan dan kurang mencerminkan taman wisata terkelola

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa distribusi dan kondisi fasilitas umum wisata di area bawah Taman Margasatwa Ragunan masih belum merata dan belum dikelola secara optimal. Beberapa fasilitas berada dalam kondisi kurang memadai, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Salah satu temuan utama adalah keterbatasan jumlah bangku atau tempat duduk di area istirahat. Ketersediaan bangku belum sebanding dengan kebutuhan pengunjung, terutama mengingat luasnya kawasan dan jarak tempuh yang harus dilalui pengunjung saat berkeliling dari satu zona ke zona lainnya. Kondisi ini berpotensi menyebabkan kelelahan pengunjung dan menurunkan tingkat kenyamanan selama berwisata.

Selain itu, fasilitas toilet di area bawah kawasan menunjukkan kondisi yang kurang terawat dari segi kebersihan dan kelayakan. Jumlah toilet yang tersedia relatif terbatas, sehingga berpotensi menimbulkan antrean, khususnya pada saat jumlah pengunjung meningkat pada akhir pekan atau hari libur. Kondisi toilet yang kurang optimal ini dapat memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas fasilitas secara keseluruhan dan berdampak pada kepuasan berkunjung.

Temuan observasi juga menunjukkan bahwa papan petunjuk arah dan papan informasi di beberapa titik kawasan mulai pudar dan kurang jelas terbaca. Kondisi tersebut berpotensi menyulitkan pengunjung dalam menemukan

lokasi fasilitas umum maupun kandang satwa tertentu, terutama bagi pengunjung yang baru pertama kali datang ke Taman Margasatwa Ragunan. Kurangnya kejelasan informasi ini dapat mengurangi efisiensi pergerakan pengunjung dan menimbulkan kebingungan saat menjelajahi kawasan wisata.

Tempat sampah di area bawah kawasan ditemukan dalam jumlah yang terbatas dan tidak tersebar secara merata. Kondisi ini berpotensi menyebabkan penumpukan sampah di beberapa titik tertentu dan menurunkan tingkat kebersihan lingkungan wisata. Selain itu, penataan jalur pengunjung juga belum sepenuhnya optimal. Beberapa jalur terlihat kurang jelas dan tidak dilengkapi dengan penunjuk arah yang memadai, sehingga dapat memengaruhi kenyamanan dan keamanan pengunjung selama beraktivitas di kawasan tersebut.

Dari aspek penataan lingkungan, vegetasi di area bawah kawasan terpantau cukup lebat dan kurang tertata. Meskipun kondisi ini memberikan kesan alami dan rindang, di sisi lain kawasan terasa lebih menyerupai hutan alami dibandingkan taman wisata yang dikelola secara terencana. Penataan vegetasi yang kurang terkontrol dapat mengurangi visibilitas, kenyamanan, serta citra kawasan sebagai destinasi wisata edukatif yang tertata dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa fasilitas umum wisata di area bawah Taman Margasatwa Ragunan masih memerlukan pengembangan dan pemerataan, baik dari segi jumlah, kondisi, maupun penataan fasilitas. Temuan ini sejalan dengan hasil kuesioner pengunjung yang menunjukkan masih adanya kekurangan fasilitas, khususnya toilet, tempat istirahat, tempat sampah, serta papan petunjuk arah. Dengan demikian, hasil observasi lapangan ini memperkuat urgensi perlunya perbaikan dan pengembangan fasilitas umum wisata sebagaimana tujuan penelitian yang telah dirumuskan, guna meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kualitas pengalaman pengunjung secara lebih merata di seluruh kawasan Taman Margasatwa Ragunan.

3.9. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan dan motivasi kunjungan pengunjung ke Taman Margasatwa Ragunan didominasi oleh aspek rekreasi dan edukasi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa destinasi wisata edukatif, seperti taman margasatwa, tidak hanya berfungsi sebagai sarana hiburan, tetapi juga sebagai ruang pembelajaran informal yang efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian Nuraghnia & Aditya yang menegaskan bahwa taman satwa memiliki peran strategis dalam menggabungkan fungsi konservasi, edukasi, dan rekreasi [12]. Dalam konteks ini, fasilitas umum wisata berperan sebagai medium pendukung yang memungkinkan proses rekreasi-edukasi berlangsung secara optimal. Tanpa dukungan fasilitas yang memadai, nilai edukatif dan rekreatif destinasi berpotensi tidak tersampaikan secara maksimal kepada pengunjung.

Dominasi motivasi rekreasi dan edukasi juga berkorelasi dengan karakteristik pengunjung yang didominasi oleh kelompok usia remaja dan dewasa muda. Kelompok usia ini cenderung mencari pengalaman wisata yang tidak hanya menyenangkan, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa pengetahuan dan pengalaman baru. Temuan ini konsisten dengan penelitian Khrisnamurti dkk. yang menyatakan bahwa generasi muda lebih responsif terhadap destinasi wisata yang menawarkan pengalaman interaktif dan edukatif, serta didukung oleh fasilitas yang nyaman dan informatif [13]. Dengan demikian, keberadaan dan kualitas fasilitas umum wisata menjadi faktor penting dalam mendukung ekspektasi pengunjung terhadap pengalaman berwisata di Ragunan.

Penilaian pengunjung terhadap kondisi fasilitas umum wisata yang relatif positif menunjukkan bahwa secara umum fasilitas yang tersedia telah mampu menjalankan fungsi dasarnya sebagai penunjang aktivitas wisata. Namun, temuan mengenai masih adanya keluhan terkait toilet, kebersihan, dan harga kios menunjukkan bahwa kualitas fasilitas tidak dapat dinilai semata-mata dari keberadaannya. Hal ini sejalan dengan temuan Napitupulu dkk. [14] dan Sugiarto & Utari [15] yang menegaskan bahwa kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan yang dirasakan selama menggunakan fasilitas tersebut. Dengan kata lain, fasilitas yang ada tetapi tidak dikelola secara optimal justru dapat menurunkan persepsi kualitas destinasi wisata.

Temuan mengenai fasilitas yang paling banyak digunakan, seperti area istirahat, toilet, dan transportasi internal, menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fisik dan mobilitas merupakan kebutuhan utama pengunjung di destinasi wisata berskala luas. Hal ini memperkuat konsep *walkability* dan kenyamanan pergerakan pengunjung sebagaimana dikemukakan oleh Mulyadi dkk [16], yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung jalur pergerakan sangat memengaruhi pola aktivitas dan kenyamanan pengunjung di kawasan wisata. Dalam konteks Taman Margasatwa Ragunan, luasnya kawasan menjadikan fasilitas tempat istirahat dan transportasi internal sebagai produk tambahan yang krusial, bukan sekadar fasilitas pelengkap.

Ketidakmerataan distribusi fasilitas, khususnya di area bawah kawasan, menunjukkan bahwa pengembangan produk tambahan belum sepenuhnya difungsikan sebagai instrumen pemerataan pemanfaatan ruang wisata.

Kondisi ini sejalan dengan temuan Nopriana dkk. [17] yang menyatakan bahwa fasilitas wisata memiliki peran penting dalam membentuk konsentrasi pengunjung. Area dengan fasilitas yang lebih lengkap cenderung lebih ramai, sementara area dengan fasilitas terbatas menjadi kurang diminati meskipun memiliki daya tarik yang sama. Temuan ini menegaskan bahwa ketidakmerataan fasilitas dapat memicu ketimpangan kunjungan antar zona dan menghambat optimalisasi potensi kawasan wisata secara keseluruhan.

Tingkat kecukupan fasilitas yang dinilai “cukup” oleh sebagian besar responden menunjukkan bahwa Ragunan telah memenuhi kebutuhan dasar pengunjung, namun belum sepenuhnya responsif terhadap dinamika jumlah pengunjung dan kebutuhan kelompok tertentu, seperti penyandang disabilitas. Temuan ini mendukung pandangan Ujjianto dkk. [18] yang menyatakan bahwa kecukupan fasilitas harus dilihat dari aspek kapasitas, aksesibilitas, dan pemerataan, bukan sekadar jumlah fasilitas. Pada kondisi kunjungan ramai, keterbatasan kapasitas dan jarak antar fasilitas menjadi faktor yang menurunkan kenyamanan berwisata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan produk tambahan fasilitas umum wisata di Taman Margasatwa Ragunan perlu diarahkan tidak hanya pada penambahan fasilitas, tetapi juga pada pemerataan distribusi, peningkatan kualitas, dan penyesuaian dengan karakteristik pengunjung. Temuan ini memperluas kajian sebelumnya yang umumnya berfokus pada hubungan langsung antara fasilitas dan kepuasan pengunjung, dengan menekankan pentingnya pemerataan fasilitas sebagai strategi pengelolaan destinasi wisata edukatif yang berkelanjutan. Dengan pengembangan produk tambahan yang terencana dan merata, Taman Margasatwa Ragunan berpotensi meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan seluruh kawasan wisata secara lebih seimbang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengembangan produk tambahan berupa fasilitas pendukung di Taman Margasatwa Ragunan belum merata, terutama di area bawah kawasan kandang satwa. Fasilitas umum di area tersebut masih terbatas dan sebagian berada dalam kondisi kurang baik, seperti toilet yang mulai rusak, minimnya tempat duduk dan tempat sampah, serta petunjuk jalan yang sudah tidak jelas. Selain itu, kondisi lingkungan di beberapa titik terlihat terlalu rimbun karena pepohonan yang lebat, sehingga kawasan tersebut terasa seperti berada di hutan dan kurang memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Ketidakmerataan fasilitas ini berdampak pada kenyamanan, keamanan, serta kualitas pengalaman wisata pengunjung saat berkeliling di kawasan Taman Margasatwa Ragunan.

Referensi

- [1] N. K. D. Irwanti dan N. M. E. Mahadewi, *Destinasi Wisata Ergonomis Kualitas Identitas Pariwisata Unggul*. Deepublish, 2025.
- [2] R. Suyatno dan M. A. S. W. Hastuti, “PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung),” *Jurnal Edueco*, vol. 5, no. 2, hlm. 133–142, Des 2022, doi: 10.36277/educo.v5i2.126.
- [3] M. Tombeg, S. Pangkey, B. E. S. Lagarensen, dan E. Mozes, “Desain Perencanaan Pengembangan Destinasi Wisata Pantai Canada Kota Bitung Untuk Peningkatan Kualitas Infrastruktur, Layanan Pariwisata Dan Daya Tarik Kawasan Berbasis Keberlanjutan,” *Jurnal Ilmu Pariwisata*, vol. 4, no. 1, Mei 2025, Diakses: 19 Januari 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://stpmanado.ac.id/jurhos/index.php/jip/article/view/110>
- [4] M. Ridwan dan E. H. Sukriadi, “Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung,” *Manajemen dan Pariwisata*, vol. 1, no. 2, hlm. 201–214, Okt 2022, doi: 10.32659/jmp.v1i2.212.
- [5] A. Qoriazuari, S. R. Amelia, A. Aurelia, dan D. Entas, “Analisis Kunjungan Wisatawan dan Dampaknya Terhadap Ekonomi Lokal di Taman Satwa Ragunan,” *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, vol. 4, no. 2, hlm. 3242–3247, Feb 2025, doi: 10.56799/peshum.v4i2.7894.
- [6] A. I. Putri, “Penerapan Konsep Walkability pada Perancangan Bangunan Komersil di Kawasan Taman Kota Usman Janatin Pubalingga,” Thesis, Universitas Islam Indonesia, 2025. Diakses: 19 Januari 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/54890>
- [7] N. Ikhsan, S. P. Damayanti, dan P. Gadu, “Konsep Daya Tarik Wisata Berbasis Fasilitas Dalam Meningkatkan Minat Kunjungan Wisatawan Ke Wisata Benang Kelambu Di Desa Aik Berik,” *Journal Of Responsible Tourism*, vol. 4, no. 2, hlm. 499–506, Nov 2024, doi: 10.47492/jrt.v4i2.3664.
- [8] J. J. Halim, “Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Study Kasus pada Camp Kobes),” *Keizai*, vol. 4, no. 1, hlm. 44–51, Mar 2023, doi: 10.56589/keizai.v4i1.306.
- [9] S. Salsabila dan T. C. Nathalia, “Pengaruh Atraksi Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah Pasca Revitalisasi,” *Journal of Tourism and Economic*, vol. 6, no. 2, hlm. 195–206, Des 2023, doi: 10.36594/jtec/e6v6n2a5.
- [10] A. D. Septianing dan N. Farida, “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang),” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 10, no. 1, hlm. 781–792, Apr 2021, doi: 10.14710/jiab.2021.29796.
- [11] A. Mulyana dkk., *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Widina, 2024.
- [12] A. Nuraghnia dan N. C. Aditya, “Desain Theme Park Berbasis Biodiversitas untuk Mendukung Konsep Eco-Tourism yang Berkelanjutan,” *Prosiding Temu Ilmiah*, vol. 13, no. 1, hlm. C031–C040, Des 2025, doi: 10.32315/ti.13.c031.

- [13] K. Khrisnamurti, R. Sidabutar, A. W. Ramadhan, dan A. Afriansyah, “Kegiatan MBKM UNJ di Kampung Eduwisata Bhinneka: Kolaborasi Mahasiswa dan Komunitas dalam Pembuatan Media Promosi Wisata,” *Jurnal Pemberdayaan Pariwisata*, vol. 7, no. 1, hlm. 90–102, Jun 2025, doi: 10.30647/jpp.v7i1.1910.
- [14] I. Napitupulu, H. B. Aptakusuma, dan Kardi, “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara,” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, vol. 2, no. 7, hlm. 236–241, Jul 2024, doi: 10.59435/gjmi.v2i7.708.
- [15] C. Sugiarto dan W. Utari, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Eduwisata Lontarsewu Hendrosari,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Sosial*, vol. 2, no. 2, hlm. 138–152, Agu 2024.
- [16] A. Muhammad Mulyadi, A. Verani Rouly Sihombing, H. Hendrawan, A. Vitriana, dan A. Nugroho, “Walkability and importance assessment of pedestrian facilities on central business district in capital city of Indonesia,” *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, vol. 16, hlm. 100695, Des 2022, doi: 10.1016/j.trip.2022.100695.
- [17] A. Nopriana, D. Valeriani, K. Kurniawan, dan N. W. Sugeng, “The Influence of Attractions, Facilities and Accessibility on Tourist Satisfaction at Parai Tenggiri Beach, Bangka Regency,” *TRJ Tourism Research Journal*, vol. 8, no. 2, hlm. 336–349, Okt 2024, doi: 10.30647/trj.v8i2.202.
- [18] B. T. Ujjianto, R. S. Febrianto, dan A. Y. Maburr, “Studi Kelayakan Fasum Kompleks Kavling Sidomakmur Baru, Kec. Dau, Kab. Malang Berdasarkan PP No.14 Tahun 2016,” *Pawon: Jurnal Arsitektur*, vol. 5, no. 1, hlm. 43–52, Jan 2021, doi: 10.36040/pawon.v5i1.3317.