

## PERSONALISASI PENGALAMAN PELANGGAN MELALUI WISATA EDUKASI DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN

Violeta Novia Dewie<sup>1</sup>, Zahra Salsabila<sup>2</sup>, Wiwin Putri Yanuari<sup>3</sup>

[violietanovia2211@gmail.com](mailto:violietanovia2211@gmail.com)<sup>1</sup>, [zahasalsabila16@gmail.com](mailto:zahasalsabila16@gmail.com)<sup>2</sup>, [wiwinptrii097@gmail.com](mailto:wiwinptrii097@gmail.com)<sup>3</sup>

Universitas Sahid Jakarta

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas personalisasi pengalaman pelanggan melalui pengembangan wisata edukasi di Taman Margasatwa Ragunan. Wisata edukasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi, tetapi juga sebagai media pembelajaran yang mampu meningkatkan pengetahuan, kesadaran konservasi, dan keterlibatan pengunjung. Personalisasi pengalaman dilakukan dengan menyesuaikan konten edukasi, aktivitas interaktif, serta layanan berdasarkan karakteristik, minat, dan kebutuhan pengunjung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa personalisasi wisata edukasi dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, memperdalam pengalaman belajar, serta membangun hubungan jangka panjang antara pengelola dan pelanggan. Dengan demikian, strategi personalisasi menjadi faktor penting dalam pengembangan wisata edukasi yang berkelanjutan di Taman Margasatwa Ragunan.

**Kata Kunci:** Personalisasi Pengalaman, Wisata Edukasi, Kepuasan Pengunjung.

### ABSTRACT

*This study examines the personalization of customer experiences through the development of educational tourism at Ragunan Zoological Park. Educational tourism serves not only as a recreational activity but also as a learning medium that enhances knowledge, conservation awareness, and visitor engagement. Experience personalization is implemented by tailoring educational content, interactive activities, and services to visitors' characteristics, interests, and needs. This research employs a qualitative approach using observation, interviews, and document analysis. The findings indicate that personalized educational tourism improves visitor satisfaction, enriches learning experiences, and fosters long-term relationships between management and customers. Therefore, personalization strategies play a crucial role in the sustainable development of educational tourism at Ragunan Zoological Park.*

**Keywords:** Experience Personalization, Educational Tourism, Visitor Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu sektor strategis yang dapat membantu pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya persaingan antar destinasi wisata, pengelola dituntut untuk tidak hanya mengandalkan keberadaan atraksi wisata semata tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan bagi wisatawan. Dalam hal ini, minat wisatawan menjadi indikator penting keberhasilan destinasi wisata.

Taman Margasatwa Ragunan sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Jakarta memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai sarana rekreasi dan edukasi konservasi satwa. Dengan jumlah pengunjung yang relatif besar setiap tahunnya, Ragunan memiliki potensi besar untuk terus dikembangkan. Namun, perubahan perilaku wisatawan serta menurunnya jumlah kunjungan pada masa tertentu, seperti saat pandemi COVID-19, menunjukkan bahwa daya tarik destinasi tidak dapat dilepaskan dari persepsi wisatawan terhadap destinasi tersebut.

Salah satu faktor yang memengaruhi minat kunjung wisatawan adalah citra destinasi, yaitu gambaran, persepsi, dan penilaian wisatawan terhadap suatu tempat wisata. Citra destinasi yang positif dapat meningkatkan ketertarikan wisatawan untuk berkunjung

maupun melakukan kunjungan ulang. Selain itu, fasilitas wisata juga memegang peranan penting sebagai penunjang kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berada di destinasi wisata. Fasilitas yang memadai, bersih, dan mudah diakses dapat memperkuat pengalaman wisatawan serta mendorong minat kunjung kembali.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk mengetahui sejauh mana citra destinasi dan fasilitas wisata memengaruhi minat kunjung wisatawan ke Taman Margasatwa Ragunan. Pemahaman ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola dalam merumuskan strategi pengembangan destinasi yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan wisatawan.

Dalam praktiknya, Taman Margasatwa Ragunan menghadapi berbagai tantangan terkait persepsi wisatawan. Meskipun dikenal sebagai destinasi wisata keluarga yang terjangkau dan edukatif, masih terdapat pandangan dari sebagian pengunjung mengenai keterbatasan fasilitas, kenyamanan, serta kualitas layanan yang belum optimal. Kondisi ini berpotensi memengaruhi citra destinasi secara keseluruhan dan berdampak pada minat kunjung wisatawan, khususnya minat untuk melakukan kunjungan ulang.

Selain itu, meningkatnya pilihan destinasi wisata alternatif di wilayah Jabodetabek membuat wisatawan memiliki banyak opsi untuk menentukan tujuan wisata. Apabila citra destinasi tidak dikelola dengan baik dan fasilitas wisata tidak ditingkatkan secara berkelanjutan, maka Ragunan berisiko kehilangan daya saing di tengah persaingan industri pariwisata yang semakin ketat.

Oleh karena itu, permasalahan utama dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana citra destinasi dan fasilitas wisata berpengaruh terhadap minat kunjung wisatawan ke Taman Margasatwa Ragunan. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan wisatawan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam pengelolaan destinasi wisata Margasatwa Ragunan ke depannya.

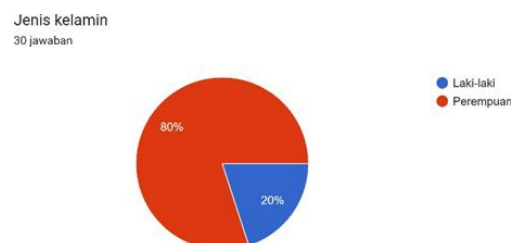
## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh citra destinasi dan fasilitas wisata terhadap minat kunjung wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan. Sampel penelitian berjumlah 105 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan pengumpulan data melalui kuesioner.

Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antarvariabel. Sebelum analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas guna memastikan kelayakan instrumen penelitian.

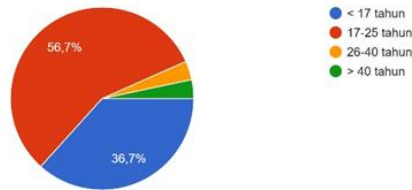
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penyajian Hasil



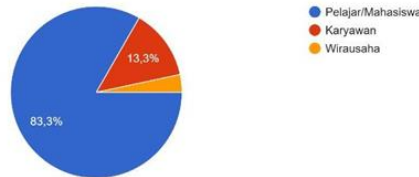
Dalam diagram ini menunjukkan bahwa sekitar 80% pengisi kuesioner ini adalah pengunjung wanita, kemudian 20% nya adalah pengunjung laki – laki.

Usia  
30 jawaban



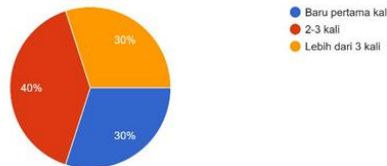
Untuk usia sekitar 56,7% nya adalah 17-25 tahun, lalu usia pelajar yang dibawah 17 tahun sekitar 36,7%.

Pekerjaan  
30 jawaban



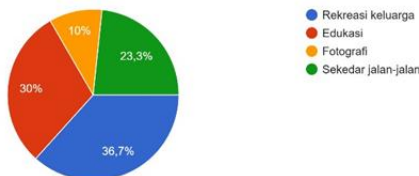
Persentase tertinggi pengunjung ada pada pelajar / mahasiswa dengan jumlah 83,3%, kemudian karyawan yang mungkin sedang berlibur dengan keluarga sekitar 13,3%.

Kunjungan ke Ragunan  
30 jawaban



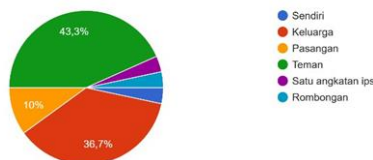
Sekitar 40% pengunjung mengisi sudah lebih dari 2-3 kali berkunjung ke ragunan, lalu pengunjung yang baru pertama kali berkunjung ke ragunan dan pengunjung yang sudah lebih dari 3x berkunjung ke ragunan persentasenya sama sekitar 30%.

Apa tujuan anda berkunjung ke Ragunan  
30 jawaban



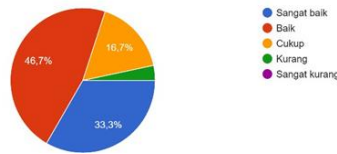
Rata – rata pengunjung yang datang ke ragunan adalah untuk berekreasi bersama keluarga persentasenya sekitar 36,7%, kemudian sekitar 30% pengunjung datang untuk edukasi, lalu yang hanya datang untuk sekedar jalan – jalan adalah 23,3%, dan yang terakhir dengan persentase 10% adalah pengunjung yang hanya sekedar fotografi dan melihat keindahan alam.

Dengan siapa anda berkunjung  
30 jawaban



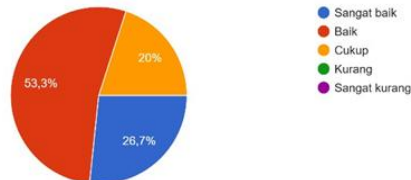
Sebanyak 43,3% pengunjung datang bersama teman untuk sekedar jalan – jalan atau edukasi, lalu sekitar 36,7% datang bersama keluarga, dan 10% nya datang bersama pasangan.

Bagaimana penilaian kebersihan area  
30 jawaban



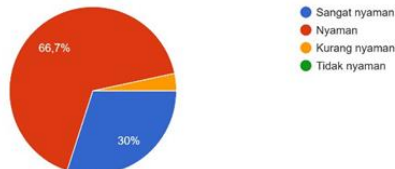
Untuk kebersihan tempat sekitar 46,7% pengunjung mengisi baik, lalu 33,3% mengisi sangat baik, dan 16,7% nya mengisi cukup.

Bagaimana kondisi kandang dan perawatan hewan  
30 jawaban



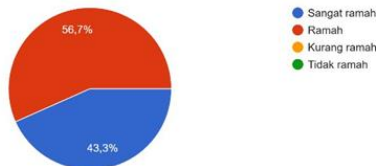
Kondisi kandang dan perawatan hewannya 53,3% mengisi baik, 26,7% mengisi sangat baik, 20% nya mengisi cukup.

Bagaimana kenyamanan area istirahat dan tempat duduk pengunjung  
30 jawaban



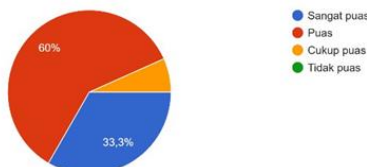
Untuk area istirahat sekitar 66,7% mengisi nyaman, 30% mengisi sangat nyaman.

Bagaimana pelayanan petugas Ragunan  
30 jawaban



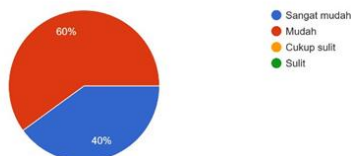
Pelayanan dari petugas ragunan sekitar 56,7% pengunjung mengisi ramah, dan sisanya sebanyak 43,3% mengisi sangat ramah.

Secara keseluruhan, seberapa puas anda terhadap kunjungan ke Ragunan  
30 jawaban



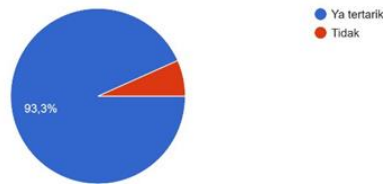
Menurut pengunjung sekitar 60% berkata puas, dan 33,3% nya berkata sangat puas.

Bagaimana akses menuju lokasi  
30 jawaban



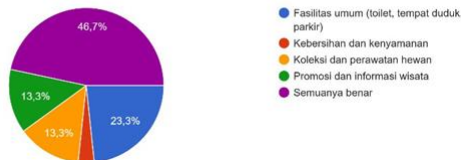
Akses menuju lokasi sekitar 60% berkata mudah, dan 40% berkata sangat mudah.

Apakah anda tertarik untuk berkunjung kembali  
30 jawaban



93,3% pengunjung mengisi akan kembali berkunjung lagi ke ragunan.

Menurut anda apa yang perlu ditingkatkan dari Ragunan  
30 jawaban



Yang perlu ditingkatkan adalah 46,7% berkata semua perlu ditingkatkan, lalu 23,3% nya berkata untuk meningkatkan fasilitas umum (toilet, tempat duduk, parkir), persentase 13,3% berkata untuk meningkatkan koleksi hewan dan perawatannya serta meningkatkan promosi.

## B. Pembahasan temuan

Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas pengunjung Taman Margasatwa Ragunan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pengalaman berkunjung. Hal ini terlihat dari persepsi positif pengunjung terhadap kebersihan lingkungan, keramahan petugas, kondisi kandang satwa, serta kemudahan akses lokasi. Tingginya persentase pengunjung yang berniat untuk kembali berkunjung menunjukkan bahwa Ragunan telah mampu memenuhi harapan pengunjung secara umum.

Selain sebagai tempat rekreasi, Ragunan juga dipersepsikan sebagai destinasi wisata edukatif. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi pengunjung dari kalangan pelajar dan mahasiswa serta tujuan kunjungan yang berkaitan dengan edukasi dan rekreasi. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan wisatawan yang menyatakan bahwa pengalaman yang positif akan mendorong minat kunjung ulang.

Namun demikian, hasil jawaban terbuka menunjukkan bahwa pengalaman pengunjung masih bersifat umum dan belum sepenuhnya bersifat personal. Beberapa pengunjung menyampaikan keterbatasan informasi edukatif di beberapa area, serta kurangnya media yang mampu menyesuaikan informasi dengan kebutuhan dan minat pengunjung yang beragam.

Temuan ini menunjukkan adanya peluang pengembangan personalisasi pengalaman pelanggan di Taman Margasatwa Ragunan, khususnya melalui pemanfaatan media digital. Penyediaan video edukasi mengenai satwa dinilai dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata, terutama bagi pengunjung dengan tujuan edukasi. Dengan personalisasi informasi yang lebih menarik dan mudah dipahami, pengalaman pengunjung diharapkan menjadi lebih bermakna dan berkesan.

Selain meningkatkan aspek edukasi, personalisasi pengalaman pelanggan juga berpotensi memperkuat keterlibatan emosional pengunjung terhadap destinasi wisata. Pengalaman yang disesuaikan dengan minat pengunjung, seperti informasi satwa yang disampaikan melalui media visual dan narasi yang menarik, dapat membuat pengunjung merasa lebih terhubung dengan objek wisata yang dikunjungi. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendukung tujuan konservasi melalui peningkatan kesadaran dan pemahaman pengunjung terhadap pentingnya perlindungan satwa dan lingkungan. Dengan demikian, personalisasi pengalaman pelanggan menjadi strategi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata sekaligus mendukung

keberlanjutan Taman Margasatwa Ragunan.

### **C. Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Jumlah dan karakter responden yang terbatas

Responden dalam penelitian ini hanya berasal dari pengunjung yang ditemui pada waktu dan hari tertentu, sehingga belum sepenuhnya mewakili seluruh karakteristik pengunjung Taman Margasatwa Ragunan, seperti rombongan sekolah besar atau wisatawan luar daerah.

2. Variabel penelitian masih sederhana

Penelitian ini hanya berfokus pada pengalaman pelanggan secara umum dan belum mengkaji secara mendalam aspek personalisasi digital, seperti penggunaan aplikasi, QR code, atau konten edukasi interaktif.

3. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner

Data yang diperoleh bersifat persepsi subjektif pengunjung, sehingga sangat bergantung pada kejujuran dan pemahaman responden dalam menjawab pertanyaan. Penelitian ini belum dilengkapi dengan metode wawancara mendalam atau observasi partisipatif.

4. Belum dilakukan uji implementasi aksi digital

Penelitian ini masih bersifat analisis awal dan belum sampai pada tahap implementasi langsung personalisasi pengalaman pelanggan berbasis digital, sehingga dampak nyata dari aksi tersebut belum dapat diukur secara empiris.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai personalisasi pengalaman pelanggan di Taman Margasatwa Ragunan, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengunjung memiliki persepsi yang positif terhadap pengalaman berkunjung. Tingkat kepuasan pengunjung tergolong tinggi, yang ditunjukkan oleh penilaian baik terhadap kebersihan lingkungan, keramahan petugas, kondisi perawatan satwa, serta kemudahan akses lokasi. Tingginya persentase pengunjung yang berniat untuk kembali berkunjung menunjukkan bahwa Ragunan telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengunjung sebagai destinasi wisata rekreasi dan edukasi.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa Taman Margasatwa Ragunan dipersepsikan tidak hanya sebagai tempat rekreasi, tetapi juga sebagai destinasi wisata edukatif, khususnya bagi pengunjung dari kalangan pelajar dan mahasiswa. Pengalaman edukatif yang diperoleh pengunjung berperan penting dalam membentuk kepuasan dan minat kunjung ulang wisatawan.

Namun demikian, meskipun tingkat kepuasan pengunjung relatif tinggi, pengalaman pelanggan di Taman Margasatwa Ragunan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya dipersonalisasi. Keterbatasan informasi edukatif yang menarik dan kurangnya media penyampaian informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta minat pengunjung menunjukkan adanya peluang pengembangan personalisasi pengalaman pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan personalisasi pengalaman pelanggan, khususnya melalui penyediaan media edukasi yang lebih interaktif dan informatif, memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata, memperkuat keterlibatan pengunjung, serta mendukung keberlanjutan fungsi edukasi dan konservasi di Taman Margasatwa Ragunan.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola Taman Margasatwa Ragunan

Pengelola disarankan untuk mengembangkan personalisasi pengalaman pelanggan melalui penyediaan video edukasi satwa berbasis digital yang dapat diakses oleh pengunjung, misalnya melalui QR code di area kandang. Video edukasi tersebut dapat disesuaikan dengan kategori usia, jenis satwa, serta tujuan kunjungan pengunjung, sehingga informasi yang disampaikan menjadi lebih menarik, mudah dipahami, dan bermakna.

2. Bagi pengembangan destinasi wisata edukatif

Personalisasi pengalaman pelanggan perlu dijadikan bagian dari strategi pengelolaan destinasi wisata edukatif, tidak hanya sebagai sarana hiburan, tetapi juga sebagai media pembelajaran yang mendukung kesadaran konservasi satwa dan lingkungan.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji secara lebih mendalam implementasi personalisasi berbasis digital, seperti efektivitas video edukasi atau media interaktif lainnya, serta menggunakan metode kualitatif untuk menggali pengalaman pengunjung secara lebih komprehensif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Jurnal**

<https://ejournal.unp.ac.id/index.php/index/index>  
<https://journal.poltekpar.ac.id/index.php/jki/article>  
<https://journal.uib.ac.id/index.php/altasia/article/view/552>  
<https://www.jstor.org/stable/3150499>  
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view>

### **E-book**

<https://deepublishstore.com/ebook/e-book-pemasaran-pariwisata-ira-nuriya>  
<https://deepublishstore.com/ebook/e-book-citra-destinasi-dan-pengalaman-pariwisata-berkesan>  
<https://asosiasiklaster.com/buku-pariwisata-henky>

### **Referensi**

<https://ragunanzoo.jakarta.go.id/language/en/>  
<https://kemenparekraf.go.id>