

BAB I

PENDAHULUAN

II Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis pariwisata saat ini menyebabkan perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Perusahaan pada umumnya menginginkan pelanggan tetap memilih perusahaan mereka diantara banyaknya perusahaan sejenis. Hal ini menuntut perusahaan untuk membuat inovasi yang mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan agar dapat bertahan di tengah persaingan serta meningkatkan keuntungan dalam aspek ekonomi.

Beragamnya tempat wisata yang ditawarkan, menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan sebagai alternatif berwisata. Berwisata merupakan salah satu cara untuk berelaksasi dalam melepas penat dan berhenti sejenak dalam

Rutinitas atau mobilitas yang tinggi dalam beraktifitas atau kesibukan penuh dalam kesehariannya, akan menjadikan seseorang merasa bosan, serta merasa dalam tekanan. Menjadi orang yang memiliki aktivitas bekerja dan sibuk menjadi dambaan setiap orang, tetapi terkadang karena padatnya aktivitas tersebut dapat menimbulkan kejenuhan. Sehingga hal tersebut dapat berakibat pada menurunnya tingkat produktivitasnya.

Kondisi lingkungan di Jakarta, seringkali seseorang mengalami kelelahan dan stres dalam perjalanan karena faktor kemacetan. Sehingga hal demikian, menjadikan seseorang sangat membutuhkan waktu untuk melepas lelah dengan cara melakukan wisata sebagai cara untuk menghilangkan penat.

Berwisata dimaksudkan mampu menjadi sarana untuk menyegarkan kembali seseorang dari rutinitas. Maka, di harapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas seseorang semakin meningkat, sehingga tujuan perusahaan/organisasi akan dapat tercapai, karena karyawannya memiliki kinerja yang baik.

Melihat kondisi demikian, maraknya bisnis wisata yang ditawarkan, hal ini menjadikan persaingan bisnis perusahaan/instansi yang bergerak di bidang

pariwisata dituntut untuk berusaha mempertahankan kesetiaan pengunjungnya. Peningkatan taraf hidup dan gaya hidup masyarakat yang sangat beragam, membuat perusahaan/instansi harus dapat menciptakan suatu kegiatan yang kreatif serta inovatif. Sehingga minat untuk berkunjung kembali akan tetap ada dibenak masyarakatnya.

Taman Margasatwa Ragunan menjadi salah satu alternatif untuk berwisata, dikarenakan harganya yang cukup terjangkau untuk semua kalangan mulai dari menengah ke bawah hingga kalangan menengah keatas. Selain itu ragunan juga menyediakan lahan yang cukup luas untuk masyarakat berlibur yang berniat untuk berkumpul dengan sanak saudara.

Masyarakat mempunyai pandangan sendiri untuk Taman Margasatwa Ragunan, karena dengan adanya Taman Margasatwa Ragunan masyarakat bisa berlibur dengan keluarganya yang tidak membutuhkan uang yang cukup banyak. Makanya Taman Margasatwa Ragunan menjadi tempat favorit masyarakat untuk berlibur bersama keluarga. Bukan hanya masyarakat daerah DKI Jakarta saja yang mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan tetapi Masyarakat di luar daerah pun juga mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan.

Untuk mencapai cara yang efektif, maka salah satu tempat wisata (dalam hal ini Ragunan), memiliki Kartu JakCard sebagai salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang efektif. Efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pada dasarnya dalam memaknai efektifitas setiap orang dapat memberikan pengertian yang berbeda sesuai sudut pandang dan kepentingan masing-masing.

Perlu diketahui bahwa efektivitas selalu merujuk pada efek, hasil guna dan dipandang dari sudut pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan menimbulkan dampak bagi organisasi. Efektivitas juga diartikan sebagai ukuran yang menggambarkan seberapa jauh tujuan telah tercapai dengan memberikan hasil yang memuaskan tanpa mengabaikan mutu. Sehingga tempat wisata Ragunan memberikan pelayanan untuk tiketing melalui tiket elektronik JakCard.

Namun belum dapat diketahui, efektif atau tidak penggunaan kartu JakCard di wisata Ragunan tersebut.

Layanan jasa kartu JakCard yang di tawarkan, sebagai langkah dalam menumbuhkan minat masyarakat untuk berkunjung. Diharapkan pada tahap timbulnya minat, masyarakat menyadari bahwa mereka menyukai produk atau layanan tertentu yang ingin mereka nikmati atau dapatkan dari tempat wisata Taman Margasatwa Ragunan.

Taman Margasatwa Ragunan didirikan pada tanggal 19 September tahun 1864 di Batavia (kini Jakarta) dengan nama "*Plant en Dierentuin*" dan pertama kali di kelola perhimpunan penyayang flora dan fauna Batavia (*Culture Vereniging Plan en Dierentuin at Batavia*). Taman ini berdiri di atas lahan 10 Ha di Jalan Cikini Raya No 73 yang di hibahkan oleh Raden Saleh, pelukis ternama Indonesia.

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) mulai membenahi diri untuk melakukan pembangunan, menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang sudah modern. TMR Membentuk komitmen bersama Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta menjadi kebun binatang bertaraf Internasional sesuai dengan visi perusahaan, "menjadikan Taman Margasatwa Ragunan seperti kebun binatang di negara maju yang dihuni oleh satwa-satwa yang sejahtera". Oleh karena itu Taman Margasatwa Ragunan bekerjasama dengan bank DKI Jakarta. Dan salah satu bentuk kerja sama Taman Margasatwa Ragunan dengan Bank DKI adalah penerapan sistem tiket masuk elektronik menggunakan kartu Jakcard.

Jakcard merupakan kartu smart card multifungsi diterbitkan oleh Bank DKI yang sudah dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran masuk ke Taman Margasatwa Ragunan. Pada saatnya nanti, JakCard bisa menjadi alat pembayaran elektronik atau dikenal dengan nama *e-wallet* yaitu sebagai alat pembayaran beragam kebutuhan konsumen yang berbasis modal. Sistem yang terintegrasi sebagai alat pembayaran mikro lainnya yang dilengkapi oleh teknologi *contactless-chip*, serta dapat dipergunakan untuk pembayaran dan pembelian di beberapa merchant terkemuka.

Pada bulan Mei 2016 Jakcard ini telah di resmikan untuk memasuki tempat pariwisata yang ada di Jakarta termasuk Taman Margasatwa Ragunan,

karena bertujuan untuk menghemat kertas, efisiensi pekerja, mengatasi antrian panjang pada saat menggunakan Ticketing dan transparansi anggaran.

Keunggulan Jakcard di banding Karcis Reguler adalah harga lebih murah, jika dengan karcis reguler tiket masuk ke Taman Margasatwa Ragunan adalah sebesar Rp.4000 maka dengan menggunakan JakCard anda bisa masuk dengan harga Rp.3000. Dan JakCard juga dapat digunakan untuk seumur hidup tanpa ada batasan waktu.

Jakcard dapat digunakan untuk memasuki Taman Margasatwa Ragunan, dan seluruh lokasi yang ada di dalam TMR termasuk Children Zoo. Children Zoo adalah sebuah taman bermain dan edukasi untuk anak-anak. Karna di Children Zoo anak-anak dapat melihat langsung satwa yang masih balita dan pengunjung juga dapat berinteraksi dengan hewan jinak. Children Zoo juga memfasilitasi arena bermain anak anak yang cukup luas, sehingga anak anak dapat bebas bermain di arena tersebut dengan diawasi oleh orang tuanya.

Selain Children Zoo, juga terdapat lokasi di dalam TMR seperti Pusat Primata "Schmutzer". Pusat Primata Schmutzer merupakan salah satu pusat primata yang representatif dan sesuai dengan standar kebun binatang dunia, Schmutzer menyediakan berbagai satwa primata sehingga pengunjung dapat mengetahui berbagai macam satwa yang ada di Pusat Primata Schmutzer. Salah satu daya tarik di Pusat Primata Schmutzer adalah 3 ekor gorilla jantan yang di datangkan dari kebun binatang *Howletts*, Inggris. Di samping itu terdapat pusat pendidikan yang dapat memberikan pengetahuan yang luas khususnya tentang primata Indonesia dan dunia.

Jadi dengan mudah Taman Margasatwa menyediakan Kantin yang dapat di akses oleh kartu Jakcard. Dengan saldo yang cukup minimal Rp.30.000 untuk satu pengunjung dan dapat membeli makanan atau minuman yang ada di kantin terkait.

Jakcard juga bisa digunakan untuk memasuki wisata wisata lainnya yang ada di Jakarta. Sehingga sampai saat ini JakCard dapat di gunakan sebagai alat transaksi masuk ke tempat wisata yang ada di seluruh DKI Jakarta.

Pusat Primata Schmutzer juga menyediakan *Theater* yang memutar film tentang satwa primata dan ada juga perpustakaan yang dapat di gunakan

pengunjung untuk mengetahui informasi tentang satwa primata yang ada di Schmutzer.

Kartu JakCard selain dapat untuk memasuki Children Zoo dan Pusat Primata Schmutzer Jakcard juga dapat di gunakan untuk membeli makanan dan minuman di kantin yang disediakan oleh Taman Margasatwa Ragunan.

Terkait latar belakang tersebut di atas, maka fokus penelitian ini lebih pada menggunakan Jakcard di wisata Ragunan. Dimaksudkan untuk mengetahui efektif atau tidaknya penggunaan kartu Jakcard tersebut. Sehingga masyarakat yang ingin berkunjung tidak perlu mengantri lebih lama ketika membeli tiket masuk. Dan setelah adanya Jakcard masyarakat mulai mengetahui bahwa jakcard dapat digunakan untuk satu keluarga dan lebih murah.

Terkait latar belakang tersebut di atas, mengacu pada penelitian sebelumnya oleh Inez Kanaya Febrianti (2015) terbit di ejournal ilkom 4 (3) dengan menggunakan teori efektivitas kusumastuti dengan judul “efektivitas komunikasi oemasaran kebun raya bogor dalam menumbuhkan minat wisatawan untuk berkunjung” komunikasi IPB. Penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas komunikais untuk menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke kebun raya bogor.

Sedangkan mengacu pada penelitian Gagah Bimo Setyo Putra(2014) terbit di ejournal ilkom 26 (2) dengan menggunakan teori minat berkunjung Sciffman dan Kanuk dengan judul “Pengaruh citra perusahaan terhadap minat berkunjung dan keputusan berkunjung” (Survei pada Pengunjung Taman Rekreasi PT.Selecta, Kota Batu, Jawa Timur) fakultas ilmu komunikasi Universitas Brawijaya. Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh cita terhadap minat masyarakat untuk berkunjung ke Taman Rekreasi Kota Batu.

Merujuk pada penelitian sebelumnya dalam penelitian Anisa Triselina (2016) dengan menggunakan teori minat berkuunjung Dahlan 2006 dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan information center terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan” (survei pada pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan) fakultas ilmu sosial ilmu politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penelitian ini menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan masyarakat untuk berkunjung ke

Taman Margasatwa Ragunan.

Terkait rujukan dari penelitian sebelumnya, maka relevan dijadikan referensi pada penelitian ini. Dan dari latar belakang penelitian ini, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang efektivitas kartu Jakcard terhadap minat masyarakat untuk berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan. Penulis ingin mengetahui apakah masyarakat sudah mendapat informasi tentang kemudahan penggunaan kartu JakCard sebagai kartu pengganti tiket masuk untuk berkunjung ke seluruh tempat wisata yang ada di DKI Jakarta dan khususnya tempat wisata Ragunan.

Sehingga nantinya peneliti dapat mengetahui apakah penggunaan kartu JakCard efektif atau tidak sebagai pengganti tiket masuk berkunjung di wisata Ragunan. Serta ingin mengetahui apakah penggunaan kartu JakCard dapat menumbuhkan minat berkunjung ke wisata Ragunan.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kartu Jakcard dengan judul **“Pengaruh Efektivitas Penggunaan Kartu Jakcard Terhadap Minat Berkunjung Ke Taman Margasatwa Ragunan”**.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

“Seberapa besar pengaruh efektivitas penggunaan kartu Jakcard maka semakin tinggi minat berkunjung masyarakat ke taman Margasatwa ragunan?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dapat disimpulkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas penggunaan kartu Jakcard maka semakin tinggi minat berkunjung masyarakat ke Taman Margasatwa Ragunan.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

- A. Secara Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Komunikasi dan teori-teori dasar Komunikasi secara umum, serta khususnya dalam pengembangan Ilmu Public Relations.

B. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada konsentrasi Public Relation, jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sedangkan manfaat bagi Perguruan Tinggi, penelitian ini dapat menjadi sarana dalam menambah mengetahui dan sebagai salah satu referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan problematika sejenis. Serta memberikan gambaran adanya seberapa besar pengaruh efektivitas maka semakin tinggi minat berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan kerangka pada penelitian ini, agar pembaca dapat memahami dengan jelas tujuan dari peneliti, sehingga informasi yang diberikan peneliti dapat tersampaikan dengan baik. Dalam laporan ini terdapat lima bab yang akan dijelaskan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan uraian-uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori dasar, definisi konsep, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas metodologi penelitian kuantitatif, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode pengujian instrument serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini membahas deskripsi objek penelitian, analisis penelitian , hasil uji korelasi, hasil uji determinasi, hasil uji regresi , hasil uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang pemahaman peneliti mengenai masalah yang di teliti dan berkaitan dengan skripsi berupa kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini berisikan referensi buku teori dan jurnal sumber-sumber data yang diperoleh untuk menunjang penulisan skripsi dan penulisan yang dilakukan.

LAMPIRAN

