

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa (Kotler, 2001). Selain itu juga kepuasan ditentukan oleh faktor obyek dan subyek, dan faktor tersebut yang menentukan suatu obyek wisata.

Pemanfaatan Pusat Kobservasi Gajah (PKG) sebagai obyek ekowisata memerlukan perlu peningkatan manajemennya. Bila fungsi ekonomi maupun fungsi ekologi dari PKG tersebut dapat ditingkatkan, maka akan berdampak positif terhadap perekonomian masyarakat melalui kegiatan wisata. Kegiatan wisata di PKG juga merupakan pemanfaatan jasalingkungan dari objek taman nasional, yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh kepuasan pengunjung. Pemikiran tersebut sangat relevan untuk diterapkan bagi pengembangan ekowisata khususnya di PKG sebagai tempat pengembangan wisata Taman Nasional Way Kambas.

Dukungan infrastruktur, pelayanan, kebersihan, fasilitas penunjang, dan koleksi kegiatan yang baik dan kondisi sosial budaya yang nyaman, akan sangat

mempengaruhi kepuasan pengunjung tersebut. Oleh karena itu, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di PKG perlu diketahui, sehingga dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam pengambilan kebijakan untuk perencanaan dan pengelolaan yang tepat. Mengingat belum pernah ada penelitian mengenai kinerja kepuasan pengunjung di PKG, maka realitas ini telah menjadi masalah bagi pihak manajemen PKG untuk meningkatkan sistem pengelolaan yang tepat untuk menarik pengunjung. Diperlukan penelitian yang mempublikasikan hasil karyanya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di TNWK, belum banyak dilakukan terutama yang dikaitkan dengan besarnya faktor-faktor tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terkait faktor-faktor kepuasan pengunjung di pusat konservasi gajah Taman Nasional Way Kambas.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung tidak menentu maka faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Pusat Konservasi Gajah Taman Nasional Way Kambas.

C. Tujuan Penelitian

1. Menentukan faktor-faktor penentu kepuasan pengunjung di Pusat Konservasi Gajah Taman Nasional Way Kambas.
2. Memberikan saran sebagai kebijakan setrategi peningkatan kepuasan pengunjung di Pusat Konservasi Gajah Taman Nasional Way Kambas.

D. Hipotesis Penelitian

Kepuasan pengunjung di Pusat Konservasi Gajah Taman Nasional Way Kambas dipengaruhi secara nyata dan tidak nyata oleh:

1. Faktor obyek ekowisata (pelayanan, kebersihan, fasilitas penunjang dan koleksi kegiatan).
2. Faktor pengunjung (asal pengunjung, jenis kelamin, umur, jarak, lama kunjungan, jumlah pengunjung, pendidikan, motivasi kunjungan (wisata), tipe kelompok (rombongan), dan aktivitas kunjungan (melihat atau menunggang gajah).

E. Manfaat Penelitian

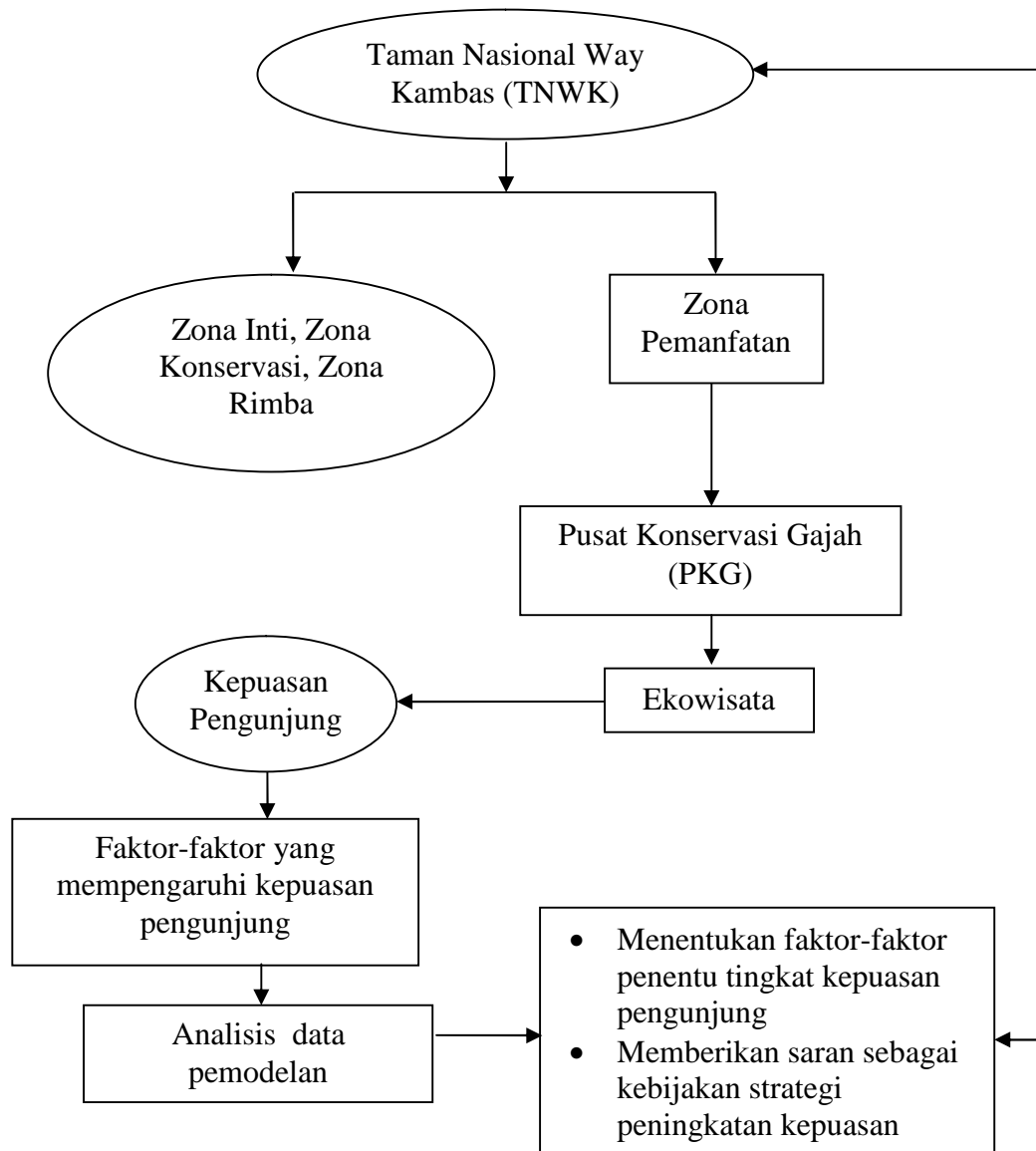
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dan pemerintah atau instansi yang terkait, dan dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola ekowisata lestari di Pusat Konservasi Gajah Taman Nasional Way Kambas.

F. Kerangka Pemikiran

Ekowisata merupakan kegiatan atau sistem pariwisata alam yang tidak mengganggu seperti keindahan alam, flora, fauna termasuk aspek-aspek budaya yang berada di kawasan tersebut. Penyelenggaraannya dapat menekan dampak yang timbul akibat ekowisata dan mengembangkan dampak positifnya, terutama pengembangan untuk masyarakat di sekitar kawasan.

Taman Nasional Way Kambas merupakan hutan konservasi, menurut lokasinya dikelompokkan kedalam jenis konservasi *in situ*. TNWK mempunyai 4 (empat) zona dalam pengelolaannya yaitu zona inti, zona konservasi khusus, zona rimba dan zona pemanfaatan (Dirjen Perlindungan Hutan dan Pelestarian Alam, 2009). Pada zona pemanfaatan terdapat areal yang menjadi objek ekowisata yaitu Pusat Konservasi Gajah (PKG) dengan pengembangannya. Kegiatan yang berada di PKG seperti unit kesehatan, nutrisi gajah, unit *breeding*, pembinaan mahout (Perawat Gajah), penataan dan pengembangan pengunjung, pengembangan paket pendidikan, dan pengembangan paket wisata. PKG diminati oleh masyarakat dari semua kalangan umur karena dapat berfungsi sebagai tempat berekreasi untuk menghilangkan kejenuhan dan aktivitas sehari-hari. Selain itu PKG juga mempunyai fungsi ekonomi wisata sebagai pengembangan manajemen yaitu harga karcis yang mempunyai implikasi adanya harapan dari pengunjung, diantaranya sarana dan prasarana, infrastruktur, sosial budaya, layanan dan sebagainya. Hal ini tentunya tidak lepas dari keadaan dan latar belakang pengunjung sebagai keberhasilan pengembangan ekowisata PKG, diakibatkan banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di PKG.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis pemodelan dengan cara mengambil data wawancara dan kuisioner kepada pengunjung kemudian diolah dengan *software* minitab. Setelah diperoleh data hasil pengamatan ditabulasikan dan dianalisis secara kuantitatif dan deskriptif, sehingga diperoleh informasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengunjung. Diagram alir kerangka penelitian mengenai kepuasan pengunjung ekowisata PKG di TNWK tersebut dapat dilihat pada Gambar.



Gambar 1. Kerangka pemikiran.