

Rancangan perbaikan pelayanan pembelian tiket masuk di Taman Margasatwa Ragunan = Service design improvement on ticket purchasing in Ragunan Zoo

Narpawandawi K.H., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472422&lokasi=lokal>

Abstrak

Menyadari potensi pariwisata Indonesia yang baik, pemerintah Indonesia sedang giat melakukan pembangunan di sektor pariwisata yang tertuang dalam Rencana Strategis Kementerian Pariwisata 2015-2018. Tujuannya untuk menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu kontributor tertinggi PDB negara. Salah satu program yang ingin disukseskan saat ini adalah penerapan transaksi non-tunai pada tempat pariwisata di Indonesia. Taman Margasatwa Ragunan TMR dipilih menjadi pilot project dalam penerapan transaksi non-tunai tersebut. Salah satu bentuk transaksi non-tunai yang diterapkan adalah transaksi pembelian tiket masuk TMR yang sudah berlaku sejak bulan Mei 2016. Namun hingga saat ini masih banyak pengunjung yang merasa tidak puas dengan pelayanan pembelian tiket masuk TMR tersebut. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan perbaikan rancangan pelayanan yang sesuai dengan preferensi pengunjung. Peneliti menggunakan Service Quality Servqual untuk menyusun kuisisioner yang disebarakan kepada 390 responden.

Hasil dari kuisisioner tersebut kemudian dioleh menggunakan Fuzzy Gap Analysis dan dilanjutkan dengan metode TRIZ untuk mendapatkan solusi perbaikan yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan informasi, kompetensi petugas, durasi pelayanan, dan antrian adalah hal-hal yang perlu diperbaiki. Service Blueprint digunakan untuk menggambarkan rancangan perbaikan layanan pembelian tiket masuk di Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan hasil penelitian.

<hr>

Realizing potential in Indonesia tourism, Indonesian government is actively doing development porgrams in the tourism sector. The final goal is to make tourism sector one of the highest contributors to Indonesia GDP. And non cash transactions at recreation places in Indonesia is one of many programs that has been made by government. Ragunan Zoo has been selected to be the pilot project in this program. Ragunan have applied non cash transaction on ticket purchasing since May 2016 but there still a lot of dissatisfaction from the visitor. Then the purpose of this research is to make improvements for the services design in accordance with Ragunan visitor preferences to increase the visitor satisfaction. Researcher use Service Quality Servqual to develop a questionnaire that has been distributed to 390 respondents.

The result of the questionnaire is then processed using Fuzzy Gap Analysis and TRIZ method to get the possible solutions. The result shows the availability of information, competence of officers, duration of service, and the queues are things that need to be improved. Then, Service Blueprint is used to illustrate the improvement of service design on ticket purchase at Ragunan based on result from this research.