



Article info : *Received*: Juni 2022 ; *Revised* : Agustus 2022 ; *Accepted*: November 2022

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kenyamanan dan Keamanan Pengunjung pada Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan

Irma Hetty Siregar¹; Dian Evi Susanti²; Yansen Paseru³; Raden Taufik Nur Hidayat⁴; Ari Ardiana Sapari⁵

Universitas Pamulang, ¹irmahsiregar18@gmail.com; ²dianevisusanti@gmail.com;
³ypjhansen@gmail.com; ⁴radentaufik14@gmail.com; ⁵ariardiana9@gmail.com

Abstrak. Dalam Lembaga Program Lingkungan PBB, Indonesia adalah salah satu dari 17 negara mega diversity, menurut pusat pengawasan konservasi dunia mengidentifikasi bahwa Indonesia merupakan suatu negara yang dapat menampung spesies makhluk flora dan fauna dimuka bumi karena memiliki iklim yang sesuai dengan karakteristik dan kehidupan makhluk hidup. Di Asia Tenggara negara yang memiliki perkembangan dan pertumbuhan pada sektor pariwisata adalah Indonesia. Dalam sektor tersebut potensi yang dimiliki meliputi keanekaragaman hayati dan keindahan alam. Pengabdian ini berjudul pengaruh sumber daya manusia yang unggul terhadap aspek kenyamanan dan keamanan pengunjung pada Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan. Tujuan umum dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah memberikan edukasi terkait bagaimana menjadi SDM yang unggul agar mampu memenuhi aspek kenyamanan dan keamanan pengunjung. Metode yang digunakan adalah metode survey dan penyampaian materi secara langsung serta simulasi dan diskusi mengenai manajemen, pengelolaan keuangan, pemasaran produk dan penerapan MSDM yang unggul.

Kata Kunci: Manajemen; Kenyamanan; Keamanan

Abstract. According to the United Nations Environment Program Institute, Indonesia is one of 17 mega diversity countries, according to the World Conservation Monitoring Center, it identifies that Indonesia is a country that can accommodate species of flora and fauna on earth because it has a climate that is in accordance with the characteristics and life of living things. In Southeast Asia, the country that has the development and growth in the tourism sector is Indonesia. In this sector, the potentials include biodiversity and natural beauty. This service is entitled the influence of superior human resources on the comfort and safety aspects of visitors at the South Jakarta Ragunan Wildlife Park. The general purpose of this community service activity is to provide education related to how to become superior human resources in order to be able to meet the comfort and safety aspects of visitors. The method used is a survey method and direct material delivery as well as simulations and discussions on management, financial management, product marketing and the implementation of superior HRM.

Keyword: Management; Convenience; Security

PENDAHULUAN

Tahun 1864 planter en diereentuin dikenal dengan nama kebun binatang yang dahulu disebut Batavia. Kebun binatang tersebut merupakan taman pertama yang dibuka untuk umum dan pertama di Jakarta. Tahun 1949 nama diubah menjadi kebun binatang cikini. Seiring berjalannya waktu tempat tersebut dipindahkan karena terlalu kecil dan tidak cocok sebagai tempat peragaan satwa. Pemerintah provinsi DKI Jakarta pada tahun 1964 menghibahkan tanah dengan luas 30 hektar. Tanah tersebut terletak di wilayah Jakarta Selatan tepatnya di daerah Ragunan Pasar Minggu. Peresmian kebun binatang baru atau Taman Margasatwa diresmikan pada tanggal 22 Juni 1966. Dalam peringatan hari ulang tahun Kota Jakarta yang ke 477 melalui Keputusan Gubernur Nomor DIII2138/d/2/74 tanggal 19 Juni 1974, mengganti nama kebun binatang menjadi Kebun Binatang Ragunan Jakarta. Kebun binatang ragunan atau Taman Margasatwa Ragunan (TMR) berlokasi di Jalan Harsono RM. No. 1, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan dan merupakan salah satu kebun binatang yang ada di Indonesia. Luas TMR saat ini adalah 147 hektar sehingga dapat menampung lebih dari 2.000 satwa, 50.000 tanaman dan berfungsi sebagai tempat konservasi, edukasi, penelitian dan juga rekreasi alam dengan tujuan sebagai ikon wisata di DKI Jakarta. TMR sebagai tempat wisata edukatif dan konservasi memiliki peranan penting bagi pengunjung. Hal tersebut membuat TMR menjadi tempat atau destinasi wisata yang dimintai oleh pelajar dan masyarakat umum. Akhir pekan dan libur nasional menjadi tujuan atau wisata bagi para pengunjung yang kadang memberikan dampak kemacetan di sekitar wilayah tersebut. Kegiatan di TMR yaitu melihat beraneka ragam koleksi hewan satwa yang sangat lengkap, melihat hewan di dalam kandang sambil berjalan kaki, menikmati fasilitas yang ada dan taman yang indah. Umumnya pengelolaan diartikan sebuah proses yang mencakup *planning, directing, organizing dan controlling*.

Berbagai kemungkinan dapat terjadi sebagai resiko keberadaan wisatawan ketika berkunjung ke tempat wisata yang dapat dikelompokkan menjadi:

1. Kegiatan dalam sebuah lingkungan hidup manusia, lembaga non pariwisata yang mencakup penganiayaan pencopetan, pencurian, penodongan dan penculikan.
2. Resiko terhadap alam dan lingkungan seperti flora dan fauna. Dari segi pariwisata dan usaha jasa seperti harus memiliki standar keselamatan dan fasilitas lainnya seperti fasilitas umum, fasilitas wisata, sanitasi lingkungan, dan hal yang menimbulkan berbagai macam resiko seperti kebakaran, binatang buas, kecelakaan darat maupun air.
3. Menyadari pentingnya faktor kenyamanan dan keamanan pada sebuah kawasan wisata kebun binatang perlu dilakukan sebuah penelitian yang akan dilakukan di kawasan Taman Margasatwa Ragunan (TMR).

Taman Margasatwa Ragunan TMR dijadikan pembahasan penelitian dikarenakan potensi pariwisata dapat menjadi tempat konservasi dan edukasi bagi masyarakat umum seperti memberikan keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung. Serta peranan dari SDM yang tersedia didalam TMR terkait dengan aspek kenyamanan dan keamanan tersebut.

METODOLOGI PELAKSANAAN

Kami melakukan persiapan segala hal yang terkait dengan materi, bahan dan alat sesuai dengan tema secara baik. Hasil persiapan tersebut dimaksudkan agar materi tersampaikan dengan mudah dimengerti serta dipahami oleh Peserta pada Taman Margasatwa Jakarta Selatan.



Gambar 1
Registrasi dan Pembagian Materi

Khalayak sasaran dalam Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah seluruh Instansi yang terlibat di Taman Margasatwa Ragunan, Supaya dengan adanya pengolahan tempat wisata yang baik dengan cara bergotong royong dan turut mendukung serta membangun yang akan dihasilkan dari masing-masing Instansi yang terlibat yaitu memberikan pendampingan terhadap masyarakat berkaitan dengan urgensi pelaksanaan alokasi dana di Taman Margasatwa Ragunan dalam upaya dan strategi mewujudkan kesejahteraan para pengunjung.

Untuk mencapai tujuan dan sasaran kegiatan, metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan adalah seminar. Dengan peserta dari Pengelola Taman Margasatwa Ragunan kurang lebih 20 orang, Mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Pamulang 24 orang dan ditambah 2 orang narasumber dari Dosen Pembimbing.



Gambar 2
Mahasiswa dan Dosen Pembimbing

Ada beberapa metode pelatihan yang dipilih hendaknya disesuaikan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan. Menurut Siagian (2010:192- 197) dalam Triasmoko et.al., (2014) menyatakan bahwa berikut ini berbagai teknik pelatihan yang sudah umum dikenal dan digunakan, antara lain:

1. Metode on the job training, antara lain:
 - a. Pelatihan dan jabatan
 - b. Rotasi dan pekerjaan
 - c. Sistem magang
2. Metode off the job training, antara lain:
 - a. Sistem ceramah
 - b. Pelatihan vestibule
 - c. Role-Playing
 - d. Studi kasus
 - e. Simulasi
 - f. Pelatihan Laboratorium
 - g. Belajar sendiri

Secara praktik dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat “Melayani Publik Dengan Sumber Daya Manusia yang Unggul di Taman Margasatwa Ragunan” ini dilakukan dengan menggunakan metode pembagian materi, penyampaian seminar/arahan/ceramah, diskusi, dan tanya jawab.

- a. Langkah 1 (Metode Seminar / Arahan / Ceramah):

Peserta diberikan edukasi, pengetahuan, dan motivasi agar mempunyai kemauan dalam memahami kemauan untuk mengerti dalam manajemen organisasi dan keterampilan manajerial (SDM).
- b. Langkah 2 (Metode Tutorial):

Peserta diberikan pelatihan materi mengenai pengelolaan SDM yang unggul, serta beberapa tips dalam menjadi SDM yang unggul di Taman Marga Satwa Ragunan dalam melayani publik.
- c. Langkah 3 (Metode Diskusi):

Peserta diarahkan untuk mendiskusikan masalah dan beberapa kendala yang akan mungkin terjadi yang berkaitan dengan keterampilan pengelolaan SDM dalam melayani publik, strategi yang akan digunakan guna mencapai SDM yang unggul.



Gambar 3
Pemaparan Materi

Metode seminar merupakan metode di mana seluruh peserta diklat melakukan kegiatan diskusi berdasarkan hasil penelitian untuk menyampaikan informasi. Kegiatan ini dilakukan oleh beberapa orang, yang membahas atau mengupas masalah-masalah tertentu guna mencari solusi dan pedoman pelaksanaan. Di bawah ini beberapa kelebihan serta kelemahan menggunakan metode seminar dalam pelatihan.²

Kelebihan metode seminar:

1. Peserta dapat memperoleh informasi yang luas dan mendalam tentang isu -isu yang disampaikan pada seminar.
2. Peserta akan menerima instruksi yang praktis dalam menjalankan tugasnya.
3. Mengembangkan perilaku dan pemikiran ilmiah peserta pelatihan.

Kelemahan metode seminar

1. Memerlukan waktu yang lama.
2. Peserta pelatihan menjadi kurang aktif.
3. Membutuhkan penataan ruang tersendiri.

HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil dari kajian aspek keamanan, kenyamanan dan fasilitas Taman Margasatwa Ragunan (TMR) maka kesimpulan yang didapat ialah:

1. Dari segi Aspek hal hal yang perlu diperhatikan adalah tata letak penzoningan, pengelompokan satwa, sirkulasi, kandang dan pembatas pagar kandang serta ruang transisi antara kebun binatang dan lingkungan alami sehingga sama seperti habitatnya yang nyaman dan aman sebagai tempat konservasi di Jakarta.
2. Adanya jarak keamanan, kenyamanan, dan fasilitas sehingga dapat dijadikan sebagai tempat wisata edukatif bagi masyarakat umum khususnya pelajar.
3. Pagar merupakan hal penting dalam kebun binatang, hal ini terkait keamanan pada saat wisatawan berkunjung. Pagar harus berdiri kokoh dan diberikan jarak untuk jenis tertentu.
4. Kandang yang baik bagi satwa adalah luas yang cukup agar satwa dapat melakukan kegiatan dan aktivitasnya. Pada TMR memiliki kontur, tanaman, dan ketinggian pohon yang bervariasi sehingga membuat kenyamanan sebagai tempat konservasi makhluk hidup karena dibuat senyaman mungkin mengikuti habitat aslinya. Pada kandang terdapat Bahan paving block/ grass block dengan berisikan air atau kering untuk pagar pembatas kandang. Semua itu tergantung kebutuhan dari kegiatan dan perilaku satwa sehingga tidak akan mengganggu pengunjung. Menurut (Devi Andriani, 2014) lebar sirkulasi pengunjung berkisar antaran 5-7 meter. Dalam tapak juga diberikan aksan pohon atau tanaman yang dibuat seperti habitat alaminya ditambah area terbuka sebagai sirkulasi dan fasilitas tambahan untuk area piknik dan juga mengoptimalkan ruang ruang yang ada di TMR sebagai area konservasi.
5. Dalam melengkapi perlengkapan di lingkungan TMR khususnya kandang akan melalui proses dinamik seperti struktur, praktik hewan, pengkayaan yang diarahkan dengan tujuan memberikan kesempatan kepada satwa untuk mengekspresikan Gerakan dan aktivitasnya.
6. Papan petunjuk jalan sangat penting berada di area kebun binatang. Peletakannya pun tidak boleh berada di tempat tertutup atau belakang pohon dan lainnya karena dapat membuat tersesat atau tidak terlihat oleh pengunjung. Papan diatas sebagai petunjuk untuk menuju area dan lokasi yang kita inginkan selain itu memberikan informasi akurat tentang tata letak.
7. Pelindungan dan keselamatan atau yang dikenal dengan K3 harus ada di kebun binatang. Fasilitas ini harus mengoprasikan cara menjamin pengunjung dan satwa akan aman, nyaman serta tenang terhadap musibah atau bahaya yang akan datang atau tidak diinginkan. Untuk menjamin keamanan dan keselamatan satwa, pengelola harus menyediakan tim khusus K3 dalam kebun binatang. dan juga kandang yang sudah ditentukan sesuai standar serta menjalankan SOP sesuai prosedur sehingga tidak ada kehilangan atau satwa melarikan diri dari tempat/kandanganya.

KESIMPULAN

Faktor fasilitas di lingkungan Taman Margasatwa Ragunan yang terdiri dari fasilitas khusus (kandang satwa), fasilitas utama (sarana parkir, sarana ibadah, toilet dan kantin) serta fasilitas pendukung (sarana berteduh, sarana bermain dan sarana transportasi dalam) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan. Terdapat beberapa fasilitas di kawasan Taman Margasatwa Ragunan yang terkesan tidak terawat sehingga menimbulkan kesan negatif bagi wisatawan. Fasilitas yang belum terawat secara optimal antara lain kandang satwa, toilet dan papan informasi satwa. Adapun fasilitas yang masih dibutuhkan adalah sarana berteduh buatan untuk melindungi wisatawan disaat hujan. Fasilitas kantin di dalam lingkungan Taman Margasatwa Ragunan secara kuantitas mampu melayani jumlah pengunjung namun dari sisi kualitas belum dapat memenuhi kepuasan pengunjung terutama dari aspek citarasa dan estetika/penataan lingkungan kantin. Sarana transportasi di dalam lingkungan Taman Margasatwa Ragunan belum mampu melayani pengunjung di lingkungan Taman Margasatwa Ragunan terutama dari sisi jumlah dan rute perjalanan yang masih terbatas.

SARAN

Perlu meningkatkan fasilitas, baik fasilitas khusus, utama maupun pendukung, peningkatan fasilitas dimaksud dapat dilakukan dengan cara melakukan kerja sama dengan swasta dalam melaksanakan pemeliharaan fasilitas yang terdapat di Taman Margasatwa Ragunan antara lain pemeliharaan kandang satwa dan sarana transportasi. Kerja sama tersebut dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada pihak swasta untuk memasang iklan dari produk mereka pada fasilitas yang ada, tetapi dengan ketentuan pihak swasta tersebut melaksanakan pemeliharaan pada fasilitas yang dimanfaatkannya. Selain itu pengelola Taman Margasatwa Ragunan agar lebih meningkatkan pengawasan terhadap pengelola fasilitas toilet sehingga kebersihan selalu terjaga dan kelengkapan toilet yang selalu tersedia. Penambahan sarana berteduh perlu dilakukan agar mampu menampung jumlah pengunjung. Adapun fasilitas kantin perlu ditingkatkan, baik dari aspek penataan, citarasa dan pelayanan. Untuk sarana transportasi didalam lingkungan Taman Margasatwa Ragunan agar lebih diperbanyak armadanya serta diperluas jangkauan atau rute pelayanan sehingga dapat lebih memenuhi keinginan pengunjung.



Gambar 4
Foto Kegiatan



Gambar 5
Foto Kegiatan

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianto, Agus dkk. 2021. *Kajian Aspek Kenyamanan, Keamanan, dan Kelengkapan Fasilitas Pada Taman Margasatwa Ragunan (TMR) Jakarta, Volume 5, Nomor 2*. Institut Teknologi Indonesia.
- Anonim. 2011. Modul Ajar Praktikum Program Studi Teknik Fisika ITS. ITS : Surabaya.
- APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). (2022). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. <https://www.apjii.or.id/survei2022>, 9 Juni 2022 (diakses pada tanggal 19 Juli 2022, pukul 22.00)
- Bangun, Wilson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga: Jakarta. Damanik, J. (2013). *Pariwisata Indonesia Antara Peluang dan Tantangan*. (E.Dimaswids, Ed.) (Cetakan I). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bariyyah & Permatasari. D. (2017). *Pelatihan Pemanfaatan Media Online dalam Layanan Bimbingan Konseling bagi Konselor Sekolah Menengah Pertama diKabupaten Pamekasan Madura*. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat IKIP PGRI Jember*, 1(1), 63–69.
- Bariyyah & Permatasari. D. (2017). *Pelatihan Pemanfaatan Media Online dalam Layanan Bimbingan Konseling bagi Konselor Sekolah Menengah Pertama diKabupaten Pamekasan Madura*. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat IKIP PGRI Jember*, 1(1), 63–69.
- Berman, E. M., et al. (2001). *Human Resource Management in Publive Service: Paradoxes, Processes, and Problems*. London: Sage Publications. In
- Fandeli, C., & Nurdin, M. (2005). *Pengembangan Ekowisata Berbasis Konservasi di Taman Nasional*. Yogyakarta: Fakultas Kehutanan UGM. Pusat Studi Pariwisata. Kantor Kementerian Lingkungan Hidup.
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. (2016). *Statistik Kawasan Hutan 2015*. Jakarta: Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
- Kementerian Pariwisata. (2018). *Statistik Wisatawan Mancanegara 2017*. Jakarta. Peraturan Menteri Kehutanan No. 4 Tahun 2012 tentang Pengusahaan Pariwisata Alam Di Suaka Margasatwa, Taman Nasional, Taman Hutan Raya, Dan Taman Wisata Alam

- Lesmana, R., Sunardi, N., & Tumanggor, M. (2020). Pelatihan Manajemen dalam Meningkatkan Motivasi Siswa dan Guru SDN 84 Rejang Lebong. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 1(2).
- Mondy, R. W., Noe, R. M., dan Premeaux, Sh. R. (1996). *Human Resource Management*. Sixth Edition. New York: Prentice Hall. Inc
- Republik Indonesia, Keputusan Presiden Nomor 49 Tahun 2001 tentang Penataan Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa Atau Sebutan Lain.
- Republik Indonesia, Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pedoman Penataan Lembaga Masyarakat
- Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sunardi, N., Hamsinah, H., Sarwani, S., Rusilowati, U., & Marjohan, M. (2020). Manajemen Pengelolaan Budidaya Ikan Laut (Sea Farming) Untuk Meningkatkan Pendapatan Masyarakat di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 1(2).
- Sunardi, N., Lesmana, R., Kartono, K., & Rudy, R. (2020). Peran Manajemen Keuangan dan Digital Marketing dalam Upaya Peningkatan Omset Penjualan bagi Umkm Pasar Modern Intermoda Bsd City Kota Tangerang Selatan di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 2(1).
- Sunardi, N., Lesmana, R., Tumanggor, M., & Kadim, A. (2019). Implementasi Ilmu Manajemen dalam Mewujudkan Pembangunan Masjid Raya Abdul Kadim, Yayasan Ar-Rohim, Kab. Musi Banyuasin, Propinsi Sumatra Selatan. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 1(1).
- Supomo dan Eti, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.