

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP HARGA TIKET MASUK PANBIL NATURE RESERVE BATAM

Oleh

Nathania Jovita Beatrice¹, Okki Kurnia², Devid Trinaldo Simatupang³, Nensi Lapotulo⁴
^{1,2,3,4}Politeknik Pariwisata Batam

Jalan Gajah Mada, Tiban Lama, Sekupang, Batam

e-mail: ¹nathania.jb@gmail.com, ²okki.kurnia@yahoo.com

Article History:

Received: 06-09-2024

Revised: 24-09-2024

Accepted: 09-10-2024

Keywords:

Guest Satisfaction, Price,
Tourist Attractions

Abstract: Batam also has natural tourism such as Panbil Nature Reserve, the best natural tourism park in Batam that presents an adventure experience in nature with various zones and national quality activities. Its very large location makes it the most visited natural tourist spot by local residents and tourists. Based on the results of interviews with the management of Panbil Reserve Batam, they realize the importance of providing the best service in order to maintain and improve guest satisfaction with the facilities available there. However, in reality, there are still challenges in improving services. There is a lack of interest from local people to visit the place because the price is still not affordable for them or some of them are less interested in the activities provided by Panbil Nature Reserve Batam. The methodology of this study is qualitative by conducting interviews with local and foreign visitors. It can be identified that the price factor is also one of the things that can be a benchmark for visitors. Especially for local residents who still like to consider the entrance ticket price of Panbil Nature Reserve which is quite expensive for them. And one of the factors is also different habits or lifestyles that also influence local residents and foreign tourists. Foreign visitors have a healthier lifestyle and prefer many activities. While local residents tend to have a more relaxed lifestyle, and the habit of having few activities. So that there is a lack of interest from local residents to visit Panbil Nature Reserve. However, there are also local residents who have visited the place will come again, because they already understand the concept of the selling price of Panbil Nature Reserve with the facilities and services offered

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki potensi wisata yang sangat beragam.

Hal ini disebabkan oleh keberagaman suku bangsa yang ada di Indonesia, yang memungkinkan terciptanya dan berkembangnya industri pariwisata yang beraneka ragam. Keanekaragaman budaya ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Industri pariwisata di Indonesia merupakan peluang besar yang tidak boleh dilewatkan. Industri ini telah berkembang menjadi sektor yang sangat menguntungkan dan memiliki prospek cerah untuk masa depan Pembangunan Nasional. Data menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, menunjukkan potensi besar sektor ini.

Meski Kota Batam dikenal sebagai kota yang identik dengan investasi, namun di bidang lain juga mempunyai potensi yang beragam. Sektor atau bidang lain yang kini menjadi pengembangan adalah sektor pariwisata yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan Batam. Namun perkembangan di sektor pariwisata bukan terjadi tanpa alasan. Dan secara geografis, letak Batam memungkinkan menjadi tempat wisata yang ideal.

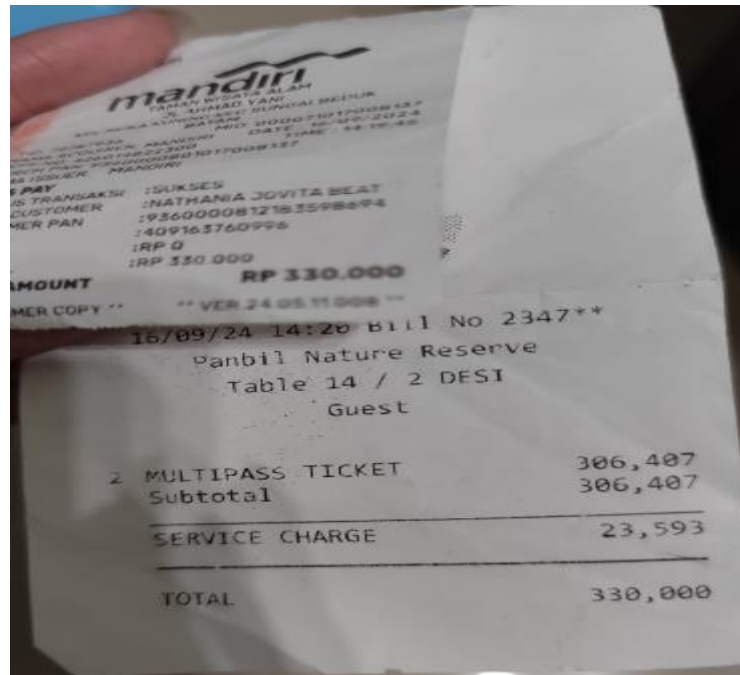
Batam memiliki banyak destinasi wisata, mulai dari wisata budaya seperti vihara, gereja, atau pun masjid. Ada pun wisata bahari seperti snorkeling, diving, dan lainnya. Batam juga memiliki wisata alam seperti Panbil Nature Reserve merupakan taman wisata alam terbaik di Batam yang menghadirkan pengalaman berpetualang di alam dengan berbagai zona dan aktivitas kualitas nasional. Lokasinya yang sangat luas ini menjadikan tempat wisata alam yang paling dikunjungi oleh warga lokal maupun para turis.

Dalam industri wisata, fasilitas yang baik dapat menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pengunjung. Panbil Nature Reserve memiliki banyak sekali fasilitas yang bisa dikunjungi dan dinikmati para wisatawan seperti hiking, selain itu bisa berinteraksi dengan beberapa hewan disana, ada juga fasilitas bermain untuk anak-anak dan orang dewasa.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pengelola Panbil Reserve Batam menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik demi menjaga dan meningkatkan kepuasan tamu terhadap fasilitas yang tersedia di sana. Namun pada kenyataannya, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan pelayanan. Terdapat kurangnya minat masyarakat lokal untuk mengunjungi tempat tersebut karena harganya yang masih kurang masuk bagi mereka atau pun sebagian dari mereka yang kurang minat dengan aktivitas yang disediakan oleh Panbil Nature Reserve Batam. (Sumber : Pengelola Panbil Nature Reserve Batam)

Terhitung beberapa dari peminatnya kebanyakan turis dari luar yang tampak meminati aktivitas yang mereka sediakan seperti hiking, mendapatkan pengetahuan tentang alam, camping, dan lainnya. Menurut turis untuk harganya masih masuk dengan fasilitas & pelayanannya.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kepuasan tamu terhadap harga tiket masuk Panbil Nature Reserve Batam. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan layanan dan fasilitas yang disediakan, dan untuk memberikan informasi berharga kepada manajemen dalam rangka mengembangkan strategi yang lebih baik dan lebih efektif.



Gambar 1 Gambar Tiket Masuk Panbil Nature Reserve

Sumber : Dokumentasi Penulis

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang, permasalahan, teori maka di temukan beberapa permasalahan, yaitu Berdasarkan batasan masalah diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh Panbil Nature Reserve terhadap tingkat kepuasan pengunjung? dan faktor – faktor apa saja yang paling signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung di Panbil Nature Reserve?

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pengunjung

Definisi Kepuasan Berkunjung

Kepuasan pengunjung adalah situasi yang diberikan oleh perusahaan (tempat wisata) dalam upaya untuk memenuhi harapan pengunjung. Ini adalah perbedaan antara kenyataan yang ada di lapangan dan harapan pengunjung (nilai harapan). Menciptakan bisnis yang menguntungkan dan berjangka panjang adalah tujuan utama wirausahawan. Meskipun demikian, ada beberapa faktor pendukung penting, seperti modal, pekerja yang terampil, dan pengunjung. Kepuasan pengunjung sangat penting untuk membangun bisnis yang lebih maju dan meningkatkan keuntungan tempat wisata. Mengelola destinasi dan penyedia layanan dapat menggunakan kepuasan pengunjung sebagai indikator utama untuk membangun loyalitas, reputasi, dan potensi pemasaran dari mulut ke mulut. Dengan mencapai kepuasan pengunjung yang tinggi, dapat menghasilkan pengalaman positif bagi pengunjung di masa mendatang dan mendorong mereka untuk kembali lagi.

Indikator Kepuasan Pengunjung

Indikator kepuasan pengunjung menurut (Westbrook dan Reiley dalam Tjiptono, 2014)

yang antara lainnya adalah:

1. Kesesuaian layanan dengan harapan.
2. Kepuasan pengunjung akan layanan yang diberikan.
3. Kesesuaian layanan dengan tarif / harga yang ditawarkan

Harga

Teori Harga

Pengertian Harga

Harga adalah jumlah atau nilai yang dibayarkan konsumen untuk memperoleh barang atau layanan. Dalam konteks ekonomi dan bisnis, harga merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian dan keberhasilan pasar. Harga belum tentu mencerminkan nilai intrinsik suatu produk atau layanan. Nilai adalah persepsi subjektif konsumen terhadap manfaat dan kepuasan yang mereka terima dari suatu produk atau layanan dan dapat dipengaruhi oleh merek, fitur, dan pengalaman.

Memahami berbagai aspek penetapan harga memungkinkan perusahaan mengambil keputusan yang lebih baik mengenai penetapan harga, strategi pemasaran, dan manajemen produk dan layanan. Di sisi konsumen, pemahaman harga memungkinkan pengambilan keputusan pembelian yang tepat.

Menurut para ahli seperti Kotler mendefinisikan harga sebagai jumlah yang dibayar konsumen untuk menerima suatu produk atau jasa. Salah satu dari empat komponen bauran pemasaran 4P (*product, price, place, and promotion*), yang merupakan cara konsumen mempersepsikan produk atau layanan, adalah harga, seperti yang dinyatakan oleh Kotler. Dan menurut Michael Porter, harga adalah alat untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Porter menjelaskan bahwa perusahaan dapat menggunakan harga untuk membedakan diri dari pesaing dan menciptakan nilai bagi pelanggan.

Indikator Harga

Menurut (Retnowulan, 2017) ada empat indikator harga yaitu:

1. Keterjangkauan harga. Harga yang ditawarkan fleksibel dan terjangkau dengan daya beli konsumen.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. Harga yang ditawarkan layak dengan kualitas produk.
3. Daya saing harga. Harga yang ditawarkan kompetitif dibanding produk lain.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat. Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Sejumlah besar literatur profesional menyediakan definisi untuk penelitian kualitatif. Ali dan Yusof (2011) secara khusus menekankan bahwa metode statistik tidak digunakan dalam penelitian kualitatif. Hal ini dimaksudkan untuk membantu membedakan penggunaan metode kualitatif dan kuantitatif. Alasannya adalah karena metode kuantitatif memerlukan penggunaan teknik perhitungan dan analisis statistik. Fokus utama dalam metode kualitatif adalah mengamati fenomena dan mengeksplorasi sifat dan signifikansinya. Kualitas penelitian kualitatif sangat bergantung pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah, supaya bisa memperoleh informasi mengenai

bagaimana harga dapat membuat pengunjung puas sesuai dengan fasilitas yang tersedia di Panbil Nature Reserve Batam.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang analisis kepuasan tamu terhadap harga tiket ini dilaksanakan di Panbil Nature Reserve Batam. Kegiatan ini dimulai dengan kunjungan ke tempat tersebut pada tanggal 16 September 2024.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi fokus untuk memperoleh data dan informasi yang membantu menjawab pertanyaan penelitian. (Sukmadinata, 2011) Objek dari penelitian ini adalah pengunjung dari Panbil Nature Reserve Batam.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang berkontribusi pada penelitian dan memberikan informasi serta pengalaman terkait pada subjek yang sedang diteliti. (Rudestam & Newton, 2007) Menemukan subjek yang tepat merupakan aspek penting dalam penelitian. Topik yang akan dianalisis harus selaras dengan tujuan dan pertanyaan penelitian peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi dari faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, fasilitas yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung, dan ekspektasi pengunjung terhadap harga tiket yang memenuhi seluruh fasilitasnya.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dalam memperoleh informasi dari Panbil Nature Reserve Batam. Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk mengamati dan mencatat secara langsung dari perilaku, peristiwa, dan situasi di lapangan. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi konteks nyata tentang fenomena yang diteliti. Objek yang akan diamati adalah kualitas dari layanan, fasilitas, serta kenyamanan & keamanan di Panbil Nature Reserve Batam.

Wawancara

Metode wawancara juga dilakukan dalam penelitian ini. Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Metode ini melibatkan peneliti yang mengajukan pertanyaan untuk mengumpulkan data, termasuk jawaban dan penjelasan untuk topik yang sedang diteliti. Metode wawancara berfokus kepada pengunjung dengan menyesuaikan situasi yang tepat dan beberapa staff yang bertugas di Panbil Nature Reserve Batam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Panbil Nature Reserve

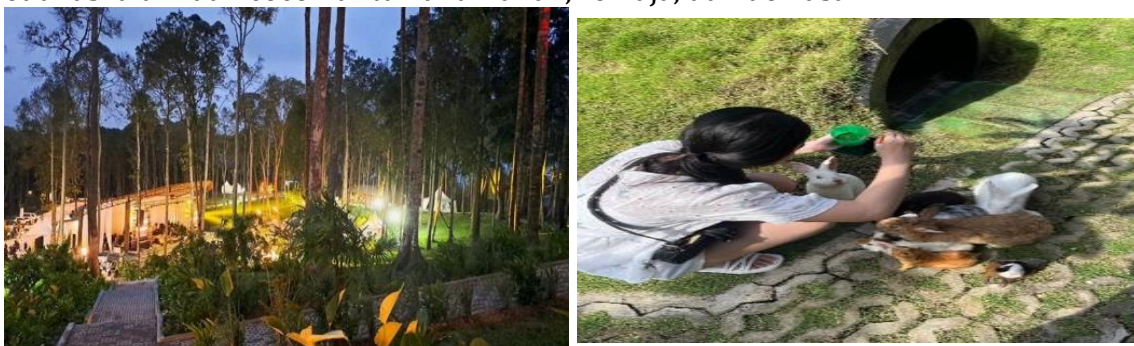


Gambar 2 Logo

Sumber: Google

Perusahaan yang didirikan oleh Johannes Kennedy dan Mahdian ini terus berkembang. Jangkauan jaringan bisnisnya sudah meluas. Mulai dari Villa Panbil, Panbil Mall, Apartemen Panbil Residence, Best Western Premier Panbil Hotel, food street, food court, kondotel, serta rumah sakit. Kini Panbil Group melakukan ekspansi hingga Karimun. Pembangunan Pulau Asam Container Port, Smart City dan pembukaan Karimun Gold Coast, serta pengembangan Tepi Laut di Pantai Timur Karimun, Kepulauan Riau. Putra Johannes Kennedy, Patrick Alitonan, juga kini terlibat di perusahaan tersebut sebagai pengusaha generasi kedua asal Batam.

Panbil Group semakin serius membangun bisnis dalam bidang pariwisata. Mereka mendirikan Panbil Hospitality Group yang terdiri dari Premier Best Western, Panbil Residence, Fine Dining Kayu Merah Restaurant, The Artrium, Togi Coffee Lab, dan yang terbaru Panbil Nature Reserve. Merupakan cagar alam dan taman wisata alam yang terletak di pusat kota Batam. Panbil Nature Reserve merupakan sebuah taman wisata alam yang terletak di kota Batam dengan luas 207,41 hektar. Taman wisata ini memiliki tema wisata edukasi alam dan cocok untuk anak-anak, remaja, dan dewasa.



Gambar 3 Fasilitas Camp



Gambar 4 Beberapa Fasilitas Panbil Nature Reserve

Dengan berbagai paket wisata dan fasilitas yang lengkap, Panbil Nature Reserve terkenal dengan peluang wisata alamnya yang memberikan pengunjung pengalaman petualangan alam yang edukatif. Pengunjung dapat menikmati paket hiking ke dalam hutan dengan rute yang disesuaikan seperti Semar Hiking yang dipandu oleh ranger, Palawan Hiking, dan Rotan Hiking untuk melihat flora dan fauna pada habitat aslinya. Selain itu, fasilitas seperti Edu Park dengan rusa tutul, burung, kelinci dan ikan, taman bermain panahan dan Artrium yang menawarkan berbagai pilihan kuliner menjadikan Panbil Nature Reserve sebagai objek wisata yang sempurna untuk keluarga, remaja, dan dewasa. Untuk paket pendakian sendiri, Panbil Nature Reserve menyediakan 4 jenis rute & fasilitas yang berbeda, yaitu :

1. Pendakian Rotan dapat berjalan-jalan sendiri di jalan besar tanpa pemandu dan tidak dapat mengakses suaka rusa. Paket pendakian rotan hanya mendapatkan makanan dan durasi eksplorasinya selama 1,5 jam.
2. Pendakian Semar yang mudah karena memiliki trekking jalan yang lembut. Paket ini sangat direkomendasikan untuk anak-anak dan pendaki pemula. Durasi eksplorasi sekitar 2 jam, dan akan melihat hutan *nepenthes* merupakan nama latin dari tumbuhan kantong semar. Sudah termasuk pemandu, makanan, dan akses ke tempat perlindungan rusa.
3. Pendakian Pandan memiliki trekking jalan sedang, tidak semudah Pendakian Semar. Durasi eksplorasi 2-3 jam dan akan melewati jalur hutan pandan raksasa yang merupakan tumbuhan langka & harus dilindungi. Paket ini termasuk pemandu, makan dan akses ke penangkaran rusa.
4. Pendakian Palawan memiliki trekking yang menantang karena jalannya yang tidak sehalus trekking lainnya. Durasi eksplorasi diperkirakan 3-4 jam. Dapat melewati jalur hutan palawan dan di akhir pendakian mendapatkan akses Eco healing Panbil Nature Reserve. Kelebihan dari paket ini adalah mendapatkan edukasi alam dari keseluruhan paket hiking yang lain. Juga sudah termasuk pemandu, makanan, dan akses ke penangkaran rusa.

Eco Park Panbil Nature Reserve menjadi tempat yang sempurna untuk penggemar aktivitas di tengah alam karena memiliki banyak pilihan kegiatan mulai dari hiking,

berinteraksi dan memberi makan satwa, hingga petualangan ekstrim menelusuri hutan dengan ATV, yang bisa memberikan pengalaman yang menggembirakan dan mendebarkan. Tempat wisata yang menyenangkan terdapat aroma hutan dan suasana alam yang segar. Fasilitas paket ATV riding yang merupakan kendaraan motor yang mempunyai empat roda. Biasanya dipakai untuk bereksplorasi di hutan atau rekreasi. Di Panbil Nature Reserve sendiri menyediakan waktu 15-90 menit dengan harga yang berbeda untuk menggunakan ATV tersebut. Terdapat juga permainan paint ball seperti permainan tembakan bola berisi cat air yang dibentuk secara tim dengan minimal 6 orang yang bisa dibagi menjadi 3 lawan 3 orang.

Ada juga penangkaran rusa sambar di Eco Park. Rusa berukuran besar ini adalah salah satu dari spesies rusa unicolor yang dikenal secara latin. Tingginya berkisar antara 1 hingga 1,6 meter, panjangnya sekitar 1,5 meter, dan beratnya berkisar antara 90 hingga 125 kilogram. Hewan ini termasuk hewan yang dilindungi karena tanduknya sering diambil.

Di setiap kawasan hutan yang bisa dikunjungi terdapat ranger, Seorang ranger hutan memiliki tugas untuk mencegah, pembinaan, mengajar, dan menghentikan tindak pidana kehutanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang. Di Panbil Nature Reserve, mereka juga mengawasi keamanan pengunjung di setiap kegiatan kehutanan, termasuk hiking, dan memberikan pertolongan pertama jika terjadi insiden di hutan.

Terdapat Restoran Kayu Merah yang terletak di Kawasan Eco Park. Menawarkan pengalaman makan yang unik yang menggabungkan konsep kembali ke alam. Dengan cita rasa yang kaya dan menggugah selera, berbagai masakan khas Indonesia dan Western disajikan di restoran ini. Dalam suasana yang nyaman dan menyegarkan, pengunjung dapat menikmati hidangan sambil melihat pemandangan hutan Pelawan yang indah. Mereka juga memiliki panggung terbuka untuk pertunjukan sehingga, Restoran Kayu Merah merupakan tempat yang ideal untuk bersantai setelah melakukan perjalanan alam. Dan restoran ini berkomitmen untuk memberikan pengalaman kuliner yang tak terlupakan bagi setiap pengunjung dengan pelayanan yang hangat.

Pengunjung juga bisa mengambil paket camping di Panbil Nature Reserve. Pengalaman camping di Panbil Nature Reserve memberikan pengalaman petualangan alam yang unik dan mendidik. Untuk harga tiketnya Rp. 270.000 per orang. Paket camping sudah diberi fasilitas seperti tenda, makan malam & makan siang/breakfast, sleeping bag, air gallon untuk minum, api unggun dalam camp, dan fasilitas panggung yang bisa dipakai untuk acara.

Panbil Nature Park juga memiliki fasilitas Edu Park yang memiliki luas 200 hektare dan dirancang untuk memberikan pengalaman edukatif dan interaktif bagi pengunjung, terutama anak-anak, dengan banyak aktivitas untuk belajar sambil bermain. Tiket masuk sebesar Rp 165.000 per orang, sudah bisa membuat pengunjung menikmati berbagai wahana dan kegiatan edukatif yang ditawarkan. Pengunjung juga bisa berinteraksi langsung dengan berbagai satwa, seperti berbagai macam burung, kelinci, marmot, ikan koi, dan rusa tutul, sehingga pengunjung dapat belajar tentang kehidupan satwa dan pentingnya konservasi.

Pembahasan

Hasil penelitian disusun berdasarkan hasil penelitian observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah dilakukan peneliti untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan penjelasan ini, peneliti harus menjelaskan data yang diperoleh dari wawancara dan hasil observasi selama penelitian. Peneliti melakukan wawancara terhadap

staff pengelola, 2 pengunjung lokal dan 3 Wisatawan Mancanegara yang berasal dari Singapura dan Malaysia.

Narasumber	Pertanyaan	Kesimpulan
Wisman 1	Apakah harga tiket di Panbil Nature Reserve sudah terjangkau ?	☒ + ☐ -
	Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve terjangkau dibanding tempat lainnya ?	☒ + ☐ -
	Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve sesuai dengan manfaat produk yang didapatkan ?	☒ + ☐ -
	Apakah paket kegiatan yang ditawarkan & harga tiket Panbil Nature Reserve sudah sesuai ?	☒ + ☐ -
	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pengunjung ?	☒ + ☐ -
	Apakah pengunjung merasa puas dengan fasilitas & pelayanan dari Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Apakah layanan & fasilitas yang diberikan Panbil Nature Reserve sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan ?	☒ + ☐ -
Wisman 2	Apakah harga tiket di Panbil Nature Reserve sudah terjangkau ?	☒ + ☐ -
	Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve terjangkau dibanding tempat lainnya ?	☒ + ☐ -
	Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve sesuai dengan manfaat produk yang didapatkan ?	☒ + ☐ -
	Apakah paket kegiatan yang ditawarkan & harga tiket Panbil Nature Reserve sudah sesuai ?	☒ + ☐ -
	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pengunjung ?	☒ + ☐ -
	Apakah pengunjung merasa puas dengan fasilitas & pelayanan dari Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Apakah layanan & fasilitas yang diberikan Panbil Nature Reserve sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan ?	☒ + ☐ -

Wisman 3	Apakah harga tiket di Panbil Nature Reserve sudah terjangkau ? Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ? Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ? Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve terjangkau dibanding tempat lainnya ? Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve sesuai dengan manfaat produk yang didapatkan ? Apakah paket kegiatan yang ditawarkan & harga tiket Panbil Nature Reserve sudah sesuai ? Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pengunjung ? Apakah pengunjung merasa puas dengan fasilitas & pelayanan dari Panbil Nature Reserve ? Apakah layanan & fasilitas yang diberikan Panbil Nature Reserve sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan ?	☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ -
Lokal 1	Apakah harga tiket di Panbil Nature Reserve sudah terjangkau ? Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ? Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ? Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve terjangkau dibanding tempat lainnya ? Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve sesuai dengan manfaat produk yang didapatkan ? Apakah paket kegiatan yang ditawarkan & harga tiket Panbil Nature Reserve sudah sesuai ? Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pengunjung ? Apakah pengunjung merasa puas dengan fasilitas & pelayanan dari Panbil Nature Reserve ? Apakah layanan & fasilitas yang diberikan Panbil Nature Reserve sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan ?	☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ - ☒ + ☐ -

Lokal 2	Apakah harga tiket di Panbil Nature Reserve sudah terjangkau ?	☒ + ☐ -
	Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Menurut Anda, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan aktivitas di Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve terjangkau dibanding tempat lainnya ?	☐ + ☒ -
	Apakah harga tiket masuk Panbil Nature Reserve sesuai dengan manfaat produk yang didapatkan ?	☒ + ☐ -
	Apakah paket kegiatan yang ditawarkan & harga tiket Panbil Nature Reserve sudah sesuai ?	☒ + ☐ -
	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pengunjung ?	☒ + ☐ -
	Apakah pengunjung merasa puas dengan fasilitas & pelayanan dari Panbil Nature Reserve ?	☒ + ☐ -
	Apakah layanan & fasilitas yang diberikan Panbil Nature Reserve sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan ?	☒ + ☐ -

Gambar 5 Hasil Wawancara

Dari wawancara terhadap pengunjung lokal sendiri mengatakan bahwa harga tiketnya cukup mahal tetapi untuk fasilitas dan pelayanannya bagus. Namun ada pengunjung lokal yang mengatakan beberapa fasilitas yang dulu dan sekarang sudah berubah dan tidak sama lagi, ada beberapa jenis satwa seperti burung dan ular yang berkurang. Peneliti juga bertemu dengan pengunjung lokal yang mengambil paket camping disana dan pengunjung tersebut cukup puas dengan fasilitasnya yang bersih dan pelayanannya yang baik, tetapi dibalik itu terdapat kekurangan dari bagian manajemen disana karena mereka lambat dalam memberikan respon terhadap permintaan pengunjung.

Sedangkan dari wawancara terhadap beberapa pengunjung wisman, mereka semua merasa puas dengan semua layanan & fasilitas di Panbil Nature Reserve. Peneliti mendapatkan jawaban tersebut dari pengunjung wisman yang mengambil paket Edu Park. Para pengunjung wisman rata-rata suka dengan cara inisiatif staff disana dengan memberikan edukasi dan bisa membuat pengunjung senang saat berinteraksi dengan satwa disana. Selain itu dari pengunjung lokal & wisman juga puas dengan paket tiket yang sudah mendapatkan voucher potongan makan & minum restoran Atrium sebesar Rp. 50.000.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan staff mengatakan mengapa lebih banyak pengunjung wisman dibanding lokal dikarenakan, harga tiket yang mahal menurut warga lokal. Dan warga lokal masih belum mengerti apa yang dijual dari Panbil Nature Park dengan harga tiket yang semahal itu sehingga mereka tidak tertarik untuk mengunjungi Panbil Nature Reserve. Serta kurangnya minat warga lokal untuk mengeksplorasi tempat yang memiliki edukasi alam. Kebanyakan warga lokal lebih suka duduk bersantai di cafe, restoran, maupun mall. Mereka belum bisa merasakan serunya berpetualang di tempat wisata alam seperti Panbil Nature Reserve.

Sedangkan rata-rata pengunjung wisman memang mempunyai minat yang besar untuk

mengeksplorasi kawasan alam yang sedikit menantang. Dengan begitu, pengunjung wisman merasa harga yang ditawarkan sangat terjangkau dengan fasilitas dan pelayanan yang baik. Staff juga menjelaskan bahwa harga tersebut sudah mendapatkan akses yang penuh untuk fasilitas dalam berinteraksi dengan hewan, maupun fasilitas yang ada di hutan Panbil Nature Reserve dan mendapatkan edukasi yang penuh dibanding kebun binatang lain yang ada di Batam. Jadi poin yang paling penting bagi Panbil Nature Reserve adalah mereka menjual edukasi yang bisa diberikan untuk anak-anak, remaja, maupun dewasa.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan beberapa faktor pendorong kepuasan pengunjung terhadap harga yang ditawarkan dengan pelayanan & fasilitasnya yang dapat memenuhi ekspektasi pengunjung Panbil Nature Reserve. Dapat diidentifikasi bahwa faktor harga juga salah satunya yang dapat menjadi patokan pengunjung. Terkhususnya untuk warga lokal yang masih suka mempertimbangkan harga tiket masuk Panbil Nature Reserve yang cukup mahal bagi mereka. Dan salah satu faktornya juga kebiasaan atau pola hidup yang berbeda juga menjadi pengaruh bagi warga lokal dan wisman. Pengunjung wisman jauh memiliki pola hidup yang lebih sehat dan lebih suka dengan banyak aktivitas. Sedangkan warga lokal cenderung memiliki pola hidup yang lebih santai, dan kebiasaan memiliki aktivitas yang sedikit. Sehingga kurangnya ketertarikan warga lokal untuk berkunjung ke Panbil Nature Reserve. Namun ada juga warga lokal yang sudah mengunjungi tempat tersebut akan datang lagi, karena mereka sudah memahami konsep dari harga jualnya Panbil Nature Reserve dengan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan.

SARAN

1. Saran untuk pengelola

Penulis menyarankan untuk manajemen Panbil Nature Reserve untuk bisa menambahkan fasilitas penangkaran yang belum ada di Panbil Nature Reserve dengan fasilitas hewan seperti ular, harimau, atau hewan jenis lainnya. Supaya tidak terlalu kosong tempatnya, dan pastinya pengunjung bisa merasakan variasi dan interaksi yang lebih banyak terhadap hewan buas yang ada di Indonesia. Memperbaiki fasilitas penangkarnya yang rusak, seperti kandang kelinci yang rusak lebih diperhatikan & diperbaiki lagi kandangnya untuk memberikan kesan yang baik oleh pengunjung.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang akan mengkaji permasalahan yang sama hendaknya dapat lebih cermat dan lebih teliti lagi dalam mengkaji teori-teori yang lebih mendalam bisa berkaitan dengan pelayanan, loyalitas pengunjung, maupun kepuasan pengunjung, untuk melengkapi kekurangan yang ada sebagai salah satu alternatif dalam mengetahui konsep dari Panbil Nature Reserve yang belum tercakup dalam penelitian ini, sehingga kedepannya bisa diperbaiki dan memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bp Batam. (2023). Sektor Pariwisata di Batam Berkembang Pesat. <https://bpbatam.go.id/en/sektorpariwisata-di-batam-berkembang-pesat/>
- [2] Ampountolas, A. (2021). Modeling and Forecasting Daily Hotel Demand: A Comparison

- Based on SARIMAX, Neural Networks, and GARCH Models. *Forecasting*, 3(3), 580–595.
<https://doi.org/10.3390/forecast3030037>
- [3] Viola dan Nurlisa Ginting. (2022). Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata. <https://talentaconfseries.usu.ac.id/ee/article/download/1529/1265/>
- [4] Rosyda Nur Fauziyah. (2022). Pengertian Kepuasan Pelanggan : Faktor, Indikator, dan Optimalisasinya. <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>
- [5] Rosyda Nur Fauziyah. (2022). Pengertian Harga : Fungsi, Jenis, Tujuan, dan Contohnya. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-harga/>
- [6] Zihni Abdul Aziz & Haddy Suprpto & Sudaryoto. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/download/32470/21159#:~:text=Indikator%20kepuasan%20pengunjung%20menurut%20Kotler,dengan%20tarif%20%2F%20harga%20yang%20ditawarkan.>
- [7] Anton Wibisono. (2019). Memahami Metode Penelitian Kualitatif. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/memahami-metode-penelitian-kualitatif.>
- [8] Nuris Sodikin & Yustina Chrismardani. (2023). Pengaruh Service Quality dan Persepsi Harga Pada Kepuasan Wisatawan Pantai Camplong. <https://journalpedia.com/1/index.php/mst/article/view/405/568>
- [9] Gowest.id. (2023). Panbil Nature Reserve : Cagar Alam di Jantung Batam. [Panbil Nature Reserve: Cagar Alam di Jantung Batam - GoWest.ID](https://www.gowest.id/panbil-nature-reserve-cagar-alam-di-jantung-batam)
- [10] Okki Kurnia (2017). Pengaruh Kompensasi, Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Housekeeping Hotel Royal Kuningan Jakarta) Kurnia, N Lapotulo, DT Simatupang [Journal Analisis beban kerja room attendant di asialink hotel kota Batam Journal of Tourism 2023 - journal.stieparapi.ac.id](https://journal.stieparapi.ac.id/index.php/analisis/article/view/12345)
[Kurnia 2023 - books.google.com](https://books.google.com/books?id=Kurnia2023) Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia 5.0
[Kurnia - 2024 - books.google.com](https://books.google.com/books?id=Kurnia2024) Dasar-dasar Manajemen 5.0
- [11] Putri Salamah, Dewi Sawitri, & Yudha Rahman. (2017). Kepuasan Pengunjung Terhadap Sarana dan Prasarana Wisata di Kimal Park Bendungan Tirtashinta Wonomarto. https://repo.itera.ac.id/assets/file_upload/SB2009090036/22116045_20_144307.pdf
- [12] Novka Rohma Oktaputri & Moh. Erfan Arif. (2023). Pengaruh Lokasi, Kebersihan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung. <https://jmppk.ub.ac.id/index.php/jmppk/article/download/141/80/2195>
- [13] Ratih Anggraini & Melly Yana. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Kualitas Makanan Khas Melayu Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Kuliner di Kota Batam. <https://jurnal.stiealwashliyahsibolga.ac.id/index.php/jesya/article/view/697/373>
- [14] BatamFM. (2023). Kayu Merah Restaurant – A Taste Of Nusantara Panbil Hospitality Luncurkan Restaurant Terbaru di Tengah Hutan Pelawan. <https://www.batamfm.com/artikel/bareleng/item/1566-kayu-merah-restaurant-a-taste-of-nusantara-panbil-hospitality-luncurkan-restaurant-terbaru-di-tengah-hutan-pelawan>

[pelawan](#)

- [15] Salsabila Nanda. (2024). Metode Penelitian Kualitatif : Pengertian, Jenis, & Contoh. <https://www.brainacademy.id/blog/metode-penelitian-kualitatif>
- [16] Dyah Palupiningtyas & Heru Yuliyanto. (2018). Kepuasan Wisatawan : Tinjauan Terhadap Atraksi, Aktivitas, Amenitas dan Aksesibilitas Di Taman Nusa Bali. https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Kepuasan+Wisatawan+%3A+Tinjauan+Terhadap+Atraksi%2C+Aktivitas%2C+Amenitas+dan+Aksesibilitas+Di+Taman+Nusa+Bali&btnG=
- [17] Fatmawati Kalebos. (2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Pengunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. <https://media.neliti.com/media/publications/129073-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan.pdf>