



**KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK OBJEK WISATA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN
PADA TAMAN BOTANI SUKORAMBI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :

**DANIA DWI PRATIWI
NIM. 110903102008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK OBJEK WISATA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN
PADA TAMAN BOTANI SUKORAMBI JEMBER**

**SERVICE QUALITY AND ATTRACTIVENESS OF TOURIST OBJECT
IN INCREASING TOURIST'S INTEREST AT
BOTANICAL GARDEN SUKORAMBI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

**DANIA DWI PRATIWI
NIM. 110903102008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Tutuk Dwi Rahayu dan Ayahanda Sucipto tercinta, yang telah mendo'akan, memberi kasih sayang, membimbing, dan mendukung dengan sepenuh hati, serta perngorbanan selama ini;
2. Kakakku Oniq Irma dan adikku Mumu tersayang, yang selalu memberikan semangat dan motivasi sampai terselesainya laporan tugas akhir ini;
3. Guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamaterku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

MOTTO

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

<http://www.seocontoh.com/2014/01/contoh-motto.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dania Dwi Pratiwi

Nim : 110903102008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "*Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Minat Wisatawan Pada Taman Botani Sukorambi*" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Desember 2014

Yang menyatakan,

Dania Dwi Pratiwi

NIM110903102008

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK OBJEK WISATA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN
TAMAN BOTANI SUKORAMBI JEMBER**

Oleh :
Dania Dwi Pratiwi
NIM 110903102008

Dosen Pembimbing:
Hermanto Rohman, S.Sos, MPA
NIP. 197903032005011001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Minat WIsatawan Pada Taman Botani Sukorambi” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 28 Januari 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,

Drs. Suhartono, MP
NIP. 196002141988031002

Sekretaris,

Anggota,

Hermanto Rohman S.Sos, MPA
NIP. 197903032005011001

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 195604091987022001

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK OBJEK WISATA DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN PADA TAMAN BOTANI SUKORAMBI; Dania Dwi Pratiwi; 110903102008; 2015; 92 halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009, Daya Tarik Wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan Nyoman S. Pendit dalam bukunya “*Ilmu Pariwisata*” tahun 1994 mendefinisikan daya tarik wisata sebagai segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan dilihat. A. Yoeti dalam bukunya “*Pengantar Ilmu Pariwisata*” tahun 1985 menyatakan bahwa daya tarik wisata atau “*tourist attraction*”, istilah yang lebih sering digunakan, yaitu segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai daya tarik, keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu.

Tujuan utama Praktek Kerja Nyata di Taman Botani Sukorambi, yang dilaksanakan pada tanggal 17 Februari–17 April 2014 adalah ingin memperoleh pengalaman kerja di objek wisata. Sehingga akan menambah pengetahuan dan wawasan dibidang destinasi wisata. Tujuan yang lain yaitu untuk mengetahui tentang kualitas dan kuantitas pelayanan dan daya tarik yang ada di objek wisata Taman Botani Sukorambi (TBS) kepada wisatawan. Menciptakan kesan yang baik dalam melayani segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wisatawan, guna mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan atas fasilitas, sarana dan prasarana yang terdapat di TBS.

Hasil yang diperoleh langsung dari Praktek Kerja Nyata ini yaitu dalam melayani wisatawan karyawan harus bersikap ramah, perhatian, sopan serta siap menerima keluhan dan ketidakpuasan wisatawan. Daya tarik yang terdapat di Taman Botani Sukorambi adalah kolam renang, kolam perahu, kolam muslimah (*indoor*), berbagai macam tanaman seperti buah, bunga, sayuran dan tanaman herbal, *horti hut*, *flying fox*, permainan *outbond*, *mini zoo*, taman bermain, restoran, pendopo, *shelter*, gazebo dll.

Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek Wisata satu sama lain saling berhubungan erat. Jika Kualitas Pelayanan lebih kebentuk tidak nyata (abstrak) tetapi bisa dirasa. Sedangkan Daya Tarik Objek Wisata berbentuk nyata, bisa dilihat oleh mata.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK OBJEK WISATA DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN TAMAN BOTANI SUKORAMBI**". Karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., MM., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Hermanto Rohman S.Sos., MAP., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Praktek Kerja Nyata yang telah meluangkan waktu, pikiran dan memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna bagi selesainya laporan ini;
5. Segenap dosen dan karyawan., di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
6. Manager dan karyawan Taman Botani Sukorambi., yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan praktek kerja nyata.

7. Sahabat-sahabatku., yang telah membantu dan memberi semangat Dwi Ratnasari, Andik Amrullah, Ulfamin Ratmadona Putri, Fitria Ladina dan Ria Unni.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, 1 Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	8
1.3.1 Tujuan Pelasanaan Praktek Kerja Nyata.....	8
1.3.2 Manfaat Pelasanaan Praktek Kerja Nyata.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Pariwisata	9
2.2 Unsur-unsur Pariwisata	10
2.3 PengertianWisatawan	10
2.4 Jenis-jenis Wisatawan	12
2.5 Industri Pariwisata	13

2.6	Motif/ Jenis Wisata	13
2.7	Pengertian Kepariwisataa.....	16
2.8	Sarana dan Prasarana Kepariwisataa.....	17
2.8.1	Sarana Kepariwisataa.....	17
2.8.2	Prasarana Kepariwisataa.....	18
2.9	Pengembangan Pariwisata.....	18
2.10	Pengertian Daya Tarik Wisata.....	21
2.11	Jenis-jenis Objek dan Daya Tarik Wisata.....	22
2.12	Faktor Utama Objek Daerah Tujuan Wisata.....	23
2.13	Pengertian Kualitas.....	24
2.14	Pengertian Pelayanan.....	25
2.15	Dasar Pelayanan Pelanggan.....	25
2.16	Unsur-unsur Pelayanan.....	26
2.17	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
BAB 3.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	30
3.1	Latar Belakang Berdirinya TBS.....	30
3.2	Maksud dan Tujuan Berdirinya TBS.....	31
3.2.1	Maksud Berdirinya TBS.....	31
3.2.2	Tujuan Berdirinya TBS.....	32
3.3	Visi dan Misi TBS	32
3.3.1	Visi Taman Botani Sukorambi.....	32
3.3.2	Misi Taman Botani Sukorambi.....	32
3.4	Keadaan dan lokasi Taman Botani Sukorambi.....	33
3.5	Fasilitas di Objek Wisata TBS.....	34
3.6	Penjelasan Tentang Fasilitas TBS.....	35

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Prosedur dan Deskripsi Kegiatan PKN.....	44
4.1.1 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan PKN.....	44
4.1.2 Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	45
4.2 Daya Tarik Taman Botani Sukorambi.....	58
4.3 Kualitas Pelayanan Objek Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Minat Wisatawan Pada Taman Botani Sukorambi.....	67
4.4 Merenofasi Objek Wisata Taman Botani Sukorambi Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	73
4.5 Analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>).....	80
BAB 5. PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Daftar Pengunjung TBS Tahun 2014.....	6
1.2	Daftar Pengunjung TBS Tahun 2012 dan 2013.....	7
3.1	Daftar Menu Minuman Restoran TBS.....	38
3.2	Daftar Menu Makanan Restoran TBS.....	39
3.3	Nama Karyawan Taman Botani Sukorambi dan Pembagian Tugasnya.....	41
4.1	Kegiatan Praktek Kerja Nyata Pada Bulan Februari.....	48
4.2	Kegiatan Praktek Kerja Nyata Pada Bulan Maret.....	50
4.3	Kegiatan Praktek Kerja Nyata Pada Bulan April.....	55
4.4	Bibit Buah Taman Botani Sukorambi.....	62
4.5	Bibit Bunga Taman Botani Sukorambi.....	63
4.6	Sayuran Horti Hut Taman Botani Sukorambi.....	64
4.7	Buah <i>Horti Hut</i> Taman Botani Sukorambi.....	64
4.8	Daftar Minuman di <i>Horti Hut</i> TBS.....	65

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara etomologi pariwisata berasal dari dua suku kata, yakni Pari dan Wisata. Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata "*travel*" dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata "Pariwisata" dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan "*Tour*".

Industri pariwisata merupakan sarana yang tepat untuk mengembangkan daerah-daerah di Indonesia untuk tujuan menjadi daerah tujuan wisata. Karena pariwisata dalam pengembangannya lebih berorientasi pada pariwisata alternatif dan pariwisata eko yang sangat memperhatikan pemeliharaan dan kelestarian alam lingkungan. Selain itu sebagai suatu industri, pariwisata memberi devisa yang cukup besar bagi Indonesia. Dengan adanya pariwisata, dapat dijadikan sebuah alternatif kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada hakekatnya pariwisata adalah suatu proses bepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, politik, kebudayaan, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar menurut Gamal (1997:3).

Indonesia sendiri adalah negara kepulauan dengan pilihan wisata yang sangat beragam. Kita bisa menemui berbagai jenis objek wisata di negeri ini. Contohnya Pulau Bali adalah salah satu objek daerah tujuan wisata (ODTW) yang paling terkenal di Indonesia maupun di mancanegara. Berbagai pilihan wisata, fasilitas, daya tarik yang memukau, adat istiadat yang unik serta sarana dan prasarana pariwisata yang sangat di minati wisatawan ada di Pulau Bali. Selain Bali, daerah lain di Indonesia juga sudah mulai mengembangkan industri pariwisatanya, seperti Pulau Raja Ampat di Papua Barat, Kepulauan Wakatobi di Sulawesi Tenggara, Kepulauan Seribu di Jakarta dan sebagainya menyuguhkan pemandangan bawah laut yang eksotik.

Beberapa kota kecil di Indonesia juga sedang dalam tahap pengembangan sektor industri pariwisata. Umumnya daerah-daerah tersebut memiliki keunikan (*unique*), ciri khas (*tipycallity*), dan daya tarik (*attraction*) tersendiri. Misalnya, Kota Malang (Batu) yang terletak di Provinsi Jawa Timur mengkhususkan pembangunannya pada agrowisata dan wisata kerajinan, Kota Lamongan mengkhususkan potensi lautnya yang menawan untuk dijadikan wisata bahari.

Jember adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Timur yang terkenal dengan sebutan kota suwar-suwir memiliki cukup banyak kawasan wisata, baik wisata alam, buatan atau yang paling terkenal di seluruh dunia adalah atraksi wisata yaitu Jember Fashion Carnival (JFC). Beberapa objek wisata alam yang terkenal antara lain Pantai Pasir Putih Malikan, Pantai Watu Ulo, Pantai Payangan, Pantai Puger dll. Objek Wisata Buatan, antara lain Rembangan, Pemandian Kebon Agung, Taman Botani Sukorambi, Niagara *Waterboom*, Tiara *Waterpark*. Karena di Jember tidak ada kebudayaan tetap dan unik seperti Kabupaten Banyuwangi, yang memiliki kebudayaan using. Maka dari itu Jember menyelenggarakan *event* atau acara yang unik, memiliki daya tarik yang tinggi dan sekarang terkenal hingga mancanegara yaitu Jember *Fashion Carnival* (JFC).

Ada pula *event-event* yang lainnya yaitu seperti Jember *Marching Band*, Jember City Carnival (JCC), Gerak Jalan Tanggul-Jember Tradisional (TAJEMTRA) dan banyak lagi acara-acara yang diselenggarakan. *Event-event* tersebut biasanya diadakan bertepatan dengan Bulan Berkunjung ke Jember (BBJ) yang di selenggarakan rutin setiap tahunnya.

Salah satu objek wisata buatan yang ada di Jember adalah Taman Botani Sukorambi. Pada saat ini masyarakat sudah tidak asing lagi dengan objek wisata Taman Botani Sukorambi (TBS). Taman Botani Sukorambi dibangun mulai 24 Desember 2006, kemudian diresmikan oleh Bupati Jember MZA Djalal pada tanggal 28 Februari 2007, sebagai obyek wisata bernuansa edukasi. Kawasan Taman Botani Sukorambi berlokasi di Jl. Mujahir, Sukorambi. Terletak sekitar 11 km ke arah barat alun-alun Jember. Awalnya TBS hanyalah lahan kebun yang di tanami beberapa tanaman yaitu pohon buah salak, jambu, durian, beberapa tanaman bunga dan sayuran dan tempat pembelian buah.

Untuk sekarang ini selain aneka ragam tanaman bunga, buah dan tumbuhan herbal, koleksi hewan dan taman baca juga menjadi sarana untuk belajar bagi anak-anak yang berwisata di Taman Botani Sukorambi. Obyek wisata edukasi tersebut memiliki visi menjadi taman rekreasi alternatif bagi masyarakat Jember, khususnya yang bernuansa alam sekaligus dapat membantu dunia pendidikan dengan memberikan sarana belajar tentang alam dan mengajak masyarakat cinta lingkungan. "Taman Botani juga memiliki beberapa misi antara lain menjaga sumber daya alam, mengembangbiakkan tumbuhan dan hewan yang hampir punah, sebagai sumber plasmanutfah yang berada di kawasan luar hutan dan mendukung promosi pariwisata di Jember. Daya tarik yang terdapat di Taman Botani Sukorambi, antara lain:

- a) Kolam renang yang cukup beragam pilihan. Mulai dari kolam renang anak-anak (kolam pelangi 1 dan 2), kolam renang dewasa, serta kolam renang muslimah (*indoor*).
- b) Berbagai macam tanaman yang langka, tanaman herbal, buah dan sayuran yang terjamin tanpa campuran pestisida yang dijual di *stand horti hut*
- c) *Outbound, Flying Fox, Mini Zoo*, Taman bermain untuk anak-anak

Selain memiliki kolam renang, taman bunga, buah dan sayuran serta area permainan Taman Botani Sukorambi juga memiliki beberapa sarana dan prasarana pendukung objek wisata yang cukup lengkap, yaitu restoran, mushola, kamar bilas, ruang ganti pakaian, pusat pembelian bibit buah dan bunga, buah dan sayuran yang asli dari Taman Botani Sukorambi (*horti hut*), kolam ikan, tempat peristirahatan sejenak (*shelter*), kolam perahu, pondok baca, khusus untuk gazebo dan pendopo dapat disewa serta tempat parkir yang luas dan aman.

Tidak hanya daya tarik yang diperhatikan, pelayanan yang baik dan memuaskan juga berperan penting untuk menarik dan meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi karena kepuasan wisatawan terhadap suatu objek wisata bergantung pada daya tarik, pengembangan, dan pelayanan. Apabila wisatawan tidak menerima pelayanan yang memuaskan, maka kekecewaan akan dirasakan oleh wisatawan bahkan kekecewaan tersebut akan diceritakan pada orang lain. Jika hal ini terjadi, maka dapat memperkecil jumlah wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Taman Botani Sukorambi.

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang memberi manfaat dan ditawarkan oleh semua pihak yang lain dalam bentuk tidak nyata. Pelayanan yang baik adalah kunci utama dalam membangun citra positif objek wisata kepada wisatawan. Pelayanan yang harus diberikan karyawan Taman Botani kepada wisatawan, yaitu:

- a. Ramah tamah merupakan hal yang utama untuk menarik dan mempertahankan wisatawan yang berkunjung
- b. Fokus kepada wisatawan bertujuan memusatkan perhatian kepada wisatawan
- c. Karyawan Taman Botani Sukorambi harus rajin memakai seragam kerja botani agar jika ada wisatawan yang membutuhkan bantuan dapat dengan mudah mengenal karyawan.
- d. Rasa bangga terhadap pekerjaan merupakan salah satu modal yang terpenting untuk menjalankan pekerjaan.

Suatu pelayanan membutuhkan rasa keikhlasan dari dalam hati, sebab dengan adanya rasa ikhlas karyawan akan dengan mudah mengerjakannya. Apabila keempat komponen tersebut dapat dilakukan oleh semua karyawan Taman Botani Sukorambi. Pelayanan akan berjalan lancar serta kepuasan wisatawan akan pelayanan tersebut akan terpuaskan, sebab dengan pelayanan yang prima citra positif akan membantu proses promosi objek wisata kepada wisatawan.

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) selama 2 bulan, wisatawan banyak yang datang pada hari sabtu, minggu dan waktu hari libur nasional dengan adanya wisatawan maka pihak pengelola Taman Botani Sukorambi berusaha untuk memberikan terbaik yang difokuskan dalam hal pelayanan, daya tarik dan pengembangan.

Hanya dengan membayar Rp. 12.000/ orang untuk hari sabtu, minggu dan hari libur nasional. Rp. 10.000/ orang untuk hari biasa, Rp. 20.000/ orang untuk masuk kolam renang muslimah indoor (jika membayar di loket kolam *indoor*) dan Rp. 15.000/ orang untuk tiket terusan (jika membayar di loket depan dan gratis naik tossa pulang pergi). Taman Botani Sukorambi juga menyediakan kendaraan khusus bagi para pengunjung yang lemah fisik, dengan tarif Rp. 5.000/ orang

dewasa untuk sekali jalan dengan mengangkut 2 orang dewasa atau lebih jika anak-anak.

Jika anda ingin permainan yang memacu adrenalin terdapat *Flying Fox* dengan membayar Rp. 25.000/ orang. Ada pula permainan yang tidak berbahaya seperti naik perahu. Dengan membayar Rp. 20.000/ perahu dengan maksimal 4 orang, pengunjung dapat berperahu selama 30 menit dengan menikmati pepohonan dan alam sekitar Taman Botani Sukorambi.

Wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi mencakup segala usia. Kebanyakan para wisatawan adalah masyarakat dalam lingkup Kota Jember dan dari daerah sekitar luar Kota Jember. Walaupun setiap bulan banyak dikunjungi oleh wisatawan, hal ini bukan berarti objek wisata Taman Botani Sukorambi tidak memiliki kekurangan. Yang harus ditingkatkan pada Taman Botani Sukorambi adalah pelayanan dan daya tarik yang ada harus dikelola secara maksimal. Harus ada perbaikan-perbaikan dan pengembangan setiap tahunnya untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung. Berikut ini data wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi.

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Pengunjung TBS Tahun 2014

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
a	b	c
1	Januari	10.651
2	Februari	9.976
3	Maret	8.001
4	April	9.176
	Total	37.804

(Sumber: Taman Botani Sukorambi, 2014)

Tabel 1.2 Daftar Pengunjung TBS Tahun 2012 dan 2013

No	Bulan	Pengunjung 2012	Pengunjung 2013
a	b	c	d
1	Januari	9.554	10.432
2	Februari	7.900	8.582
3	Maret	8.219	7.604
4	April	7.191	7.499
5	Mei	6.110	6.208
6	Juni	9.463	9.132
7	Juli	6.380	7.024
8	Agustus	11.993	12.322
9	September	8.810	9.158
10	Oktober	7.100	7.632
11	November	8.001	8.712
12	Desember	9.005	10.021
	Total	99.726	104.326

(Sumber: Taman Botani Sukorambi, 2013)

Dilihat dari jumlah pengunjung pada tabel, terjadi peningkatan minat pengunjung Taman Botani Sukorambi setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa TBS masih menjadi primadona objek wisata yang terdapat di Kota Jember.

Berdasarkan uraian diatas maka saya memilih judul “**Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Minat Wisatawan yang Berkunjung Pada Taman Botani Sukorambi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Taman Botani Sukorambi di Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kepariwisataan, dengan tidak terlepas dari faktor-faktor yang

mempengaruhi arus pengunjung. Kebijakan-kebijakan yang dapat dijangkau oleh perusahaan dalam mencapai jumlah wisatawan adalah kebijakan terhadap kegiatan promosi, sarana dan prasarana, pengembangan serta tarif masuk. Untuk itulah yang menjadi permasalahan dalam penulisan laporan ini, adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pada Taman Botani Sukorambi dalam meningkatkan minat wisatawan yang berkunjung?
- b. Bagaimana daya tarik yang ada pada Taman Botani Sukorambi dalam upaya meningkatkan jumlah pengunjung?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Adapun Tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, yaitu:

- a. Ingin mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi.
- b. Ingin mengetahui daya tarik yang terdapat di Taman Botani Sukorambi guna meningkatkan jumlah wisatawan.

1.3.2 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata diharapkan memberikan manfaat bagi mahasiswa yang melaksanakannya, diantaranya:

- a. Memperoleh pengalaman kerja yang belum pernah didapatkan selama masa perkuliahan serta melatih diri agar dapat dengan mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja
- b. Memperoleh ilmu pengetahuan tentang dunia pariwisata khususnya dalam objek wisata, sehingga nantinya ilmu dan pengalaman tersebut dapat menjadi bekal dalam bekerja serta dapat berguna untuk orang lain.
- c. Memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN)

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Gamal (1997:3) mengatakan bahwa pada hakekatnya pariwisata adalah suatu proses bepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, politik, kebudayaan, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. Istilah pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga karena kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olahraga untuk kesehatan, konvensi keagamaan dan keperluan usaha yang lainnya.

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 pasal 1 tentang kepariwisataan mengatakan bahwa, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang kepariwisataan. Istilah pariwisata berasal dari Bahasa Sanskerta yang terdiri dari dua suku kata yaitu *pari* dan *wisata*. *Pari* berarti berulang-ulang atau berkali-kali, sedangkan *wisata* berarti perjalanan atau bepergian. Jadi pariwisata berarti perjalanan yang dilakukan secara berulang-

ulang. Berdasarkan penjelasan di atas, pada dasarnya pariwisata mengandung unsur yaitu:

- a. Kegiatan perjalanan;
- b. Dilakukan secara sukarela;
- c. Bersifat sementara;
- d. Perjalanan itu seluruhnya atau sebagian bertujuan untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.

2.2 Unsur-unsur Pariwisata

Menurut Nyoman S Pendit (1994), unsur-unsur yang terlibat dalam industri pariwisata meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Akomodasi, tempat seseorang untuk tinggal sementara.
- b. Jasa Boga dan restoran, industri jasa di bidang penyelenggaraan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial.
- c. Transportasi dan Jasa Angkutan, industri usaha jasa yang bergerak di bidang angkutan darat, laut dan udara.
- d. Atraksi Wisata, kegiatan wisata yang dapat menarik perhatian wisatawan atau pengunjung.
- e. Cinderamata (*souvenir*), benda yang dijadikan kenang-kenangan untuk dibawa oleh wisatawan pada saat kembali ke tempat asal.
- f. Biro Perjalanan, badan usaha perjalanan semua proses perjalanan dari berangkat hingga kembali.

2.3 Pengertian Wisatawan

Seseorang atau kelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata disebut dengan wisatawan (*tourist*), jika lama tinggalnya sekurang-kurangnya 24 jam di daerah atau negara yang dikunjungi. Menurut Suwanto (1997:4) apabila

mereka tinggal di daerah atau negara yang dikunjungi dengan waktu kurang dari 24 jam maka mereka disebut pelancong (*excurcionista*). IUOTO (*The International Union of Official Travel Organization*) menggunakan batasan mengenai wisatawan secara umum:

Pengunjung (*visitor*), yaitu setiap orang yang datang ke suatu negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apaun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah. Terdapat dua kategori mengenai sebutan pengunjung, yakni:

- a. Wisatawan (*tourist*),
- b. Pelancong (*excursionist*).

Wisatawan adalah pengunjung yang tinggal sementara, sekurang-kurangnya 24 jam di suatu negara. Wisatawan dengan maksud perjalanan wisata dapat digolongkan menjadi:

1. Pesiari (*leisure*), untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan dan olahraga.
2. Hubungan dagang, sanak saudara, handai taulan, konferensi, misi, dan sebagainya.

Pelancong (*excursionist*) adalah pengunjung sementara yang tinggal di suatu negara yang dikunjungi dalam waktu kurang dari 24 jam.

Pengertian wisatawan tercantum dalam Instruksi Presiden RI No. 9 Tahun 1969, yaitu setiap orang yang bepergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanan dan kunjungan itu. Definisi ini telah mencakup wisatawan dalam (domestik) dan luar negeri (mancanegara) namun tidak memberikan batas waktu kunjungannya.

2.4 Jenis-jenis Wisatawan

Berdasarkan sifat perjalanan, lokasi dimana perjalanan dilakukan. Wisatawan dapat diklarifikasikan sebagai berikut:

- a. *Domestic Tourist* (wisatawan nusantara) merupakan seseorang warga negara yang melakukan perjalanan ke negaranya sendiri.
- b. *Foreign Tourist* (wisatawan mancanegara) yaitu orang yang melakukan perjalanan wisata yang datang memasuki suatu negara lain yang bukan merupakan negara dimana dia biasanya tinggal.
- c. *Domestic Foreign Tourist* adalah orang asing yang berdiam atau bertempat tinggal pada suatu negara yang melakukan perjalanan wisata di wilayah negara di mana dia tinggal. Orang tersebut bukan warga negara dimana dia berada tetapi warga negara asing (WNA) yang karena tugas dan kedudukannya menetap dan tinggal pada suatu negara.
- d. *Indigenous Foreign Tourist* adalah warga suatu negara tertentu yang karena tugas atau jabatannya berada di luar negeri dan pulang ke negara asalnya untuk melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri.
- e. *Transit Tourist* yaitu wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata ke suatu negara tertentu yang menaiki kapal udara atau kapal laut ataupun kereta api yang terpaksa singgah pada suatu pelabuhan/ airport/ stasiun bukan atas kemauannya sendiri. Biasanya ini terjadi apabila ada pergantian transportasi yang di gunakan untuk meneruskan perjalanan ke negara tujuan atau menambah penumpang ataupun mengisi bahan bakar dan kemudian melanjutkan perjalanan ke tujuan semula. Waktu yang cukup lama untuk pergantian tersebut itulah yang digunakan oleh penumpang untuk tour di tempat yang disinggahinya.

- f. *Business Tourist* adalah orang yang mengadakan perjalanan untuk tujuan bisnis bukan hanya untuk wisata. Tetapi perjalanan wisata itu dilakukan setelah tujuan utamanya atau bisnis yang di lakukan telah selesai.

2.5 Industri Pariwisata

Sebagaimana yang tertuang dalam *UU No. 10 Tahun 2009* bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata, dan usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lain, karena pariwisata bisa dikatakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik akibat adanya interaksi dengan wisatawan, supplier bisnis, pemerintah tujuan wisata serta masyarakat daerah tujuan wisata.

2.6 Motif/ Jenis Wisata

1. Wisata pilgrim adalah motif wisata yang sedikit banyak berkaitan dengan agama, sejarah, adat istiadat dan kepercayaan umat atau dalam kelompok masyarakat. Wisata pilgrim banyak dilakukan oleh perorangan atau rombongan ke tempat-tempat suci, ke makam-makam orang besar atau pemimpin yang diagungkan, ke makam para wali, ke bukit atau gunung yang dianggap keramat, tempat pemakaman tokoh atau pemimpin sebagai manusia ajaib penuh legenda.
2. Wisata Kesehatan merupakan wisata dengan tujuan mencari lingkungan tempat dimana dia tinggal demi kepentingan beristirahat dalam arti jasmani dan rohani, dengan mengunjungi tempat peristirahatan seperti

mata air panas mengandung mineral yang dapat menyembuhkan penyakit atau mengunjungi rumah sakit yang mengembangkan wisata kesehatan. Di negara-negara maju telah banyak rumah sakit dengan sistem seperti ini. Mengunjungi rumah sakit yang memiliki sistem wisata kesehatan serasa seperti tidur di kamar hotel berbintang. Karena susternya ramah-ramah, kamar kecil wangi dan bersih, dengan kasur springbed. Intinya wisata jenis ini yaitu mengunjungi tempat-tempat yang mempunyai unsur pariwisata.

3. Wisata Olahraga yaitu wisata yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolahraga atau memang sengaja berperan aktif dalam pesta olahraga
Contoh: Menonton pertandingan World Cup, Asian Games, Olympiade Thomas Cup, F-1, bermain golf, renang dan lain-lain.
4. Wisata Komersil merupakan perjalanan yang mengunjungi pameran-pameran dan pekan raya yang bersifat komersil
Contoh: Mengunjungi pameran industri, pameran dagang, pameran expo, pasar malam dan sebagainya
5. Wisata Politik ialah wisata yang mengunjungi tempat yang berhubungan dengan politik atau berperan secara aktif dalam peristiwa kegiatan politik
Misal: Berkunjung ke Istana Negara, DPR, MPR dll
6. Wisata Konvensi yaitu wisata yang hampir sama dengan wisata politik. Wisata yang berhubungan dengan tempat-tempat pertemuan politik, ruangan sidang, konferensi, musyawarah dll. Di Negara-negara maju telah di bangun wisata konvensi dengan menyediakan fasilitas bangunan beserta ruangan-ruangannya.
7. Wisata Sosial adalah kegiatan suatu perjalanan wisata yang murah serta mudah untuk memberikan kesempatan kepada golongan masyarakat ekonomi lemah untuk berwisata.

8. Wisata Pertanian (agrotourism) ialah jenis wisata yang dilakukan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, ladang pembibitan, dan sebagainya dimana wisatawan dapat mengadakan kunjungan dan peninjauan untuk tujuan studi maupun melihat-lihat sekeliling sambil menikmati segarnya tanaman beraneka ragam dan suburnya pembibitan berbagai jenis sayur-mayur dan pala-wija di sekitar perkebunan yang dikunjungi.
9. Wisata Bahari/ Maritim merupakan motif wisata yang berkaitan dengan kegiatan olahraga air. Seperti di danau, bengawan, pantai, teluk dan laut lepas seperti berenang, memancing, berlayar, mendayung, menyelam, surfing serta berbagai rekreasi perairan yang banyak dilakukan daerah-daerah atau Negara-negara maritim.
10. Wisata Cagar Alam adalah wisata yang mengkhususkan ke tempat atau daerah cagar alam, taman lindung, hutan daerah pegunungan dan sebagainya yang kelestariannya dilindungi oleh Undang-undang
Contoh: Taman Nasional Meru Betiri, Alas Purwo, Ujung Kulon, Baluran dll
11. Wisata Berburu yaitu jenis wisata yang banyak dilakukan di negeri-negeri yang memiliki daerah atau hutan tempat berburu hewan dan diizinkan oleh pemerintah Negara yang bersangkutan.
12. Wisata Cagar Budaya adalah motif wisata yang lebih kepada warisan budaya, peninggalan sejarah atau bangunan yang memiliki nilai sejarah
Contoh: Candi Borobudur, keraton, lawang sewu
13. Wisata Bulan Madu/ *Honeymoon* merupakan suatu jenis wisata yang khusus bagi pasangan-pasangan pengantin baru yang sedang berbulan madu dengan fasilitas-fasilitas romantis dan tersendiri demi kenikmatan perjalanan serta kunjungan mereka.

14. Wisata Petualangan (*adventure tourism*) ialah wisata untuk memacu adrenalin dengan melakukan kegiatan yang extreme dan menantang
Contoh: *Rafting, surfing, downhill*, masuk hutan belantara yang dulunya belum pernah dijelajahi dan penuh dengan binatang buas, mendaki tebing terjal serta terjun ke dalam sungai yang sangat curam
15. Wisata Kuliner yaitu jenis wisata yang khusus minat makanan dan minuman. Jika kita sedang di daerah, kota ataupun Negara lain kita biasanya mencicipi aneka makanan dan minuman yang khas dari daerah tersebut.
16. Wisata Budaya adalah perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau ke luar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan dan adat istiadat, tata cara hidup, budaya dan kesenian.
17. Wisata Industri ialah motif wisata yang dilakukan oleh rombongan pelajar atau mahasiswa ataupun orang awam ke suatu kompleks maupun daerah perindustrian dimana terdapat pabrik-pabrik atau bengkel-bengkel besar dengan maksud dan tujuan untuk mengadakan peninjauan atau penelitian.

2.7 Pengertian Kepariwisataaan

Menurut penjelasan Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 oleh Samsuridjat dan Kaelany (1997: 125) tentang kepariwisataan nasional serta semakin mantapnya pengaturan dan perundang-undangan di bidang kepariwisataan akan mendukung pelaksanaan hal-hal yang bersangkutan dengan kerjasama lintas sektoral, demikian pula hubungan antar sektor pemerintah dan sektor swasta.

Menurut Marpaung (2002) perkembangan kepariwisataan bertujuan memberikan keuntungan baik bagi wisatawan maupun warga setempat. Pariwisata dapat memberikan kehidupan yang standar kepada warga setempat melalui keuntungan ekonomi yang didapat dari tempat tujuan wisata. Dalam perkembangan infrastruktur dan fasilitas rekreasi, keduanya menguntungkan wisatawan dan warga setempat, sebaliknya kepariwisataan dikembangkan melalui penyediaan tempat tujuan wisata. Hal tersebut dilakukan melalui pemeliharaan kebudayaan, sejarah dan taraf perkembangan ekonomi dan suatu tempat tujuan wisata yang masuk dalam pendapatan untuk wisatawan akibatnya akan menjadikan pengalaman yang unik dari tempat wisata. Pada waktu yang sama, ada nilai-nilai yang membawa serta dalam perkembangan kepariwisataan. Sesuai dengan panduan, maka perkembangan pariwisata dapat memperbesar keuntungan sambil memperkecil masalah-masalah yang ada.

2.8 Sarana dan Prasarana Kepariwisataan

2.8.1. Sarana Kepariwisataan, antara lain:

1. Sarana pokok kepariwisataan adalah perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat bergantung pada arus kedatangan orang yang melakukan perjalanan wisata.
2. Sarana pelengkap kepariwisataan adalah perusahaan-perusahaan atau tempat-tempat yang menyediakan fasilitas rekreasi yang fungsinya tidak hanya melengkapi sarana pokok kepariwisataan, tetapi yang terpenting adalah untuk membuat agar para wisatawan dapat lebih lama tinggal pada suatu daerah tujuan wisata.
3. Sarana penunjang kepariwisataan adalah perusahaan yang menunjang sarana pelengkap dan sarana pokok dan berfungsi tidak hanya membuat wisatawan lebih lama tinggal pada daerah tujuan wisata, tetapi fungsi

yang lebih penting agar wisatawan lebih banyak mengeluarkan atau membelanjakan uang ditempat yang dikunjungi.

2.8.2. Prasarana Kepariwisata, antara lain:

1. Prasarana perhubungan seperti jaringan jalan raya dan kereta api.
2. Instalansi pembangkit tenaga listrik.
3. Instalansi penyulingan bahan bakar minyak.
4. Sistem irigasi untuk kepentingan pertanian, peternakan, perkebunan.
5. Sistem perbankan dan moneter.
6. Sistem telekomunikasi.
7. Pelayanan kesehatan, keamanan, dan pendidikan.

2.9 Pengembangan Pariwisata

Pengembangan diartikan sebagai usaha untuk menuju ke arah yang lebih baik, lebih luas atau meningkat (kamus Webster). Pengembangan pariwisata menurut Pearce (1981:12) dapat diartikan sebagai “usaha untuk melengkapi atau meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat”.

Agar pengembangan pariwisata dapat berkelanjutan, maka perlu diperhatikan kode etik pengembangan pariwisata seperti yang ditetapkan dalam konferensi pariwisata tahun 1999 yang mengatur etika global pariwisata untuk menjamin sumber daya alam yang menjadi sumber kehidupan kepariwisataan dan melindungi lingkungan dari dampak buruk kegiatan bisnis pariwisata (kartawan: 2004; Waluyo: 2007). Adapun kode etik dalam pengembangan pariwisata global ini, dapat dilihat seperti penjelasan di bawah ini:

1. Kewajiban Pemerintah

- a. Melakukan perlindungan terhadap wisatawan dan pemberian kemudahan dalam penyediaan informasi.

- b. Penduduk setempat harus diikutsertakan dalam kegiatan kepariwisataan dan secara adil menikmati keuntungan ekonomi, sosial, dan budaya.
- c. Kebijakan pariwisata harus diarahkan sedemikian rupa agar dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat setempat.
- d. Kebijakan dan kegiatan pariwisata harus diarahkan dalam rangkaian penghormatan, perlindungan, pemeliharaan terhadap warisan kekayaan seni, arkeologi, budaya, monumen, tempat suci, museum, tempat bersejarah, kelangsungan hidup dan berkembangnya hasil-hasil budaya, seni tradisional dan seni rakyat.
- e. Menjaga kelestarian lingkungan alam, dalam perspektif pertumbuhan ekonomi yang sehat berkelanjutan dan berkesinambungan.

2. Kewajiban dan Hak Usaha Pariwisata

a. Kewajiban :

- 1) Memberikan informasi yang objektif tentang tempat-tempat tujuan dan kondisi perjalanan pada para wisatawan.
- 2) Memperhatikan keamanan, keselamatan dan mengusahakan adanya sistem asuransi bagi para wisatawan.
- 3) Harus melakukan studi tentang dampak rencana pembangunan terhadap lingkungan hidup dan alam sekitar

b. Hak :

- 1) Pajak-pajak dan beban-beban khusus yang memberatkan bagi industri pariwisata serta merugikan dalam persaingan harus dihapuskan atau diperbaiki secara bertahap.
- 2) Pengusaha dan penanam modal terutama dari kalangan perusahaan kecil dan menengah berhak mendapat kemudahan akses memasuki sektor wisata.

3. Kewajiban dan Hak Masyarakat

a. Kewajiban :

Harus belajar untuk mengerti dan menghormati para wisatawan yang mengunjungi mereka.

b. Hak :

- 1) Penduduk setempat harus diikutsertakan dalam kegiatan kepariwisataan dan secara adil menikmati keuntungan ekonomis, sosial dan budaya yang mereka usahakan, dalam menciptakan lapangan pekerjaan.
- 2) Wisata alam dan wisata eko sebagai bentuk kegiatan pariwisata dapat memperkaya dan meningkatkan penghasilan, apabila dikelola dengan menghormati lingkungan alam dan melibatkan penduduk setempat.

Oleh karena itu, dalam pengembangan industri pariwisata dengan memperhatikan etika global pariwisata di atas harus memperhatikan prinsip-prinsip pariwisata yang berkelanjutan, yaitu penggunaan sumber daya alam yang berkelanjutan, penurunan konsumsi berlebihan dari sampah, mempertahankan keberagaman, integrasi pariwisata dalam perencanaan, ekonomi pendukung, melibatkan masyarakat lokal, konsultasi para *stakeholder* dan masyarakat, pelatihan staf, tanggung jawab pemasaran pariwisata melalui “*Networking*”, dan pelaksanaan penelitian tentang pariwisata dalam melahirkan inovasi-inovasi baru kepariwisataan yang dapat dijadikan produk baru pariwisata (prastacosc: 2001; Sinclair et.al: 2003; Morrison et.al: 2004).

Berdasarkan pengertian di atas mengenai pengembangan pariwisata, dapat dijelaskan bahwa pengembangan pariwisata adalah suatu bentuk pembangunan dari yang belum ada menjadi ada dan yang sudah ada menjadi lebih baik dan berkualitas yang berkaitan dengan sektor kepariwisataan dengan memperhatikan kode etik pariwisata global yang telah menjadi standart dalam pengembangan pariwisata. Pengembangan sendiri tidak lepas dari usaha pembangunan. Jadi,

dengan memahami definisi dari pembangunan, arti pengembangan lebih dapat dipahami.

2.10 Pengertian Daya Tarik Wisata

Objek dan daya tarik wisata adalah suatu bentukan dan/atau aktifitas dan fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah/tempat tertentu. Daya tarik yang tidak atau belum dikembangkan semata-mata hanya merupakan sumber daya potensial dan belum dapat disebut sebagai daya tarik wisata, sampai adanya suatu jenis pengembangan tertentu. Misalnya penyediaan aksesibilitas atau fasilitas. Pengertian objek wisata secara umum menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24/1979, tentang penyerahan sebagian urusan pemerintah dalam bidang kepariwisataan pada Daerah Tingkat I adalah sebagai berikut:

- a) Objek Wisata adalah perwujudan dari pada ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat atau keadaan alam yang mempunyai daya tarik wisata bagi wisatawan untuk dikunjungi.
- b) Atraksi Wisata adalah semua yang diciptakan manusia berupa penyajian kebudayaan seperti tari-tarian, kesenian rakyat, upacara adat dan lain-lain.

Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa objek dan atraksi wisata adalah segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik bagi wisatawan agar berkunjung ke daerah tersebut. Untuk mengembangkan objek wisata yang telah ada, pemerintah telah melakukan usaha pembenahan, misalnya dibidang prasarana yaitu dengan membangun jalan-jalan menuju objek wisata. Ada beberapa syarat teknis dalam menentukan suatu tujuan wisata atau objek wisata yang dapat dikembangkan, yaitu:

1. Adanya objek wisata dan daya tarik wisata yang beraneka ragam (*site and event attractions*). *Site attraction* adalah hal-hal yang dimiliki suatu objek

wisata sejak objek tersebut sudah ada, atau daya tarik objek wisata bersamaan dengan adanya objek wisata tersebut. Sedangkan *Event attractions* adalah daya tarik yang dibuat oleh manusia.

2. Aksesibilitas, yakni kemudahan untuk mencapai objek wisata.
3. Amenitas, yaitu tersedianya fasilitas-fasilitas di objek wisata.
4. Organisasi (*Tourist Organization*), yaitu adanya lembaga atau badan yang mengelola objek wisata sehingga tetap terpelihara.

Objek dan daya tarik wisata sangat erat hubungannya dengan *travel motivation* dan *travel fashion*, karena wisatawan ingin mengunjungi serta mendapatkan suatu pengalaman tertentu dalam kunjungannya.

Objek dan daya tarik wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan. Tanpa adanya daya tarik suatu area/ daerah tertentu, kepariwisataan sulit untuk dikembangkan. Pariwisata biasanya akan lebih berkembang atau dikembangkan, jika di suatu daerah terdapat lebih dari satu jenis objek dan daya tarik wisata.

Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa dalam pengembangan suatu daya tarik wisata yang berpotensi harus dilakukan penelitian, inventarisasi dan dievaluasi sebelum fasilitas wisata dikembangkan di suatu kawasan tertentu. Hal ini penting agar perkembangan daya tarik wisata yang ada dapat sesuai dengan keinginan pasar potensial dan untuk menentukan pengembangan yang tepat dan sesuai.

2.11 Jenis-jenis Objek dan Daya Tarik Wisata

Dalam melakukan kegiatan pariwisata tentu saja dibutuhkan sebuah objek atau tempat wisata. Objek wisata sendiri memiliki beberapa jenis, antara lain:

1. Wisata Alam merupakan objek wisata yang berasal dari alam semesta dan murni ciptaan Tuhan dalam istilah pariwisata disebut *natural amenities*.

Contoh: Laut, Pantai, Sungai, Gunung, Hutan, Goa, Lembah, Air Terjun

2. Wisata Buatan merupakan objek wisata karya manusia yang sengaja dibuat untuk tempat berlibur atau di bangun karena ada nilai filosofi dalam istilah pariwisatanya disebut *man made supply*

Contoh: Museum, Kolam Renang, Bendungan,

3. Wisata Tata Cara Hidup Masyarakat (*Way of Live*) adalah perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau ke luar negeri, mempelajari kebiasaan dan adat istiadat, tata cara hidup, budaya dan kesenian

4. Wisata Minat Khusus adalah wisata yang belum tentu di sukai oleh wisatawan lain karena terlalu berbahaya, fisik harus kuat, berbeda kebudayaan.

Contoh: Melihat penyu bertelur, melepas tukik ke alam bebas, mendaki gunung, berburu, melihat industri kerajinan, berziarah ke makam para wali, berkunjung ke tempat ibadah, melihat keindahan bawah laut.

Tersedianya objek wisata dan daya tarik wisata merupakan salah satu syarat yang harus tersedia dalam pengembangan pariwisata. Karena objek dan daya tarik wisata merupakan salah satu daya tarik bagi wisatawan untuk datang berkunjung.

2.12 Faktor Utama Objek Daerah Tujuan Wisata

Menurut Samsuridjat dan Kaelany (1996:21) berhasilnya suatu tempat menjadi daerah tujuan wisata sangat bergantung kepada 3 faktor utama, yaitu:

- a) Atraksi

Atraksi dapat di bedakan menjadi:

1. Tempat: Umpunya tempat dengan iklim yang baik, pemandangan yang indah atau tempat-tempat bersejarah

2. Kejadian/ peristiwa: Kongres, pameran, atau peristiwa-peristiwa olahraga, festival dan sebagainya.

b) Mudah dicapai (Akseibilitas)

Tempat tersebut dekat jaraknya, atau tersedianya transportasi ke tempat itu secara teratur, sering, murah, nyaman dan aman.

c) Amenitas

Tersedianya fasilitas-fasilitas seperti tempat-tempat penginapan, restoran-restoran, hiburan, transportasi lokal yang memungkinkan wisatawan bepergian ditempat itu serta alat-alat komunikasi lain.

2.13 Pengertian Kualitas

Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan serta menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan.

2.14 Pengertian Pelayanan

Pertama sekali kita harus memahami definisi dari kata pelayanan itu sendiri. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan *customer* (pelanggan) akan suatu produk jasa yang mereka butuhkan, tindakan ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan tersebut. Menurut Suherman dan Budiono (2013:130) pelayanan merupakan unjuk kerja dan memberikan pengalaman kasat mata, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai duta perusahaan kita. Dalam uraian di atas, dapat diartikan bahwa pelayanan adalah sebuah produk tidak nyata, tetapi bisa dirasakan dan dinikmati oleh wisatawan. Sebuah pelayanan yang diberikan kepada wisatawan ialah sebuah produk yang dapat menambah daya tarik para wisatawan untuk kembali serta terus berkunjung di objek wisata Taman Botani Sukorambi.

2.15 Dasar Pelayanan Pelanggan

Landasan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, perlu dipahami 8 dasar pelayanan. Endar Sugiarto (1999: 167) merumuskan delapan dasar pelayanan yaitu:

1. Pusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan;
2. Berikan pelayanan yang efisien;
3. Naikkan harga diri pelanggan dan jangan mengabaikan;
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan;
5. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin;
6. Ketahuilah apa keinginan pelanggan;
7. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh perusahaan;
8. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak mampu melayaninya sendiri.

2.16 Unsur-unsur Pelayanan

They dalam Toha (1996) menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu: merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan (*progressive service*). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari pada diharapkan, maka kualitas/ layanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik atau buruknya kualitas jasa/ layanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004) kualitas pelayanan dapat meliputi beberapa aspek kemampuan yaitu sebagai berikut :

a. Aspek Sumber Daya Manusia.

Kemampuan sumber daya manusia terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap. Bila keterampilan pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan menjadi lebih profesional maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugas dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan

secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

b. Aspek Sarana dan Prasarana.

Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

c. Aspek Prosedur yang dilaksanakan.

Berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.

d. Aspek Jasa yang diberikan.

Aspek jasa yang diberikan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan diharapkan dapat dilakukan dengan cara memberikan kemudahan dalam mendapat informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga pelayanan prima atau pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki katakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelanggan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan

2.17 Pengertian Kualitas Pelayanan

Keberhasilan suatu kegiatan pariwisata sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung atau wisatawan, karena kualitas pelayanan dipercaya sangat berbanding lurus dengan kepuasan pengunjung dan jika kepuasan pengunjung terpenuhi diharapkan apresiasi dalam upaya memperbaiki tata cara pelayanan dapat menjadi lebih baik (Budiono, 2013:60). Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan yang diterima dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima dan orientasi semua sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun tujuannya adalah pemeliharaan pelanggan (*customer maintenance*), menjaga dan mempererat pelanggan (*customer retention*) dan mengembangkan pelanggan baru (*new customer development*) (Diaz Martin, et. al, 2000:139; Tschohl dalam Sanyoto, 2003:16; Shonk dan Chelladurai, 2008:588; Parasuraman et al dalam Baki et al, 2008:106; Zeithaml dan Bitner dalam Pollack, 2009:43; Augustyn dan Ha, 2010:231).

Kualitas pelayanan pariwisata secara langsung tergantung pada keramahtamahan, daya tarik lokasi, produk-produk lokal dan lain-lain. Dimensi kualitas pelayanan pariwisata meliputi keamanan, kenyamanan, suasana, privasi, rasa hormat, keramahan, kompetensi, empati, kehandalan, daya tanggap, santun dan jujur (Crilley, 2005: 97). Kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata dikatakan untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan dan mereka selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali (Rukuiziene,2009: 136). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan (wisatawan atau pengunjung) akan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang diharapkan. Alves dan Viera (2006:34), menyatakan bahwa kualitas

pelayanan sebagai pengukuran sejauh mana kualitas pelayanan yang ditawarkan memungkinkan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan pengunjung menyangkut komponen harapan dan kinerja yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pengunjung tentang apa yang akan diterimanya, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima (Kotler, 2004: 97; Triatmojo, 2006:22; Thijs danStaes (2008:30). Tingkat kepuasan pelanggan/pengunjung terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Kepuasan tergantung pada dua faktor yaitu harapan konsumen dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen (Clow, 2000:53).

Kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan,keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Gasperz, 2002:34). Sedangkan menurut Engel dalam Tjiptono (2005:24), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Menurut Yoeti (2003: 31-32), ada tiga tingkat kepuasan pelanggan/ pengunjung, yaitu menentukan kebutuhan pokok pelanggan, mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan dari pelanggan, dan selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan serta melakukan sesuatu melebihi apa yang diharapkannya. Pengelola objek wisata Taman Botani Sukorambi sudah saatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada keinginan pengunjung. Kepuasan pelanggan seharusnya menjadi salah satu tujuan setiap perusahaan (Irawan, 2002: 2).

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang berdirinya Taman Botani Sukorambi (TBS)

Globalisasi sangat berpengaruh terhadap sendi kehidupan kita mulai dari sosial, ekonomi, politik, budaya, lingkungan hidup dan lain-lain yang ditandai dengan:

- a) Lingkungan hidup mengalami kerusakan berat akibat terjadinya kontroversi kepentingan antara keinginan memperbaiki dengan desakan kebutuhan yang cenderung merusak lingkungan hidup.
- b) Abdul Kahar Muzakir bagian masyarakat yang peduli terhadap lingkungan, akan memberi contoh bagaimana mencintai flora dan fauna kepada generasi muda. Mudah-mudahan ada serapan positif sebarang besarnya.

Berdasarkan pemikiran tersebut Abdul Kahar Muzakir membangun Taman Botani Sukorambi tersebut. Taman Botani Sukorambi dibangun mulai 24 Desember 2006, kemudian diresmikan oleh Bupati Jember MZA Djalal pada tanggal 28 Februari 2007, sebagai objek wisata bernuansa edukasi. Awalnya TBS hanyalah lahan kebun yang di tanami beberapa tanaman yaitu pohon buah salak, jambu, durian, beberapa tanaman bunga dan sayuran.

Selain aneka ragam tanaman bunga, buah dan tumbuhan herbal, koleksi hewan dan taman baca juga menjadi sarana untuk belajar bagi anak-anak yang berwisata di Taman Botani Sukorambi. Obyek wisata edukasi tersebut memiliki visi menjadi taman rekreasi alternatif bagi masyarakat Jember, khususnya yang bernuansa alam sekaligus dapat membantu dunia pendidikan dengan memberikan sarana belajar tentang alam dan mengajak masyarakat cinta lingkungan. Taman

Botani juga memiliki beberapa misi antara lain menjaga sumber daya alam, mengembangbiakkan tumbuhan dan hewan yang hampir punah, sebagai sumber plasma nutfah yang berada di kawasan luar hutan dan mendukung promosi pariwisata di Jember.

Lokasi objek wisata ini terletak ± 7 km di sebelah barat kota Jember atau lebih tepatnya di Kecamatan Sukorambi. Nama objek wisata “TAMAN BOTANI SUKORAMBI” ini dicetuskan oleh pendirinya yang ahli dibidang pertanian dan perkebunan. Objek wisata ini memperkenalkan berbagai macam tumbuh-tumbuhan yang dipadukan dengan kolam renang dan lembah yang indah serta hamparan sawah yang luas. Sehingga terciptalah objek wisata buatan yang menarik untuk dikunjungi wisatawan.

Dengan luas areal ± 8 ha, Taman Botani Sukorambi menyediakan fasilitas berupa, kolam renang untuk dewasa dan anak-anak, restoran, gedung pertemuan, mandi bola, tempat bermain untuk anak-anak dan kolam memancing ikan. Pemandangan alam objek wisata ini masih tampak alami dan udaranya sejuk, sehingga sangat cocok untuk tempat rekreasi bagi pengunjung yang datang dari dari kota-kota besar.

3.2 Maksud dan Tujuan Berdirinya Taman Botani Sukorambi

3.2.1 Adapun pendirian Taman Sukorambi di Kabupaten Jember ini dimaksudkan sebagai berikut:

1. Konservasi sumber daya alam terutama tanaman baik yang di lindungi maupun yang tidak dilindungi dari ancaman kepunahan melalui pengembangbiakan, koleksi, peragaan untuk sarana pendidikan, penelitian dan pengembang budi daya.

2. Koleksi tumbuhan dan satwa di lokasi Taman Botani Sukorambi selain bermanfaat dari segi pendidikan juga merupakan sarana untuk memupuk kecintaan terhadap lingkungan.
3. Sebagai sumber plasma nutfah yang berada diluar kasawan hutan.
4. Merupakan tempat rekreasi/ wisata yang berbasis lingkungan dan pengembangan tanaman obat herbal.
5. Mampu membuka lapangan kerja dan peluang usaha, meningkatkan pendapatan asli daerah serta devisa Negara
6. Mendukung program dan kebijaksanaan pemerintah daerah di sektor pariwisata khususnya di Kabupaten Jember.

3.2.2 Tujuan didirikannya objek wisata Taman Botani Sukorambi:

Sedangkan tujuan didirikannya Taman Botani Sukorambi adalah untuk menjadi salah satu lembaga konservasi yang dapat menjembatani pemerintah dalam mengajak masyarakat agar sadar lingkungan, flora dan fauna.

3.3 Visi dan Misi Taman Botani Sukorambi

3.3.1 Visi

Taman Botani Sukorambi adalah menjadi taman rekreasi alternatif bagi masyarakat di Kabupaten Jember khususnya, yang bernuansa alam sekaligus dapat membantu dunia pendidikan dengan memberikan sarana belajar tentang alam dan membantu pemerintah dalam mengajak masyarakat agar sadar lingkungan, tumbuhan dan satwa.

3.3.2 Misi

1. Konservasi sumber daya alam terutama tanaman baik yang dilindungi ataupun yang tidak dilindungi dari ancaman kepunahan melalui pengembangbiakan, koleksi dan peragaan untuk sarana pendidikan,

penelitian, pengembangan budidaya, termasuk pengembangan tanaman obat dan budidayanya.

2. Koleksi tumbuhan dan satwa dilokasi taman Botani Sukorambi selain bermanfaat dari segi pendidikan juga merupakan sarana untuk memupuk kecintaan terhadap lingkungan.
3. Sebagai sumber plasma nutfah yang berada diluar kawasan hutan.
4. Merupakan tempat rekreasi/ wisata yang berbasis dan berwawasan lingkungan.
5. Mengajak masyarakat utamanya aktivitas akademika (pelajar dan mahasiswa) untuk mengenal dan mencintai flora dan fauna serta lingkungan hidup yang sehat.
6. Mendukung program dan kebijaksanaan pemerintah daerah disektorkawasan pariwisata dalam hal ini propinsi Jawa Timur pada umumnya dan Kabupaten Jember pada khususnya.
7. Mampu membuka lapangan kerja dan peluang usaha serta dapat menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kabupaten Jember.

3.4 Keadaan dan Lolasi Taman Botani Sukorambi

a) Letak Lokasi

Lahan yang dijadikan areal Taman Botani Sukorambi terletak di Jalan Mujahir, Desa Sukorambi, Kabupaten Jember, Propinsi Jawa Timur.

b) Luas Lahan

Luas lahan yang digunakan sebagai obyek wisata lingkungan Taman Botani Sukorambi seluas 80.000 m² (8Ha).

c) Topografi dan Klimatologi

Secara geografis lokasi Taman Botani Sukorambi berada pada ketinggian 100 Mdpl. Topografi datar dan miring dengan sudut antara 10-30o. Curah Hujan terkecil terjadi pada bulan Agustus (7,5 mm) dan terbesar pada bulan Januari (24 mm). Suhu rata-rata bulanan terendah 19oC suhu bulanan tertinggi 24 oC pada bulan Oktober.

d) Air

Untuk pemenuhan kebutuhan air, Taman Botani Sukorambi menggunakan sumber mata air yang berada di sekitar lokasi. Bahkan sumber mata air yang berada di lokasi Taman Botani Sukorambi sudah mendapat sertifikat uji kelayakan dari laboratorium.

e) Aksebilitas

Akses jalan yang akan menuju Taman Botani Sukorambi antara lain dari jalur utama (Jalan Gajah Mada) Kota Jember menuju lampu merah pasar Mangli. Dari pasar Mangli menuju arah utara yang berjarak 5 km, by pass. Sedangkan jalur alternatif dapat ditempuh dari pasar Gebang ke arah barat sejauh 4 km.

3.5 Fasilitas di Objek Wisata Taman Botani Sukorambi

Beberapa fasilitas yang tersedia di area Taman Botani Sukorambi adalah sebagai berikut:

1. Taman Bunga;
2. Kebun Buah dan Sayuran;
3. Tumbuhan Herbal;
4. Mini Zoo;
5. Kolam Ikan;
6. *Horti Hut* (Penjualan buah dan sayuran asli dari Taman Botani Sukorambi serta bibit bunga, sayuran dan buah-buahan);

7. Restoran;
8. Kolam Renang Dewasa;
9. Kolam Renang Anak;
10. Kolam Renang Pelang 1 dan 2;
11. Kolam Muslimah (*Indoor*);
12. *Outbond* Anak;
13. *Outbond* Dewasa;
14. *Flying Fox* Jungle;
15. *Flying Fox* Tombro;
16. *Flying Fox* Tower;
17. Mandi Bola;
18. Gazebo-gazebo;
19. *Shelter-shelter*;
20. Pendopo Utama;
21. Taman Bermain;
22. Pondok Baca;
23. Kolam Perahu;
24. Kolam Pancing.

3.6 Fasilitas Taman Botani Sukorambi

1. Kolam Renang

Fasilitas kolam renang di Taman Botani Sukorambi terdiri dari berbagai ukuran yakni kolam renang dewasa 180 cm, kolam renang anak sedang 80 cm dan kolam renang anak 60 cm, kolam pelangi 1 (80 cm), kolam pelangi 2 (100 cm) serta kolam muslimah (*indoor*) 160 cm.

2. *Outbond* dan *Flying Fox*

Taman Botani Sukorambi menyediakan tempat untuk kegiatan *outbond*. Ada sekitar 7 macam permainan *outbond* yaitu, jembatan balok, tali melambai, jembatan paralon, jembatan papan, jembatan ban, jembatan goyang dan titian licin. Terdapat 3 macam *flying fox* yakni *flying fox* Jungle, *flying fox* tombro dan *flying fox* tower.

3. Kolam Pancing

Taman Botani Sukorambi menyediakan kolam pemancingan tetapi hanya dibuka saat ada lomba memancing saja.

4. Taman Bunga

Terdapat beberapa tanaman bunga antara lain bunga anggrek, melati, bugenfil, bunga sapu tangan, kamboja, kenanga dll.

5. Kebun Buah dan Sayuran

Kebun buah dan sayuran yang terdapat di Taman Botani Sukorambi bebas dari pestisida ataupun kandungan kimia lainnya. Beberapa buah yang ada antara lain buah manggis, papaya california, papaya Thailand, jeruk limo, jeruk bali, markisa, jambu darsono, jambu merah, buah naga merah dan putih, berbagai macam pisang (pisang ambon, pisang raja, pisang agung, pisang kavendis, pisang kayu, pisang kapok), labu, kelapa, durian montong, kedondong, sirsak, mangga, rambutan dll. Sayuran yang ada di TBS yaitu bayam, terong, kangkung, kacang, labu siem, pete, gambas, pare, timun, kecipir, koro, wortel dll.

6. Tanaman Herbal

Lokasi tanaman herbal terdapat di ujung selatan bawah. Beberapa tanaman herbal yang tumbuh di objek wisata Taman Botani Sukorambi antara lain:

- 1) Tanaman Ajaran (*aiden pillasa l*),
- 2) Akar wangi (*andropogon squarosus linn*),

- 3) Alamanda (*allamanda cathartica* L),
- 4) Anggrek tanah (*Bletilla Striata*),
- 5) Asam jawa (*tamarindus indica* L),
- 6) Cincau pohon (*melastama*),
- 7) Dadap serep (*erythrina lithosperma* miq),
- 8) Daun duduk (*desmodium triquestrum* dc),
- 9) Daun prasman (*eupatorium triplinerve* vahl),
- 10) Daun suji (*pleomele angustifolia*),
- 11) Iris (*iris yectorum* max)
- 12) Jarak cina (*jatropha multifida* linn)
- 13) Jarak wulung (*jatropha gossypipolia* l)
- 14) Jengger ayam (*celosia cristata* l)
- 15) Kayu manis cina (*cinnamomum cassia*)

7. Kolam Ikan

Kolam ikan berlokasi di bagian bawah dekat restoran dan ada pula yang di bawah flying fox tombro. Beberapa ikan yang terdapat di TBS antara lain ikan mas, lele jumbo, ikan tombro, ikan tawar, gurami, nila, gabus, mujaher dll.

8. *Horti Hut*

Horti Hut mempunyai arti yakni *horti* adalah singkatan dari hortikultur dan *hut* adalah pondok. Jadi jika diartikan *horti hut* merupakan pondok hortikultur. *Horti Hut* sendiri di TBS lebih dikenal sebagai tempat penjualan hasil buah dan sayuran dari tanaman yang ada di Taman Botani Sukorambi. Tidak hanya menjual buah dan sayuran tetapi *Horti Hut* juga menjual bibit bunga, sayuran dan buah, tiket tossa, minuman serta jika hari minggu menjual tiket berkuda dan foto badut. Memang harga buah dan sayuran yang ada di Botani lebih mahal dari harga pasar, karena buah dan

sayurannya bebas dari pertisida atau kandungan kimia lainnya. Tetapi buah dan sayuran yang dijual terjamin sehat, dalam keadaan segar dan bukan barang busuk.

9. Restoran

Restoran TBS berlokasi di bawah depan kolam dewasa. Bernuansa alam dengan dinding yang terbuat dari kayu, kursi yang terbuat dari rotan. Beberapa menu yang terdapat di restoran Taman Botani Sukorambi, antara lain:

Tabel 3.1 Daftar Menu Minuman Restoran Taman Botani Sukorambi

No	Minuman	Harga
a	b	c
1	Kopi	Rp. 3.500
2	Teh Manis	Rp. 3.000
3	Es Teh	Rp. 3.500
4	Kopi Susu 3 in 1	Rp. 4.500
5	Kopi Ginseng	Rp. 4.500
6	Cappucino	Rp. 5.000
7	Es Susu Jeruk	Rp. 5.000
8	Air Putih	Rp. 1.000
9	The Botol/ Frestea	Rp. 3.500
10	Frestea Kotak	Rp. 4.000
11	Fanta/ Sprite/ Coca-cola Kaleng	Rp. 5.000
12	Fanta/ Sprite/ Coca-cola Botol	Rp. 5.000
13	Ades	Rp. 2.500

(Sumber: Taman Botani Sukorambi, 2014)

Tabel 3.2 Daftar Menu Makanan Restoran Taman Botani Sukorambi

No	Makanan	Harga
a	b	c
1	Nasi Pecel	Rp. 10.000
2	Nasi Goreng ‘Sembunyi’	Rp. 9.000
3	Mie – Soto/ Goreng	Rp. 8.000
4	Nasi Putih	Rp. 3.000
5	Telur Mata Sapi	Rp. 3.000
6	Sosis Kentang	Rp. 18.000

(Sumber: Taman Botani Sukorambi, 2014)

10. Mandi bola

Mandi bola terletak di bawah pendopo, lokasinya memang sedikit tersembunyi. Terdapat beberapa permainan yaitu ayunan, mandi bola, perusutan dll.

11. Pondok Baca

Pondok Baca terletak dibagian bawah dekat kolam muslimah (*indoor*).Beberapa buku seperti buku tanaman herbal terdapat disana, ada pula pula buku anak-anak seperti cerita rakyat, dongeng dll. Wisatawan dapat membaca di atas pondok baca, di sana kita juga dapat menikmati Taman Botani Sukorambi dari atas.

12. Kolam Perahu

Kolam perahu terletak di bawah dekat flying fox tower. Terdapat 2 perahu yang disediakan pihak TBS. Dengan membayar Rp. 20.000/ perahu wisatawan dapat berperahu selama 30 menit.

13. *Shelter-shelter*

Taman Botani Sukorambi menyediakan *shelter-shelter* untuk tempat beristirahat sejenak para wisatawan. *Shelter-shelter* terbuat dari kayu yang terkesan alami. *Shelter-shelter* hanya ada dibagian bawah.

14. Gazebo

Gazebo juga untuk tempat beristirahat sejenak para wisatawan yang berkunjung di TBS. Total Gazebo ada 6, 5 di bawah dan 1 atas. Jika *shelter-shelter* terbuat dari kayu lain halnya dengan gazebo yang dindingnya terbuat dari batu bata. Hal ini karena agar ada perbedaan antara *shelter* dan gazebo.

15. Pendopo

Pendopo terletak dibagian bawah dekat dengan restoran dan kolam dewasa. Bangunannya masih terkesan alami karena dindingnya terbuat dari kayu dan tempat duduknya terbuat dari kayu rotan. Pendopo dapat di *booking* sebagai tempat *meeting*, reuni, lomba foto, pertemuan keluarga dll dengan harga Rp. 250.000/ hari.

16. Taman Bermain

Taman bermain ada yang diatas dekat dengan *flying fox jungle*, ada pula yang dibawah dekat dengan mini *zoo* dan kolam pelangi 2.

17. Mini Zoo

Hewan-hewan yang terdapat di area Taman Botani Sukorambi merupakan binaan dari Badan Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA-Jember). *Mini Zoo* terletak diatas dan dibawah. Hewan yang ada diatas antara lain kuda 3 ekor, rusa 6 ekor, sapi 1 ekor. Sedangkan hewan yang ada dibawah antara lain burung merak 4 ekor, kalkun 5 ekor, luwak 1 ekor, landak 2 ekor, kelinci 6 ekor, ayam mutiara 3 ekor, ayam hutan 1 ekor, ayam berkisar 1 ekor dan burung kepodang 1 ekor.

18. Kolam Pancing

Kolam pancing terletak di dekat kolam perahu dan hanya ada 1.

Tabel 3.3 Nama Karyawan TBS dan Pembagian Tugasnya

No	Nama Karyawan	Jabatan
a	b	c
1	Andi Haryanto, SS	<i>Assistant emilik 1</i>
2	Cuk Sugiantono	<i>Assistant Pemilik 2</i>
3	Yohan Arie	Humas
4	Moch. Atho'illah Tamimi, SE	<i>Manager</i>
5	Hendra Syahputra	Bendahara
6	Wiwik	Restoran
7	Hanifah	Restoran
8	Ida	Restoran
9	Karni	Restoran
10	Gibran Said Ali	Sopir Tossa
11	Bidin	Sopir Tossa
12	Ria	Horty Hut
13	Kasum	Operator
14	Husen	Kantin OutBond
15	Amun Setiawan	Parkir
16	Hadna	Parkir
17	Andi Fajar	Parkir
18	Harsono	<i>Security</i>
19	Warsito	<i>Security</i>
20	Sali	<i>Security</i>
21	Ahmad Sunaryo	<i>Security</i>

a	b	c
22	Alpha	Penjaga Malam
23	Saiful Bahri (Nur)	Penjaga Malam
24	Holil	Penjaga Malam
25	Kusno Sudjarwadi	Penjaga Malam
26	Saniman	Penjaga Malam
27	Dedek	Penjaga Malam
28	Yatik	Kantin Kolam Dewasa
29	Bu Dayat	Kolam Muslimah (<i>Indoor</i>)
30	Lilis	Kolam Muslimah (<i>Indoor</i>)
31	Arie Kristiono	Kolam
32	Feri Santoso	Kolam
33	U'uk Budiono	Pondok Herbal
34	Ahmad Holili	Pondok Herbal
35	Ferry Anton Wijaya	Pondok Herbal
36	Sutrisno	Kantin Pelangi 1
37	Sugiani	Kantin Pelangi 2
38	Titik Suharnati	Kamar Bilas
39	Muryanto	Kuda
40	Yusuf	Fauna
41	Haryono Oppa	Fauna
42	Nurhadi	Kebun
43	Untung Mujiono	Kebun
44	Saiful Bahri (Sukorambi)	Kebun
45	Muhammad Mahfud	Kebun
46	Andik	Kebun

a	b	c
47	Moch. Lutfi	Kebun
48	Kusnadi	Kebun
49	Ansori	Kebun
50	Hendra	Pondok Baca
51	Wawan Gustiawan	<i>Outbond</i>
52	Edi Susilo	<i>Outbond</i>
53	Sulton	<i>Outbond</i>
54	Zainul	<i>Outbond</i>
55	Hoirul Rohman	<i>Outbond</i>
56	Budi	Kolam
57	Nurfa	Loket
58	Yayuk Handayani	Loket
59	Dinda	Loket

(Sumber: Taman Botani Sukorambi, 2014)

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur dan Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Nyata

4.1.1 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari pihak fakultas dengan batas waktu minimal 240 jam atau kira-kira 1,5 bulan. Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada setiap tahunnya, bulan Februari-April selama jam efektif dengan 7-8 jam pada setiap harinya. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata direncanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Mengikuti pembekalan singkat yang diadakan oleh fakultas.
- b. Memilih dan menentukan perusahaan atau instansi sebagai tempat untuk melaksanakan PKN.
- c. Membuat dan mengajukan proposal Praktek Kerja Nyata sebagai persyaratan untuk mendapatkan surat permohonan Praktek Kerja Nyata dari Fakultas.
- d. Menyerahkan surat pengantar dari pihak fakultas ke tempat PKN.
- e. Menerima surat balasan dari perusahaan atau instansi yang bersangkutan.
- f. Meminta surat tugas ke Fakultas yang menyatakan tanggal dimulainya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
- g. Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
- h. Menerima segala penjelasan dan kebijaksanaan yang diberikan oleh perusahaan atau tempat PKN.
- i. Menyusun daftar kegiatan.
- j. Pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
- k. Berakhirnya kegiatan Praktek Kerja Nyata.

- l. Mengajukan Abstraksi judul kepada ketua program studi;
- m. Menyusun laporan tugas akhir;
- n. Bimbingan kepada dosen pembimbing yang telah disetujui atau ditunjuk oleh ketua program studi;
- o. Melaksanakan ujian Praktek Kerja Nyata;
- p. Selesai.

4.1.2 Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan PKN

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini merupakan salah satu syarat yang harus dilakukan oleh mahasiswa Diploma III Pariwisata guna menyusun laporan tugas akhir serta syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) khususnya di bidang Pariwisata. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah suatu cara untuk melatih tenaga terampil dari berbagai macam disiplin ilmu dan waktu yang diajarkan di lembaga pendidikan. Dengan melalui Praktek Kerja Nyata, para mahasiswa diharapkan dapat menerapkan secara langsung mata kuliah yang berhubungan dengan kegiatan pariwisata, karena sebagai mahasiswa harus dapat membandingkan seberapa jauh perbedaan antara teori dengan kegiatan PKN yang ada di lapangan

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan secara umum mempunyai tujuan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dan pemahaman kepada mahasiswa tentang segala kegiatan perusahaan atau instansi. Praktek Kerja Nyata ini dapat meningkatkan keterampilan fisik pada masing-masing bidang agar memperoleh bekal yang cukup untuk terjun langsung ke dunia kerja dan juga dengan PKN ini dapat melatih mahasiswa agar mampu mengembangkan bakat keterampilan yang dimiliki.

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan oleh mahasiswa yang bersangkutan bertempat di objek wisata Taman Botani Sukorambi (TBS), yang beralamat di Jalan Mujahir-Sukorambi, Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur telp.(0331)

770-7600, Fax (0331) 320-314. Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 2 bulan. Dimulai pada tanggal 17 Februari-17 April 2014. Mahasiswa yang melaksanakan kegiatan PKN diharuskan mengikuti peraturan dan jumlah jam efektif (minimal 240 jam) sesuai dengan ketentuan program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Kegiatan PKN yang dilakukan penulis selama ada di Taman Botani Sukorambi meliputi satu hal, yakni tujuan khusus Praktek Kerja Nyata, antara lain:

- a. Ingin mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi.
- b. Ingin mengetahui strategi apa saja yang dapat dilakukan pada suatu objek wisata Taman Botani Sukorambi dimana objek wisata ini memiliki panorama alam yang asri dan sangat berpotensi sebagai salah satu daya tarik yang terdapat di Taman Botani Sukorambi guna meningkatkan jumlah wisatawan.
- c. Ingin mempraktekan dan mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama dibangku kuliah, serta membandingkan dengan kondisi yang ada di Taman Botani Sukorambi.
- d. Menambah pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan atau instansi yang ada didalam bidangnya agar mahasiswa setelah lulus siap bekerja walaupun dengan sedikit latihan.
- e. Melatih mahasiswa berfikir secara kritis dengan menggunakan daya nalarnya dengan memberi kritik dan saran terhadap kegiatan yang mereka lakukan dalam bentuk laporan yang dibukukan.

Adapun kegiatan rutin yang dilakukan pada saat Praktek Kerja Nyata di Taman Botani Sukorambi yaitu kegiatan rutin dan kegiatan periodik.

1. Kegiatan Rutin

Kegiatan rutin merupakan aktifitas yang selalu diselenggarakan secara berkala dan efektif yang dilakukan penulis selama melakukan suatu kegiatan Praktek Kerja Nyata di Taman Botani Sukorambi, antara lain:

- a. Membantu para karyawan Taman Botani Sukorambi di fasilitas-fasilitas yang ada dilokasi wisata. Seperti membantu di *horti hut*, restoran, kantor, loket, *flying fox*, kolam muslimah (*indoor*), kantin kolam pelangi 1 dan 2.

2. Kegiatan Periodik

Kegiatan non efektif yang dilakukan penulis di tempat Praktek Kerja Nyata Taman Botani Sukorambi, meliputi:

- a. Memberi pertanyaan kepada karyawan meliputi hal-hal yang berhubungan dengan TBS dan mencatat semua penjelasan yang diberikan.
- b. Mengumpulkan data-data dan dokumentasi dari hasil penelusuran yang telah dilakukan, berupa foto dan lembar pertanyaan dari karyawan dan pengunjung Taman Botani Sukorambi.
- c. Mencatat data-data yang diperlukan guna melengkapi penulisan laporan Praktek Kerja Nyata.

Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata Pada Bulan Februari

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Tempat
a	b	c	d	e
1	Senin, 17 Februari 2014	Pengenalan karyawan dan lingkungan TBS	Mahasiswa dapat berkenalan dengan karyawan Taman Botani Sukorambi dan beradaptasi dgn lingkungan TBS.	Taman Botani Sukoram bi
2.	Selasa, 18 Februari 2014	Membantu menjual buah dan bibit tanaman mengenali macam-macam bibit tanaman buah, sayuran dan bunga.	Mahasiswa mengetahui bermacam-macam bibit tanaman dan buah-buahan yang ada di TBS.	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)
3.	Rabu, 19 Februari 2014	Membantu menjual buah dan bibit tanaman	Mahasiswa mengetahui tata cara penjualan buah dan bibit tanaman	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)
4.	Sabtu, 22 Februari 2014	Membantu melayani wisatawan yang membeli buah, bibit, minuman dan tiket naik tossa	Mahasiswa memahami cara melayani konsumen/ pembeli	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)

a	b	c	d	e
5.	Minggu, 23 Februari 2014	Membantu mengantarkan menu makanan minuman kepada tamu dan mencatat pesanan tamu	Mahasiswa mengetahui tata cara pelayanan restoran TBS	Restoran (Wiwik)
6.	Selasa, 25 Februari 2014	Mengantarkan menu makanan, mencatat pesanan tamu dan mengantarkan pesanan tamu serta membantu membuat minuman	Mahasiswa menjadi paham cara melayani tamu restoran	Restoran (Hanifa)
7.	Rabu, 26 Februari 2014	Membantu menjual tiket kolam muslimah	Mahasiswa mengetahui tata cara melayani loket kolam <i>indoor</i>	Kolam Renang Muslimah <i>Indoor</i> (Bu. Dayat)
8.	Kamis, 27 Februari 2014	Membantu menjual buah dan bibit	Mahasiswa memahami teknik penjualan pelayanan di <i>stand Horti</i>	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)

Tabel 4.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata Pada Bulan Maret

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Tempat
a	b	c	d	e
1.	Sabtu, 1 Maret 2014	Membantu mengecek peralatan <i>flying fox</i>	Mahasiswa mengetahui tata cara pengecekan peralatan <i>flying fox</i>	<i>Flying Fox Tombro</i> (Edy)
2.	Minggu, 2 Maret 2014	Membantu menjual tiket masuk dan parkir	Mahasiswa mengetahui teknik menjual tiket masuk dan parkir di Taman Botani Sukorambi	Loket (Nurfa)
3.	Senin, 3 Maret 2014	Membantu menjual buah dan bibit tanaman serta merekap data pemasukan dan pengeluaran	Mahasiswa mengetahui teknik merekap data pengeluaran dan pemasukan	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)
4.	Selasa, 4 Maret 2014	Membantu menjual tiket muslimah dan pelampung serta merekap data pemasukan kolam muslimah	Mahasiswa mengetahui pelayanan yang diberikan karyawan kolam renang muslimah serta teknik merekap data pemasukan	Kolam Renang Muslimah <i>Indoor</i> (Lilis)

a	b	c	d	e
5.	Rabu, Maret 2014	5 Membantu mengecek peralatan <i>flying fox</i> dan melayani wisatawan yang hendak bermain <i>flying fox</i>	Mahasiswa mengetahui karyawan melayani wisatawan yang bermain <i>flying fox</i>	<i>flying fox</i> <i>Jungle</i> (Rohman)
6.	Sabtu, Maret 2014	8 Membantu menjual buah dan sayuran, bibit buah dan bunga serta minuman	Mahasiswa memahami tata cara melayani wisatawan yang membeli buah dan sayuran, bibit tanaman bunga dan buah serta minuman	<i>Horti</i> <i>Hut</i> (Ria Unni)
7.	Minggu, Maret 2014	9 Membantu menjual tiket tossa, foto badut dan berkuda (jika hari minggu)	Mahasiswa mengetahui teknik penjualan tiket tossa, foto badut dan berkuda	<i>Horti</i> <i>Hut</i> (Ria Unni)
8.	Senin, Maret 2014	10 Mengantarkan makanan, mencatat pesanan tamu dan mengantarkan pesanan tamu, membantu membuat minuman	Mahasiswa menjadi paham cara melayani tamu restoran	Restoran (Bu Wiwik)

a	b	c	d	e	
9.	Kamis, Maret 2014	13	Membantu tiket terusan parkir kendaraan	menjual dan mengetahui menjual tiket terusan dan parkir kendaraan	Mahasiswa teknik (Nurfa)
10.	Sabtu, Maret 2014	15	Membantu buah dan tanaman merekap pemasukan pengeluaran	menjual bibit serta data dan pemasukan	Mahasiswa mengetahui merekap pengeluaran pemasukan <i>Horti Hut</i>
11.	Minggu, Maret 2014	16	Membantu tiket tossa, dan berkuda minggu) merekap pemasukan pengeluaran	menjual foto badut (jika hari serta data dan	Mahasiswa memahami pemasukan pengeluaran di <i>stand Horti</i>
12.	Selasa, Maret 2014	18	Membantu makanan minuman	menjual ringan dan dan penjualan di pelangi 1	Mahasiswa mengetahui teknik kantin pelangi 1 (Mas Ari)
13.	Rabu, Maret 2014	19	Membantu makanan minuman penyewaan pelampung	menjual ringan dan serta berikan kantin kolam	Mahasiswa mengetahui tata cara yang di karyawan (Yatik) kantin kolam dewasa

a	b	c	d	e
14.	Kamis, 20 Maret 2014	Melayani wisatawan yang hendak bermain <i>flying fox</i>	Mahasiswa mengetahui karyawan wisatawan bermain <i>flying fox</i>	<i>Flying fox</i> cara <i>fox</i> <i>Tombro</i> (Zainul)
15.	Sabtu, 22 Maret 2014	Melayani wisatawan yang hendak bermain <i>outbond</i>	Mahasiswa mengetahui karyawan wisatawan bermain <i>outbond</i>	<i>Outbond</i> (Arga Chistio)
16.	Minggu, 23 Maret 2014	Membantu menjual tiket tossa, foto badut dan berkuda (jika hari minggu) merekap pemasukan pengeluaran	Mahasiswa memahami pemasukan pengeluaran di <i>stand Horti</i> dan	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)
17.	Senin, 24 Maret 2014	Membantu menjual makanan ringan dan minuman	Mahasiswa mengetahui penjualan di pelangi 2	kantin kolam pelangi 2 (Gianni)

a	b	c	d	e	
18.	Selasa, 25 Maret 2014	Membantu tiket muslimah merekap pemasukan muslimah	menjual dan data kolam	Mahasiswa mengetahui merekap pemasukan muslimah	Kolam Renang Muslimah <i>Indoor</i> (Bu Dayat)
19.	Rabu, 26 Maret 2014	Mengantarkan makanan, pesanan tamu mengantarkan pesanan tamu	menu mencatat dan tamu	Mahasiswa menjadi paham cara melayani tamu restoran	Restoran (Bu Wiwik)
20.	Sabtu, 29 Maret 2014	Membantu buah dan tanaman serta data pemasukan pengeluaran	menjual bibit merekap dan pemasukan	Mahasiswa mengetahui merekap pengeluaran pemasukan	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)
21.	Senin, 31 Maret 2014	Mengamati menyiram herbal	dan tanaman	Mahasiswa mengetahui bermacam-macam tanaman herbal yang ada di Taman Botani Sukorambi	Pondok Herbal (Holili)

Tabel 4.3 Kegiatan Praktek Kerja Nyata Pada Bulan April

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Tempat
a	b	c	d	e
1.	Selasa, 1 April 2014	Membantu memberi makan dan minum hewan-hewan TBS	Mahasiswa mengetahui perawatan hewan yang ada di TBS	<i>Mini Zoo (Oppa)</i>
2.	Rabu, 2 April 2014	Membantu menjual tiket muslimah merekap pemasukan kolam muslimah pelayanannya	Mahasiswa mengetahui teknik merekap data pemasukan kolam muslimah serta pelayanannya	Kolam Renang Muslimah <i>Indoor</i> (Bu Dayat)
3.	Kamis, 3 April 2014	Membantu menjual makanan ringan dan minuman serta merekap pemasukan dan pengeluaran	Mahasiswa mengetahui teknik penjualan serta merekap data pemasukan dan	kantin kolam pelangi 2 (Gianni)
4.	Sabtu, 5 April 2014	Membantu menjual buah, bibit tanaman serta merekap data pemasukan dan pengeluaran	Mahasiswa mengetahui teknik merekap pengeluaran pemasukan dan	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)

a	b	c	d	e
5.	Minggu, 6 April 2014	Mengantarkan menu makanan, mencatat pesanan tamu dan mengantarkan pesanan tamu serta menjual tiket tossa	Mahasiswa menjadi paham cara melayani tamu restoran	Restoran (Bu Wiwik)
6.	Senin, 7 April 2014	Memberi pengarahan secara singkat kepada wisatawan yang hendak bermain <i>flying fox</i>	Mahasiswa sudah di percaya untuk memberikan pengarahan secara singkat kepada wisatawan yang hendak bermain <i>flying fox</i>	<i>Flying fox</i> (Sulton)
7.	Rabu, 9 April 2014	Membantu membuat daftar hadir karyawan TBS dan pengarahan <i>manager</i> TBS serta pemberian data mahasiswa	Mahasiswa mengetahui membuat daftar hadir karyawan TBS dan mendapatkan data untuk keperluan Tugas Akhir	Kantor (Pak Atok)

a	b	c	d	e
8.	Kamis, 10 April 2014	Membantu makanan ringan minuman merekap pemasukan pengeluaran	menjual dan serta data dan dipercaya merekap pemasukan pengeluaran	Mahasiswa mengetahui penjualan di kantin 1 serta (Mas Ari)
9.	Sabtu, 12 April 2014	Membantu buah dan tanaman merekap pemasukan pengeluaran	menjual bibit serta data dan pemasukan	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)
10.	Minggu, 13 April 2014	Membantu tiket tossa, dan berkuda (jika hari minggu) merekap pemasukan pengeluaran	menjual foto badut memahami pemasukan pengeluaran di <i>Horti</i> dan mahasiswa dipercaya melayani wisatawan membeli berkuda, foto badut	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)

a	b	c	d	e	
11.	Selasa, 15 April 2014	Mengantarkan makanan, mencatat pesanan tamu dan mengantarkan pesanan tamu	Mahasiswa mencatat menu dan tamu restoran	menjadi Restoran (Bu Wiwik)	
12.	Rabu, 16 April 2014	Membantu menjual tiket muslimah merekap pemasukan muslimah membantu bersih	menjual dan data kolam serta bersih- pelayanannya	Mahasiswa mengetahui merekap pemasukan muslimah serta	Kolam Renang Muslima h <i>Indoor</i> (Bu Dayat)
13.	Kamis, 17 April 2014	Membantu menjual buah dan tanaman merekap pemasukan pengeluaran berpamitan kepada karyawan TBS	menjual bibit serta data dan pemasukan	Mahasiswa mengetahui merekap pengeluaran pemasukan	<i>Horti Hut</i> (Ria Unni)

4.2 Daya Tarik Taman Botani Sukorambi

Kota Jember mempunyai objek wisata yang beragam. Semua objek wisata tersebut memiliki keunikan, ciri khas dan daya tarik tersendiri yang membuat masyarakat ingin tahu dan berkunjung ke objek wisata tersebut. Taman Botani Sukorambi merupakan salah satu objek wisata yang ada di Jember yang berkonsep

edukasi yang memiliki visi menjadi taman rekreasi alternatif bagi masyarakat Jember, khususnya yang bernuansa alam sekaligus dapat membantu dunia pendidikan dengan memberikan sarana belajar tentang alam dan mengajak masyarakat cinta lingkungan. TBS juga memiliki beberapa misi antara lain menjaga sumber daya alam, mengembangbiakkan flora dan fauna yang hampir punah dan mendukung promosi pariwisata di Jember.

Keadaan flora/ tumbuhan yang ada di Taman Botani Sukorambi dalam pengelolaan awal kegiatan pengembangbiakkan tanaman dilokasi ini dikelompokkan menjadi beberapa jenis antara lain tanaman hutan rimba, tanaman hutan industri, tanaman hortikultura, tanaman herbal, tanaman perkebunan dan tanaman hias. Beberapa tanaman yang ada di TBS yaitu tanaman bunga sapu tangan, jambu darsono, jambu monyet, jeruk limo, pisang agung, pisang ambon, pisang kavendis, pisang kayu, pisang kapok, pisang raja, pohon bayur, pohon beringin besar, pohon beringin kecil, pohon duku, pohon durian, pohon jabon, pohon kelapa, pohon kenari, pohon kenitu, pohon mahoni, pohon manggis, pohon salam/ manting, pohon pete, sengon lokal, sengon solomon dll.

Objek wisata Taman Botani Sukorambi dibuka setiap hari, kecuali hari Jum'at. Harga tiket masuk ke objek wisata edukasi ini sangat terjangkau yakni Rp. 10.000/ orang untuk hari Senin-Kamis. Jika hari libur nasional dan Sabtu-Minggu tiket masuk menjadi Rp. 12.000/ orang. Untuk harga tiket masuk kolam renang muslimah (*indoor*) Rp. 20.000/orang (jika membayar di loket kolam indoor) dan Rp. 15.000/ orang untuk tiket terusan (jika membayar di loket depan dan gratis naik tossa pulang pergi). Taman Botani Sukorambi juga menyediakan kendaraan khusus bagi para pengunjung yang lemah fisik, dengan tarif Rp. 5.000/ orang dewasa untuk sekali jalan dengan mengangkut 2 orang dewasa atau lebih jika anak-anak.

Di dalam Taman Botani Sukorambi, pihak TBS memperbolehkan wisatawan yang berkunjung membawa makanan sendiri karena hampir 95% pengunjung yang datang di TBS membawa pembekalan makan sendiri untuk dinikmati bersama keluarga di beberapa lokasi yang telah disediakan seperti di gazebo dan di shelter.

Wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi tiap minggunya dapat mencapai 1.000 orang lebih. Terlebih jika dalam minggu-minggu itu terdapat hari libur nasional, jumlah pengunjung bisa dua kali lipat. Banyaknya pengunjung yang mengunjungi Taman Botani Sukorambi tidak lepas dari daya tarik yang dimiliki TBS. Berikut daya tarik yang ada di Taman Botani Sukorambi, antara lain:

1. Kebun Buah, Bunga dan Sayuran

Ciri Taman Botani Sukorambi adalah kebun buah, bunga dan sayuran yang bebas dari pestisida ataupun kandungan kimia lainnya. Beberapa buah yang ada antara lain buah manggis, pepaya, jeruk limo, jambu darsono, jambu merah, buah naga merah dan putih, berbagai macam pisang (pisang ambon, pisang raja, pisang agung, pisang kavendis, pisang kayu, pisang kapok), labu, kelapa, durian montong, kedondong, mangga, rambutan dll. Sayuran yang ada di TBS yaitu bayam, terong, kangkung, kacang, labu siem, pete, wortel dll. Terdapat beberapa tanaman bunga antara lain bunga anggrek, melati, bugenfil, bunga sapu tangan, kamboja, kenanga dll.

2. Kolam Renang

Fasilitas kolam renang di Taman Botani Sukorambi terdiri dari berbagai ukuran yakni kolam renang dewasa 180 cm, kolam renang anak sedang 80 cm dan kolam renang anak 60 cm, kolam pelangi 1 (80 cm), kolam pelangi 2 (100 cm) serta kolam muslimah (*indoor*) 160 cm. Sebaiknya jika ingin berenang di kolam muslimah (*indoor*) wisatawan membeli paket terusan di

loket atas seharga Rp. 15.000 dengan fasilitas naik tossa pulang pergi.. Apabila wisatawan membeli tiket dikolam muslimah seharga Rp. 10.000 dan loket masuk depan Rp. 10.000,00. Jadi pengunjung dikenakan biaya Rp. 20.000,00. Lebih mahal tanpa fasilitas naik tossa. Kolam Muslimah (*indoor*) terletak paling ujung bawah Taman Botani Sukorambi. Keunggulan lainnya jika pengunjung berenang di kolam muslimah (*indoor*), yakni air kolam muslimah tidak mengandung kaporit walaupun airnya jika sudah 3 hari agak keruh. Maka dari itu pula air kolam muslimah diganti 3 hari sekali. Berbeda halnya dengan pengunjung yang berenang di kolam *outdoor*, air kolamnya memang jernih tetapi banyak mengandung kaporit.

3. *Horti Hut*

Horti Hut adalah tempat penjualan hasil buah dan sayuran dari tanaman yang ada di Taman Botani Sukorambi. Memang harga buah dan sayuran yang ada di Botani lebih mahal dari harga pasar, karena buah dan sayurannya bebas dari pertisida atau kandungan kimia lainnya. Serta buah dan sayuran yang dijual di stand *Horti Hut* telah dipilih yang bagus-bagus, masih segar dan bukan barang busuk.

Tidak hanya menjual buah dan sayuran tetapi *Horti Hut* juga menjual bibit bunga, sayuran dan buah, tiket tossa, minuman serta jika hari minggu menjual tiket berkuda seharga Rp.10.000 dengan rute berkuda dari kandang kuda sampai ke loket lalu kembali lagi ke kandang kuda. Tidak perlu khawatir jatuh karena pengunjung yang berkuda didampingi dengan karyawan yang khusus menangani wisatawan yang ingin berkuda. Ada pula foto badut yang hanya ada pada hari minggu juga, wisatawan yang ingin berfoto dengan badut-badut yang lucu dan menggemaskan dapat membeli tiket foto badut di *stand Horti Hut*. Dengan membayar Rp. 20.000/ lembar foto besar dan Rp. 10.000/ lembar foto kecil, wisatawan dapat berfoto

dengan badut Winnie The Pooh, Mickey Mouse, Spongeboop dll. Pengunjung yang ingin naik kendaraan tossa dapat pula membeli di *stand Horti Hut* ataupun di loket dengan harga Rp. 5.000/ orang. Berikut ini adalah tabel sayuran, buah-buahan, minuman serta bibit buah dan bunga yang ada di *stand Horti Hut*, antara lain:

Tabel 4.4 Bibit Buah Taman Botani Sukorambi

No	Bibit Buah	Harga Satuan
a	b	c
1	Durian Sunan	Rp. 50.000
2	Durian Montong Kecil	Rp. 75.000
3	Duku	Rp. 70.000
4	Jeruk Limo	Rp. 150.000
5	Belimbing	Rp. 20.000
6	Jambu Sukun	Rp. 25.000
7	Jeruk Bali	Rp. 25.000
8	Kelengkeng	Rp. 100.000
9	Durian Petruk	Rp. 70.000
10	Mangga Manalagi	Rp. 20.000
11	Sawo	Rp. 55.000
12	Apel	Rp. 70.000
13	Delima	Rp.50.000
14	Manggis	Rp. 75.000
15	Durian Cani	Rp. 75.000
16	Durian D24	Rp. 80.000
17	Durian Simas	Rp. 65.000
18	Srikoyo	Rp. 40.000
19	Jeruk Pecel	Rp. 15.000

Tabel 4.5 Bibit Bunga Taman Botani Sukorambi

No	Bibit Bunga	Harga Satuan
a	b	c
1	Adenium 15	Rp. 15.000
2	Adenium 20	Rp. 20.000
3	Adenium 70	Rp. 70.000
4	Aglonema Comoris	Rp. 15.000
5	Aglonema Nitidium	Rp. 15.000
6	Aglonema Citirum	Rp. 20.000
7	Aglonema 35	Rp. 35.000
8	Ciang Mae 50	Rp. 50.000
9	Dierembadia 75	Rp. 75.000
10	Eporbia 45	Rp. 45.000
11	Pilo Bilemat Fidu	Rp. 50.000
12	Pilo Marbel 200	Rp. 200.000
13	Eporbia 25	Rp. 25.000
14	Sansivera 15	Rp. 15.000
15	Sansivera 25	Rp. 25.000
16	Sansivera 60	Rp.60.000
17	Zodia 15	Rp. 15.000
18	Nusa Indah 15	Rp.15.000
19	Ester Crisson 20	Rp.20.000
20	Zamia Curcaz	Rp. 20.000
21	Nolina 30	Rp. 30.000
22	Mawar	Rp. 3.000
23	Maranta	Rp. 10.000
24	Lele Paris	Rp. 6.000

Tabel 4.6 Sayuran *Horti Hut* Taman Botani Sukorambi

No	Sayuran	Harga Satuan
a	b	c
1	Terong	Rp. 1.000/ biji
2	Pare	Rp. 1.000/ biji
3	Pare Panjang	Rp. 1.000/ biji
4	Gambas	Rp. 1.000/ biji
5	Timun	Rp. 1.000/ biji
6	Kecipir	Rp. 1.000/ ikat
7	Kacang Panjang	Rp. 1.000/ ikat
8	Jeruk Pecel	Rp. 500/ biji
9	Koro	Rp. 3.000/ kg
10	Klenjeng	Rp. 500/ buah
11	Ranti	Rp. 4.000/ kg
12	Pete	Rp. 3.000/ ikat
13	Labu	Rp. 1.000/ buah
14	Jamur	Rp. 6.000/ kg

Tabel 4.7 Buah *Horti Hut* Taman Botani Sukorambi

No	Buah	Harga
a	b	c
1	Markisa	Rp. 5.000/ kg
2	Jeruk Bali	Rp. 10.000/ kg
3	Jambu Biji	Rp. 8.000/ kg
4	Kelapa 500	Rp. 1.500/ biji
5	Durian Montong	Rp. 20.000/ biji
6	Rambutan	Rp. 5.000/ kg

a	b	c
7	Buah Naga Putih	Rp. 20.000/ kg
8	Buah Naga Merah	Rp. 20.000/ kg
9	Manggis	Rp. 15.000/ kg
10	Pepaya California	Rp. 5.000/ biji
11	Pisang	Rp. 10.000/ tandon
12	Durian Petrok	Rp. 15.000/ kg
13	Kedondong	Rp. 5.000/ kg
14	Kenitu	Rp. 5.000/ kg
15	Sirsak	Rp. 5.000/ biji

Tabel 4.8 Daftar Minuman di *Horti Hust* Taman Botani Sukorambi

No	Minuman	Harga
a	b	c
1	Coca-Cola Kaleng Imut	Rp. 5.000
2	Sprite Kaleng imut	Rp. 5.000
3	Fanta Kaleng Imut	Rp. 5.000
4	Coca-Cola Botol	Rp. 5.000
5	Sprite Botol	Rp. 5.000
6	Fanta Botol	Rp. 5.000
7	Frestea Botol	Rp. 6.000
8	Frestea Kotak	Rp. 4.000
9	Pulpy Orange	Rp. 6.000

(Sumber: Taman Botani Sukorambi, 2014)

4. *Outbond* dan *Flying Fox*

Taman Botani Sukorambi menyediakan tempat untuk kegiatan *outbond* dan *flying fox*. Ada sekitar 7 macam permainan *outbond* yaitu, jembatan balok, tali melambai, jembatan paralon, jembatan papan, jembatan ban, jembatan goyang dan titian licin.

Terdapat 3 macam *flying fox* yakni *flying fox Jungle* yang ada di atas yang merupakan *flying fox* yang paling tinggi diantara *flying fox* yang lainnya. Dengan membayar Rp. 30.000 pengunjung dapat menaiki *flying fox Jungle* dan dapat melihat pemandangan yang indah serta pepohonan yang rimbun dari atas. *flying fox* tombro yang ada di bawah bersebelahan dengan pendopo. Dinamakan *flying fox* tombro karena di bawah *flying fox* tombro ada kolam ikan yang berisi ikan tombro. Harga *flying fox* tombro adalah Rp. 20.000 dan yang paling terakhir adalah *flying fox* tower yang terdapat dipaling bawah dekat dengan kolam perahu. Dinamakan *flying Fox* tower karena bentuknya menyerupai bangunan tower. Harga *flying Fox* tower merupakan yang paling murah, hanya dengan membayar Rp. 15.000 pengunjung dapat bermain *Flying Fox* Tower. Adapula paket *Flying Fox* yang ditawarkan pihak pengelola Taman Botani Sukorambi yakni paket *Flying Fox* Jungle, Tombro dan Tower dengan harga Rp. 40.000. Pengunjung dapat naik *Flying Fox* dari atas sampai ke paling bawah TBS. Taman Botani Sukorambi juga menyewakan tempat bermain futsal *outdoor* seharga Rp.50.000/ jam dan menyewakan pendopo, gazebo serta shelter dengan harga Rp. 300.000/ hari bagi bangunan yang dapat menampung 50-100 orang.

5. Kolam Perahu

Kolam perahu terletak di bawah dekat *flying fox* tower. Terdapat 2 perahu yang disediakan pihak TBS. Dengan membayar Rp. 20.000/ perahu dengan maksimal 4 orang, wisatawan dapat berperahu selama 30 menit.

6. Restoran

Restoran Taman Botani Sukorambi berlokasi di bawah depan kolam dewasa. Bernuansa alam dengan dinding yang terbuat dari kayu, kursi yang terbuat dari rotan dan disekitar restoran terdapat kolam ikan yang mengitari bangunan restoran TBS. Mempunyai menu makanan andalan yakni nasi goreng 'sembunyi', sosis kentang serta minuman andalan es susu jeruk.

4.3 Kualitas Pelayanan Objek Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Minat Wisatawan Pada Taman Botani Sukorambi

Keberhasilan suatu kegiatan pariwisata sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung/ wisatawan, karena kualitas pelayanan dipercaya sangat berbanding lurus dengan kepuasan pengunjung atau wisatawan dan jika kepuasan pengunjung/wisatawan terpenuhi diharapkan apresiasi dalam upaya memperbaiki tata cara pelayanan dapat menjadi lebih baik (Budiono, 2004:60).

Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan yang diterima dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima dan orientasi semua sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun tujuannya adalah pemeliharaan pelanggan (*customer maintance*), menjaga dan mempererat pelanggan (*customer retention*), dan mengembangkan pelanggan baru (*new customer development*) (Diaz Martin, et. al, 2000: 139; Tschohl dalam Sanyoto, 2003: 16; Shonk dan Chelladurai, 2008:

588; Parasuraman et al dalam Baki et al, 2008:106; Zeithaml dan Bitner dalam Pollack, 2009: 43; Augustyn dan Ha, 2010: 231).

Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Banyaknya para ahli mengungkapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, namun dalam penelitian Zeithaml dalam Tjiptono dan Chandra (2005) menyatakan adanya *overlapping/tumpang tindih* diantara beberapa dimensi, yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi

Contoh:

- 1) Fasilitas Fisik yang berwujud dan sarana penunjang yang terdapat di TBS telah banyak dilakukan pembenahan yang signifikan. Misalnya saja di waktu saya magang dilakukan pembenahan di *stand Horti Hut* karena bangunannya sudah hampir roboh. Setiap tahunnya pihak Taman Botani Sukorambi selalu melakukan pembenahan dan pengembangan fasilitas untuk kenyamanan wisatawan. Sedangkan bukti fisik pelayanan atau *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, tidak bisa diraba. Maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.
- 2) Perlengkapan yang terdapat di Taman Botani Sukorambi dapat dikatakan lengkap meskipun harus ada perbaikan dan

pengembangan setiap tahunnya. Perlengkapan yang kurang dan perlu penambahan adalah CCTV, lampu, papan loncat dan perusutan di kolam renang. Perlengkapan CCTV ini sangatlah berguna jika ada orang yang hilang, orang yang tenggelam dikala berenang, barang yang dibawa wisatawan hilang dll. Saat ini CCTV hanya ada di loket. Kurangnya cahaya penerangan di kolam renang muslimah (*indoor*) dan jika hujan atap terdengar sangat bising. Perlengkapan yang sudah ada di TBS yaitu mobil berwarna putih yang di waktu siang hari mengantarkan jatah makanan untuk karyawan TBS dan di waktu sore hari sekitar jam 16.00 mobil TBS mengantarkan karyawan bagian bawah seperti karyawan yang bertugas di stand restoran, kolam muslimah, kantin untuk naik mobil (bagi karyawan yang tidak membawa sepeda motor). Di *stand horti hut* juga memiliki perlengkapan seperti kalkulator, timbangan digital, timbangan manual, kulkas, tempat penyimpanan buah-buahan dll. Dibagian kantor pun ada perlengkapan juga antara lain komputer, laptop, kalkulator dan fasilitas *wifi*.

- 3) Pegawai yang ada di Taman Botani Sukorambi mencapai 59 orang. Pegawai TBS memakai seragam hijau toska dan terdapat tulisan dan logo Taman Botani Sukorambi agar wisatawan tidak kebingungan jika ingin bertanya sesuatu tentang TBS maka dari itu pihak pengelola Taman Botani Sukorambi mewajibkan para karyawan memakai seragam TBS.
- 4) Sarana Komunikasi di TBS sudah cukup baik. Tersedia *wifi*, telepon genggam karyawan dan panggilan darurat. Dibeberapa *stand* TBS seperti *stand Horti Hut*, restoran, kolam renang muslimah, loket tersedia telepon genggam untuk pegawai yang

berguna untuk komunikasi antar pegawai misalnya saja jika ada wisatawan yang hendak naik kendaraan tossa tetapi wisatawan tersebut berada di *stand Horti* atau di kolam muslimah sedangkan parkir kendaraan tossa berada di depan restoran maka kegunaan telepon genggam/ *handphone* sangatlah penting dari pada harus meminta tolong di pegawai lain untuk memberitahu jika ada karyawan yang hendak naik tossa lebih efisien dan cepat jika ada fasilitas telepon genggam untuk karyawan. Terdapat fasilitas *wifi*, meskipun *wifi* hanya ada di atas (meliputi loket, *Horti Hut*, *flying fox jungle*, kantor, taman bermain atas), maka dari itu harus ada penambahan fasilitas *wifi* untuk kenyamanan wisatawan. Jika terjadi kebakaran atau ada wisatawan yang sakit pihak objek wisata Taman Botani Sukorambi tidak kesulitan untuk menelepon panggilan darurat karena sarana komunikasi dan sinyal di TBS terbilang bagus.

b. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

- 1) Kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik karyawan dengan pengunjung serta karyawan dengan karyawan guna menciptakan objek wisata yang nyaman dan tenang serta bagi sesama karyawan tidak saling bermusuhan agar terciptanya tempat kerja yang harmonis dan disetiap satu minggu sekali selalu ada rapat sebelum pulang untuk *sharring* masalah kekurangan atau perbaikan yang terdapat di TBS.
- 2) Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan/ wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi. Selalu

ramah, perhatian, tanggung jawab kepada pengunjung meskipun pengunjung tersebut menjengkelkan, banyak bicara, merepotkan. Karyawan TBS harus tetap melayani dengan baik pengunjung tersebut. Karena jika pengunjung tersebut tidak puas dengan pelayanan kita, pengunjung tersebut tidak akan berkunjung atau berwisata di Taman Botani Sukorambi lagi. Lebih parahnya lagi akan mengatakan ke sanak saudara, teman ataupun calon wisatawan lain untuk tidak berwisata di TBS karena pelayanannya kurang baik. Maka dari itu pula karyawan TBS harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wisatawan Taman Botani Sukorambi.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para *staff*/ karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Objek wisata tidak hanya memberikan daya tarik yang memukau wisatawan akan tetapi juga harus memberikan pelayanan yang memuaskan wisatawan yang berkunjung. Harus ada keseimbangan antara produk yang telah dimiliki dan jasa yang diberikan. Contohnya saja jika terdapat wisatawan yang bertanya hendaknya karyawan dengan tanggap, ramah dan penuh perhatian membantu wisatawan yang kebingungan tersebut.

d. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, keandalan dan memuaskan. Contoh:

- 1) Kecepatan dan ketetapan dalam penanganan pembelian karcis baik di loket depan maupun di loket kolam muslimah, pelayanan di restoran, *Horti Hut* dan *stand-stand* yang lainnya.

- 2) Pelayanan kepada wisatawan oleh para karyawan dilakukan dengan prosedur yang benar dan sungguh-sungguh.
- 3) Keberadaan dan keandalan layanan pusat informasi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta oleh wisatawan.

e. Jaminan (Assurance)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para *staff*/ karyawan Taman Botani Sukorambi. Contoh:

- 1) Jika ada barang wisatawan yang tertinggal hendaknya bagi karyawan yang mengetahui langsung dikembalikan atau jika karyawan tidak mengetahui siapa pemiliknya dapat pula menyiarkan atau memberitahu melalui operator.
- 2) Karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik mengenai lingkungan wisata.
- 3) Kesopanan dan keramah-tamahan para karyawan dalam membantu wisatawan untuk mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan fasilitas pelayanan.
- 4) Karyawan yang tersedia dibidangnya masing-masing dalam menanggapi atau melayani permintaan para wisatawan harus sabar serta tetap ramah.
- 5) Masuk objek wisata TBS, sudah termasuk asuransi. Maka jika ada kejadian yang tidak diinginkan misalnya terdapat pengunjung yang tenggelam saat berenang dan dilarikan di rumah sakit. Pengunjung tersebut memiliki asuransi guna meringankan biaya rumah sakit. Oleh sebab itu, masuk Taman Botani Sukorambi agak mahal, dibandingkan objek wisata kolam renang umum lainnya.

4.4 Merenofasi Objek Wisata Taman Botani Sukorambi Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Merenofasi objek wisata Taman Botani Sukorambi merupakan salah satu cara guna meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya pembaruan dan pengembangan yang dilakukan pihak TBS, untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung di objek wisata Taman Botani Sukorambi. Fasilitas daya tarik yang dimiliki Taman Botani Sukorambi yang perlu direnofasi, antara lain:

a. *Horti Hut*

- 1) Perlu adanya renofasi dan pengembangan yang harus dilakukan pihak pengelola Taman Botani Sukorambi di *stand Horti Hut* karena bangunannya sudah terbilang lama, rapuh dan jika hujan genteng atau atap yang ada di *Horti Hut* banyak yang bocor. Hal tersebut sangatlah mengganggu kinerja karyawan yang menjaga di *stand Horti Hut*. Begitu pula wisatawan yang sedang berbelanja buah-buahan, sayuran maupun minuman yang tersedia disana. Melakukan renofasi bangunan yang terbilang unik dan jarang ada di objek wisata yang lainnya. Bangunan dengan desain yang menyerupai kedai buah dan sayuran sehingga sesuai dengan yang dijual di *stand Horti Hut*. Hal ini telah dilakukan oleh pihak TBS pada bulan April 2014, meskipun bangunannya masih belum terbilang unik. Tetapi lebih indah, aman dan bersih daripada bangunan yang lama.
- 2) Mengganti dan menambah alat-alat untuk kemudahan karyawan di *stand Horti Hut* seperti timbangan digital digunakan untuk menimbang buah dan sayuran dalam jumlah besar maupun kecil guna mempercepat dan membantu kinerja pegawai di *stand Horti Hut*, pisau, plastik,

kulkas, papan hitam untuk menulis menu yang disediakan oleh *Horti Hut*.

- 3) Menambah koleksi buah, bunga dan sayuran agar bervariasi.
 - 4) Menambah pasokan bibit-bibit yang banyak diminati.
- b. Kolam Muslimah (*indoor*)
- 1) Penerangan atau lampu di dalam kolam muslimah (*indoor*) masih terlalu gelap.
 - 2) Cukup sulit untuk menemukan sinyal *handphone* untuk telekomunikasi kecuali memakai telkomsel.
 - 3) Atap genteng sangat bising jika hujan deras, hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan pengunjung yang sedang berenang di kolam renang muslimah (*indoor*).
 - 4) Tidak tersedia penjualan minuman, makanan ringan maupun mie instan. Padahal pengunjung sehabis berenang akan merasakan lapar serta haus. Jadi wisatawan harus membawa pembekalan sendiri, dapat juga membeli di kantin kolam pelangi 2 ataupun di restoran yang jaraknya terbilang cukup jauh. Hal tersebut sangatlah tidak efisien.
 - 5) Tidak tersedia *freecharge*, padahal banyak pengunjung yang baterai *handphonenya lowbate*.
 - 6) Harga tiket masih terlalu mahal untuk masuk di kolam renang muslimah (*indoor*), dengan harga Rp. 20.000 jika membayar di loket atas dan di loket kolam muslimah. Tetapi jika memakai tiket terusan wisatawan hanya dikenakan biaya masuk Rp. 15.000 dengan gratis naik tossa pulang-pergi. Akan tetapi masih banyak pengunjung yang ingin berenang di kolam muslimah (*indoor*) belum mengetahui dengan adanya tiket terusan tersebut.

c. Pondok Herbal

- 1) Taman Botani Sukorambi memiliki kebun yang unik yakni kebun herbal atau lebih dikenal dengan pondok herbal. Pada data yang ada menjelaskan terdapat lebih dari 300 jenis tanaman herbal. Akan tetapi pada kenyataannya saat ini tanaman herbal di Taman Botani Sukorambi sudah kurang begitu terawat dan sudah tidak menghasilkan beberapa obat herbal lagi seperti pada awal objek wisata ini berdiri. Walaupun sedikit sekali minat wisatawan yang ingin mengetahui manfaat tanaman herbal, tidak akan menjadi masalah bila pengelola tetap merawat serta melestarikan tanaman herbal tersebut. Apabila hal tersebut dilakukan maka para wisatawan akan lebih mengenal objek wisata Taman Botani Sukorambi merupakan objek wisata yang mengutamakan kelestarian alam.
- 2) Bangunan pondok herbal harus ada renovasi dan pengembangan ulang. Karena bangunannya sudah rapuh, tidak menarik lagi, letaknya juga terpencil. Oleh sebab itu banyak wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi yang tidak mengetahui letak pondok herbal tersebut. Sebaiknya melakukan perombakan bangunan pondok herbal dengan desain yang unik menyerupai kedai yang berbentuk tanaman herbal sesuai dengan tema dan tujuan dari pondok herbal yang memiliki tanaman herbal untuk kesehatan.

d. Papan petunjuk

Papan petunjuk berguna untuk wisatawan agar tidak tersesat, untuk mengetahui letak fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Taman Botani Sukorambi tanpa harus bertanya di karyawan maupun bertanya di pengunjung lainnya. Papan petunjuk yang terdapat di TBS masih terbilang sedikit. Maka dari itu pihak pengelola sebaiknya menambah dan

mengembangkan bentuk papan petunjuk dengan desain yang unik serta lucu. Menjadikan papan petunjuk tidak hanya berguna untuk memudahkan wisatawan yang kebingungan mencari fasilitas-fasilitas TBS tetapi juga memberikan kesan lucu serta unik pada desain papan petunjuk. Desain papan petunjuk dapat berupa desain bunga, buah, sayuran, alam, hewan sesuai dengan tema Taman Botani Sukorambi yang memiliki visi dan misi sebagai objek wisata konservasi sumber daya alam, melestarikan tumbuhan, flora dan fauna.

e. Kolam Renang

- 1) Kolam renang yang ada di Taman Botani Sukorambi ada 6 yakni kolam renang dewasa, kolam renang remaja, kolam renang anak-anak, kolam renang pelangi 1, kolam pelangi pelangi 2, kolam renang muslimah (*indoor*). Kolam renang *outdoor* dibersihkan atau di kuras seminggu sekali pada hari jum'at. Berbeda halnya dengan kolam muslimah (*indoor*) yang dikuras seminggu dua kali. Air kolam muslimah mudah kotor karena airnya tidak mengandung kaporit.
- 2) Perusutan hanya ada di kolam renang pelangi 2. Padahal seharusnya perusutan dan papan loncat harus ada di setiap kolam renang. Karena menambah keasyikan tersendiri jika berenang sambil perusutan dan meloncat di kolam renang. Sebaiknya membuat papan loncat dan perusutan dengan desain yang unik dan lucu. Untuk menambah daya tarik wisatawan untuk berenang di Taman Botani Sukorambi.

f. Kolam Perahu

- 1) Masih belum banyak wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi, melakukan kegiatan berperahu karena perahu yang tersedia hanya ada dua.

- 2) Karyawan yang khusus menangani wisatawan untuk berperahu masih belum ada menjadikan wisatawan bingung memberi karcis berperahu.
- 3) Pengecekan perahu juga tidak secara berkala di khawatirkan jika ada wisatawan yang berperahu, kondisi perahu sedang tidak dalam keadaan baik. Misalnya perahu mengalami bocor.
- 4) Kolam perahu jarang sekali dibersihkan, banyak dedaunan yang mengapung di di kolam perahu.
- 5) Harga karcis kolam perahu terbilang mahal yakni Rp. 20.000/ 30 menit dengan kapasitas 4 penumpang

g. *Flying Fox*

Flying Fox yang ada di Taman Botani Sukorambi ada 3 macam yaitu *flying fox jungle*, *flying fox tombro* dan *flying fox tower*. Yang harus dibenahi di *flying fox*, antara lain:

- 1) Tidak ada papan nama maupun banner yang menunjukkan tempat *flying fox*. Hal tersebut akan menyulitkan wisatawan yang akan bermain *flying fox*. Banner *flying fox* hanya terdapat di *flying fox Jungle*. Seharusnya pihak Taman Botani Sukorambi menambah papan nama dan banner *flying fox*. Tidak hanya menempatkan papan nama dan banner *flying fox* di *stand flying fox*, tetapi juga bisa ditempatkan di dekat loket, horty hut, restoran dll. Guna meningkatkan minat pengunjung TBS untuk bermain *flying fox*.
- 2) Seharusnya pengecekan alat-alat *flying fox* dilakukan secara berkala, bukan disaat ada wisatawan yang hendak bermain *flying fox* saja. Pengecekan secara berkala sangatlah penting guna menjaga keselamatan wisatawan yang melakukan permainan *flying fox*.

h. *Outbond*

- 1) Permainan *outbond* jadi satu tempat dengan *flying fox* tombro dan *flying fox* tower. Ada sekitar 7 macam permainan *outbond* yaitu, jembatan balok, tali melambai, jembatan paralon, jembatan papan, jembatan ban, jembatan goyang dan titian licin. Banyak permainan *outbond* yang harus diperbaiki yaitu tali melambai, jembatan ban dan titian licin. Jika perlu juga di tambah guna menarik wisatawan untuk bermain *outbond* di Taman Botani Sukorambi.
- 2) Kualitas permainan *outbond* harus ditingkatkan, serta perawatan dan pengecekan harus dilakukan secara intensif. Hal ini perlu dilakukan karena kegiatan *outbond* merupakan kegiatan yang cukup berbahaya dan memiliki resiko yang tinggi.
- 3) Petugas atau karyawan harus lebih aktif mempromosikan permainan *outbond* kepada wisatawan. Selain itu karyawan juga harus benar-benar memperhatikan keselamatan wisatawan yang bermain *outbond* karena wisatawan masih banyak yang awam atau tidak mengetahui tentang permainan *outbond* itu sendiri.

i. Tossa

Kendaraan *tossa* yang dimiliki Taman Botani Sukorambi untuk mengangkut wisatawan yang lemah fisik. Jika ingin menarik wisatawan untuk menaiki *tossa*, bukan hanya untuk yang lemah fisik tetapi mencakup semua wisatawan seharusnya pihak pengelola TBS merenofasi kendaraan *tossa* tersebut dengan desain yang lebih unik dan langka agar wisatawan tertarik untuk menaikinya. Pihak pengelola dapat mendesain kendaraan *tossa* dengan bentuk bunga, buah-buahan, sayuran, hewan-hewan, kartun dll.

j. Restoran

- 1) Perlu adanya variasi menu makanan dan minuman di restoran Taman Botani Sukorambi karena menu yang ada masih sedikit, sehingga pengunjung kurang berminat makan dan minum di restoran TBS.
- 2) Harga-harga makanan dan minuman di restoran Taman Botani Sukorambi masih terlalu mahal dari harga makanan dan minuman diluar TBS sehingga wisatawan belum bisa menjangkau harga makanan dan minuman tersebut. Maka dari itu banyak wisatawan yang membawa bekal sendiri saat berkunjung di Taman Botani Sukorambi.
- 3) Penyajian makanan dan minuman masih kurang maksimal sehingga sering terjadi *complain* dari para wisatawan yang berkunjung di restoran TBS.

k. Promosi

Sejauh ini pihak pengelola Taman Botani Sukorambi sudah melakukan beberapa kegiatan promosi yakni dengan membuat situs *website* Taman Botani Sukorambi. Akan tetapi promosi yang dilakukan, mekanismenya masih terkesan seadanya dan belum terlalu efektif karena tidak dilengkapi dengan informasi yang memadai serta jarang sekali di *update*. Seharusnya pihak pengelola TBS tidak hanya melakukan promosi di dunia maya/ media *online* saja, akan tetapi dapat melalui koran atau media cetak, pamflet dan brosur yang dapat disebar di sekolah-sekolah, di biro perjalanan wisata/ travel maupun tempat umum lainnya.

l. Lahan Parkir Sepeda Motor

Tempat parkir pengunjung yang memakai sepeda motor lahan parkirnya masih kurang memadai, belum tertata dengan rapi, jalannya masih tidak bagus banyak jalan yang bergelombang. Mengakibatkan banyak wisatawan yang sulit untuk memarkir kendaraannya.

4.5 Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*)

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities and threats*). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matrik SWOT. Dimana aplikasinya adalah bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru. Teknik ini dibuat oleh Albert Humphrey, yang memimpin proyek riset pada Universitas Stanford pada dasawarsa 1960-an dan 1970-an dengan menggunakan data dari perusahaan-perusahaan Fortune 500. Dari kesimpulan ini kita dapat menganalisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) yang terdapat di objek wisata Taman Botani Sukorambi meliputi:

a **Kekuatan (*Strengths*)**

Adalah suatu kekuatan atau keunggulan sumber daya, keterampilan atau kemampuan lainnya terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani

atau hendak dilayani. Adapun kekuatan-kekuatan yang dimiliki Taman Botani Sukorambi, antara lain:

- 1) Memiliki kebun buah, sayuran, bunga dan tanaman herbal
- 2) Memiliki *stand* atau tempat yang bernama *Horti Hut* sebagai tempat berjualnya buah-buahan dan sayuran asli dari kebun Taman Botani Sukorambi, minuman dingin, tiket tossa, tiket foto badut, bibit buah, sayuran serta bunga
- 3) Memiliki 6 kolam renang yang beragam yaitu kolam renang dewasa 180 cm, kolam renang remaja 80 cm, kolam renang anak 60 cm, kolam pelangi 1 (80 cm), kolam pelangi 2 (100 cm) serta kolam muslimah (*indoor*) 160 cm.
- 4) Memiliki kolam perahu dan kolam ikan.
- 5) Memiliki *mini zoo* dibawah naungan atau binaan Badan Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA-Jember).
- 6) Memiliki taman bermain bagi anak-anak yang terletak di atas dekat dengan *flying fox jungle* adapula yang terletak dibawah dekat dengan restoran dan kolam pelangi 2.
- 7) Menjadi wisata edukasi yang berguna untuk penelitian dan pengembangan sumber daya alam.
- 8) Memiliki pondok baca yang didalamnya terdapat buku-buku tentang tanaman herbal yang ada di objek wisata Taman Botani Sukorambi, tanaman hias, cerita rakyat untuk anak-anak.

b Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan adalah keterbatasan dalam sumber daya, keterampilan dan kemampuan yang dapat menjadi penghalang kinerja perusahaan atau objek wisata. Adapun kelemahan-kelemahan yang dimiliki Taman Botani Sukorambi, antara lain:

- 1) Sumber daya manusia yang masih kurang profesional dibidang pariwisata dalam mengelola objek wisata TBS.
- 2) Tidak adanya *souvenir* seperti kaos, gantungan kunci, stiker ataupun sebagainya yang bertuliskan ‘Taman Botani Sukorambi’. Padahal *souvenir* dibutuhkan untuk menjadi cinderamata atau kenang-kenangan bagi wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Taman Botani Sukorambi.
- 3) Buah-buahan ataupun sayuran yang ada di *stand Horti Hut* tidak dapat disimpan lama, sehingga harus cepat dijual dan dikonsumsi agar tidak rusak atau busuk. .
- 4) Letak TBS kurang strategis, disebabkan tidak ada angkutan umum yang melewati Taman Botani Sukorambi.
- 5) Pada hari sabtu, minggu dan hari libur nasional pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang hendak membeli di *stand Horti Hut* kurang memuaskan disebabkan karena kurangnya pegawai yang ada di *stand* tersebut.
- 6) Kurangnya promosi yang dilakukan oleh pihak Taman Botani Sukorambi.
- 7) Kurangnya papan petunjuk yang ada di Taman Botani Sukorambi mengakibatkan wisatawan yang tidak mengetahui letak fasilitas-fasilitas TBS masih kebingungan.

c **Peluang (*Opportunities*)**

Peluang adalah situasi yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau objek wisata. Adapun peluang-peluang yang dimiliki Taman Botani Sukorambi, antara lain:

- 1) Adanya kerjasama dengan TK, SD, SMP yang sering berkunjung di TBS

- 2) Dengan adanya renofasi dan pengembangan daya tarik fasilitas dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi.
- 3) Menjadi taman rekreasi alternatif bagi masyarakat Jember yang bernuansa alam sekaligus dapat membantu dunia pendidikan dengan memberikan sarana belajar tentang sumber daya alam.
- 4) Mampu membuka lapangan kerja dan peluang usaha, dapat menyumbang pendapatan asli daerah pada bidang pariwisata bagi Pemerintah Kabupaten Jember
- 5) Lahan Taman Botani Sukorambi sangat luas, sehingga masih bisa dibangun fasilitas-fasilitas penunjang daya tarik seperti mengembangkan dan membangun wahana permainan baru yang dapat memacu adrenalin sehingga wisatawan yang asli Jember tidak perlu keluar kota seperti ke objek wisata JatimPark Malang, Wisata Bahari Lamongan, Surabaya Night Carnival ataupun di Batu Night Spektakuler dll yang membutuhkan banyak waktu dan biaya pemerangkatan.
- 6) Menjadi peluang besar jika *stand Horti Hut* benar-benar dikelola dengan baik dan dikembangkan karena banyak sekali pengunjung yang hanya datang untuk khusus membeli buah-buahan, sayuran, macam-macam bibit tanaman seperti bibit bunga, buah dan sayuran. Jika pihak pengelola Taman Botani Sukorambi melakukan pengelolaan, pengembangan dan pemasaran yang cukup serius, maka menjadikan *Horti Hut* mempunyai masa depan dan prospek yang cerah bagi objek wisata TBS karena dapat memberikan pemasukan tambahan dan juga daya tarik bagi Taman Botani Sukorambi.

- 7) Objek wisata Taman Botani Sukorambi mengajak masyarakat agar peduli dan mengetahui macam-macam flora dan fauna yang terdapat di TBS.
- 8) Menjadi penyaring di tengah maraknya pemanasan global karena tanaman yang terdapat di Taman Botani Sukorambi dapat menyerap polusi udara dan memberikan cadangan air yang ada di bawahnya.

d Ancaman (*Threats*)

Ancaman adalah situasi yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau objek wisata. Adapun ancaman-ancaman yang terdapat di Taman Botani Sukorambi, antara lain:

- 1) Rawan longsor jika musim hujan disebabkan karena lahan lokasi Taman Botani Sukorambi adalah bikit yang terlalu banyak pepohonan, menjadikan areal TBS menjadi berbahaya jika sewaktu-waktu terjadi hujan angin kencang.
- 2) Jumlah wisatawan mengalami penurunan karena adanya pesaing objek wisata lainnya yang terdapat di Kota Jember maupun luar Kota Jember. Oleh sebab itu pihak pengelola harus senantiasa mencari ide kreatif agar Taman Botani Sukorambi tetap menjadi primadona objek wisata yang terdapat di Kota Jember dan tetap ramai wisatawan yang berkunjung.
- 3) Promosi dari objek wisata lain yang lebih menarik sehingga dapat merebut pangsa pasar objek wisata Taman Botani Sukorambi. Sedangkan promosi yang dilakukan pihak TBS hanya di dunia maya saja yaitu hanya berupa *website* Taman Botani Sukorambi.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Salah satu objek wisata buatan yang ada di Jember adalah Taman Botani Sukorambi. Pada saat ini masyarakat sudah tidak asing lagi dengan objek wisata Taman Botani Sukorambi (TBS). Pembukaan Taman Botani Sukorambi mulai tanggal 24 Desember 2006, kemudian diresmikan oleh Bupati Jember MZA Djalal pada tanggal 28 Februari 2007, sebagai objek wisata bernuansa edukasi. Kawasan Taman Botani Sukorambi berlokasi di Jl. Mujahir, Sukorambi. Terletak sekitar 11 km ke arah barat alun-alun Jember. Awalnya objek wisata ini dibangun Abdul Kahar Muzakir untuk rekreasi keluarga saja bukan untuk masyarakat umum. Setelah banyak permintaan dari masyarakat supaya taman wisata itu dibuka untuk umum maka pihak keluarga Abdul Kahar Muzakir membuka objek wisata yang nyaman dan edukatif tersebut untuk masyarakat Jember yang ingin berekreasi sambil belajar di Taman Botani Sukorambi.

Selain aneka ragam tanaman bunga, buah, sayuran dan tumbuhan herbal, koleksi hewan dan taman baca juga menjadi sarana untuk belajar bagi anak-anak yang berwisata di Taman Botani Sukorambi. Objek wisata edukasi tersebut memiliki visi menjadi taman rekreasi alternatif bagi masyarakat Jember, khususnya yang bernuansa alam sekaligus dapat membantu dunia pendidikan dengan memberikan sarana belajar tentang alam dan mengajak masyarakat cinta lingkungan. Taman Botani Sukorambi juga memiliki beberapa misi antara lain menjaga sumber daya alam, mengembangbiakkan tumbuhan dan hewan yang hampir punah serta sebagai sumber plasma nutfah yang berada dikawasan luar hutan dan mendukung promosi pariwisata di Jember.

Dengan seluruh uraian yang telah penulis jabarkan didepan dari kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang dilakukan selama 2 bulan pada objek wisata Taman Botani Sukorambi, maka Tugas Akhir dengan judul **‘Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek Wisata dalam Upaya Meningkatkan Minat Wisatawan yang Berkunjung pada Taman Botani Sukorambi’** ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a Pegawai yang ada di Taman Botani Sukorambi mencapai 59 orang. Pegawai TBS memakai seragam berwarna biru dan terdapat tulisan dan logo Taman Botani Sukorambi agar wisatawan tidak kebingungan jika ingin bertanya sesuatu tentang TBS maka dari itu pihak pengelola Taman Botani Sukorambi mewajibkan para karyawan memakai seragam TBS.
- b Kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik karyawan dengan pengunjung serta karyawan dengan karyawan guna menciptakan objek wisata yang nyaman dan tenang serta bagi sesama karyawan tidak saling bermusuhan agar terciptanya tempat kerja yang harmonis.
- c Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan/ wisatawan yang berkunjung di Taman Botani Sukorambi. Selalu ramah, perhatian, tanggung jawab kepada pengunjung meskipun pengunjung tersebut menjengkelkan, banyak bicara, banyak *complain*, merepotkan dll. Karyawan TBS harus tetap melayani dengan baik pengunjung tersebut. Karena jika pengunjung tersebut tidak puas dengan pelayanan kita, pengunjung tersebut tidak akan berkunjung atau berwisata di Taman Botani Sukorambi lagi. Lebih parahnya lagi akan mengatakan ke sanak saudara, teman ataupun calon wisatawan lain untuk tidak berwisata di TBS karena

pelayanannya kurang baik. Maka dari itu pula karyawan TBS harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wisatawan Taman Botani Sukorambi.

- d Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para *staff*/karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Objek wisata tidak hanya memberikan daya tarik yang memukau wisatawan akan tetapi juga harus memberikan pelayanan yang memuaskan wisatawan yang berkunjung. Contohnya saja jika terdapat wisatawan yang bertanya hendaknya karyawan dengan tanggap, ramah dan penuh perhatian dalam membantu wisatawan yang kebingungan tersebut.
- e Kecepatan dan ketetapan dalam penanganan pembelian karcis baik di loket depan maupun di loket kolam muslimah, pelayanan di restoran, *Horti Hut*, kantin pelangi 1 dan 2 dan *stand-stand* yang lainnya.
- f Keberadaan dan keandalan layanan pusat informasi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta oleh wisatawan.
- g Bukti fisik pelayanan atau *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, tidak bisa diraba. Maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.
- h Objek wisata Taman Botani Sukorambi dibuka setiap hari, kecuali hari Jum'at. Harga tiket masuk ke objek wisata edukasi ini sangat

terjangkau yakni Rp. 10.000/ orang untuk hari Senin-Kamis. Jika hari libur nasional dan Sabtu-Minggu tiket masuk menjadi Rp. 12.000/ orang. Taman Botani Sukorambi juga menyediakan kendaraan khusus bagi para pengunjung yang lemah fisik, dengan tarif Rp. 5.000/ orang dewasa untuk sekali jalan dengan mengangkut 2 orang dewasa atau lebih jika anak-anak.

- i Ciri Taman Botani Sukorambi adalah kebun buah, bunga dan sayuran yang bebas dari pestisida ataupun kandungan kimia lainnya. Beberapa buah yang ada antara lain buah manggis, pepaya, jeruk limo, jambu darsono, jambu merah, buah naga merah dan putih, berbagai macam pisang (pisang ambon, pisang raja, pisang agung, pisang kavendis, pisang kayu, pisang kapok), labu, kelapa, durian montong, kedondong, mangga, rambutan dll. Sayuran yang ada di TBS yaitu bayam, terong, kangkung, kacang, labu siem, pete, wortel dll. Terdapat beberapa tanaman bunga antara lain bunga anggrek, melati, bugenfil, bunga sapu tangan, kamboja, kenanga dll.
- j Fasilitas kolam renang di Taman Botani Sukorambi terdiri dari berbagai ukuran yakni kolam renang dewasa 180 cm, kolam renang anak sedang 80 cm dan kolam renang anak 60 cm, kolam pelangi 1 (80 cm), kolam pelangi 2 (100 cm) serta kolam muslimah (*indoor*) 160 cm. Sebaiknya jika ingin berenang dikolam muslimah (*indoor*) wisatawan membeli paket terusan di loket atas seharga Rp. 15.000 dengan fasilitas naik tossa pulang pergi. Apabila wisatawan membeli tiket dikolam muslimah seharga Rp. 10.000 dan loket masuk depan Rp. 10.000,00. Jadi pengunjung dikenakan biaya Rp. 20.000,00. Lebih mahal tanpa fasilitas naik tossa. Kolam Muslimah (*indoor*) terletak paling ujung bawah Taman Botani Sukorambi.

- k *Horti Hut* adalah tempat penjualan hasil buah dan sayuran dari tanaman yang ada di Taman Botani Sukorambi. Memang harga buah dan sayuran yang ada di Botani lebih mahal dari harga pasar, karena buah dan sayurannya bebas dari pestisida atau kandungan kimia lainnya. Serta buah dan sayuran yang dijual di stand *Horti Hut* telah dipilih yang bagus-bagus, masih segar dan bukan barang busuk. Tidak hanya menjual buah dan sayuran tetapi *Horti Hut* juga menjual bibit bunga, sayuran dan buah, tiket tossa, minuman serta jika hari minggu menjual tiket berkuda seharga Rp.10.000 dengan rute berkuda dari kandang kuda sampai ke loket lalu kembali lagi ke kandang kuda. Ada pula foto badut yang hanya ada pada hari minggu juga, wisatawan yang ingin berfoto dengan badut-badut yang lucu dan menggemaskan dapat membeli tiket foto badut di *stand Horti Hut*. Dengan membayar Rp. 20.000/ lembar foto besar dan Rp. 10.000/ lembar foto kecil.
- l Taman Botani Sukorambi menyediakan tempat untuk kegiatan *outbond*. Ada sekitar 7 macam permainan *outbond* yaitu, jembatan balok, tali melambai, jembatan paralon, jembatan papan, jembatan ban, jembatan goyang dan titian licin. Terdapat 3 macam *flying fox* yakni *flying fox* Jungle, *flying fox* tombro dan *flying fox* tower.
- m Taman Botani Sukorambi juga menyewakan tempat bermain futsal *outdoor* seharga Rp.50.000/ jam dan menyewakan pendopo, gazebo serta shelter dengan harga Rp. 300.000/ hari bagi bangunan yang dapat menampung 50 orang lebih. Khusus bagi pendopo dapat menampung 100 orang.
- n Kolam perahu terletak dibawah dekat *flying fox* tower. Terdapat 2 perahu yang disediakan pihak TBS. Dengan membayar Rp. 20.000/

perahu dengan maksimal 4 orang, wisatawan dapat berperahu selama 30 menit.

- o Restoran Taman Botani Sukorambi berlokasi di bawah depan kolam dewasa. Mempunyai menu makanan andalan yakni nasi goreng ‘sembunyi’, sosis kentang serta minuman andalan es susu jeruk

5.2 Saran

1. Menjual jus buah dan sayuran asli dari tanaman yang terdapat di objek wisata Taman Botani Sukorambi.
2. Menambah variasi buah, sayuran, bibit tanaman herbal, bunga, buah dan sayuran serta senantiasa memperbarui buah dan sayuran yang di jual di *stand Horti Hut* agar buah dan sayuran yang dijual terlihat segar dan sehat guna menarik wisatawan untuk membeli.
3. Merekrut karyawan atau ahli khusus dalam bidang pariwisata dan tanaman hortikultur sehingga dapat mengembangkan, menginovari dan menciptakan objek wisata yang banyak dikunjungi wisatawan baik dari Kota Jember sendiri maupun luar Kota Jember serta tanaman yang terdapat di objek wisata Taman Botani Sukorambi dapat memperoleh perawatan yang tepat dan baik.
4. Diadakannya kegiatan wisata buah dan sayuran langsung petik yang dilakukan oleh pengunjung. Dengan didampingi pegawai yang khusus mengawasi para wisatawan yang memetik langsung. Selain mengawasi dan mendampingi wisatawan, pegawai juga menjelaskan kepada wisatawan tentang jenis buah dan sayuran yang ditanam, cara perawatan dan pembibitan. Sehingga wisatawan tidak hanya menikmati wisata buah dan sayuran langsung petik tetapi juga mendapatkan pengetahuan tentang tanaman buah dan sayuran tersebut.

5. Menambah koleksi flora dan fauna guna menarik minat wisatawan untuk berkunjung di Taman Botani Sukorambi.
6. Membangun papan loncat dan perusutan untuk kolam renang dewasa dan kolam renang muslimah (*indoor*)
7. Perlu adanya fasilitas *waterboom*.
8. Menambah karyawan di *stand Horti Hut* agar pelayanan yang diberikan lebih cepat, lebih baik dan lebih efisien.
9. Harga-harga makanan dan minuman di restoran Taman Botani Sukorambi jangan terlalu mahal, menambah variasi menu makanan dan minuman serta mempercepat proses pelayanan agar wisatawan tidak selalu *complain* dengan pelayanan yang lambat.
10. Pelayanan di loket seharusnya lebih ramah dan cepat karena loket adalah tempat pertama yang dilalui oleh wisatawan.
11. Merenofasi dan mengembangkan fasilitas-fasilitas yang sudah tidak layak seperti pondok herbal, *Horti Hut*, tempat parkir dll.
12. Pihak pengelola Taman Botani Sukorambi perlu melakukan promosi melalui koran, pampflet, brosur dan bekerja sama dengan biro perjalanan wisata. Melakukan promosi tidak hanya di dunia maya saja.
13. Memberikan cinderamata kepada wisatawan yang berkunjung di objek wisata TBS, dengan memberikan stiker, gantungan kunci, topi dll.
14. Memilih bibit-bibit tanaman yang berkualitas unggul serta melakukan inovasi terhadap teknik pengelolaan tanaman agar dapat menghasilkan tanaman yang berkualitas. Dapat juga menggunakan pupuk organik dari hasil sampah dan kotoran hewan yang terdapat di Taman Botani Sukorambi guna menghasilkan tanaman yang bebas dari bahan-bahan kimia dan ramah lingkungan.

15. Mampu mengembangkan dan memasarkan buah dan sayuran secara lebih luas dengan bekerja sama dengan supermarket-supermarket yang ada di Jember seperti Roxi, Foodmart di Matahari *Departement Store*, Golden Market, Carefour, Sari Buah dll. Hal ini bertujuan agar buah dan sayuran Taman Botani Sukorambi dapat dibeli tidak hanya di *stand Horti Hut* saja serta memperkenalkan buah dan sayuran kepada masyarakat Jember maupun luar Kota Jember secara luas.
16. Menambah dan merenovasi papan petunjuk guna membantu wisatawan yang kesulitan dan tidak mengetahui seluk beluk objek wisata Taman Botani Sukorambi serta merombak atau merenovasi papan petunjuk yang sudah usang. Membuat desain atau bentuk papan petunjuk lebih unik, lucu dan lebih indah. Dengan mendesain menyerupai atau membentuk bunga, buah, sayuran, hewan, kartun dll.
17. Merenovasi fasilitas *Outbond* dan permainan *Flying Fox*.
18. Memasang CCTV tidak hanya di loket. Tetapi di Horti Hut, kolam renang, *mini zoo*, jalur tossa, kolam renang muslimah (indoor), restoran, *flying fox* dan tempat-tempat yang perlu dipasang CCTV
19. Membuat peta denah objek wisata Taman Botani Sukorambi guna memudahkan wisatawan yang berkunjung untuk ke fasilitas daya tarik yang dituju atau diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Pendit, Nyoman S. 1994. *IlmuSebuahPengantarPariwisata*. Jakarta; Perdan

Marpaung, H. 2002. *PengantarKepariwisataaan*. Bandung; Alfabeta

Suherlan, HerlandanYonoBidiono. 2013. *PsikologiPelayanan*. Bandung; Media
Perubahan

Yoeti, Eka A. 2003. *Customer Service Cara EfektifMemuaskanPelanggan*. Jakarta; PT
PradyaParamita

Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-DasarPariwisata*. Yogyakarta; Andi

SamsuridjatdanKaelany KD. 1997. *Peluang di BidangPariwisata*. PT
MuatiaraSumberWidya

Yoeti, Eka A. 1994. *PengantarIlmuPariwisata*. Bandung; Angkasa

Hadinoto, Kusudianto. 1996.*PerencanaanPengembanganDestinasiPariwisata*.
Jakarta; Universitas Indonesia

Taman BotaniSukorambi. 2014. *ProposalKerja*. Jember; Taman BotaniSukorambi

[http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-
pelayanan.html](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html)

<http://rumahmrq.blogspot.com/2012/10/daya-tarik-wisata.html>

http://jbptunikompp-gdl-laodenunur-29149-7-unikom_1-i_2.pdf

<http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>

http://jbptunikompp-gdl-herdiansya-29154-8-unikom_h-i_2.pdf





SURAT TUGAS

Nomor : 762/UN25.1.2/SP/2014

Berdasarkan surat dari Pimpinan Taman Botani Sukorambi Jember Nomor 03/TBS-SKE/0414 tanggal 11 Pebruari 2014 perihal Jawaban Praktek Kerja Nyata, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No.	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Dania Dwi Pratiwi	110903102008	D-III Usaha Perjalanan Wisata
2.	Elvy Fitriani	11.0903102015	D-III Usaha Perjalanan Wisata
3.	Astrid Wulansari	110903102019	D-III Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan magang di Taman Botani Sukorambi Jember, mulai tanggal 17 Pebruari 2014 sampai dengan 17 April 2014.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 14 Pebruari 2014



Des. H. Mawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.

NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Taman Botani Sukorambi Jember
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan



**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	A
2	Kemampuan / Kerjasama	81	A
3	Etika	81	A
4	Disiplin	85	A
NILAI RATA - RATA		82	

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : DANIA DWI PRATIWI
 NIM : 110903102008
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III USAHA PERJALANAN WISATA

Yang menilai :

Nama : MOCH. ATOKILLA TAMIMI, SE
 Jabatan : ASSISTANT PEMILIK
 Instansi : TAMAN BOTANI SUKORAMBI

Tanda Tangan

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	ANGKA	HURUF	KRITERIA
1	80 >	A	Sangat Baik
2	70 - 79	B	Baik
3	60 - 69	C	Cukup Baik
4	50 - 59	D	Kurang Baik



Nomor : 651/UN25.1.2/SP/2014
Lampiran : Satu eksemplar
Hal : Permohonan Tempat Magang

10 Pebruari 2014

Yth. Pimpinan Taman Botani Sukorambi Jember
Jl. Mujahir, Sukorambi Jember
Jember

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 90 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang saudara pimpin.

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program
1	Dania Dwi Pratiwi	110903102008	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2	Elvy Fitriani	110903102015	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3	Astrid Wulansari	110903102019	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan

Pembantu Dekan I,



Dr. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP. 19610828 199201 1 001

Lampiran Gambar



Ket. Kolam Renang Dewasa



Ket. Pendopo TBS



Ket. KolamRenangMuslimah (*indoor*)



Ket. KolamMuslimahDewasa dan Balita



Ket. Pohon Pisang TBS



Ket. Pohon Durian Montong yang Masih Kecil



Ket. PapanPeringatan



Ket. PapanPetunjuk TBS



Ket. Fauna TBS



Ket. Kolam Renang Pelangi 1



Ket. *Outbond* TBS



Ket. KolamPerahu TBS



Ket. PapanNama TBS



Ket. Tiket



TAMAN BOTANI SUKORAMBI

Jember, 20 Februari 2014

Nomor : 03/TBS-SKE/0214

Hal : Praktek Kerja Nyata (PKN)

Yth. Dekan FISIP UNEJ

Jl. Kalimantan – Kampus Tegal Boto

Jember

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat saudara nomor : 651/UN25.1.2/SP/2014 mengenai Praktek Kerja Nyata (Magang), maka dengan ini Management Taman Botani Sukorambi menerima Untuk Praktek Kerja Nyata (Magang) di Taman Botani Sukorambi.

Mahasiswa yang Praktek Kerja Nyata (Magang) di Taman Botani adalah sebagai berikut :

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 1. Dania Dwi Pratiwi | Nim : 110903102008 |
| 2. Elvy Fitriani | Nim : 1109031021015 |
| 3. Astrid Wulandari | Nim : 110903102019 |

Dan Mahasiswa yang tersebut diatas telah melakukan Praktek Kerja Nyata (Magang) di Taman Botani Sukorambi selama dua bulan tanggal 17 Februari 2014 s/d 17 April 2014.

Demikian surat kami, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,



Muhammadillah Tamimi, SE



TAMAN BOTANI SUKORAMBI

DAFTAR ABSENSI PESERTA PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

NAMA: DANIA DWI PRATIWI

NIM : 110903102008

PRODI : DIII PARIWISATA

BULAN: FEBRUARI

No	Hari & Tanggal		Jam		TTD		Keterangan
			Masuk	Pulang	Peserta	Pembina	
1	Senin	17-2-2019	09.30	19.00	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
2	Selasa	18-2-2019	09.00	13.00	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
3	Rabu	19-2-2019	10.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
4	Kamis	20-2-2019	LIBUR			<i>h</i>	
5	Sabtu	22-2-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
6	Minggu	23-2-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
7	Senin	24-2-2019	LIBUR		<i>Dania</i>	<i>h</i>	
8	Selasa	25-2-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
9	Rabu	26-2-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
10	Kamis	27-2-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>h</i>	
11							
12							
13							
14							
15							



TAMAN BOTANI SUKORAMBI

DAFTAR ABSENSI PESERTA PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

NAMA: DANIA DWI PRATIWI

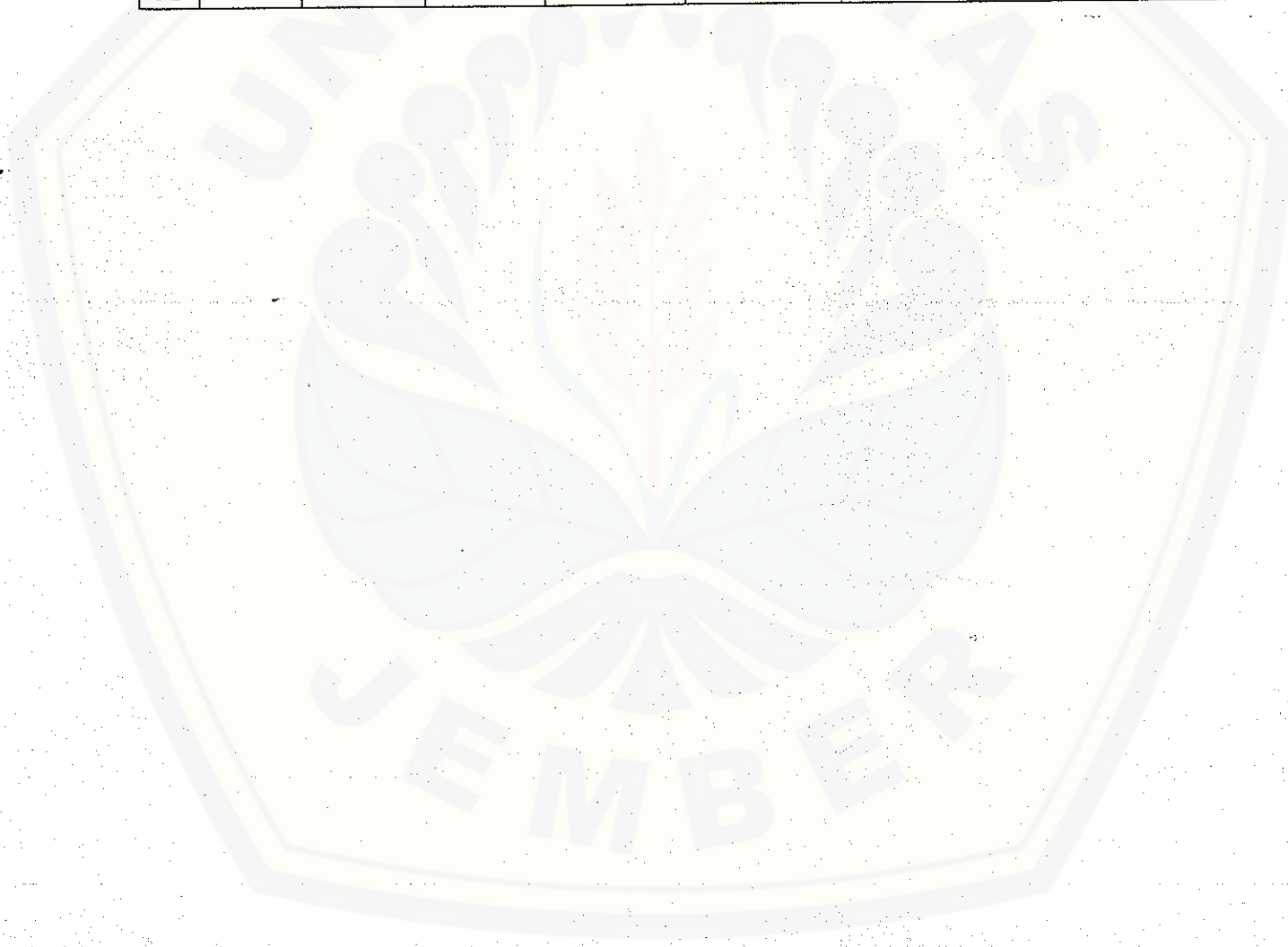
NIM : 110903102008

PRODI : DIII PARIWISATA

BULAN: MARET

No	Hari & Tanggal		Jam		TTD		Keterangan
			Masuk	Pulang	Peserta	Pembina	
1	Sabtu	1-3-2019	10.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
2	Minggu	2-3-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
3	Senin	3-3-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
4	Selasa	4-3-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
5	Rabu	5-3-2019	07.00	12.00	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
6	Kamis	6-3-2019	LIBUR				
7	Sabtu	8-3-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
8	Minggu	9-3-2019	10.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
9	Senin	10-3-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
10	Selasa	11-3-2019	LIBUR				
11	Rabu	12-3-2019	LIBUR				
12	Kamis	13-3-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
13	Sabtu	15-3-2019	10.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
14	Minggu	16-3-2019	10.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
15	Senin	17-3-2019	LIBUR				
16	Selasa	18-3-2019	12.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
17	Rabu	19-3-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
18	Kamis	20-3-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
19	Sabtu	22-3-2019	10.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	
20	Minggu	23-3-2019	09.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>gr</i>	

21	Senin	24-3-2014	09.30	16.30	<i>Dandi</i>	<i>h</i>	
22	Selasa	25-3-2014	11.30	16.30	<i>Dandi</i>	<i>h</i>	
23	Rabu	26-3-2014	LIBUR				
24	Kamis	27-3-2014	11.00	16.30	<i>Dandi</i>	<i>h</i>	
25	Sabtu	29-3-2014	11.00	16.30	<i>Dandi</i>	<i>h</i>	
26	Penginggu	30-3-2014	LIBUR				
27	Senin	31-3-2014	11.30	16.30	<i>Dandi</i>	<i>h</i>	
28							
29							
30							
31							





TAMAN BOTANI SUKORAMBI

DAFTAR ABSENSI PESERTA PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

NAMA: DANIA DWI PRATIWI

NIM : 110903102008

PRODI : DIII PARIWISATA

BULAN: APRIL

No	Hari & Tanggal		Jam		TTD		Keterangan
			Masuk	Pulang	Peserta	Pembina	
1	Selasa	1-4-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
2	Rabu	2-4-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
3	Kamis	3-4-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
4	Sabtu	5-4-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
5	Minggu	6-4-2019	10.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
6	Senin	7-4-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
7	Selasa	8-4-2019	LIBUR				
8	Rabu	9-4-2019	10.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
9	Kamis	10-4-2019	11.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
10	Sabtu	12-4-2019	10.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
11	Minggu	13-4-2019	09.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
12	Senin	14-4-2019	LIBUR				
13	Selasa	15-4-2019	11.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
14	Rabu	16-4-2019	10.30	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
15	Kamis	17-4-2019	12.00	16.30	<i>Dania</i>	<i>[Signature]</i>	
16							
17							
18							
19							
20							



DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN KARYA TULIS AKHIR

PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA

Nama : DANIA DWI PRATIWI
NIM : 110903102008
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Alamat : Jl. CENDRAWASIH NO. 12 JEMBER

Judul Laporan

(dalam Bahasa Indonesia)

Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek Wisata Dalam Upaya
Meningkatkan Minat Wisatawan Pada Taman Botani
Sukorambi Jember

(dalam Bahasa Inggris)

Service Quality and Attractiveness of Tourist Object in
Increasing Tourists' Interest at Botanical Garden
Sukorambi, Jember

Dosen Pembimbing : Hermanto Rohman, S.Sos, MPA

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Keterangan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Senin, 17-11-2014	10.00	ACC Judul	
2.	Jum'at, 20-11-2014	09.30	Ringkasan dan bab 1	
3.	Kamis, 4-12-2014	11.00	Bimbingan bab II	
4.	Selasa, 16-12-2014	11.20	Bimbingan BAB III	
5.	Rabu, 7-1-2015	10.00	Bimbingan BAB IV	
6.	Senin, 12-1-2015	10.30	Bimbingan BAB V dan ACC UJIAN	

Catatan :

1. Harap dibawa setiap konsultasi untuk ditandatangani oleh Dosen Pembimbing
2. Diserahkan ke Bagian Akademik pada mendaftarkan ujian Laporan Akhir (Karya Tulis Akhir)



**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	A
2	Kemampuan / Kerjasama	81	A
3	Etika	81	A
4	Disiplin	85	A
NILAI RATA - RATA		82	

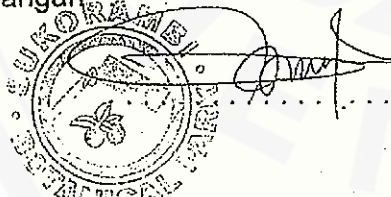
Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : DANIA DWI PRATIWI
 NIM : 110903102008
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III USAHA PERJALANAN WISATA

Yang menilai :

Nama : MOCH. ATOKILLA TAMIMI, SE
 Jabatan : ASSISTANT PEMILIK
 Instansi : TAMAN BOTANI SUKORAMBI

Tanda Tangan :



PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	ANGKA	HURUF	KRITERIA
1	80 >	A	Sangat Baik
2	70 - 79	B	Baik
3	60 - 69	C	Cukup Baik
4	50 - 59	D	Kurang Baik



DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN KARYA TULIS AKHIR

PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA

Nama : DANIA DWI PRATIWI
NIM : 110303102008
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Alamat : JL. CENDRAWASIH NO. 12 JEMBER

Judul Laporan

(dalam Bahasa Indonesia)

Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek Wisata Dalam Upaya
Meningkatkan Minat Wisatawan Pada Taman Botani
Sukorambi Jember

(dalam Bahasa Inggris)

Service Quality and Attractiveness of Tourist Object In
Increasing Tourists' Interest at Botanical Garden
Sukorambi, Jember

Dosen Pembimbing : Hermanto Rohman, S.Sos, MPA

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Keterangan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Senin, 17-11-2014	10.00	ACC Judul	
2.	Jum'at, 28-11-2014	09.30	Ringkasandan bab 1	
3.	Kamis, 4-12-2014	11.00	Bimbingan bab II	
4.	Selasa, 16-12-2014	11.20	Bimbingan BAB III	
5.	Rabu, 7-1-2015	10.00	Bimbingan BAB IV	
6.	Senin, 12-1-2015	10.30	Bimbingan BAB V dan ACC UJIAN	

Catatan :

1. Harap dibawa setiap konsultasi untuk ditandatangani oleh Dosen Pembimbing
2. Diserahkan ke Bagian Akademik pada mendaftarkan ujian Laporan Akhir (Karya Tulis Akhir)



**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	A
2	Kemampuan / Kerjasama	81	A
3	Etika	81	A
4	Disiplin	85	A
NILAI RATA - RATA		82	

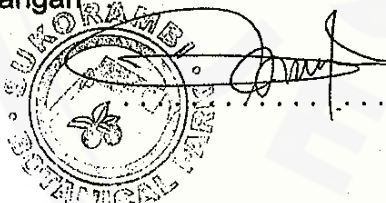
Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : DANIA DWI PRATIWI
NIM : 110903102008
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III USAHA PERJALANAN WISATA

Yang menilai :

Nama : MOCH. ATOKILLA TAMIMI, SE
Jabatan : ASSISTANT PEMILIK
Instansi : TAMAN BOTANI SUKORAMBI

Tanda Tangan :



PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	ANGKA	HURUF	KRITERIA
1	80 >	A	Sangat Baik
2	70 - 79	B	Baik
3	60 - 69	C	Cukup Baik
4	50 - 59	D	Kurang Baik



SURAT TUGAS

Nomor : 762/UN25.1.2/SP/2014

Berdasarkan surat dari Pimpinan Taman Botani Sukorambi Jember Nomor 03/TBS-SKE/0414 tanggal 11 Pebruari 2014 perihal Jawaban Praktek Kerja Nyata, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dii bawah ini :

No.	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Dania Dwi Pratiwi	110903102008	D-III Usaha Perjalanan Wisata
2.	Elvy Fitriani	110903102015	D-III Usaha Perjalanan Wisata
3.	Astrid Wulansari	110903102019	D-III Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan magang di Taman Botani Sukorambi Jember, mulai tanggal 17 Pebruari 2014 sampai dengan 17 April 2014.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 14 Pebruari 2014

a.n Dekan
Pembantu Dekan I,



Drs. H. H. H. Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Taman Botani Sukorambi Jember
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

Nomor : 651/UN25.1.2/SP/2014

10 Februari 2014

Lampiran : Satu eksemplar

Hal : **Permohonan Tempat Magang**

Yth. Pimpinan Taman Botani Sukorambi Jember
Jl. Mujahir, Sukorambi Jember
Jember

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 90 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang untuk penyelesaian laporan tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang saudara pimpin.

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program
1	Dania Dwi Pratiwi	110903102008	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2	Elvy Fitriani	110903102015	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3	Astrid Wulansari	110903102019	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan
Pembantu Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001