

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis penelitian mengenai peran *stakeholders* dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

4.1.1 Peran *Stakeholders* dalam Pengelolaan Objek Wisata Semarang Zoo

1) *Policy Creator*

Pada penelitian ini, *stakeholders* yang berperan sebagai *policy creator* yaitu Pemerintah Kota Semarang, khususnya melalui Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam di bawah naungan Sekretariat Daerah (Setda) Kota Semarang, serta dalam praktiknya melibatkan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Semarang dalam menetapkan Peraturan Daerah Kota Semarang No 3 Tahun 2017 tentang Pembentukan PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebagai pengelola objek wisata Semarang Zoo. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang juga turut hadir pada beberapa rapat dalam rangka perumusan kebijakan tersebut, namun pihaknya lebih berfokus pada penyesuaian kebijakan dan struktur yang ada pada internal dinas itu sendiri.

2) Koordinator

Pada penelitian ini, PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) menjadi aktor kunci dalam peran *stakeholders* koordinator. Hal ini ditunjukkan

melalui hubungan koordinasi dan kerja sama yang sesuai dengan konsep *pentahelix*, di mana PT Taman Satwa Semarang berkolaborasi dengan *stakeholders* dari sektor akademisi, bisnis, komunitas/masyarakat, pemerintah, serta media dalam mengelola objek wisata Semarang Zoo. Meskipun sudah ada pertemuan rutin mengenai penyertaan modal, namun di sisi lain PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) seringkali merasa terhambat dalam melakukan koordinasi dengan pihak pemerintah yang disebabkan oleh alur birokrasi yang panjang. Kemudian belum dilaksanakannya peran staf mitra kerja sama PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) dalam menjalankan tugasnya juga menjadi kendala dalam proses koordinasi.

3) Fasilitator

Pada penelitian ini, *stakeholder* yang menjalankan perannya sebagai fasilitator mayoritas berasal dari sektor bisnis. Bentuk fasilitas yang diberikan sendiri beragam, mulai dari pengadaan wahana hiburan, area bermain Playplay Zoo, hingga menjadi *supplier* rutin dalam memenuhi kebutuhan logistik satwa. Di sisi lain, lembaga akademisi juga turut memberikan fasilitas berupa kajian penelitian dan pengolahan pakan satwa yang disusun bersama Fakultas Peternakan dan Pertanian (FPP) Universitas Diponegoro. Kemudian, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Semarang juga tetap memberikan fasilitas bagi objek pariwisata Semarang Zoo melalui berbagai pembinaan terkait destinasi wisata dan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata.

4) Implementor

Pada penelitian ini, *stakeholders* yang berperan sebagai implementor yaitu PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sesuai dengan pedoman dan kebijakan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Semarang No 3 Tahun 2017. Dalam mengelola objek wisatanya, PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sedang berusaha meningkatkan Semarang Zoo menjadi lembaga konservasi Tipe A, meningkatkan kesesuaian standar *Animal Welfare* (Kesejahteraan Hewan) dan *hospitality*, serta mengembangkan kerja sama terkait pengelolaan limbah organik dan perencanaan pengadaan Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL). Peran implementor juga dijalankan oleh masyarakat lokal yang tergabung dalam Paguyuban Parkir Wargo Makmur sebagai *stakeholders* yang bertanggung jawab atas pengelolaan lahan parkir di kawasan objek wisata Semarang Zoo. Di sisi lain, pihak manajemen PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) perlu memperhatikan pembagian dan pelaksanaan tugas pegawai yang masih tumpang tindih satu sama lain.

5) Akselerator

Pada penelitian ini, upaya PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) dalam mewujudkan akselerasi pencapaian target pembangunan pariwisata Semarang Zoo yaitu dengan strategi penambahan satwa yang diminati oleh wisatawan secara bertahap, rencana pembentukan unit khusus pemandu wisata *Customer Experience*, serta optimalisasi promosi digital, meskipun dalam hal ini PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) juga perlu memperhatikan media sosial Youtube dan *website* yang terabaikan dan tidak

ada unggahan baru. Peran akselerator dalam pengelolaan Semarang Zoo tidak hanya dilakukan oleh pihak internal PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) saja, namun juga turut melibatkan sinergi *pentahelix* dari hubungan kerja sama dengan berbagai *stakeholders* lainnya. Bentuk dukungan tersebut di antaranya yaitu: kontribusi lembaga akademisi dalam bentuk kajian dan penelitian; *Customer Social Responsibility* (CSR) yang didapatkan melalui sektor bisnis; masyarakat lokal dan komunitas yang berpartisipasi dalam kegiatan sosial kebersihan lingkungan objek wisata; penyertaan modal pemerintah; serta liputan dan *branding* yang dilakukan oleh media massa.

4.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pengelolaan Objek Wisata Semarang Zoo

1) Daya Tarik Wisata (*Attraction*)

Faktor pendukung dalam aspek daya tarik wisata pada objek wisata Semarang Zoo yaitu tersedia berbagai bentuk interaksi satwa dan *Animal Show* yang mendukung fungsi sebagai wisata edukasi serta terdapat berbagai wahana hiburan mulai dari becak air, perahu naga, sepeda listrik, ATV, kereta mini, hingga kolam renang (*waterboom*). Sedangkan faktor penghambatnya yaitu belum tersedianya satwa yang diminati oleh wisatawan seperti jerapah, sehingga diperlukan adanya penambahan koleksi satwa untuk dapat mendorong motivasi wisatawan agar berkunjung ke objek wisata. Kemudian masih terdapat citra buruk yang melekat pada Semarang Zoo terkait kondisi kebersihan yang kurang terjaga dan kondisi fisik satwa yang terlihat kurus.

2) Fasilitas Wisata (*Amenities*)

Faktor pendukung dalam aspek fasilitas wisata pada objek wisata Semarang Zoo yaitu kelengkapan fasilitas umum sudah tersedia dan tersebar di berbagai titik seperti tempat duduk dan beristirahat, warung penjual makanan dan minuman, serta toilet umum. Kemudian tempat beribadah dan lahan parkir juga sudah tersedia bagi para wisatawan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu akses jalan dan tanjakan memiliki tingkat kemiringan yang terlalu tajam dan belum tersedianya pagar pembatas di tepi danau yang menjadikan fasilitas di objek wisata Semarang Zoo belum benar-benar ramah penyandang disabilitas.

3) Aksesibilitas (*Accessibility*)

Faktor pendukung dalam aspek aksesibilitas pada objek wisata Semarang Zoo yaitu berkaitan dengan lokasinya yang strategis berada di antara Kota Semarang dan Kabupaten Kendal, dekat dengan Gerbang Tol Krapyak dan Terminal Mangkang, serta akses transportasi umum *Bus Rapid Transit* (BRT) yang mudah karena sudah memiliki halte/*shelter* khusus. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu dalam segi estetika bagian depan Semarang Zoo yang menghadap ke Jalan Nasional masih perlu diperbaiki karena masih terdapat akses jalan yang rusak, kemudian masih banyak truk dan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang menutupi area tersebut. Selain itu, selama ini juga belum tersedia petunjuk-petunjuk arah menuju ke Semarang Zoo sehingga dapat membuat wisatawan kebingungan dalam mengakses objek wisata.

4) Fasilitas Pendukung (*Ancillary*)

Faktor pendukung dalam aspek fasilitas pendukung (*ancillary*) pada objek wisata Semarang Zoo yaitu PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sudah melakukan kerja sama dengan berbagai *stakeholders* untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan, kemudian dari sisi internal juga PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) aktif melakukan pembinaan dan pelatihan bagi para Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisatanya supaya dapat memberikan pelayanan yang sesuai standar. Selain itu, demi memberi rasa aman dan nyaman bagi wisatawan, kandang-kandang satwa di lingkungan objek wisata sudah dirancang sebagai bangunan kuat tahan gempa sebagai antisipasi terjadinya *forced majeure* dan tersedia *double door* (pintu ganda) bagi satwa kandang buas supaya wisatawan dapat melihat satwa dengan lebih dekat. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu belum tersedianya unit khusus pemandu wisata (*tour guide*) yang menyebabkan wisatawan terkadang kebingungan serta keramahan dan sikap tak acuh petugas pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat kendala dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo. Oleh karena itu, saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Peran **koordinator** perlu ditingkatkan dengan adanya sistem koordinasi yang lebih intensif dan terstruktur, sehingga dapat menciptakan hubungan komunikasi

yang rutin dan proaktif antar *stakeholders* untuk dapat mengatasi permasalahan yang muncul dalam pengelolaan objek wisata Semarang Zoo.

2) Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebagai *stakeholders* **koordinator** seharusnya mengadvokasikan kepada Pemerintah Kota Semarang terkait kendala aksesibilitas jalan yang rusak di Jalan Nasional menuju Semarang Zoo, serta mengusulkan adanya pentunjuk arah menuju ke lokasi objek wisata.

3) PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebagai aktor kunci *stakeholders* **implementor** seharusnya memilih pegawai dengan tepat yang memiliki kualitas dan kompetensi memadai untuk mengelola objek wisata dan menetapkan pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas dan terstruktur bagi masing-masing pegawainya.

4) Diperlukan adanya agenda promosi dan pemasaran yang masif untuk meningkatkan peran **akselerator**, dimulai dari PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) yang perlu mengaktifkan kembali media sosialnya yang sudah tidak aktif, serta perlunya merangkul berbagai elemen masyarakat/komunitas untuk dapat turut memasarkan objek wisata Semarang Zoo.

5) Potensi dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari mitra swasta perlu diarahkan secara strategis dan terintegrasi dengan kebutuhan objek wisata untuk dapat meningkatkan peran **akselerator** dalam memperbaiki berbagai aspek pengelolaan.

6) PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) sebaiknya lebih memperhatikan kondisi lingkungan objek wisata Semarang Zoo dalam hal kebersihan dan kerapian untuk meningkatkan kenyamanan wisatawan.

7) PT Taman Satwa Semarang (Perseroda) juga perlu meninjau ulang ketersediaan fasilitas inklusif dan akses jalan yang belum ramah anak, lansia, maupun penyandang disabilitas di kawasan objek wisata Semarang Zoo.