

---

## ANALISIS KENDALA PADA DESTINASI WISATA KEBUN RAYA BOGOR MENGGUNAKAN FISHBONE ANALYSIS

**Yuviani Kusumawardhani**

*(Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor)*

---

### Abstrak

Perkembangan pariwisata saat ini tergolong cukup pesat. Kegiatan pariwisata dan obyek wisata di suatu daerah akan menyebabkan terciptanya lapangan kerja baru, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya. Salah satu contoh pembangunan sektor kepariwisataan yang mengalami percepatan adalah di daerah Jawa Barat khususnya di Kota Bogor. Pembangunan itu sendiri menjadi sebuah daya tarik wisata. Namun, untuk melakukan sebuah pembangunan khususnya pariwisata diperlukan adanya sebuah analisis kendala-kendala apa saja yang terjadi, sehingga pihak pengelola dapat melakukan pembangunan dengan tepat sasaran. Kebun Raya Bogor merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Bogor. Tingkat kunjungannya dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi. Hal ini dikarenakan, terdapat beberapa fasilitas maupun kualitas pelayanan dari Kebun Raya Bogor yang dirasa masih kurang cukup memberikan kepuasan bagi wisatawan atau pengunjung. Oleh karenanya perlu adanya analisis kendala apa saja yang terjadi di Kebun Raya Bogor, sehingga pihak Kebun Raya Bogor dapat melakukan pembangunan dengan tepat sasaran sesuai dengan realita yang terjadi.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kendala apa saja yang terjadi di Kebun Raya Bogor dan bagaimana implikasi manajerial dalam mengatasi kendala yang muncul. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif dengan alat analisis diagram fishbone. Hasil penelitian ini, diharapkan dapat membantu pihak pengelola Kebun Raya Bogor dalam melakukan pembangunan. Sebuah pembangunan dapat menjadi daya Tarik wisata tersendiri bagi wisatawan, sehingga pihak Kebun Raya Bogor dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

*Kata Kunci : kendala, implikasi manajerial, fishbone analysis*

## PENDAHULUAN

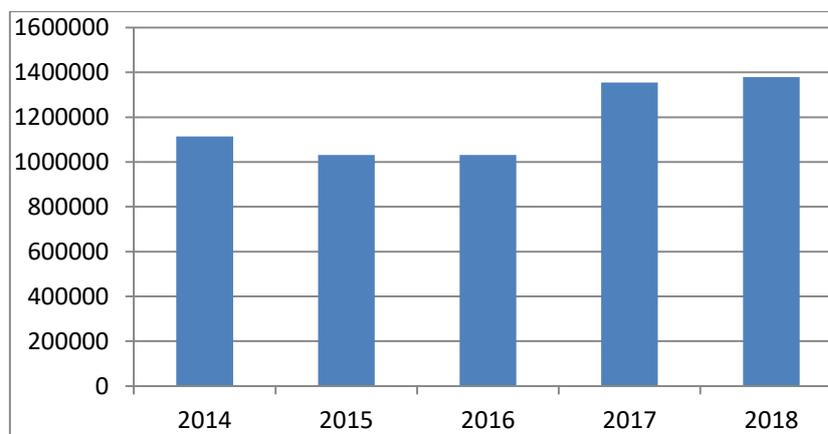
Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya (Meyers 2009). Pariwisata menjadi industri terbesar dan memperlihatkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. *World Tourism Organization* memperkirakan bahwa pada tahun 2020 akan terjadi peningkatan sebesar 200% terhadap angka kunjungan wisatawan dunia saat ini. Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh proses globalisasi dunia sehingga menyebabkan terjadinya interkoneksi antar bidang, antar bangsa dan antar individu yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi dunia, termasuk juga didalamnya perkembangan dunia hiburan, rekreasi dan pariwisata. Sektor pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit (Parekraf 2014).

Dewasa ini, perkembangan pariwisata tergolong cukup pesat. Usaha individu untuk meningkatkan taraf kehidupan ekonominya menjadikan mereka berusaha untuk menciptakan lapangan kerja sendiri dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh dirinya sendiri dan potensi lain, seperti pariwisata. Kegiatan pariwisata dan obyek wisata di suatu daerah akan menyebabkan terciptanya lapangan kerja baru, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya.

Salah satu contoh pembangunan sektor kepariwisataan yang mengalami percepatan adalah di daerah Jawa Barat khususnya di Kota Bogor. Pembangunan itu sendiri menjadi sebuah daya tarik wisata.

Pembangunan infrastruktur yang dibangun di Bogor seperti perbaikan sarana olah raga di Lapangan Sempur, pengadaan jalur jogging, jalur sepeda, dan adanya pengembangan wisata Kebun Raya Bogor. Kebun Raya Bogor terletak di jantung kota Bogor. Destinasi wisata Kebun Raya Bogor (KRB) adalah salah satu tempat destinasi kebun raya yang berfungsi untuk ditanami bermacam-macam flora atau tumbuhan langka dan tumbuhan lain yang bermanfaat untuk dilestarikan. Selain itu, kebun raya ini juga berfungsi sebagai tempat rekreasi dan penelitian. Selain di kunjungi oleh turis lokal Kebun raya juga sering menjadi desinasi bagi wisatawan asing yang melancong ke Bogor.

Adapun data wisatawan baik wisatawan lokan dan asing yang berkunjung ke Kebun Raya Bogor dari tahun 2014 hingga tahun 2018 yang ditunjukkan pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Jumlah Pengunjung Kebun Raya Bogor tahun 2014-2018  
Sumber: Doc. LIPI (Pengunjung tahun 2014-2018)

Berdasarkan data kunjungan wisatawan secara umum pada rentang waktu tahun 2014 hingga tahun 2018, terjadi peningkatan kunjungan ke Kebun Raya Bogor, khususnya pada tahun 2015 hingga tahun 2018, namun terjadi penurunan tingkat kunjungan pada tahun 2014 ke tahun 2015. Penurunan kunjungan wisatawan ke Kebun Raya Bogor pada tahun 2014 ke tahun 2015 dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masalah yang umumnya sering terjadi pada industri pariwisata yaitu dari masalah

fasilitas dan pelayanan yang kurang memuaskan pengunjung. Namun, pihak Kebun Raya Bogor segera memperbaiki dan mencari tahu masalah yang terjadi sehingga mulai adanya peningkatan tingkat kunjungan dari tahun 2015 hingga tahun 2018. Perlu adanya minimalisir kendala agar pihak KRB dapat meningkatkan kembali jumlah kunjungan wisatawan, terutama dilihat dari segi fasilitas dan pelayanan.

Adapun berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kendala yang terdapat di Kebun Raya Bogor dilihat dari segi fasilitas dan pelayanan?
2. Bagaimana implikasi manajerial dalam mengatasi kendala yang ada pada Kebun Raya Bogor dari segi fasilitas dan pelayanan?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggali kendala apa saja yang terdapat di Kebun Raya Bogor dari segi fasilitas dan pelayanan dan memberikan tindakan implikasi manajerial dalam mengatasi kendala yang ada pada Kebun Raya Bogor, sehingga pihak Kebun Raya Bogor dapat meminimalisir kendala dan mengoptimalkan tindakan implikasi manajerial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Analisis Deskriptif ini digunakan untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang terjadi di Kebun Raya Bogor. Metode yang digunakan untuk analisis deskriptif ini adalah metode Fishbone (Ishikawa 2005). Diagram tulang ikan atau *fishbone* adalah salah satu metode / *tool* di dalam meningkatkan kualitas. Sering juga diagram ini disebut dengan diagram Sebab-Akibat atau *cause effect diagram*. Diagram ini akan menunjukkan sebuah dampak atau akibat dari sebuah permasalahan, dengan berbagai penyebabnya. Efek atau akibat dituliskan sebagai

moncong kepala. Sedangkan tulang ikan diisi oleh sebab-sebab sesuai dengan pendekatan permasalahannya.

Data yang diambil dengan menggunakan data verbal (*non-numerical*) atau data kualitatif, dengan melakukan wawancara dengan dua expert atau narasumber yang paham secara operasional di Kebun Raya Bogor dan pihak pengembangan dari Kebun Raya Bogor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Kebun Raya Bogor

Kebun Raya Bogor atau Kebun Botani Bogor adalah sebuah kebun botani besar yang terletak di Kota Bogor, Indonesia. Luasnya mencapai 87 hektaree dan memiliki 15.000 jenis koleksi pohon dan tumbuhan. Destinasi wisata ini terletak di Jl. Ir. Haji Djuanda No.13, Paledang, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16122.



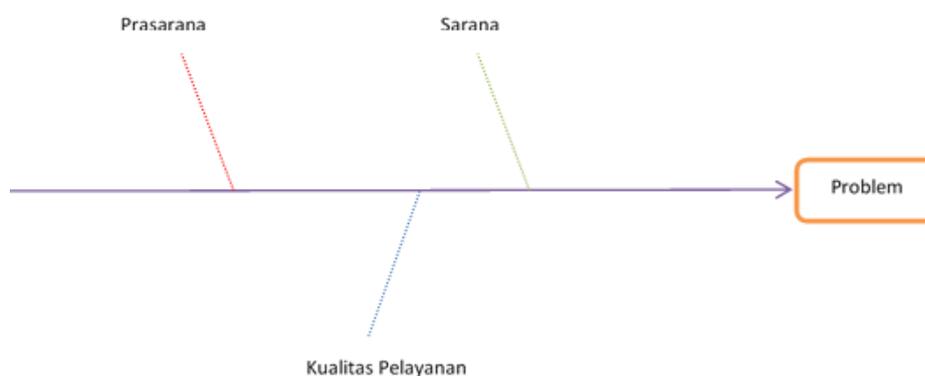
Gambar 2. Gerbang Gedung Sambrama

Kebun Raya Bogor pada mulanya merupakan bagian dari 'samida' (hutan buatan atau taman buatan) yang setidaknya telah ada pada pemerintahan Sri Baduga Maharaja (Prabu Siliwangi, tahun 1474-1513) dari Kerajaan Sunda, sebagaimana tertulis dalam prasasti Batutulis. Hutan buatan itu ditujukan untuk keperluan menjaga kelestarian lingkungan sebagai tempat memelihara benih benih kayu yang langka. Di samping samida itu dibuat pula samida yang serupa di perbatasan Cianjur dengan Bogor (Hutan Ciung Wanara). Hutan ini kemudian dibiarkan setelah

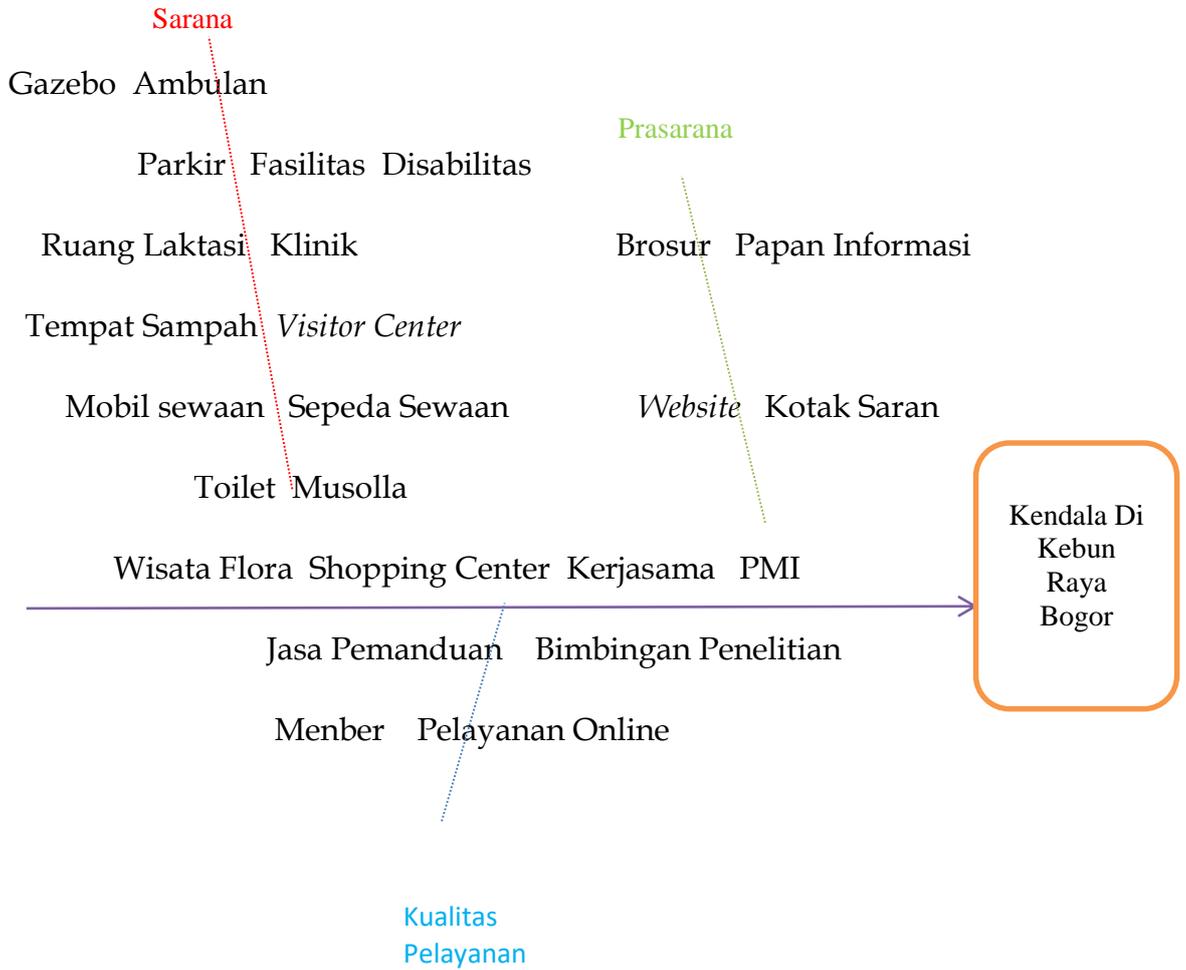
Kerajaan Sunda takluk dari Kesultanan Banten, hingga Gubernur Jenderal van der Capellen membangun rumah peristirahatan di salah satu sudutnya pada pertengahan abad ke-18. Pada awal 1800-an Gubernur Jenderal Thomas Stamford Raffles, yang mendiami Istana Bogor dan memiliki minat besar dalam botani, tertarik mengembangkan halaman Istana Bogor menjadi sebuah kebun yang cantik. Dengan bantuan para ahli botani, W. Kent, yang ikut membangun Kew Garden di London, Raffles menyulap halaman istana menjadi taman bergaya Inggris klasik. Inilah awal mula Kebun Raya Bogor dalam bentuknya sekarang

### **Analisis Kendala yang Terjadi di Kebun Raya Bogor dari Segi Fasilitas dan Pelayanan**

Analisis Deskriptif ini digunakan untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang terjadi di Kebun Raya Bogor. Metode yang digunakan untuk analisis deskriptif ini adalah metode Fish Bone (Ishikawa 2005). Adapun *mind mapping fishbone* analisis kendala yang terjadi di Kebun Raya Bogor ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 3 Mind Mapping Analisis Deskriptif (*Fishbone*)



Gambar 4 Hasil Analisis Deskriptif Kendala dengan Menggunakan  
 (Fishbone)

Berdasarkan analisis *fishbone* diatas adapun kendala-kendala yang dialami Kebun Raya Bogor dari segi fasilitas yang dibagi menjadi 2 bagian yaitu, sarana dan prasarana, dan dari segi kualitas pelayanan sebagai berikut :

## FASILITAS

### Sarana

a. Gazebo

Gazebo masih layak dan memiliki keadaan yang cukup baik untuk digunakan saat bersantai di Kebun Raya Bogor

b. Ambulan

Jumlah ambulan sudah mencukupi dan memiliki keadaan yang cukup layak

c. Parkir

Lahan Parkir yang masih terbatas dan sering terjadi kekurangan saat weekend atau weekdays

d. Tempat sampah

Jumlah tempat sampah yang masih kurang untuk menampung sampah dari para pengunjung Kebun Raya Bogor

e. Fasilitas disabilitas

Jumlah fasilitas untuk disabilitas sudah mencukupi dan terbilang sudah cukup lengkap

f. Ruang laktasi

Ruang laktasi masih layak dan aman untuk digunakan saat memberi ASI pada saat di Kebun Raya Bogor serta memberikan momen yang bersifat privasi. Namun jumlah ruang laktasi ini di area KBR yang cukup luas masih sangat minim, tidak tersebar di setiap titik lokasi. Sehingga pengunjung cukup mengalami kesulitan dalam mengjangkau ruang laktasi ini.

g. Mobil sewaan

Jumlah mobil sudah mencukupi dan masih cukup layak untuk digunakan berkeliling Kebun Raya Bogor.

h. Sepeda sewaan

Dari segi kelayakan dan keamanan, sepeda sewaan masih layak dan aman untuk digunakan, namun dari segi jumlah sebenarnya sudah cukup banyak, namun pada saat weekend, banyak pengunjung/wisatawan masih sering kekurangan atau harus mengantri dengan waktu yang cukup lama apabila ingin menggunakan sepeda sewaan ini, karena tidak adanya pengawasan terhadap berapa lamanya (waktu maksimal) pengunjung/wisatawan dapat menggunakan sepeda sewaan ini.

i. Musolla

Kebersihan Musolla yang masih kurang seperti banyaknya debu yang terdapat di karpet serta di sudut-sudut ruangan

j. Wisata Flora

Jumlah wisata flora yang beragam dan memiliki kualitas yang baik serta memberikan edukasi yang baik tentang berbagai macam flora dan lainnya.

k. Toilet

Kurangnya jumlah toilet yang tersebar di ruang lingkup Kebun Raya Bogor sehingga pengunjung masih kesulitan untuk mencari toilet.

l. Shopping Center

Tingkat kunjungan yang masih kurang terutama pada saat hari biasa atau hari kerja

m. Klinik

Peralatan yang ada di dalam klinik masih kurang lengkap. Dan masih menggunakan klinik milik staff Kebun Raya Bogor.

### **Prasarana**

a. Brosur

Brosur yang ada sudah cukup memberikan informasi yang baik seputar Kebun Raya Bogor.

b. Kotak saran

Kotak saran sudah diletakkan ditempat yang cukup strategis sehingga apabila ada pengunjung/wisatawan yang ingin memberikan saran dapat memasukkannya.

c. Kerjasama PMI

Pihak Kebun Raya Bogor dan RS PMI memiliki kerjasama yang cukup baik, apabila terjadi kecelakaan di KRB dan mengharuskan korban untuk dirujuk ke rumah sakit, maka pihak KRB akan segera membawanya ke RS PMI Bogor.

d. Papan Informasi

Papan informasi yang ada di KRB, banyak diantaranya yang sudah kurang layak, karena banyak pengunjung/wisatawan yang tidak bisa membaca tulisan/ informasi pada papan informasi karena tulisannya yang sudah pudar.

e. *Website*

Pengelolaan website KRB masih belum update dengan kondisi KRB saat ini.

### **KUALITAS PELAYANAN**

a. Jasa pemanduan

Jasa pemanduan yang terdapat di Kebun Raya Bogor sudah terkelola cukup baik. Jasa pemanduan ini terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu pemandu bagi wisatawan/pengunjung yang bertujuan untuk wisata alam / wisata edukasi, pemandu bagi yang akan melakukan penelitian, dan pemandu yang akan mengadakan acara/event di KRB.

b. Member

Tidak ada treatment khusus bagi yang menjadi member KRB sehingga jumlah member yang terlampaui sedikit.

c. Bimbingan penelitian

Jumlah pembimbing penelitian yang banyak, membuat siapa saja yang melakukan penelitian di KRB mendapatkan informasi yang akurat secara mudah, sehingga hasil penelitian dapat dikatakan valid.

d. Pelayanan online

Pihak KRB masih kurang interaktif dalam melakukan pelayanan online, karena jumlah SDM yang masih minim.

Berdasarkan analisis kendala yang terjadi di KRB dengan menggunakan *fishbone*, maka dapat disimpulkan kendala yang perlu mendapatkan sorotan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kendala yang Terjadi di KRB Berdasarkan Analisis Fishbone

No	Aspek/Segi	Objek Kendala	Kendala yang terjadi
1	Fasilitas	Lahan Parkir	Lahan Parkir yang masih terbatas dan sering terjadi kekurangan saat weekend atau weekdays
		Tempat Sampah	Jumlah tempat sampah yang masih kurang untuk menampung sampah dari para pengunjung Kebun Raya Bogor
		Ruang Laktasi	Ruang laktasi masih layak dan aman untuk digunakan saat memberi ASI pada saat di Kebun Raya Bogor serta memberikan momen yang bersifat privasi. Namun jumlah ruang laktasi ini di area KBR yang cukup luas masih sangat minim, tidak tersebar di setiap titik lokasi. Sehingga pengunjung cukup mengalami kesulitan dalam mengjangkau ruang laktasi ini.

		Sepeda sewaan	Dari segi kelayakan dan keamanan, sepeda sewaan masih layak dan aman untuk digunakan, namun dari segi jumlah sebenarnya sudah cukup banyak, namun pada saat weekend, banyak pengunjung/ wisatawan masih sering kekurangan atau harus mengantri dengan waktu yang cukup lama apabila ingin menggunakan sepeda sewaan ini, karena tidak adanya pengawasan terhadap berapa lamanya (waktu maksimal) pengunjung/ wisatawan dapat menggunakan sepeda sewaan ini.
		Mushola	Kebersihan Mushola yang masih kurang seperti banyaknya debu yang terdapat di karpet serta di sudut-sudut ruangan
		Toilet	Kurangnya jumlah toilet yang tersebar di ruang lingkup Kebun Raya Bogor sehingga pengunjung masih kesulitan untuk mencari toilet.
		Shopping center	Tingkat kunjungan yang masih kurang terutama pada saat hari biasa atau hari kerja
		Klinik	Peralatan yang ada di dalam klinik masih kurang lengkap. Dan masih menggunakan klinik milik staff Kebun Raya Bogor.
		Papan Informasi	Papan informasi yang ada di KRB, banyak diantaranya yang sudah kurang layak, karena banyak pengunjung/ wisatawan yang tidak bisa membaca tulisan/ informasi pada papan informasi karena tulisannya yang sudah pudar.
		Website	Pengelolaan website KRB masih belum update dengan kondisi KRB saat ini.
2.	Kualitas pelayanan	Member	Tidak ada treatment khusus bagi yang menjadi member KRB sehingga jumlah member yang terlampau sedikit.
		Pelayanan Online	Pihak KRB masih kurang interaktif dalam melakukan pelayanan online, karena jumlah SDM yang masih minim.

### Implikasi Managerial

Dalam rangka meminimalisir kendala yang terjadi di KRB, perlu adanya implikasi manajerial terhadap kendala-kendala yang ditemukan berdasarkan analisis fishbone sebelumnya diatas. Adapun program perbaikan atau implikasi manajerial yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada di KRB, adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Implikasi Manajerial

No.	Aspek/Segi	Objek Kendala	Kendala yang terjadi	Implikasi Manajerial untuk Mengatasi Kendala yang Terjadi di KRB
1	Fasilitas	Lahan Parkir	Lahan Parkir yang masih terbatas dan sering terjadi kekurangan saat <i>weekend</i> atau <i>weekdays</i>	Perlu adanya perluasan atau pembangunan lahan/area parkir di setiap area wisata flora.
		Tempat Sampah	Jumlah tempat sampah yang masih kurang untuk menampung sampah dari para pengunjung Kebun Raya Bogor	Perlu adanya pengadaan tempat sampah yang lebih banyak lagi atau di setiap radius 800 meter disediakan tempat sampah, agar para pengunjung/wisatawan dapat diedukasi untuk menjaga kebersihan lingkungan, sehingga kemungkinan untuk membuang sampah sembarangan di lokasi wisata akan berkurang.
		Ruang Laktasi	Ruang laktasi masih layak dan aman untuk digunakan saat memberi ASI pada saat di Kebun Raya Bogor serta memberikan momen yang bersifat privasi. Namun jumlah ruang laktasi ini di area KBR yang cukup luas masih sangat minim, tidak tersebar di setiap titik lokasi. Sehingga pengunjung cukup mengalami kesulitan dalam menjangkau ruang laktasi ini.	Perlu adanya penambahan ruang laktasi di beberapa titik lokasi di KRB, agar pengunjung/wisatawan yang membawa bayi atau balita dapat menjangkau ruang laktasi dengan mudah dan tidak terlalu jauh, karena mengingat area KRB yang cukup luas.
		Sepeda sewaan	Dari segi kelayakan dan keamanan, sepeda sewaan masih layak dan aman untuk digunakan, namun dari segi jumlah sebenarnya sudah cukup banyak, namun pada saat <i>weekend</i> , banyak pengunjung/wisatawan masih sering kekurangan atau harus mengantri dengan waktu yang cukup	Perlu adanya manajemen yang baik dan staf yang in charge di tempat penyewaan sepeda, agar pemakaian sepeda sewaan ini dapat sesuai dengan ketentuan waktu yang diberikan oleh pihak KRB. Hal ini, akan mengurangi jumlah antrian yang terjadi terutama pada saat <i>weekend</i> . Selain itu,

			lama apabila ingin menggunakan sepeda sewaan ini, karena tidak adanya pengawasan terhadap berapa lamanya (waktu maksimal) pengunjung/ wisatawan dapat menggunakan sepeda sewaan ini.	apabila ada keluhan dari pengunjung/ wisatawan, staf dapat responsif terhadap keluhan.
		Mushola	Kebersihan Mushola yang masih kurang seperti banyaknya debu yang terdapat di karpet serta di sudut-sudut ruangan	Perlu adanya pembaruan jadwal dalam membersihkan fasilitas-fasilitas yang ada di KRB, terutama mushola yang dinilai masih kurang bersih sebagai tempat ibadah. Bila perlu, pihak KRB dapat melakukan penambahan tenaga kebersihan, apabila petugas yang ada dirasa kurang memadai.
		Toilet	Kurangnya jumlah toilet yang tersebar di ruang lingkup Kebun Raya Bogor sehingga pengunjung masih kesulitan untuk mencari toilet.	Perlu adanya penambahan toilet di beberapa titik lokasi di KRB. Mengingat, betapa luasnya KRB ini, maka dalam radius beberapa meter perlu adanya toilet, agar pengunjung/ wisatawan nyaman berkunjung ke KRB dan apabila membutuhkan toilet dapat dengan mudah menemukan toilet, tidak perlu berjalan jauh.
		Shopping center	Tingkat kunjungan yang masih kurang terutama pada saat hari biasa atau hari kerja	Shopping center ini seharusnya menjadi icon Kebun Raya Bogor. Maka perlu adanya, pengelolaan yang baik dan benar, seperti menjual barang atau makanan yang menjadi icon KRB atau Kota Bogor, sehingga pengunjung memiliki kesan saat berkunjung ke KRB.
		Klinik	Peralatan yang ada di dalam klinik masih kurang lengkap. Dan masih menggunakan	Perlu adanya penambahan obat-obatn maupun peralatan/perlengkapan klinik, sehingga dapat

			<p>klinik milik staff Kebun Raya Bogor.</p>	<p>memberikan pertolongan pertama dengan segera apabila terjadi sesuatu pada pengunjung di KRB</p>
		Papan Informasi	<p>Papan informasi yang ada di KRB, banyak diantaranya yang sudah kurang layak, karena banyak pengunjung/wisatawan yang tidak bisa membaca tulisan/ informasi pada papan informasi karena tulisannya yang sudah pudar.</p>	<p>Papan informasi perlu diperbarui, baik pengecatan ulang atau penulisan ulang, bila perlu pembaharuan papan informasi, agar pengunjung yang datang ke KRB dapat membaca dengan jelas papan informasi/petunjuk, yang menjadi dasar/ arahan kemana mereka akan pergi selama berada di KRB.</p>
		Website	<p>Pengelolaan website KRB masih belum update dengan kondisi KRB saat ini.</p>	<p>Perlu adanya penambahan SDM yang mengelola khusus website KRB, agar website KRB tetap up to date dan semua calon pengunjung dapat tertarik untuk datang berkunjung langsung ke KRB.</p>
2.	Kualitas pelayanan	Member	<p>Tidak ada treatment khusus bagi yang menjadi member KRB sehingga jumlah member yang terlampau sedikit.</p>	<p>Perlu adanya treatment khusus pada member KRB ini, seperti potongan harga tiket masuk KRB atau pemberian door prize tahunan pada member KRB.</p>
		Pelayanan Online	<p>Pihak KRB masih kurang interaktif dalam melakukan pelayanan online, karena jumlah SDM yang masih minim.</p>	<p>Perlu adanya penambahan SDM, sehingga pelayanan online dari KRB dapat berjalan dengan baik. Calon pengunjung baik domestik maupun non domestik dapat terlayani dengan baik walaupun melalui dunia maya.</p>

## KESIMPULAN

Pada proses pembangunan sektor pariwisata seringkali terjadi kendala-kendala. Kendala ini terkadang menjadi penghambat bagi pembangunan itu sendiri. Bagaimana pihak swasta atau pengelola dapat

meminimalisir kendala, hal inilah yang perlu dianalisis agar kendala yang muncul mendapatkan penanganan yang tepat. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang melakukan pembangunan pariwisata. Kota Bogor yang merupakan bagian dari provinsi Jawa Barat pun turut melakukan pembangunan pariwisata seperti pada sarana maupun prasarana. Pembangunan dinilai dapat menjadi daya tarik wisata tersendiri. Destinasi wisata yang sangat dikenal di kota Bogor adalah Kebun Raya Bogor. Kebun Raya Bogor pun mengalami beberapa pembangunan, namun pembangunan ini terlebih bersifat perbaikan dan pemeliharaan. Kendala yang terjadi pada proses pembangunan destinasi wisata Kebun Raya Bogor dilihat dari segi fasilitas dan kualitas pelayanan berdasarkan analisis *fishbone* yang diantaranya adalah lahan parkir yang masih dirasa kurang, tempat sampah yang jumlahnya masih kurang, ruang laktasi yang kurang tersebar di setiap titik lokasi wisata, kurangnya pengelolaan sepeda sewaan, kurang terawatnya mushola, kebersihan toilet yang masih rendah, shopping center yang kurang berkembang, fasilitas klinik yang masih kurang lengkap, papan informasi yang sangat perlu pembaharuan, pengelolaan *website* yang rendah, kurangnya *treatment* untuk *member* Kebun Raya Bogor, dan pelayanan online yang belum optimal. Kendala-kendala inilah yang perlu tindak lanjut dari pihak Kebun Raya Bogor.

Selain menganalisis kendala menggunakan *fishbone*, terdapat pula implikasi manajerial mengenai bagaimana mengatasi kendala yang terjadi. Hal ini memudahkan pihak pengelola Kebun Raya Bogor untuk mengimplementasikan program-program dalam rangka meminimalisir kendala yang terjadi di Kebun Raya Bogor. Dengan adanya penelitian ini, kendala-kendala yang ada dapat teratasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan ke Kebun Raya Bogor.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kemenparekraf. 2012. *Perkembangan Wisatawan Nusantara*. Tersedia: <<http://www.parekraf.go.id/userfiles/file/winus%202008%20%202012.pdf>> (16 Mei 2019).
- Darmadjadi, R.S. 2002. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta (ID): Pradya Paramita.
- I Gde Pitana, I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta (ID): CV Andi Offset.
- Ishikawa, Kaoru. 2005. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung (ID) : PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung (ID): Remaja Rosdakarya.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung (ID): Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta (ID): Penerbit Andi.
- Wahyuningrum. 2004. *Buku Ajar Manajemen Fasilitas Pendidikan*. Yogyakarta: FIP UNY. (Online) [http:// staff UNY.ac.id/Bab manajemen-fasilitas- pendidikan.html](http://staff.uny.ac.id/Bab/manajemen-fasilitas-pendidikan.html). Tanggal Akses : 13 Mei 2019.
- Zalukhu, Sukawati & Meyers, Koen. (2009). *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta (ID): Unesco Office.