

## **Analisis Pengelolaan Atraksi Wisata Kebun Binatang Surabaya (*The Analysis of the Management of Tourism Attractions of Surabaya Zoo*)**

**Yoyong Apriliana Sigit**

Universitas Hang Tuah Surabaya  
yoyongaprilianasigit@yahoo.co.id

**Mas Roro Lilik Ekowanti**

Universitas Hang Tuah Surabaya  
Tlana2109@yahoo.com

**Dewi Casmiwati**

Universitas Hang Tuah Surabaya  
dewicasmiwati@gmail.com

### **Abstract**

*This research aims to determine how the management of tourism object Surabaya zoo which includes: Planning, Organizing, Directing and Supervision. Management of tourism objects is expected to perform good management considering this object tourism is an icon of Surabaya City.*

*This research uses a good management theory according to George R.Terry (2010) which consists of planning, organizing directing and supervision. The method used in this research is descriptive qualitative method.*

*This results of this research is that the management is well done enough and because of the nine indicators only six that have been good. These indicators are: goals, plans, jobs, employess, leadership, and relationship, while the other three indicators such as coordination is good enough. These are motivation and supervision are still lacking. This research suggests that the management of Surabaya Zoo to be better supervision and to be more improved again.*

**Keywords:** Management, Surabaya Zoo

### **I. Pendahuluan**

Indonesia merupakan negara yang kaya akan keanekaragaman Hewan (fauna). Hewan (fauna) yang terdapat di Indonesia diperkirakan berjumlah sekitar 350.000 jenis yang terdiri atas kurang lebih 250.000 serangga ( $\pm$  20% fauna serangga di dunia), 2.500 jenis ikan, 1.300 jenis burung, 2.000 jenis reptilia (25% dari jenis reptil di dunia), 1.000 jenis amphibia dan 800 jenis mamalia (*Kementrian Lingkungan Hidup, 2016*). Keanekaragaman hewan ini melatarbelakangi adanya konservasi satwa agar satwa yang terancam punah dapat terlindungi.

Surat Keputusan Menteri Kehutanan dan Perkebunan No. 479/Kpts-II/1998 menyebutkan bahwa tujuan utama kebun binatang (sebagai lembaga konservasi ex-situ) adalah sebagai tempat pemeliharaan atau pengembangbiakan satwa liar di luar habitatnya agar spesies tersebut tidak punah. Artinya, fungsi utama kebun binatang adalah untuk konservasi satwa.

Kebun Binatang Surabaya merupakan salah satu obyek pariwisata yang bergerak dalam lembaga konservasi satwa. Kebun Binatang Surabaya terletak di Jawa Timur tepatnya di Kota Surabaya. Perkembangan sejarah KBS telah berubah fungsinya dari tahun ke tahun. Kebun Binatang Surabaya yang dahulu hanya sekedar untuk tempat penampungan satwa eksotis koleksi pribadi telah dikembangkan fungsinya menjadi sarana perlindungan dan pelestarian, pendidikan, penelitian, dan rekreasi. Binatang-binatang yang menjadi koleksi KBS dari tahun ke tahun jumlah dan jenisnya terus bertambah, baik berasal dari luar negeri maupun yang berasal dari dalam negeri. Kebun Binatang Surabaya dalam perjalanannya memiliki banyak permasalahan diantaranya seperti konflik internal, banyaknya pemberitaan mengenai kasus hewan mati dan kurangnya sarana prasarana yang ada. Pengelolaan yang baik terhadap kebun binatang ini sangat diperlukan karena dengan melakukan pengelolaan yang baik kebun binatang ini dapat berkembang.

Permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan Kebun Binatang Surabaya akhirnya Pemerintah Kota Surabaya menerbitkan Peraturan Daerah tentang Perusahaan Daerah Taman Satwa pada tahun 2012. Perusahaan Daerah Taman Satwa dibentuk untuk mengelola secara penuh Kebun Binatang Surabaya. Dengan diterbitnya Perusahaan Daerah Taman Satwa ini diharapkan dapat mengelola Kebun Binatang dengan baik. Kebun Binatang Surabaya ini merupakan salah satu icon wisata yang ada di Kota Surabaya.

Berdasarkan observasi awal atau pra survey peneliti menemukan beberapa masalah yang terkait dengan pengelolaan pada obyek pariwisata Kebun Binatang Surabaya, antara lain : 1) Kurangnya pengawasan bahan material yang ada ; 2) kurangnya motivasi kerja terhadap pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut : 1) Bagaimana Pengelolaan Obyek Pariwisata Kebun Binatang Surabaya? 2) Apa saja Faktor pendukung dan Faktor penghambat dalam pengelolaan Obyek Pariwisata Kebun Binatang Surabaya?

## **II. Landasan Teori Konsep Manajemen**

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis *Kuno ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya: Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Gulick dalam Wijayanti (2008: 1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Schein (2008: 2) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.

### **Konsep New Public Management**

*New Public Management* secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. *New Public Management* adalah suatu sistem manajemen *desentral* dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti *controlling*, *benchmarking* dan *lean management*.

*New Public Management (NPM)* merupakan sistem manajemen administrasi publik yang paling aktual di seluruh dunia dan sedang direalisasikan di hampir seluruh negara industri. Sistem ini dikembangkan di wilayah anglo Amerika sejak paruh kedua tahun 80-an dan telah mencapai status sangat tinggi khususnya di Selandia Baru. Perusahaan-perusahaan umum diprivatisasi, pasar tenaga kerja umum dan swasta dideregulasi, dan dilakukan pemisahan yang jelas antara penetapan strategis wewenang negara oleh lembaga-lembaga politik (APA yang dilakukan negara) dan pelaksanaan operasional wewenang oleh administrasi (pemerintah) dan oleh badan penanggungjawab yang independen atau swasta.

### **Konsep Pengelolaan**

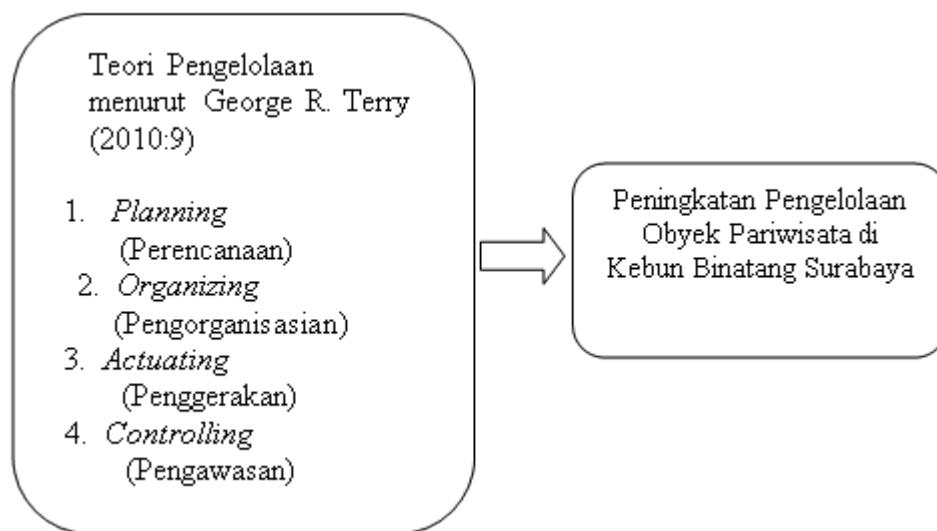
Pengelolaan berasal dari kata kelola, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenny Salim (2002, hal. 695), berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju dan sebagianya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan (Peter Salim dan Yenny Salim, 2002:534). Menurut Soewarno Handayaningrat (1997:9) pengelolaan juga bisa diartikan penyelenggaraan suatu kegiatan. Pengelolaan bisa diartikan manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan-penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

### **Kerangka Konsep**

Penelitian ini menitikberatkan pada analisis pengelolaan obyek wisata Kebun Binatang Kota Surabaya dengan menggunakan teori pengelolaan dari George R. Terry dengan indikator-indikator antara lain: *planning* (perencanaan),

*Organizing*(pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan). Secara garis besar maka kerangka konsep dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian  
Sumber: Diolah Peneliti (2017)

### III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif melalui teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi serta dengan analisa data menggunakan pengelompokan indikator baik, cukup baik, dan tidak baik. Pada tahap analisa data penelitian dapat dikatakan baik apabila semua indikator sudah tercapai, penelitian dapat dikatakan cukup baik apabila beberapa indikator masih belum tercapai, dan pebelitian dapat dikatakan tidak baik apabila semua indikator belum tercapai.

### IV. Hasil dan Pembahasan

#### Perencanaan

##### a. Sasaran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator sasaran dapat diketahui bahwa sasaran dari pihak pengelola terbilang baik. Sasaran-sasaran yang dilakukan oleh pihak pengelola kepada jumlah pengunjung dari masyarakat lokal maupun mancanegara, lembaga-lembaga pendidikan dari Surabaya maupun luar Surabaya. Peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun ini membuktikan bahwa pengelolaan yang dilakukan sudah cukup baik.

### b. Rencana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator rencana dapat terbilang baik. Rencana yang dilakukan oleh pihak pengelola kebun binatang dapat melakukan perencanaan dalam mengelola kebun binatang dengan baik. Pihak pengelola memiliki rencana operasional, rencana taktis dan juga rencana strategis. Semua rencana yang direncanakan ini berjalan dengan baik untuk meningkatkan pengelolaan pada sarana dan prasarana yang ada di Kebun Binatang Surabaya.

## Pengorganisasian

### a. Pekerjaan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator pekerjaan dapat terbilang sudah baik. Pekerja yang menjadi karyawan di PDTS Kebun Binatang Surabaya bekerja sesuai dengan *job description* masing-masing. Karyawan juga bekerja disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan kemampuannya. Pekerja yang bekerja disesuaikan dengan pendidikan terakhir kepada setiap karyawannya. Para pekerja dalam melakukan pengelolaan kebun binatang sudah bekerja dengan tugas-tugas masing-masing yang sudah ditentukan.

### b. Kepemimpinan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator kepemimpinan dapat diketahui bahwa kepemimpinan yang dilakukan oleh Bapak Khairul Anwar sudah sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara dibawah pimpinan Bapak Khairul Anwar ini KBS sudah jauh dari pemberitaan negatif. Tidak adanya pemberitaan negatif inilah yang menyebabkan semua karyawan dapat bekerja dengan tenang untuk melakukan peningkatan pengelolaan terhadap kebun binatang ini.

### c. Pegawai

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator dapat terbilang baik. Setiap pegawai selalu diperhatikan oleh pihak pengelola. Pegawai-pegawai disini juga harus menerapkan 3S (senyum, salam dan sapa). Pegawai juga banyak yang sudah berpengalaman dalam melakukan pekerjaannya. Pegawai juga bekerja sesuai dengan jajaran struktural yang telah ditentukan.

### d. Hubungan Kerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator hubungan kerja dapat dikatakan sudah baik. Hubungan kerja dari segi pegawai dengan pekerjaan berdasarkan SOP yang ada. Serta interaksi antara pegawai satu dengan yang lainnya sudah baik meskipun kadang ditemui beberapa masalah tetapi pihak pengelola dapat menyelesaikan.

## Pengarahan

### a. Koordinasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator koordinasi dapat diketahui bahwa koordinasi yang dilakukan pihak pengelola sudah baik karena untuk meningkatkan pengelolaan Kebun Binatang Surabaya adalah dengan koordinasi kepada masyarakat, koordinasi kepada sektor swasta.

### b. Motivasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator motivasi masih kurang. Motivasi yang dilakukan pihak pengelola kepada karyawan hanya dengan kenaikan gaji dan promosi jabatan. Motivasi ini perlu ditingkatkan lagi guna untuk meningkatkan kinerja para pegawai dalam melakukan pengelolaan yang ada di Kebun Binatang Surabaya.

## Pengawasan

### a. Pengawasan Pendahuluan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator pengawasan pendahuluan terbilang cukup. Pihak pengelola hanya setiap bulan melakukan *stock opname* dengan pengawasan ini bisa mengontrol jumlah bahan material yang ada untuk kebutuhan pakan satwa. Pengawasan yang dilakukan harus secara berkala untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dalam pengelolaan Kebun Binatang Surabaya.

### b. Pengawasan Berlangsung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis indikator pengawasan berlangsung dapat dikatakan sudah cukup. Pengawasan dilakukan hanya sesuai dengan penilaian kerja. pengawasan ini dilakukan oleh direktur dan seluruh jajaran struktural yang sesuai bidangnya.

## V. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis tentang pengelolaan obyek pariwisata Kebun Binatang Surabaya dapat disimpulkan sudah terlaksana cukup baik, sebagaimana hal berikut:

1. Pengelolaan Obyek Pariwisata Kebun Binatang Surabaya sudah cukup baik karena dari sembilan indikator terdapat enam indikator yang sudah tercapai dengan baik. Enam indikator tersebut meliputi sasaran, rencana, pekerja, pegawai, kepemimpinan dan hubungan kerja sudah tercapai dengan baik. Tiga indikator lainnya belum tercapai dengan baik yaitu motivasi, pengawasan pendahuluan dan pengawasan yang berlangsung.
2. Pengelolaan Obyek Pariwisata Kebun Binatang Surabaya memiliki faktor pendukung serta penghambat. Faktor pendukung yang ada di KBS dalam meningkatkan pengelolaanya adalah adanya anggaran dari pemerintah yang berguna untuk meningkatkan pengelolaan KBS. Faktor penghambat dari peningkatan pengelolaan KBS adalah jangkauan promosi yang masih kurang serta banyak saingan dari bidang Lembaga Konservasi lainnya.

Agar dapat mencapai Pengelolaan yang baik pada Obyek Pariwisata khususnya pada Kebun Binatang Surabaya, maka perlu adanya peningkatan pengelolaan pada indikator-indikator yang belum tercapai dengan baik.

### Saran

1. Perlunya meningkatkan motivasi kepada para pegawai Kebun Binatang Surabaya agar mampu lebih meningkatkan kinerja untuk melakukan pengelolaan Kebun Binatang Surabaya. Motivasi kerja sangat dibutuhkan oleh para pegawai misalnya

- adanya bonus kerja, adanya kenaikan jabatan apabila sudah bekerja lama di kebun Binatang Surabaya.
2. Perlunya meningkatkan pengawasan bukan hanya secara berkala setiap satu bulan sekali untuk bahan material saja. Pengawasan lainnya juga perlu ditingkatkan seperti dengan menerapkan pengawasan melekat kepada seluruh pegawai Kebun Binatang Surabaya. Pengawasan melekat ini terkait dengan cara merawat satwa yang ada di Kebun Binatang Surabaya.
  3. Pengawasan lainnya juga diperlukan untuk mengawasi semua hal yang berkaitan dengan pengelolaan Kebun Binatang Surabaya. Pengawasan secara struktural masih sangat kurang karena bisa saja hal-hal yang tidak diinginkan pihak pengelola.

### **Daftar Referensi**

- Denhart, Janet V. And Denhardt, Robert B. 2007. The New Public Service. London: M.E. Sharpe Inc
- George R. Terry. 2003. Prinsip-prinsip Manajemen. PT. Bumi Aksara.
- Kementerian Lingkungan Hidup. Status Lingkungan Hidup Indonesia 2016. Jakarta
- Wijayanti, Follet. 2008. Manajemen. Editor. Ari Setiawan. Yogyakarta
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 1997. Kamus Besar Bahasa Indonesia Konteporer. Modern English Press. Jakarta.
- Handayaningrat, Soewarno. 1997. Pengantar Ilmu Administrasi dan Managemen.Cetakan Kedua PT. Gunung Agung. Jakarta