

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PENGUNJUNG OLEH
PENGELOLA KEBUN RAYA BOGOR**



NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya**

Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh

Nama : ELDIANSYAH AHMAD

NIM : 12321003

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2018

Naskah Publikasi

Strategi Penanganan Keluhan Pengunjung Oleh Pengelola Kebun Raya Bogor

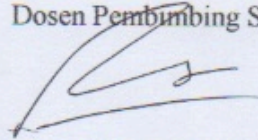
Disusun Oleh:

Eldiasnyah Ahmad

12321003

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi pada 28 Mei 2018

Dosen Pembimbing Skripsi,



RATNA PERMATA SARI, S.I.Kom., MA

NIDN: 0509118601

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia



Muzayin Nazaruddin

NIDN: 0516087901

NASKAH PUBLIKASI

ABSTRAK

Eldiansyah Ahmad. 12321003. Strategi Penanganan Keluhan Pengunjung Oleh Pengelola Kebun Raya Bogor. Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan keluhan terhadap pengunjung yang dilakukan oleh pengelola Kebun Raya Bogor. Kebun Raya Bogor merupakan tempat konservasi tanaman yang dinaungi oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia atau LIPI. Walaupun berfungsi sebagai tempat konservasi, Kebun Raya Bogor memiliki fungsi sebagai tempat pariwisata yang dimana fungsi sebagai tempat pariwisata merupakan fungsi keempat dari lima fungsi utama Kebun Raya Bogor. Karena pariwisata menjadi salah satu fungsi dari Kebun Raya Bogor, maka akan ditemukan keluhan-keluhan dari pengunjung Kebun Raya Bogor.

Jenis Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif. Peneliti melakukan kegiatan wawancara mendalam dan terstruktur menggunakan panduan wawancara. Peneliti juga melakukan pengamatan objek serta melakukan observasi untuk mendapatkan data penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat dua kategori keluhan yang dikeluhkan oleh pengunjung terhadap Kebun Raya Bogor. Keluhan tersebut oleh peneliti dibagi menjadi dua bidang yaitu keluhan bidang fasilitas dan keluhan bidang konservasi tanaman dan yang terkait. Keluhan pada bidang fasilitas tentu mencakup segala aspek fasilitas yang ada di Kebun Raya Bogor seperti toilet, tempat parkir hingga pintu gerbang masuk Kebun Raya Bogor. Lalu bidang keluhan yang kedua adalah bidang konservasi tanaman dan yang terkait. Keluhan dalam bidang ini merupakan keluhan yang berkaitan dengan tanaman yang ada di Kebun Raya Bogor. Setiap bidang pengelola Kebun Raya Bogor memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berbeda-beda termasuk bagian Humas dalam menangani keluhan.

ABASTRAK

Eldiansyah Ahmad. Visitors 12321003. Complaints Handling Strategies By business Bogor Botanical Garden. Departemen of Communication Studies, Faculty of Psychology and Socio-Cultural Studies, Universitas Islam Indonesia. 2018.

This study aims to determine a strategy for handling complaints against the visitors conducted by the manager of the Bogor Botanical Gardens. Bogor Botanical Gardens is a conservation crop shaded by the Indonesian Institute of Sciences or LIPI. Although it serves as a place of conservation, Bogor Botanical Gardens has a function as tourist spot where the function as a place of tourism is the fourth function of the five main functions of the Bogor Botanical Gardens. As tourism has become one of the functions of the Bogor Botanical Gardens, it will be found complaints from visitors of the Bogor Botanical Gardens.

This research is a kind of Qualitative Research. Researchers conducted in-depth and structured interviews using an interview guide. Researchers also observed the object as well as the observations to obtain research data.

According to the research conducted there were two category complaints complaints by visitors to the Bogor Botanical Gardens. The complaint by the researchers divided into two areas, namely complaints and grievances field field facilities and associated plant conservation. Complaints on areas of the facility would include all aspects of the existing facilities at the Bogor Botanical Gardens as a toilet, a parking lot to the entrance gate to the Bogor Botanical Gardens. The second complaint last field is the field of plant conservation and related services. Complaints in this field was a complaint relating to the existing plant in Bogor Botanical Garden. Each field manager Bogor Botanical Gardens have a *Standard Operating Procedure* (SOP) of different excluding the PR department in dealing with complaints.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Kota Bogor memiliki banyak tempat- tempat wisata. Karena letaknya yang dekat dengan beberapa kota besar seperti Ibu Kota Jakarta maka sangat mudah orang mengenal kota Bogor. Sebut saja kawasan Puncak yang selalu identik dengan kebun teh nya dan selalu di sorot berita ketika mulai terjadi kemacetan di akhir pekan ataupun hari libur besar. Lalu ada Taman Safari Bogor, salah satu tempat melihat satwa di alam terbuka. Kawasan Sentul yang memiliki wahana permainan Jungle Festival. (<https://kotabogor.go.id/>) Di dalam Kota Bogor itu sendiri juga banyak memiliki tempat wisata yang berada di pusat kota. Berbagai tempat wisata terdapat di kota Bogor. Wisata kuliner di Bogor sangat beragam. Wisata untuk berlibur seperti wahana kolam renang The Jungle Waterpark menyajikan wahana kolam renang yang tidak kalah dengan Water Boom di Jakarta.

Dari sekian banyak tempat wisata yang ada disana, ada salah satu tempat wisata yang cukup banyak dikenal karena sebagai ikon Kota Bogor, yaitu Kebun Raya Bogor. Kebun Raya Bogor merupakan salah satu tempat wisata yang ada di kota Bogor yang cukup dikenal luas oleh masyarakat dari dalam negeri maupun wisatawan mancanegara. Berada di tengah-tengah pusat kota, Kebun Raya Bogor disebut juga sebagai paru-paru di kota hujan tersebut. (Website Resmi Kebun Raya Bogor).

Tidak hanya pepohonan dengan berbagai koleksi tanamannya, didalam Kebun Raya Bogor juga terdapat beberapa tempat yang bisa di kunjungi, antara lain Museum Zoologi untuk melihat ragam fauna yang di awetkan. Yang cukup menarik perhatian didalam museum Zoologi ini adalah disimpannya kerangka tulang ikan Paus Biru yang mati terdampar pada Bulan Desember 1916 di pantai Pameungpeuk, Priangan Selatan, Garut, Jawa Barat. Kerangka tulang tersebut disusun menyerupai bentuk tubuh ikan Paus Biru Tersebut. Lalu ada Griya Anggrek sebagai tempat melihat berbagai jenis anggrek yang ada di Indonesia. (Website Resmi Kebun Raya Bogor).

Mengingat Kebun Raya Bogor merupakan tempat wisata alam terbuka dengan jumlah tanaman termasuk pohon besar yang begitu banyak, faktor alam bisa memengaruhi keadaan dari objek wisata tersebut. Pada bulan Januari 2015, sebuah insiden terjadi di Kebun Raya Bogor. Sebuah pohon besar tumbang dan menimpa pengunjung yang ada disana. Insiden tersebut melukai 23 pengunjung dan menewaskan 7 orang pengunjung. (Firmasnyah.2015)

Pada tanggal 9 Oktober 2016 pengunjung di Kebun Raya Bogor disengat oleh sekelompok lebah. Akibat dari kejadian itu belasan pengunjung dilarikan ke RS. PMI Bogor untuk diberikan perawatan. Insiden tersebut membuat Kebun Raya Bogor ditutup untuk sementara sampai masalah lebah tersebut selesai dan setelah selesai Kebun Raya Bogor kembali dibuka.

Pihak dari Kebun Raya Bogor menghimbau kepada pengunjung untuk berhati-hati saat berkunjung ke Kebun Raya Bogor. Selain itu pengelola Kebun Raya Bogor juga menerjunkan petugas untuk berjaga di titik-titik tertentu terutama di tempat insiden penyerangan lebah agar insiden tersebut tidak terjadi lagi. (2016)

Dari beberapa masalah yang terjadi di Kebun Raya Bogor seperti yang sudah tertulis pada latar belakang di atas, maka peneliti ingin melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui bagaimana strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh Kebun Raya Bogor terhadap keluhan dari pengunjung dengan judul penelitian “Strategi Penanganan Keluhan Pengunjung oleh Pengelola Kebun Raya Bogor”.

2. Rumusan masalah

Berdasarkan masalah yang terpapar di latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi, yaitu:

1. Strategi Penanganan Keluhan Pengunjung oleh Pengelola Kebun Raya Bogor?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan Strategi Penangan Keluhan Pengunjung Pengelola Kebun Raya Bogor.

4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat menimbulkan manfaat baik dari segi teoritis ataupun praktis dikemudian hari. Manfaat Teoritis, hasil dari penelitian semoga bisa memberikan manfaat, seperti:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini semoga bisa menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang strategi penanganan keluhan yang dilakukan pihak humas dari Kebun Raya Bogor. Dan diharapkan penulis juga bisa mengimplementasikan secara nyata terhadap teori-teori yang selama ini telah didapatkan oleh penulis selama masa perkuliahan ke dalam dunia kerja profesional.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi inspirasi, informasi, atau referensi untuk membantu pihak-pihak yang ingin menciptakan dan melakukan penelitian selanjutnya.

Manfaat secara praktis dan hasil dari penelitian ini juga diharapkan manfaat, diantaranya:

1. Bagi Pihak Lembaga yang Di Teliti

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah diharapkan bisa membantu Pengelola Kebun Raya Bogor dalam menanggapi masalah atau keluhan

yang disampaikan berbagai elemen masyarakat yang mengunjungi wisata Kebun Raya Bogor.

5. Penelitian Terdahulu

Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Aqida Nuril Salma mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang berjudul Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Garuda Indonesia First Class Service di tahun 2015.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan keluhan kepada pelanggan pada First Class Service penerbangan maskapai Garuda Indonesia Airlines mengingat First Class Service adalah layanan paing eksklusif dan premium yang ditawarkan oleh Garuda Indonesia kepada *high value customer* yang berorientasi *zero error* dalam pelayanannya.

Meskipun pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan kasta tertinggi rupanya masih ada laporan keluhan yang diterima oleh pihak Customer Service dari penumpang First Class. Maka dari itu, dalam menangani keluhan yang diterima, pihak Customer Service harus merancang strategi penanganan keluhan pelanggan yang tepat dan sesuai harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa keluhan yang diterima dibedakan menjadi tiga jenis keluhan, yaitu keluhan ringan, keluhan sedang, dan keluhan berat. Ketiga jenis keluhan tersebut memiliki perbedaan strategi didalam penanganannya. Untuk keluhan ringan, terdapat *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dirancang oleh pihak manajemen untuk diterapkan di lapangan dengan namadelay *management*. Sedangkan untuk keluhan ringan lainnya, strategi penanganan dapat dilakukan langsung oleh *First Class Assistant*.

Untuk keluhan sedang, strategi penanganan yang dilakukan adalah dengan melakukan koordinasi dengan *First Class Manager*. Sedangkan untuk keluhan berat koordinasi dilakukan dengan *Senior Manager*. Strategi penanganan yang dilakukan selanjutnya adalah dengan mengidentifikasi keluhan untuk menemukan inti permasalahan, memberikan tanggapan keluhan serta penyampaian solusi keluhan, memberikan *reward* berupa *merchandise* Garuda Indonesia kepada pelanggan yang mengeluh tersebut.

Setelah itu dapat dilanjutkan dengan *service recovery*. *Service recovery* adalah tindakan pemulihan yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk memperbaiki kesalahan yang telah menyebabkan pelanggan mengeuh.

Penelitian terdahulu berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yuyu Indrawati dan kawan-kawan Mahasiswa Universitas Udayana Bali dengan judul penelitian “Pengembangan Manajemen Daya tarik Wisata Berbasis Quality Experiences di Objek Wisata Alas Kedaton Tabanan pada tahun 2013.

Penelitian ini menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh Badan Pengelola Daya Tarik wisata Alas Kedaton diantaranya 1) akses jalan menuju tempat wisata yang rusak; 2) kurangnya kebersihan yang ada di objek wisata seperti sampah plastik di hutan dan juga tempat parkir; 3) kurangnya tanaman di objek wisata sehingga terasa gersang terutama taman yang berasal dari rumput; 4) fasilitas dirasa kurang seperti tempat ibadah bagi umat muslim dan 5) harga tiket yang tinggi

Strategi penanganan keluhan wisatawan yang dilakukan adalah dengan cara melakukan koordinasi yang dilakukan pengelola dengan Pemda Tabanan mengenai wewenang dalam perbaikan dan pemeliharaan daya tarik wisata Alas Kedaton. Untuk mengatasi masalah tentang kebersihan pihak pengelola menambah petugas kebersihan dan juga menambah tempat sampah. Lalu untuk mengatasi keluhan akan gersangnya objek wisata akan diusahakan menambah tumbuhan rumput hijau, karena tanaman rumput hijau tidak akan dimakan oleh kelompok monyet. Dan pengelola

juga mengupayakan tempat ibadah yang bertempat di kantor pengelola atau manajer untuk mengatasi keluhan yang masuk tentang tidak adanya fasilitas tempat ibadah bagi umat muslim. Untuk masalah harga tiket ini menjadi perhatian serius dari para wisatawan domestik. Keluhan tersebut menjadi bahan evaluasi bagi pengelola.

Penelitian terdahulu yang penulis ambil merupakan penelitian dari Lucky Marlina Sarawasti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang dengan judul Kebijakan Pemerintah Kota Malang Dalam Penanganan Permasalahan Sosial (Studi Tentang Perilaku Satpol PP dan Pengemis) yang dilakukan pada tahun 2011.

Latar belakang penelitian ini karena jumlah penduduk di kota Malang yang kian bertambah baik dari warga pendatang ataupun yang lahir disana. Meningkatnya jumlah penduduk yang terjadi ternyata tidak berimbang dengan ketersediaan lapangan kerja yang memadai sehingga peluang seseorang untuk mendapat pencaharian disana semakin kecil.

Hal tersebut yang membuat banyak pengangguran yang disebabkan karena semakin kecilnya peluang kerja seseorang sehingga jalan pintas untuk tetap mendapat penghasilan adalah dengan cara menjadi pengemis yang akhirnya mengganggu rencana pembangunan kota, ketertiban dan ketentraman umum. Untuk wilayah alun-alun Malang sendiri terdapat puluhan pengemis. Hal ini akan sangat mengganggu setiap pengunjung alun-alun Kota Malang yang berkunjung kesana.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah: petyama, Pemerintah Kota Malang membuat kebijakan mengenai penanganan permasalahan pengemis. Kebijakan yang dihasilkan berupa turunya beberapa produk hukum yang berisi menugaskan beberapa instansi termasuk Satpol PP untuk menanganinya. Proses penanganan pengemis tersebut berupa penertiban, pembinaan dan pemberian keterampilan. Tugas Satpol PP hanya penertiban saja.

6. Teknik Pengumpulan Data

Data Primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari informan atau narasumber yang sudah ditentukan sebagai data utama yang dibutuhkan oleh peneliti seperti yang dikatakan Rachmat Kriyantoro (2010:41-42) “Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini bisa responden atau subjek riset, dari hasil pengisian kuisioner.

“Seorang periset harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data adalah prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya riset. Jika kegiatan pengumpulan data ini dirancang dengan tidak baik atau bila salah dalam pengumpulan data maka data yang diperoleh pun tidak sesuai dengan permasalahan penelitian.” (Kriyantoro, 2010:95).

Dipaparkan Oleh Rachmat Kriyantoro (2010:95) “Metode pengumpulan data sangat ditentukan oleh metodologi riset, apakah kuantitatif atau kualitatif. Dalam riset kualitatif dikenal metode pengumpulan data: observasi (*field observation*), *focus group discussion*, wawancara mendalam (*intensive/depth interview*) dan studi kasus (Wimmer,2000:110; Sendjaya, 1997:32)”.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara teknik wawancara mendalam secara langsung atau bertatapmuka dengan narasumber yang sudah ditentukan. Wawancara mendalam ini dilakukan agar peneliti mendapat data yang lengkap dan mendalam.

Wawancara, observasi”. Teknik wawancara adalah cara untuk mendapatkan data primer tersebut. “Wawancara mendalam ini, pewawancara

relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan, artinya informan bebas memberikan jawaban.

Karena itu periset mempunyai tugas berat agar informan bersedia memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, bila perlu tidak ada yang disembunyikan. Caranya dengan mengusahakan wawancara berlangsung informal seperti orang sedang mengobrol.”(Kriyantoro, 2010:102).

7. Analisis Data

Analisis data adalah pengkodean data yang telah dikumpulkan ketika proses pengumpulan data yang bisa dilakukan dengan berbagai teknik pengumpulan data seperti *focus group discussion*, wawancara, observasi, maupun melalui dokumen.. Disini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara. Penulis melakukan pengkodean dari hasil wawancara.

Analisis data dilakukan dengan cara membaca seluruh material wawancara yang sudah diperoleh untuk mendapatkan gambaran apa yang didapatkan dari hasil wawancara tersebut. Setelah itu penulis harus mengkategorikan atau mengklasifikasikan data tersebut kedalam kategori-kategori tertentu.

B. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1949 ‘s *Lands Plantentien te Buitenzorg* berubah nama menjadi Jawatan Penyelidikan Alam. Setelah itu menjadi Lembaga Pusat Penyelidikan Alam (LLPA). Dimana lembaga ini untuk pertama kalinya dikelola dan dipimpin oleh bangsa Indonesia. Pemimpin tersebut bernama Prof. Ir.

Kusnoto Setyodiwiryo. Saat itu LPPA punya 6 anak lembaga, yaitu *Bibliotheca Bogoriensis*, *Hortus Botanicus Bogoriensis*, *Herbarium Bogoriensis*, *Traub Laboratorium*, *Museum Zoologicum Bogoriensis* dan Laboratorium Penyelidikan Laut. Pada tahun 1956 untuk pertama kalinya pimpinan Kebun Raya berubah. Dimana kepemimpinan tersebut di emban oleh bangsa Indonesia sendiri. Pemimpin tersebut adalah Sudjana Kassan menggantikan J. Douglas.

Terkait dengan pengembangan koleksi tanaman yang sesuai dengan iklim di Indonesia, Kebun Raya Bogor membangun beberapa cabang kebun raya lainnya:

1. Kebun Raya Cibodas (*Bergtuin te Cibodas, Hortus dan Laboratorium Cibodas*) di Jawa Barat. Luasnya 120 hektar berada pada ketinggian 1400 mdpl, didirikan oleh Johannes Elias Teijsmann tahun 1866, mempunyai koleksi tanaman khas dataran tinggi beriklim basah daerah tropis dan subtropis. Tahun 1891 Kebun ini dilengkapi dengan Laboratorium untuk Penelitian flora dan fauna.
2. Kebun Raya Purwodadi (*Hortus Purwodadi*) di Jawa Timur. Luasnya 85 hektar berada pada ketinggian 250 mdpl, didirikan oleh Van Sloten tahun 1941, mempunyai koleksi tanaman khas dataran rendah beriklim kering daerah tropis.
3. Kebun Raya "Eka Karya" Bedugul-Bali didirikan tahun 1959 oleh Prof. Ir. Kusnoto Setyodiwiryo. Luasnya 159,4 hektar berada pada ketinggian 1400 mdpl, mempunyai koleksi tanaman khas dataran tinggi beriklim kering.

(<http://krbogor.lipi.go.id/id/Sejarah-Kebun-Raya-Bogor.html> diakses 4 September 2017)

2. VISI DAN MISI

Visi

"Menjadi salah satu Kebun Raya terbaik di dunia dalam bidang konservasi dan penelitian tumbuhan tropika, pendidikan lingkungan dan pariwisata".

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, PKT Kebun Raya-LIPI menetapkan misinya sebagai berikut:

- a) Memperkuat bobot ilmiah di dalam pengelolaan koleksinya.
- b) Mengembangkan model pengelolaan tumbuhan secara *ex situ* dalam bentuk kebun raya.
- c) Melakukan pembinaan dan pengawasan teknis atas pembangunan kebun raya di Indonesia.
- d) Meningkatkan mutu penelitian di bidang konservasi, domestikasi, ekonomi botani dan reintroduksi tumbuhan Indonesia.
- e) Melakukan diseminasi dan komersialisasi produk hasil penelitian.
- f) Memperkuat manajemen kelembagaan menuju reformasi birokrasi, wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM).
- g) Meningkatkan mutu pelayanan publik, termasuk mutu pendidikan lingkungan dan penyediaan informasi ilmiah.
- h) Memperkuat jaringan kerjasama dengan para pemangku kepentingan, baik dari dalam maupun luar negeri.
- i) Meningkatkan dan memperkuat *capacity building* sumber daya manusia.

j) Membangun dan mengembangkan sarana prasarana yang dibutuhkan, khususnya sarana prasarana yang menunjang pelayanan publik dan penelitian.

(<http://krbogor.lipi.go.id/id/Visi--Misi-PKT-Kebun-RayaLIPI.html> diakses 4 September 2017)

3. Tugas Pokok

Penyiapan bahan perumusan kebijakan, penyusunan pedoman, pemberian bimbingan teknis, penyusunan rencana dan program, pelaksanaan penelitian bidang konservasi *ex-situ* tumbuhan tropika serta evaluasi dan penyusunan laporan.

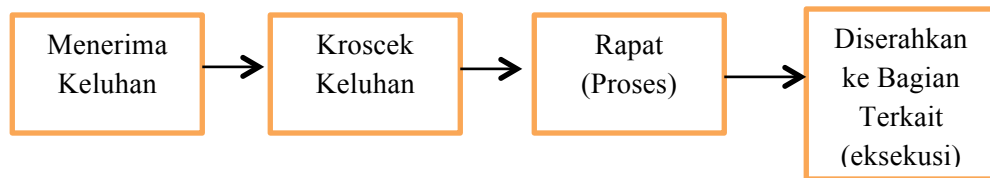
4. Fungsi

- Penyiapan bahan perumusan kebijakan bidang konservasi *ex-situ* tumbuhan tropika.
- Penyusunan pedoman, pembinaan dan pemberian bimbingan teknis penelitian bidang konservasi *ex-situ* tumbuhan tropika.
- Penyusunan rencana dan program serta pelaksanaan penelitian bidang konservasi *ex-situ* tumbuhan tropika.
- Pemantauan pemanfaatan hasil penelitian bidang konservasi *ex-situ* tumbuhan tropika.
- Pelayanan jasa ilmu pengetahuan dan teknologi bidang konservasi *ex-situ* tumbuhan tropika.
- Evaluasi dan penyusunan laporan penelitian bidang konservasi *ex-situ* tumbuhan tropika.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Strandard Operating Procedure* (SOP)

Setiap bagian pada pengelola Kebun Raya Bogor memiliki SOP nya masing-masing dalam melakukan tugas. SOP tersebut wajib dijalani sesuai dengan apa yang sudah ditentukan. Untuk menangani keluhan, setiap bagian dari pengelola Kebun Raya Bogor juga memiliki SOP masing-masing termasuk pada bagian Humas. Berikut adalah bagan SOP yang dilakukan pihak Humas Kebun Raya Bogor dalam menangani keluhan:



Sumber: hasil diolah sendiri oleh peneliti

Bagan 4.1 Alur SOP Penanganan Keluhan

2. Keluhan Pengunjung

Dalam setiap kegiatan bisnis khususnya pada bidang penyedia jasa kepada masyarakat pasti akan selalu ditemukan keluhan-keluhan yang dikeluhkan oleh konsumen kepada penyedia jasa atau barang. Seperti yang dijelaskan oleh Fandy didalam Buku Manajemen Jasa (2006) bahwa pelanggan mengeluh karena tidak puas. Ia tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Dengan demikian semakin tinggi harapan prapembelian seorang pelanggan, maka semakin besar kemungkinan ia tidak puas terhadap jasa yang dikonsumsinya. Oleh karena itu kunci komunikasi dalam pemasaran jasa adalah manajemen harapan pelanggan. Keluhan yang biasa dikeluhkan oleh pengunjung Kebun Raya Bogor biasanya kepada fasilitas publik, seperti toilet atau parkir. Keluhan kepada fasilitas umum adalah keluhan yang paling banyak dikarenakan jumlahnya yang kurang memadai jaraknya yang jauh untuk dijangkau dan sulit untuk ditemui mengingat Kebun Raya Bogor memiliki luas lahan yang besar

3. Penanganan Keluhan

Dalam menangani keluhan, Kebun Raya Bogor juga harus menangani keluhan yang bersifat sangat penting dalam hal ini keluhan penting adalah keluhan yang berat. Penanganan keluhan berat ini harus dilakukan secara cepat karena bersifat sangat amat merugikan konsumen atau pengunjung. Didalam buku Manajemen Jasa (Fandy, 2006:164-166) dipaparkan bahwa: Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan (Schnaars, 1991), salah satunya adalah menangani keluhan secara cepat. Dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan dalam menangani keluhan sangatlah penting. Hal ini bisa menjadi tolak ukur puas atau tidak puasnya pelanggan. Apabila keluhan ditanggapi secara cepat maka citra positif terhadap perusahaan akan tetap membekas pada konsumen. Dan apabila keluhan pelanggan tidak direspon secara cepat bisa menimbulkan munculnya rasa tidak puas terhadap perusahaan. Seperti kasus yang terjadi pada bulan Januari tahun 2015, ada insiden yang terjadi di dalam Kebun Raya Bogor. Sebuah pohon tumbang dan menimpa pengunjung. dalam kejadian tersebut ada 7 orang meninggal dunia dan 23 pengunjung luka-luka. Peristiwa tersebut langsung direspon oleh pihak LIPI. Pihak LIPI langsung melakukan kerja sama dan melibatkan beberapa pihak-pihak untuk membantu mengevakuasi para korban. Pihaknya dibantu oleh Pemerintah Kota Bogor, Polsekta Bogor, Koramil Bogor Tengah, dan Tagana Kota Bogor langsung bahu membahu mengevakuasi korban dari tempat kejadian secara cepat. Para korban dilarikan ke Rumah Sakit Palang Merah Indonesia (RS. PMI) Bogor.

Dalam hal menangani keluhan, pihak Kebun Raya Bogor telah melakukan penanganan keluhan seperti yang dipaparkan didalam buku Manajemen Jasa (Fandy, 2006:164-166) yang menjelaskan bahwa ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan (Schnaars, 1991) dan Kebun Raya Bogor

melakukan penanganan keluhan dengan salah satu dari keempat aspek penanganan keluhan yaitu: (1) Empati terhadap pelanggan yang marah, (2) Kecepatan dalam penanganan keluhan, (3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan, dan (4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Dalam kasus keluhan berat keterlibatan manajemen atau petinggi dari pihak penyedia jasa sangat penting. Hal ini akan membuat pihak yang mengalami keluhan berat tersebut merasa diperhatikan oleh perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Haskett, Sasser dan Hart (1990) didalam buku Manajemen Jasa (Fandy, 2006) bahwa keterlibatan manajemen puncak yang dimana dalam kasus ini manajemen puncak adalah pihak LIPI dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan untuk mengambil keputusan dan tindakan memecahkan masalah mereka.

4. Media Keluhan Pengunjung

Didalam Buku Media Public Relation (Hidayat, 2014:116) dijelaskan bahwa: facebook dapat dijadikan sebagai media interaktif, sumber informasi, jembatan dalam berkomunikasi, diskusi atau sharing ide atau gagasan, wadah interaktif dengan customer hingga sebagai alat komunikasi saat krisis. Berbagai kasus yang terjadi membuka mata kita bahwa facebook sebagai salah satu media sosial, saat ini fungsinya digunakan sebagai media bisnis. Pendapatan yang besar merupakan salah satu mudahnya para pengguna facebook, sebagian besar adalah remaja. Kesuksesan bisnis online melalui facebook adalah karena karakteristik media baru ini dinilai efektif dan efisien. Selain nilai penggunaannya yang murah juga kecepatan penerimaan pesan sangat mempermudah konsumen menerimanya.”

Pemilihan Facebook sebagai tempat melakukan keluhan dikarenakan selain karena lebih familiar, ruang untuk menyalurkan kalimat di Facebook tidak terbatas. Berbeda dengan melakukan pengaduan atau keluhan melalui media Twitter. Pada media Twitter penulisan kalimat hanya dibatasi hingga 160 karakter. Begitupun dengan menulis pada formulir yang sudah disediakan terbatasnya ruang penulisan pada formulir serta faktor penulisan manual yang menyebabkan jaranganya pengaduan yang dilakukan melalui media ini.

Selain itu pengaduan melalui Facebook bisa disertakan bukti otentik berupa foto sehingga pihak humas bisa langsung mengetahui bahwa pengaduan yang dilakukan benar-benar serius dan bisa langsung dilacak apakah benar bahwa foto yang disertakan memang benar adanya. Jadi dari foto tersebut pihak humas bisa langsung bergerak untuk melakukan tugas sehingga keluhan tersebut bisa langsung diproses untuk dibawa rapat oleh pihak manajemen.

D. Kesimpulan

Data penelitian yang didapat dalam menangani penanganan keluhan, pengelola Kebun Raya Bogor melibatkan bagian-bagian divisi untuk melakukan penanganan keluhan. Setiap bagian bertugas menjalankan tugas masing-masing dalam menangani keluhan pengunjung. Keluhan yang diterima oleh pihak Kebun Raya Bogor begitu beragam sehingga divisi yang melakukan penanganan keluhan tidak selalu sama.

Pengelola Kebun Raya Bogor juga bekerjasama dengan pihak luar dari Kebun Raya Bogor seperti Pasukan Pengamanan Presiden atau Paspampres mengingat saat ini Presiden Joko Widodo menggunakan Istana Bogor sebagai tempat tinggal yang dimana lokasi Istana Bogor itu sendiri berada di dalam

komplek Kebun Raya Bogor. Hal tersebut membuat pengamanan di area Kebun Raya Bogor menjadi lebih ketat.

Dalam setiap divisi yang ada di Kebun Raya Bogor memiliki *Standard Operating Procedure* atau SOP nya masing-masing. Dalam hal SOP, peneliti menyimpulkan sendiri SOP yang dilakukan oleh pihak bagian Humas dalam menangani keluhan di Kebun Raya Bogor.

Pihak Humas kebun Raya Bogor juga menyediakan berbagai media yang untuk bisa digunakan oleh pengunjung untuk memberikan kritik, saran, dan juga menyampaikan keluhan. Media yang digunakan diantaranya ada kantor visitor center yang bisa didatangi oleh pengunjung. Kantor Visitor Center bisa digunakan untuk mencari informasi seputar Kebun Raya Bogor dan juga bisa untuk menyampaikan keluhan. Selain itu juga ada formulir yang tersedia dibagian informasi untuk menulis keluhan yang ingin disampaikan oleh pengunjung kepada Kebun raya Bogor. Selain itu pihak Kebun Raya Bogor juga menyediakan media online untuk bisa diakses oleh pengunjung dalam menyampaikan kelihannya. Media online tersebut adalah twitter, facebook, website resmi Kebun Raya Bogor dan Keterbukaan Informasi Publik Online atau KIP Online.

Peneliti membagi dua jenis keluhan menjadi dua bidang yaitu keluhan di bidang fasilitas dan keluhan di bidang konservasi tanaman dan yang berkaitan. Keluhan pada bidang fasilitas yang dilekuhkan mencakup minimnya jumlah toilet yang ada di Kebun Raya Bogor. Selain itu letak toilet yang ada jaraknya cukup jauh mengingat Kebun Raya Bogor memiliki luas wilayah yang besar. Lalu ada keluhan lahan parkir yang kurang memadai. Dan keluhan bidang fasilitas berikutnya adalah keluhan pintu gerbang Kebun Raya Bogor. Dalam Menangani masalah parkir, pihak Kebun Raya Bogor melakukan kerjasama dengan tempat-tempat disekitar Kebun Raya Bogor

untuk memperbolehkan pengunjung Kebun Raya Bogor memarkirkan kendaraanya.

Keluhan bidang selanjutnya adalah keluhan pada bidang konservasi tanaman dan hal yang berkaitan. Mengingat Kebun Raya Bogor adalah pusat konservasi tumbuhan dan menjadikan Kebun Raya Bogor merupakan tempat wisata yang memiliki banyak sekali ragam tanaman dan pepohonan yang rindang dan tinggi. Pihak Kebun Raya Bogor melakukan beberapa strategi seperti menghimbau kepada pengunjung untuk berhati-hati, selain itu juga pihak Kebun Raya Bogor memberikan rambu-rambu peringatan seperti papan petunjuk untuk berhati-hati kepada ranting pohon karena bisa jatuh sewaktu-waktu.

E. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan darihasil penelitian dengan topik “Strategi Penanganan Keluhan oleh Pengelola Kebun Raya Bogor” adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak Kebun Raya Bogor.

Sebagai tempat wisata, adanya keluhan, kritik dan saran sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Walaupun pihak Kebun Raya Bogor memiliki berbagai media untuk dijadikan tempat para pengunjung menyampaikan keluhan, kritik atau saran, ada baiknya jika pihak Kebun Raya Bogor memperbanyak fasilitas untuk menulis keluhan, kritik, dan saran dengan media formulir yang diletakkan di banyak tempat khususnya tempat yang selalu dilewati atau menjadi titik kumpul pengunjung. hal itu ditujukan mengingat tidak semua orang aktif dalam sosial media dan hal itu dilakukan karena saat ini pengunjung yang ingin menuliskan keluhan, kritik serta saran hanya

dilakukan di bagian informasi yang berada didekat pintu gerbang utama Kebun Raya Bogor.

Selain itu untuk mencegah adanya pengunjung yang sebenarnya ingin mengeluh tetapi tidak ingin melakukan keluhan, maka disarankan pihak Kebun Raya Bogor yang bertanya kepada para pengunjung tentang keluhan, kritik dan saran yang bisa disampaikan. Hal ini juga berguna agar Kebun Raya Bogor terlihat aktif dalam melayani pengunjung. Hal ini dikarenakan tidak setiap orang aktif dalam melakukan penyampaian keluhan, kritik ataupun saran untuk membantu pengunjung yang ingin menyampaikan keluhan, kritik atau sarannya.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih dalam dan lebih jauh lagi tentang strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh Kebun Raya Bogor karena masih terdapat aspek-aspek lain yang dapat diteliti tentang bagaimana pengelola Kebun Raya Bogor melakukan penanganan keluhan terhadap pengunjung. Peneliti selanjutnya bisa meneliti lebih jauh tentang seberapa besar kontribusi peran serta fungsi dari pihak Humas untuk pertumbuhan perusahaan.

Daftar Pustaka

Buku

Kriyantoro, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Grup, 2010,)

Tjipto, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006) hal 146

Tjipto, Fandy, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014,) hal

Prisgunanto, Ilham, *Komunikasi Pemasaran Era Digital*, (Jakarta: Prisani Cendekia, 2014,) hal 17

Skripsi

Aqida Nuril Salma, “Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Garuda Indonesia First Class Service.” (Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta). Hal xvi.

Indrawati, Yuyu dkk, “Pengembangan Manajemen Daya Tarik Wisata Berbasis Quality Experiences Di Objek Wisata Alas Kedaton Tabanan”. (Skripsi Mahasiswa Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Bali). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jum/article/view/7358>

Saraswati, Lucky Marlina, “Kebijakan Pemerintah Kota Malang Dalam Penanganan Permasalahan Sosial (Studi Tentang Perilaku Satpol PP dan Pengemis) tahun 2011” (Skripsi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang). <http://eprints.umm.ac.id/31117/>

Website

Hasan, Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan* (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service, 2014,) hal 101.

<https://direktori-wisata.com/wisata-kebun-raja-bogor/> diakses November 2016

http://www.krbogor.lipi.go.id/id/isirow/isi_statis/61.html diakses November 2016

<http://www.krbogor.lipi.go.id/id/Kunjungan-Tahun-2015.html> diakses Oktober 2016

Savika, Mohamad Afkar.2017.14.350 Orang Sudah Daftar Untuk Ikuti Istana Bogor Open, Ada yang dari Jepang. <http://bogor.tribunnews.com/2017/07/12/14350-orang-sudah-daftar-untuk-ikuti-istana-bogor-open-ada-yang-dari-jepang> diakses 2017

Sudarno, Achmad.2017.Jokowi Tersenyum saat Menyopiri Obama Susuri Kebun Raya Bogor.<http://news.liputan6.com/read/3007249/jokowi-tersenyum-saat-menyopiri-obama-susuri-kebun-raja-bogor> diakses Desember 2017

Sohuturon, Marhatan.2017.Ribuan Pelajar Kota Bogor Dikerahkan Untuk Sambut Raja Salman.<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170301123247-20-196988/ribuan-pelajar-bogor-dikerahkan-untuk-sambut-raja-salman/> diakses Oktober 2017

Rahmawati, Laily.2015. Ini Jumlah Kunjungan Wisata Kota Bogor 2016. <https://megapolitan.antaranews.com/berita/26295/ini-jumlah-kunjungan-wisata-kota-bogor-2016> diakses Februari 2017

<http://www.krbogor.lipi.go.id/id/Kunjungan-Tahun-2015.html> diakses Oktober 2016

Firmansyah, Bima.2015. Korban Tewas Pohon Maut Kebun Raya Bogor Jadi 7 Orang. <http://news.liputan6.com/read/2163047/korban-tewas-pohon-maut-kebun-raja-bogor-jadi-7-orang> diakses Desember 2016)

<http://bogordaily.net/2016/10/lebah-ngamuk-di-kebun-raja-bogor-sengat-belasan-pengunjung/> diakses Desember 2016

Denura, Farida.2016. Pengunjung Kebun Raya Meningkat, Pemkot Bahas Lahan Parkir
<http://www.netralnews.com/news/megapolitan/read/34024/pengunjung.kebun.raja.meningkat..pemkot.bogor.bahas.lahan.parkir> diakses Desember 2016

<http://lipi.go.id/berita/single/LIPI-Upayakan-Penanganan-Korban-Pohon-Tumbang-Secara-Cepat/11888> diakses Desember 2016

<http://bogordaily.net/2016/10/lebah-ngamuk-di-kebun-raja-bogor-sengat-belasan-pengunjung/> diakses Desember 2016

<http://www.netralnews.com/news/megapolitan/read/34024/pengunjung.kebun.raja.meningkat..pemkot.bogor.bahas.lahan.parkir> diakses Desember 2016

<http://lipi.go.id/berita/single/LIPI-Upayakan-Penanganan-Korban-Pohon-Tumbang-Secara-Cepat/11888> diakses Desember 2016

<http://krbogor.lipi.go.id/id/Sejarah-Kebun-Raya-Bogor.html> diakses September 2017

<http://krbogor.lipi.go.id/id/Tugas-Pokok-dan-Fungsi-PKT-Kebun-RayaLIPI.html> diakses September 2017

http://krbogor.lipi.go.id/id/isirow/isi_statis/46.html diakses September 2017

<http://krbogor.lipi.go.id/id/Visi--Misi-PKT-Kebun-RayaLIPI.html> diakses September 2017

<http://news.liputan6.com/read/3007249/jokowi-tersenyum-saat-menyopiri-obama-susuri-kebun-raja-bogor> diakses Desember 2017