*Panorama*
***Jurnal Kajian Pariwisata***
ISSN : 3031-5085

*Vol 6 No 2 Tahun 2026*
*Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395*

# ANALISIS KESENJANGAN KONDISI AKTUAL DAN CITRA DIGITAL DALAM PENGELOLAAN DESTINASI WISATA BUATAN (STUDI KASUS TAMAN MARGASATWA RAGUNAN)

**Farrel Fransisco Aritonang[1], Balqis Nabilatuzahra[2], Azhahfran Zidane Putra Purnomo[3], Faiza Mumayyiza Sayhputri[4].**
[1-4]Program Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi & Bisnis
[1-4]Universitas Sahid, Jakarta Selatan, 12870
Email farrelfransisco4@gmail.com[1] , balqisnabilatuzahra@gmail.com[2] , zizaw2501@gmail.com[3] , faizamumayyizasyahputri@gmail.com[4]

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara kondisi aktual Taman Margasatwa Ragunan dengan citra digital yang terbentuk melalui informasi daring. Di era digital, wisatawan cenderung membangun persepsi berdasarkan hasil pencarian internet sebelum melakukan kunjungan secara langsung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi lapangan dan analisis data sekunder berupa data SEO, ulasan pengunjung, serta informasi dari platform digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Ragunan telah melakukan berbagai pembaruan pada fasilitas, atraksi, dan layanan, citra digital yang muncul masih didominasi oleh informasi lama. Kondisi ini menimbulkan ketidaksesuaian antara ekspektasi wisatawan dan pengalaman aktual di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan informasi digital yang lebih aktif dan konsisten agar citra destinasi selaras dengan kondisi terkini.

**Kata kunci:** wisata buatan; citra digital; SEO pariwisata; pengelolaan destinasi

***Abstract***

*This study aims to analyze the gap between the actual conditions of Ragunan Wildlife Park and the digital image formed through online information. In the digital era, tourists tend to build perceptions based on internet searches before making an on-site visit. The research method used is a qualitative descriptive approach, employing field observations and secondary data analysis, including SEO data, visitor reviews, and information from digital platforms. The results indicate that although Ragunan has implemented various improvements in facilities, attractions, and services, the digital image that appears online is still dominated by outdated information. This condition leads to a mismatch between tourists' expectations and their actual experiences at the destination. Therefore, more active and consistent digital information management is needed to ensure that the destination's image aligns with its current conditions.*

***Keywords:*** *artificial tourism; digital image; tourism SEO; destination management*

**Article History**
Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagirism Checker No 234
DOI : Prefix DOI : 10.8734/ panorama.v1i1.1395
**Copyright : Author**
**Publish by : Panorama**

This work is licensed undera Creative Commons Attribution-

NonCommercial 4.0 International License

*Panorama*
*Jurnal Kajian Pariwisata*
ISSN : 3031-5085
*Vol 6 No 2 Tahun 2026*
*Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395*

**Pendahuluan**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara wisatawan memperoleh informasi dan membangun ekspektasi terhadap suatu destinasi. Saat ini, citra digital yang muncul melalui mesin pencari, ulasan, dan media sosial sering kali lebih berpengaruh dibandingkan promosi konvensional. Informasi digital yang tidak diperbarui dapat menciptakan ketidaksesuaian dengan kondisi aktual, dan hal tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengunjung (Wang, 2016).

Taman Margasatwa Ragunan merupakan salah satu destinasi wisata buatan dan konservasi terbesar di Indonesia dengan jumlah kunjungan mencapai jutaan setiap tahun. Ragunan terus melakukan pembenahan atraksi, perbaikan fasilitas, dan peningkatan layanan. Namun, berdasarkan penelusuran SEO, banyak informasi online yang masih memuat data lama seperti kondisi fasilitas terdahulu, ulasan beberapa tahun sebelumnya, serta artikel blog yang tidak mencerminkan perubahan terbaru. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara citra digital dan keadaan sebenarnya.

Penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pengelolaan kebun binatang dan atraksi edukatif, namun kajian mengenai hubungan antara kondisi aktual destinasi wisata dengan citra digitalnya masih terbatas. Hal inilah yang menjadi kebaruan ilmiah dari artikel ini, yaitu menghubungkan aspek pengelolaan destinasi dengan analisis SEO sebagai faktor pembentuk persepsi wisatawan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kondisi aktual Ragunan, memetakan citra digital berdasarkan SEO, mengidentifikasi kesenjangan antara keduanya, dan memberikan penjelasan ilmiah terkait penyebab ketidaksesuaian tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode komparatif. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan pada berbagai zona Ragunan untuk menilai atraksi, fasilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan pengunjung.

Data digital diperoleh melalui penelusuran SEO menggunakan kata kunci populer seperti “harga tiket Ragunan”, “jam buka Ragunan”, dan “Ragunan hari ini ramai atau tidak”. SEO dievaluasi menggunakan Google Trends, review Google Maps, artikel blog, serta website resmi destinasi.

Analisis dilakukan dengan membandingkan data aktual di lapangan dengan data digital untuk melihat kesenjangan informasi. Teknik analisis meliputi reduksi data, penyajian temuan, dan penarikan kesimpulan.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di kawasan Taman Ismail Marzuki, wawancara semi-terstruktur dengan pengunjung dan pihak pengelola, serta telaah dokumentasi terkait. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui analisis tren pencarian digital menggunakan pendekatan Search Engine Optimization (SEO). Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif guna mengidentifikasi potensi, permasalahan, serta peluang pengembangan destinasi.

**Hasil dan Pembahasan**

1. **Kondisi Aktual Taman Margasatwa Ragunan**

Berdasarkan hasil observasi lapangan, Taman Margasatwa Ragunan dapat dilihat sebagai destinasi wisata alam perkotaan yang memadukan fungsi konservasi, edukasi, dan rekreasi. Fokus utama daya tariknya masih berada pada koleksi satwa, terutama primata yang dikelola melalui Pusat Primata Schmutzer. Keberadaan pusat ini menjadi nilai jual khas Ragunan karena menawarkan pengalaman edukatif yang lebih mendalam dibandingkan area satwa umum.

Selain atraksi satwa, Ragunan memiliki kelebihan berupa ruang terbuka hijau yang sangat luas. Lanskap yang teduh dan alami ini membuat Ragunan menjadi pilihan rekreasi yang

*Panorama*
*Jurnal Kajian Pariwisata*
ISSN : 3031-5085
*Vol 6 No 2 Tahun 2026*
*Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395*

terjangkau bagi keluarga, pelajar, maupun masyarakat yang mencari suasana alam di tengah kota Jakarta.

Meski begitu, kualitas fasilitas dasar belum merata. Fasilitas seperti toilet, mushola, area istirahat, dan jalur pedestrian sudah tersedia, namun beberapa titik terkesan kurang terawat dan membutuhkan pemeliharaan rutin. Penerapan sistem pembayaran berbasis JakCard sebenarnya merupakan langkah maju dalam pengelolaan pengunjung, tetapi implementasinya belum optimal. Pada akhir pekan dan hari libur, antrian masih sering terjadi, menandakan bahwa inovasi tiket belum didukung oleh manajemen arus pengunjung yang efektif.

Secara keseluruhan, Ragunan menunjukkan perbaikan dari tahun ke tahun, baik dari sisi fasilitas maupun penataan area. Namun, optimalisasi layanan dan peningkatan kenyamanan masih diperlukan agar Ragunan dapat bersaing sebagai destinasi wisata alam di kawasan metropolitan.

2. **Citra Digital Ragunan Berdasarkan SEO**

Hasil analisis SEO menunjukkan bahwa persepsi digital Ragunan masih berkutat pada informasi dasar seperti harga tiket, jam buka, dan akses menuju lokasi. Dominasi kata kunci tersebut menandakan bahwa calon pengunjung lebih mengutamakan informasi praktis sebelum datang. Namun, banyaknya artikel lama yang masih muncul di halaman pertama Google menunjukkan bahwa pembaruan informasi daring berjalan lambat. Hal ini menimbulkan risiko ketidaksamaan informasi antara kondisi aktual Ragunan dan informasi yang ditemui pengunjung di internet.

Melalui Google Maps, Ragunan menerima banyak ulasan positif mengenai suasana yang sejuk, tarif masuk yang terjangkau, serta keberadaan ruang terbuka hijau. Meski begitu, sebagian besar ulasan yang muncul di posisi paling atas merupakan ulasan lama, sehingga persepsi publik banyak terbentuk dari kondisi yang mungkin tidak lagi sepenuhnya sesuai.

Website resmi Ragunan masih berfungsi sebagai pusat informasi dasar, tetapi belum menunjukkan perkembangan terbaru seperti peningkatan fasilitas, program konservasi, atau inovasi layanan. Media sosial Ragunan pun belum digunakan secara maksimal untuk menunjukkan aktivitas atau pembaruan secara real-time. Padahal, platform digital semacam ini memiliki potensi besar untuk memperkuat citra destinasi secara lebih aktif dan menarik.

Dengan demikian, citra Ragunan di ranah digital dapat dikatakan masih pasif dan belum sepenuhnya mencerminkan dinamika serta perkembangan aktual di lapangan.

3. **Analisis Kesenjangan antara Kondisi Aktual dan Citra Digital**

Perbandingan antara temuan lapangan dan hasil analisis SEO menunjukkan adanya kesenjangan citra (image gap) yang cukup jelas. Di satu sisi, Ragunan telah melakukan berbagai peningkatan, mulai dari pembaruan fasilitas, penataan zona satwa, hingga penerapan teknologi tiket digital. Namun, di sisi lain, perkembangan ini belum sepenuhnya terlihat dalam representasi digital Ragunan.

Kesenjangan ini berdampak pada proses pencarian informasi oleh calon pengunjung. Sebelum datang, wisatawan cenderung mengandalkan informasi dari Google, situs resmi, atau media sosial. Ketika informasi yang ditemukan masih bersifat lama dan tidak mencerminkan kondisi terbaru, ekspektasi yang terbentuk pun bisa berbeda dari kenyataan. Ketidaksinkronan antara harapan dan pengalaman berpotensi menurunkan kepuasan pengunjung, sekalipun di lapangan Ragunan sebenarnya sudah melakukan peningkatan layanan.

Dalam konteks pengelolaan destinasi, kesenjangan seperti ini dapat menghambat efektivitas promosi dan mempengaruhi keputusan berkunjung. Oleh karena itu, pembaruan citra digital seharusnya menjadi bagian penting dari strategi pengelolaan Ragunan, bukan sekadar tambahan. Dengan penyampaian informasi yang konsisten dan aktual, identitas Ragunan sebagai destinasi edukatif, murah, dan berorientasi pada konservasi dapat tersampaikan dengan lebih baik kepada publik.

*Panorama*
*Jurnal Kajian Pariwisata*
ISSN : 3031-5085
*Vol 6 No 2 Tahun 2026*
*Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395*

**Kesimpulan**

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat kesenjangan antara kondisi aktual Taman Margasatwa Ragunan dengan citra digital yang beredar di internet. Meskipun pengelola telah melakukan sejumlah pembaruan pada atraksi, fasilitas, dan layanan, pembaruan tersebut belum tercermin secara konsisten pada platform digital. Dominasi artikel dan ulasan lama membuat citra Ragunan kurang mewakili perkembangan terbaru, sehingga berpotensi mempengaruhi ekspektasi dan kepuasan pengunjung. Konsistensi pembaruan informasi digital dan optimalisasi SEO sangat diperlukan untuk menyelaraskan citra digital dengan kondisi aktual destinasi.

**Daftar Pustaka**

Badan Pusat Statistik Provinsi Dki Jakarta. (2023). *Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Unggulan Menurut Lokasi di DKI Jakarta - Tabel Statistik*. Bps.go.id; Badan Pusat Statistik Provinsi Dki Jakarta. https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/Nzc3IzI=/jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-obyek-wisata-unggulan-menurut-lokasi-di-dki-jakarta.html

Media, K. (2023, June 23). *Sejarah, Koleksi, dan Wajah Baru Taman Margasatwa Ragunan – Kompaspedia*. Kompaspedia. https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/sejarah-koleksi-dan-wajah-baru-ta man-margasatwa-ragunan

Sarnita Sadya. (2024, April 11). *Data Jumlah Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan pada 2013-2023*. Data Indonesia: Data Indonesia for Better Decision. Valid, Accurate, Relevant; dataindonesia.id. https://dataindonesia.id/pariwisata/detail/data-jumlah-pengunjung-taman-margasatwa ragunan-pada-20132023

Sitorus, S. A. (2024, August 29). *Sejarah singkat Taman Margasatwa Ragunan*. Antara News; ANTARA. https://www.antaranews.com/berita/4295207/sejarah-singkat-taman-margasatwa-ragu nan

Zoo, R. (2016). *Tentang - Taman Margasatwa Ragunan*. Taman Margasatwa Ragunan. https://ragunanzoo.jakarta.go.id/tentang/