

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara kepulauan memiliki kekayaan alam yang melimpah, terutama potensi keanekaragaman flora dan fauna urutan kedua terkaya dalam hal keanekaragaman hayati, urutan teratas dari 17 negara yang diamati diduduki oleh Brasil, negeri yang kondang dengan hutan Amazonnya. Namun demikian, melimpahnya sumber daya alam dan tingginya potensi keanekaragaman flora fauna bukan merupakan jaminan meningkatnya kesejahteraan, bahkan bagi kelangsungan hidup dan kehidupan rakyat Indonesia, jika sumber daya alam tersebut tidak dikelola dengan cara yang bijaksana. Fakta menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kualitas maupun kuantitas sumber daya yang kita miliki sebagai akibat dari adanya pengelolaan yang tanpa memperhatikan aspek-aspek kelestariannya.

Salah satu sektor jasa pariwisata pemerintah yang ada di Yogyakarta adalah Kebun Binatang Gembira Loka. Kebun Binatang Gembira Loka berlokasi di jalan Kebun Raya No.2 Kotagede, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kebun Binatang Gembira Loka sebagai sarana Edukasi dan Rekreasi bagi seluruh anggota keluarga. Dengan sarana dan prasarana yang dimilikinya, Kebun Binatang Yogyakarta menjadi sebuah laboratorium hidup sekaligus tempat untuk refreshing. Kebun Binatang Gembira Loka memiliki berbagai jenis binatang tropis. Dalam perkembangannya, Kebun Binatang Gembira

Loka telah berubah fungsinya dari tahun ke tahun. Mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka merupakan bagian pendidikan yang secara tidak langsung berguna untuk mengenal berbagai macam satwa yang adasupaya tertanam sejak dini perasaan mencintai seluruh alam dan isinya. Selain itu, Kebun Binatang Gembira Loka merupakan taman satwa yang artinya tempat atau wadah dengan fungsi utama konservasi yang melakukan usaha perawatan dan penangkaran berbagai jenis satwa dalam rangka membentuk dan mengembangkan habitat baru sebagai sarana perlindungan dan pelestarian alam yang dimanfaatkan untuk pengembangan IPTEK serta untuk sarana rekreasi alam yang sehat.

Sasaran akhir taman satwa ini adalah memperluas pemahaman dan apresiasi masyarakat tentang fungsi taman satwa, meningkatkan upaya kesejahteraan satwa, menciptakan kaitan antara konservasi dengan membentuk jaringan global antar taman satwa. Program pendidikan dan penelitian di Kebun Binatang Gembira Loka melaksanakan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan wahana keilmuan bagi masyarakat dan merupakan laboratorium hidup untuk lebih mencintai dan menghargai flora dan fauna sebagai kekayaan alam milik kita bersama

Pelayanan merupakan salah satu yang di perhatikan oleh wisatawan. Wisatawan dalam berkunjung ke obyek-obyek pariwisata juga membutuhkan pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diberikan di setiap obyek wisata itu baik maka itu akan berdampak yang baik pula terhadap kepuasan pengunjung.

Pelayanan yang ada di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta yaitu area parker yang luas, petugas loket dan pintu masuk yang cukup ramah, minimnya sistem yang ada pada pusat informasi terhadap pengunjung tamu seperti wartawan, mahasiswa yang akan mengadakan penelitian, dan kurang tanggapnya petugas Kebun Binatang Gembira Loka terhadap kebersihan lingkungan dan keamanan di sekitar Kebun Binatang Gembira Loka. Sehingga pengurus Kebun Binatang Gembira Loka, semakin meningkatkan patroli ke kandang-kandang satwa. Pos pengamanan serta petugas patrol intensif berkeliling kebun binatang. Petugas mengawasi setiap pengunjung agar tidak memberi makan sembarangan. Obyek-obyek pariwisata dengan sarana dan prasarana yang lengkap di berbagai tujuan wisata Indonesia harus dikembangkan. Yogyakarta sebagai salah satu tempat wisata yang patut untuk di kunjungi.

Armstrong (1996), produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Menurut Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Penelitian yang dilakukan Dabholkar et. al (2000) dalam Kartika menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa atau dapat juga dikatakan penentuan nilai suatu produk dibenak konsumen (Saladin, 2007:95). . Harga tiket masuk untuk hari senin sampai jumat yaitu Rp.25.000,- sedangkan untuk hari sabtu dan minggu yaitu Rp.30.000,-.

Amstrong (2001: 493) bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Zeithaml (2000) harga adalah apa yang kita dapat dari sesuatu yang telah dikorbankan untuk memperoleh produk atau jasa. Tjiptono (2007) mendefinisikan harga dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Tingkat kunjungan Kebun Binatang Gembira Loka yang meningkat merupakan hasil dari upaya manajemen Kebun Binatang Gembira Loka dalam mempromosikan destinasi wisatanya. Kebun Binatang Gembira Loka sempat mengalami krisis dan kunjungan wisatawan menurun di tahun 2008. Namun manajemen Kebun Binatang Gembira Loka kini telah memiliki strategi promosi untuk mendatangkan wisatawan, berbagai promosi pun telah dilakukan oleh pihak manajemen. Salah satu bentuk promosi yang dilakukan Kebun Binatang Gembira Loka adalah melalui media iklan.

Berikut adalah daftar jumlah pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka dalam tahun 2014 - 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka
Yogyakarta

Tahun	Jumlah Pengunjung
2014	1.440.816
2015	1.537.496
2016	1.796.865
2017	1.862.312
2018	1.658.493
Rata-rata	1.659.196

Sumber: Kebun Binatang Gembira loka, November 2019

Naiknya harga tiket masuk Kebun Binatang Gembira Loka berdampak terhadap penurunan jumlah pengunjung. Berdasarkan data yang ada, selama tahun 2017 hingga 2018, jumlah pengunjung mengalami penurunan 18%. Jumlah pengunjung pada tahun 2017 mencapai 1.862.312, sedangkan pada tahun 2018 mencapai 1.658.493.

Pada triwulan terakhir bulan Januari hingga Februari 2018 jumlah pengunjung 194.579. Berbeda dengan bulan Januari – Februari 2017 berjumlah 303.595. Berdasarkan data tersebut, telah terjadi penurunan sebesar 35%. Pihak pengelola optimis pada bulan Mei sampai pertengahan bulan Juli pengunjung akan meningkat dari segmen anak sekolah, karena pada saat itu bertepatan dengan musim libur sekolah.

Berdasarkan data yang ada, selama tahun 2017 hingga 2018, jumlah pengunjung mengalami penurunan 18%. Jumlah pengunjung pada tahun 2017 mencapai 1.862.312, sedangkan pada tahun 2018 mencapai 1.658.493.

Berikut adalah data komplain pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta pada tahun 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data komplain pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta

Periode (Bulan)	Jumlah (Orang)
Januari	3
Februari	-
Maret	-
April	2
Mei	-
Juni	-
Juli	4
Agustus	2
September	1
Oktober	-
November	3
Desember	3

Sumber: Kebun Binatang Gembira loka, November 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa selama satu tahun terakhir dari bulan Januari – Desember 2018 menunjukkan bahwa itu

merupakan fenomena yang harus diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak yang menjadi penyebab komplain tersebut, salah satunya adalah sarana atau fasilitas yang ada di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

Media iklan bisa dikatakan sebagai bentuk promosi yang paling meminimalkan sumber daya manusia (SDM) dalam prosesnya. Kebun Binatang Gembira Loka menggunakan iklan sebagai bentuk komunikasi kepada wisatawan secara tidak langsung. Hal ini dilakukan agar dapat menjangkau seluruh masyarakat yang ada meskipun dengan tenaga SDM pemasaran Kebun Binatang Gembira Loka yang terbatas. Selain melalui taksi, media iklan juga dilakukan melalui internet baik website ataupun media sosial, surat kabar harian hingga pembuatan baliho, brosur, dan *leaflet*.

Keberagaman media iklan untuk memperkenalkan Kebun Binatang Gembira Loka ke masyarakat luas adalah sebagai bentuk usaha pengembangan destinasi wisata ini yang merupakan daerah tujuan pariwisata. Dengan media iklan yang tepat diharapkan mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang. Tingkat kunjungan yang meningkat atau menurun merupakan gambaran keberhasilan suatu destinasi wisata sebagai gambaran dari hasil pengembangan suatu destinasi wisata dan juga dapat didasari dari media iklan yang telah dilakukan oleh suatu destinasi wisata. Untuk mengetahui sejauh apakah keberhasilan media iklan di mata wisatawan, dapat dilihat melalui pandangan atau persepsi wisatawan.

Rangkuti (2009:49) Promosi adalah salah satu unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang digunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan. Promosi merupakan suatu ungkapan dalam arti luas tentang kegiatan-kegiatan yang secara efektif dilakukan oleh perusahaan (penjual) untuk mendorong konsumen membeli produk atau jasa yang ditawarkan (Sukirno dan Poerwanto, 2014:194).

Harapan yang besar pada obyek wisata Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta mempunyai potensi yang lebih baik dari sekarang. Permasalahannya adalah bagaimana kawasan Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta dapat dipertahankan keunikannya baik dari potensi flora, fauna, maupun ekosistemnya, bahkan diharapkan dalam menunjang Penghasilan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk lebih besar lagi kontribusinya. Oleh karena itu dalam penelitian ini diangkat judul dengan “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan berdasarkan pada latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam menikmati obyek wisata Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam menikmati obyek wisata Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam menikmati obyek wisata Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta ?

1.3. Batasan Masalah

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang ada di kebun binatang Gembira Loka Yogyakarta.
2. Lokasi kebun binatang Gembira Loka Yogyakarta yaitu di Jl. Kebun Raya No.2, Kota Gede, Daerah Isimewa Yogyakarta.
3. Variable penelitian yaitu kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan pengunjung.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kebun binatang Gembira Loka Yogyakarta.
2. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di kebun binatang Gembira Loka Yogyakarta.
3. Untuk menguji pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen di kebun binatang Gembira Loka Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Bagi kebun binatang Gembira Loka diharapkan dapat di jadikan sebagai gambaran dalam mengetahui kepuasan konsumen

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang di peroleh selama menempuh pendidikan

3. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi bahan penelitian selanjutnya.