

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara agraris memiliki kekayaan alam yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor, diantaranya adalah sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi tumpuan bagi pemerintah untuk meningkatkan kondisi perekonomian negara. Peranan utama sektor pariwisata dalam hal perekonomian Indonesia adalah sebagai penambah devisa negara. Devisa negara dihasilkan dari besarnya pengeluaran wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia.

Penerimaan devisa pariwisata pada tahun 2013 diperkirakan mencapai US\$10,1 miliar atau naik 10,99 persen dibanding penerimaan devisa tahun 2012 yang sebesar US\$9,1 miliar (BPS, 2014). Angka ini menempatkan sektor pariwisata di peringkat kelima penyumbang devisa negara terbesar. Meningkatnya sumbangan sektor pariwisata terhadap devisa negara menunjukkan adanya peningkatan pembangunan pariwisata di Indonesia. Sejalan dengan pembangunan pariwisata yang semakin meningkat, komoditas wisata saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan bagi sebagian masyarakat Indonesia sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan. Selain itu, timbulnya pariwisata sebagai bagian terpenting dari kebutuhan masyarakat negara maju dan

masyarakat perkotaan pada negara berkembang seperti Indonesia juga disebabkan oleh rutinitas pekerjaan dan kehidupan yang cenderung monoton.

Seiring dengan perkembangan dalam era globalisasi dan peningkatan taraf serta gaya hidup masyarakat, mengakibatkan munculnya fenomena bergesernya kebutuhan masyarakat dari pemenuhan kebutuhan primer ke pemenuhan kebutuhan sekunder dan tersier. Saat ini, masyarakat sebagai konsumen membutuhkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka akan hiburan dan kesenangan. Peningkatan kebutuhan konsumen akan jasa wisata berakibat pada semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mengalami pertumbuhan dan berpotensi untuk dikembangkan. Daerah tujuan wisata unggulan di Indonesia meliputi Bali, Yogyakarta, Lombok, Jakarta, Bandung, Manado, Makasar, Padang, Medan dan masih banyak lagi kota atau daerah lainnya yang menjadi tujuan wisata.

Yogyakarta sebagai kota wisata dan kota pelajar merupakan salah satu tujuan yang menarik untuk dikunjungi. Yogyakarta, sebagai salah satu kota pariwisata memiliki berbagai macam destinasi wisata, mulai dari wisata alam, wisata sejarah, wisata seni budaya sampai wisata kuliner dan belanja. Salah satu wisata alam dan lingkungan hidup di Yogyakarta adalah Kebun binatang Gembira Loka. Kebun binatang Gembira Loka di dirikan pada tahun 1933 yang merupakan keinginan dari Sri Sultan Hamengku Buwono VIII untuk membangun sebuah tempat hiburan. Ide ini di realisasikan oleh

Sri Sultan Hamengku Buwono IX dengan bantuan Ir. Karsten, seorang arsitek berkebangsaan Belanda (www.gembiralokazoo.com).

Tujuan dari didirikan Kebun binatang Gembira Loka adalah sebagai tempat pengembangan dan pelestarian jenis-jenis tumbuhan, sebagai paru-paru kota dan cadangan air resapan di kota Yogyakarta serta sebagai sarana pendidikan yang mampu memberikan informasi tentang satwa sehingga menambah pengetahuan akan manfaat pelestarian satwa di lembaga konservasi. Fasilitas yang dimiliki oleh kebun binatang Yogyakarta cukup lengkap seperti: fasilitas untuk wahana permainan (skuter air, perahu boat, perahu senggol), tempat makan, kios souvenir, mainan anak, toilet, mushola, dan lain-lain (www.gembiralokazoo.com).

Berdasarkan data dari www.gembiralokazoo.com/page-9-sejarah pada tahun 1978, kebun Binatang Gembira Loka pernah mengalami puncak kejayaannya karena koleksi satwa yang dimiliki semakin lengkap sehingga mampu menarik pengunjung ke Gembira Loka mencapai 1,5 juta orang. Namun, seiring berjalannya waktu jumlah pengunjung ke Kebun Binatang Gembira Loka semakin lama semakin menurun. Pada Tahun 2005 jumlah pengunjung mengalami penurunan menjadi 574.473 orang, tahun 2006 kondisi di gembira loka masih mengalami penurunan dengan jumlah pengunjung yang datang menjadi 354.354 orang. Kondisi ini terjadi karena di Yogyakarta semakin banyak bermunculan tempat-tempat rekreasi baru. Penurunan jumlah pengunjung ke Kebun Binatang Gembira Loka tentunya mempengaruhi pendapatan serta biaya operasional bagi Kebun Binatang

Gembira Loka. Padahal jika dilihat dari sisi pendidikan eksistensi Kebun Binatang Gembira Loka harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan hal tersebut, pihak pengelola Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta pada bulan November 2009 memutuskan untuk mengadakan perubahan atau pergantian manajemen internal organisasi. Dari Yayasan Kebun Binatang Yogyakarta menjadi Perseroan Terbatas (PT) Buana Alam Tirta, dari yayasan berorientasi non-profit yang tidak bertujuan untuk bisnis menjadi PT yang harus peka terhadap keinginan pasar dan konsumen.

Selain itu, salah satu cara untuk meningkatkan jumlah kunjungan ke Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta yakni melalui peningkatan kualitas layanan, karena kualitas layanan merupakan cerminan dari kinerja perusahaan. Kualitas layanan dapat digunakan untuk membedakan atau menjadi ciri khas dari bermacam-macam pelayanan dari perusahaan sedangkan karena kualitas hanya mampu dirasakan oleh konsumen setelah memutuskan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut.

Kualitas pelayanan dan harga yang bersaing di Kebun Binatang Gembira Loka dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, karena dengan kepuasan yang tinggi maka jumlah pengunjung akan cenderung bertambah dikarenakan ada minat untuk datang kembali. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung tidak selalu berbanding lurus. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung berkaitan dengan persepsi. Persepsi bersifat subyektif sehingga baik atau buruknya pelayanan yang diberikan Kebun

Binatang Gembira Loka dan apakah pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak memuaskan, menjadi sangat tergantung pada pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka.

Setelah pelanggan merasa puas, diharapkan pelanggan akan menjadi loyal. Secara teori, loyalitas pelanggan dapat diraih jika perusahaan dapat mempertahankan mutu atau kualitas pelayanan dan dapat mengkomunikasikan produk dan layanan dengan baik sehingga merasa puas dan akhirnya loyal. Loyalitas pelanggan ini penting karena merupakan kunci dari kelangsungan hidup perusahaan dimana perusahaan setelah meraih kepuasan perlu mempertahankan dan membangun loyalitas pelanggan sehingga di masa depan pelanggan akan tetap menjadi pengguna jasa dan perusahaan juga mendapatkan pelanggan baru dari koneksi dengan pelanggan. Tanpa adanya loyalitas dari pelanggan, perusahaan tidak akan berkembang dengan baik, bahkan dapat mengalami *decline* atau penurunan usaha yang bisa mengancam eksistensi perusahaan tersebut. Sehingga isu penting yang dihadapi dunia usaha saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankan loyalitasnya, agar dapat terus bertahan dan berkembang. Di sisi lain, mempertahankan loyalitas pelanggan bukanlah merupakan peristiwa yang dapat terjadi dalam sekejap mata, melainkan memerlukan proses yang panjang dan strategi yang tepat.

Pengelola Kebun Binatang Gembira Loka sudah saatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada keinginan pengunjung. Kondisi saat ini di Kebun Binatang Gembira Loka, kurang

terpeliharanya objek wisata, terlihat banyak sampah dan fasilitas pendukung yang kurang terawat. Papan penunjuk atraksi wisata banyak yang tidak berfungsi. Selain kualitas pelayanan, faktor harga juga menjadi faktor penentu kepuasan pengunjung, karena setiap harga yang ditetapkan suatu objek wisata akan mengakibatkan tingkat permintaan yang berbeda terhadap produk wisata.

Berpijak pada uraian di atas maka penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kebun binatang Yogyakarta perlu dilakukan. Model diajukan dan diuji dalam penelitian ini dimodifikasi dari Ronald Sukwadi, Ching-Chow Yang (2014), "*Determining service improvement priority in a zoological park*" yang berusaha untuk menguji tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan niat untuk datang kembali ke kebun binatang.

1.2. Rumusan Masalah

- 1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?
- 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?
- 3) Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?
- 4) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?

- 5) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?
- 5) Bagaimana pengaruh kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1). Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan materi yang penting dalam penelitian selanjutnya mengenai studi kelayakan tentang atraksi wisata, pelayanan dan fasilitas wisata di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

2). Kegunaan Praktis

- a) Menjadi pedoman bagi program pengembangan elemen-elemen pariwisata di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta
- b) Memberikan manfaat bagi pihak manajemen Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta dalam rangka mengatasi persoalan yang

dihadapi terutama peningkatan pengunjung ke Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta agar dapat semakin berkembang.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang ada agar pemecahan masalah lebih terarah. Batasan yang diteliti berupa :

- 1) Responden adalah pengunjung yang datang ke Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta kurang dari 1 bulan terakhir dan minimal berusia 15 tahun.
- 2) Variabel yang diteliti meliputi: kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen.

- a. Kualitas layanan

Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu (Sukwadi dan Yang, 2014):

1. *Animal completeness*
2. *Tour activities*
3. *Information centre*
4. *Cleaness*
5. *Safety*
6. *Animal attraction show*
7. *Comfortability*
8. *Zoo layout*
9. *Friendliness*
10. *Ammusement facilities*

11. Responsiveness

b. Kepuasan Konsumen

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu (Sukwadi dan Yang, 2014):

1. *Happiness*
2. *Knowledge*
3. *Price value*
4. *Transportation*
5. *Restaurant / canteen*
6. *Lighting*
7. *Safari route track*
8. *Catalouge*
9. *Parking*
10. *Accessibility*

c. Loyalitas konsumen

Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen dalam penelitian ini yaitu (Sukwadi dan Yang, 2014):

1. *Revisit*
2. *Retention*
3. *Refereal*