

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata merupakan salah satu fenomena yang menarik untuk diperhatikan, mengingat sektor ini sangat sensitif terhadap berbagai perubahan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Sensitivitas tersebut dapat memengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi wisata. Sebagai bagian dari industri jasa, sektor pariwisata memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, sosial, dan budaya, serta berkontribusi langsung terhadap peningkatan devisa negara. Oleh karena itu, sektor ini harus mampu menghadapi berbagai tantangan global dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

Dalam upaya pengembangan sektor kepariwisataan, industri pariwisata sebenarnya tidak berdiri sendiri, melainkan terdiri atas rangkaian perusahaan yang saling mendukung dan menghasilkan berbagai barang serta jasa yang berbeda. Keberhasilan industri ini ditentukan oleh sejumlah faktor, seperti keunikan produk wisata, konsistensi dalam kegiatan komunikasi pemasaran, pemahaman terhadap motivasi wisatawan, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Semua hal tersebut bermuara pada pemenuhan tuntutan terhadap kualitas pelayanan di objek wisata. Pariwisata berkembang karena adanya pergerakan manusia yang didorong oleh keinginan untuk menemukan hal-hal baru, menjelajahi wilayah yang belum dikenal, serta merasakan suasana yang berbeda dari keseharian.

Kebun binatang merupakan salah satu industri pariwisata yang cukup popular di kalangan anak-anak hingga orang dewasa. Kebun binatang biasanya berperan aktif dalam edukasi satwa liar, pelestarian, maupun sebagai hiburan. Dalam upaya pelestarian satwa, kebun binatang menjadi solusi alternatif dalam menjaga kelangsungan hidup spesies yang terancam punah dan memberikan kontribusi besar dalam penelitian ilmiah. Dengan menyediakan lingkungan yang

terkontrol, kebun binatang menciptakan peluang untuk pelestarian dan rahabilitasi yang mungkin sulit dicapai di alam liar.

Kebun Binatang Pematangsiantar merupakan pariwisata yang terletak di Jl. Gunung Simanuk-Manuk No.2, Teladan, Siantar Baru, Pematangsiantar, Sumatera Utara. Pengunjung yang datang ke kebun binatang bukan hanya berasal dari wilayah Pematangsiantar melainkan banyak wisatawan dari luar. Terutama pada hari libur sekolah atau libur hari besar kebun binatang selalu ramai dikunjungi oleh pengunjung yang ingin melihat satwa yang ada di penangkaran. Wisata ini merupakan upaya pemerintah untuk menyediakan tempat hiburan yang nyaman bagi masyarakat. Taman yang resmi dibuka untuk umum pada tanggal 27 November 1936 dengan seluas 4.5 ha menggabungkan dua konsep wisata, yaitu wisata hiburan (bermain) dan kebun binatang. Selain dapat melihat aneka jenis hewan, wisatawan juga terhibur dengan berbagai macam permainan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kebun Binatang Pematangsiantar, masih terdapat sejumlah permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung dalam menikmati layanan wisata yang tersedia. Salah satu indikatornya adalah penuruan jumlah pengunjung, sebagaimana ditunjukkan pada lampiran I. Berdasarkan ulasan dari para pengunjung yang ditunjukkan pada lampiran III terdapat beberapa keluhan yang dirasakan antara lain ketidaknyamanan dalam sistem parkir, kondisi lingkungan yang kurang bersih, serta ketidakhadiran petugas di sekitar kandang hewan. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola untuk memahami faktor kepuasan pengunjung sebagai langkah strategis dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab turunnya jumlah pengunjung dan mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan memahami hal tersebut, pihak pengelola dapat meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung.

Adapun solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan menggunakan pendekatan metode *Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. CSI adalah metode pengukuran yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen terhadap produk atau

layanan jasa yang diterima dari suatu perusahaan. IPA adalah metode yang digunakan untuk menilai dan memprioritaskan atribut – atribut kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Metode ini dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) dari setiap atribut kualitas produk atau layanan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan pemikiran di atas, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) di Kebun Binatang Kota Pematangsiantar**”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, terdapat permasalahan yaitu kurangnya kualitas pelayanan bagi pengunjung oleh pengelola kebun binatang pematangsiantar, Adapun rumusan masalah yang berdasarkan permasalahan latar belakang adalah sebagai berikut :

1. Berapakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan kebun binatang Kota Pematangsiantar Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) ?
2. Faktor kualitas pelayanan manakah yang menjadi prioritas dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pengelola kebun binatang Kota Pematangsiantar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dilihat tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan kebun binatang Kota Pematangsiantar Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Untuk mengetahui faktor dimensi manakah yang menjadi prioritas dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan kebun binatang Kota Pematangsiantar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi mahasiswa

Menambah wawasan, kemampuan analisis, dan berpikir lebih sistematis, serta dapat mengaplikasikan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima ke dalam penelitian yang sebenarnya.

2. Manfaat bagi jurusan

Sebagai tambahan referensi khususnya mengenai keilmuan Teknik industri dengan perkembangan industri di Indonesia dan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Manfaat bagi Pengelola Kebun Binatang

Hasil dari penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi pengelola kebun binatang melalui peningkatan kualitas pelayanan sesuai keinginan pengunjung.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan melibatkan pandangan dan persepsi pengunjung kebun Binatang pematangsiantar melalui respon kuisioner.
2. Penelitian hanya dilakukan pada satu kebun binatang Pematangsiantar dan tidak mencakup kebun binatang lain.

1.5.2 Asumsi

Adapun yang menjadi asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan menguntungkan untuk pengelola kebun binatang karena penelitian ini mendapatkan hasil untuk perbaikan kualitas pelayanan pada kebun binatang tersebut.
2. Hasil kuisioner pengunjung kebun binatang mencerminkan kualitas pelayanan kebun binatang.