

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata merupakan salah satu fenomena yang sangat menarik, meskipun pariwisata merupakan sektor yang sangat sensitif terhadap perubahan yang terjadi baik secara internal maupun eksternal. Sensitivitas perubahan sektor pariwisata dapat berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi. Industri pariwisata dan kepariwisataan merupakan industri yang bergerak di sektor jasa. Industri tersebut secara langsung memberikan dampak terhadap faktor ekonomi, sosial dan budaya, yang akhirnya dapat meningkatkan devisa negara. Untuk hal tersebut maka sektor pariwisata harus mampu menghadapi tantangan global yang artinya dapat memenuhi keinginan wisatawan lokal dan mancanegara.

Dalam upaya pengembangan kepariwisataan, industri pariwisata sesungguhnya tidak berdiri sendiri, namun merupakan serangkaian perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa yang berbeda satu dengan lainnya. Di dalamnya terdapat berbagai faktor penentu, seperti keunikan produk wisata, kontinuitas kegiatan komunikasi pemasaran, pemahaman motivasi wisatawan, serta pemenuhan keinginan wisatawan, yang berujung pada pemenuhan tuntutan terhadap kualitas pelayanan objek wisata. Pariwisata berkembang karena adanya gerakan manusia untuk mencari sesuatu yang belum diketahui, menjelajahi wilayah baru serta mencari perubahan suasana.

Kebun binatang merupakan salah satu industri pariwisata yang cukup populer 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 rehabilitasi 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, Sumatra 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.

Dalam beberapa tahun terakhir, kebun binatang Pematangsiantar telah banyak mengalami perombakan dan penurunan signifikan dalam jumlah pengunjung. Pada periode tahun 2022-2023 tercatat jumlah pengunjung sebanyak 172.774 orang, pada periode 2023-2024 tercatat jumlah pengunjung sebanyak 119.576 orang yang mengalami penurunan pengunjung sebanyak 53.198 atau sebesar 30%. Sedangkan hasil wawancara sementara beberapa pengunjung kebun binatang yang dipilih secara random, pengunjung mengungkapkan kurangnya kualitas pelayanan dibagian kebersihan, kesehatan hewan, tata letak estetika, area parkir dan keamanan. Maka dari itu evaluasi kebun binatang sebaiknya dilakukan secara berkala dan pada momen-momen tertentu yang membutuhkan penilaian khusus serta analisis pelayanan kebun binatang Pematangsiantar menjadi sangat penting karena membantu pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan

mempertahankan wisatawan yang ingin berkunjung. Dengan analisis kualitas pelayanan, kebun binatang Pematangsiantar dapat mengetahui strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memuaskan kebutuhan pengunjung.

Metode *service quality* merupakan metode untuk mengukur tingkat persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan mereka harapkan. Metode ini telah diakui standar dalam kualitas pelayanan, telah terbukti valid untuk semua permasalahan mengenai pelayanan, serta dapat diandalkan. Instrumen terdiri dari berbagai dimensi sehingga mempermudah pelayanan dan manajemen dalam melakukan audit, memiliki prosedur analisis yang standar sehingga mudah dalam melakukan interpretasi hasil akhir.

Berdasarkan latar belakang di atas yang mendorong penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode servqual (*Service Quality*) untuk mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung. Berdasarkan pemikiran di atas, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* di Kebun Binatang Kota Pematangsiantar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan kebun binatang menggunakan metode *Service Quality* di Kota Pematangsiantar?
2. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki oleh pengelola Kebun Binatang Pematangsiantar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan kebun binatang menggunakan metode *Service Quality* di Kota Pematangsiantar.
2. Mengetahui atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki oleh pengelola Kebun Binatang Pematangsiantar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan kinerja pelayanan dan meminimalisir ketidakpuasan pengunjung pada kebun binatang Kota Pematangsiantar.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kebun binatang kepada pengunjung kebun binatang Kota Pematangsiantar.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah pada laporan ini adalah sebagai berikut:

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

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data representative.
2. Hasil kuisisioner pengunjung kebun binatang mencerminkan kualitas pelayanan kebun binatang.