

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata memiliki peran penting sebagai sumber bagi penerimaan devisa dan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia, khususnya dalam mengurangi pengangguran dan meningkatkan produktivitas. Pembangunan kepariwisataan mempunyai tujuan akhir untuk meningkatkan pendapatan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi meskipun dalam strata ekonomi memang termasuk ke dalam golongan tersier. Objek-objek wisata banyak menarik minat wisatawan, bahkan wisatawan mancanegara yang tentunya hal tersebut sangat berpengaruh pada peningkatan ekonomi dan pembangunan di Indonesia (Oktaviani & Yuliani, 2023). Meski begitu, kondisi sektor pariwisata di Indonesia sempat mengalami kemunduran di masa pandemi COVID-19, terutama di tahun 2020 di mana kasus COVID-19 sedang meningkat drastis. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan dari wisatawan mancanegara ke objek-objek wisata Indonesia di awal tahun 2020 menurun 7,62% dibanding tahun sebelumnya (Siagian, 2023). Akan tetapi, di tahun 2023 kondisi pariwisata Indonesia kembali membaik, di mana tercatat peningkatan kunjungan wisata mancanegara sebesar 503,54% dibandingkan tahun 2022 (Kemenparekraf, 2023).

Di Indonesia, terdapat berbagai macam industri pariwisata dari mulai pariwisata alam, budaya, kuliner, dan lain sebagainya. Bank Indonesia (BI) menyatakan pariwisata merupakan sektor yang paling efektif untuk mendongkrak devisa Indonesia. Salah satu alasannya karena sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan pariwisata dalam negeri. Selain Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya yang dimaksud adalah letak geografis antara lain luas wilayah serta keragaman sumber daya alam, budaya, kuliner dan kekayaan yang ada di tanah air. Sumber daya inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun manca negara (Setiaputri, 2024). Hal itu dikarenakan kondisi geografis Indonesia yang kaya akan alam yang memukau, dan kondisi etnis yang beragam.

Provinsi Jawa Barat adalah salah satu wilayah di Indonesia yang kaya dengan beragam jenis pariwisata di dalamnya. Secara lebih spesifik, Provinsi Jawa Barat memiliki 3 kawasan pariwisata, 16 objek wisata budaya, 37 wisata taman hiburan, 101 objek wisata tirta, 116 objek wisata alam, dan 141 objek wisata buatan (Sadya, 2023). Terdapat 18 kabupaten dan 9 kota di Jawa Barat yang masing-masing memiliki objek-objek wisatanya sendiri, dan salah satu yang paling banyak objek wisatanya adalah Kabupaten Bandung Barat (KBB), di mana di tahun pasca COVID-2019, yaitu 2021, jumlah kunjungan wisatanya mencapai 2,2 juta (BPS, 2021).

Daya tarik wisata di Kabupaten Bandung Barat (KBB) merupakan sebuah peluang yang besar, dimana harus dapat dimanfaatkan dengan baik, dengan demikian objek wisata yang ada dapat menjadi sumber mata pencaharian dan membantu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Setiaputri, 2024). Dapat disimpulkan bahwa daya tarik wisata dapat menjadi peluang yang besar jika dimanfaatkan dengan baik. Selain daripada keindahan alamnya, daerah KBB juga sangat terkenal dengan kulinernya, dan tempat rekreasi (Setiaputri, 2024). Wilayah KBB yang merupakan wilayah pegunungan membuatnya kaya akan objek wisata alam yang indah. Selain wisata alam, terdapat banyak objek wisata lain di Kabupaten Bandung Barat yaitu wisata desa, wisata minat khusus, dan jenis wisata lainnya (Haq et al., 2021). Salah satu kecamatan yang memiliki banyak destinasi wisata terkenal di KBB adalah Kecamatan Lembang. Lembang memiliki banyak atraksi wisata yang menarik didukung oleh kondisi alamnya yang merupakan daerah pegunungan (Sinaga et al., 2021). Selain wisata alam, di Lembang juga banyak destinasi wisata lain seperti wisata buatan, wisata pertanian atau peternakan, dan bahkan kebun binatang yang diberi nama Lembang *Park & Zoo*.

Seolah sengaja melengkapi keanekaragaman destinasi wisata di wilayah KBB, Lembang *Park & Zoo* hadir sebagai satu-satunya destinasi wisata dengan konsep kebun binatang. Sebetulnya masih banyak destinasi wisata di daerah Lembang khususnya yang menyediakan hewan-hewan sebagai atraksi wisatanya, namun kebanyakan bukan murni berkonsep sebagai kebun binatang. Konsep unik sebagai wisata kebun binatang inilah yang membuat peneliti tertarik untuk

Putri Rahayu, 2024

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menjadikannya objek penelitian pariwisata. Kebun binatang tidak hanya berperan sebagai objek wisata, akan tetapi juga sebagai sarana pelestarian keanekaragaman hayati fauna. Sebagaimana diketahui, Indonesia merupakan negara yang memiliki keanekaragaman hayati yang terbanyak di dunia, namun sayang beberapa spesies mulai langka bahkan mengalami kepunahan akibat aktivitas manusia dan pembangunan. Beberapa faktor yang mengancam keanekaragaman hayati di Indonesia menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), meliputi:

1. Kerusakan habitat karena bencana alam, kebakaran hutan, pencemaran lingkungan dan perubahan iklim yang berakibat pada rusaknya habitat.
2. Hilangnya habitat karena penggunaan habitat untuk lahan pertanian, pertambangan, industri maupun pemukiman sehingga peningkatan dari jumlah penduduk tidak diikuti dengan ketatnya pengawasan.
3. Pembunuhan flora & fauna karena nilai manfaat yang terkandung di dalamnya yang di dorong oleh pedagang yang tidak bertanggung jawab.

Untuk mencegah kepunahan tersebut Kebun Binatang bisa menjadi pilihan upaya melestarikan flora & fauna di Indonesia. Kebun Binatang adalah tempat pemeliharaan satwa sekurang-kurangnya 3 kelas taksa (pengelompokan) pada areal sekurang-kurangnya 15 hektar dan pengunjung tidak menggunakan kendaraan bermotor. Kebun Binatang mempunyai fungsi utama sebagai lembaga konservasi yang juga dimanfaatkan sebagai sarana pendidikan, penelitian, pengembangan ilmu dan teknologi serta sarana rekreasi. Kebun Binatang seharusnya bisa menjadi tempat wisata yang menjadi miniatur habitat asli hewan tersebut agar unsur edukasi dan konservasi dapat tercapai hingga maksimal dengan itu dapat diharapkan pengunjung yang datang mendapatkan edukasi dan menumbuhkan kepedulian untuk melindungi satwa. Lembang *Park & Zoo* yang merupakan lokasi wisata dengan konsep kebun binatang tentunya juga berperan sebagai sarana konservatif bagi beberapa spesies hewan.

Lembang *Park & Zoo* adalah lokasi wisata yang bertempat di Jalan Kolonel Masturi nomor 171, Sukajaya, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(Dewi et al., 2021). Lembang *Park & Zoo* merupakan lokasi wisata yang menawarkan dua jenis wisata, yaitu: “Park” dan “Zoo”. Itu artinya, Lembang *Park & Zoo* menyediakan taman yang indah sebagai objek wisata di mana tersedia berbagai atraksi wisata yang bisa dinikmati seperti pemandangan yang indah, taman yang memesona, dan berbagai wahana permainan. Selain taman, Lembang *Park & Zoo* juga merupakan wisata yang berbentuk kebun binatang di mana terdapat koleksi hewan eksotis yang tidak layak dipelihara manusia, seperti hewan-hewan liar dan belum terdomestikasi (penjinakan) di dalamnya, contohnya: ular, orang utan, zebra, alpaca, harimau dan masih banyak lagi.

Nilai yang dijual oleh suatu tempat wisata kepada para wisatawan biasanya berupa keindahan, keunikan, dan kenyamanan yang terdapat di lokasi tersebut. Pengunjung dapat merasakan pengalaman eksklusif untuk bisa melihat dan berinteraksi dengan hewan-hewan eksotis yang ada di Lembang *Park & Zoo*. Selain itu, Lembang *Park & Zoo* juga menawarkan keindahan alam dan berbagai wahana permainan seperti adanya kebun binatang dengan konsep kandang yang terbuka juga wahana lainnya seperti *waterboom*, berkuda, dan panahan (Dewi et al., 2021) yang bisa dinikmati oleh pengunjung.

Lembang *Park & Zoo* juga termasuk ke dalam kategori wisata edukasi karena para pengunjung bisa mengenal spesies-spesies hewan sekaligus karakteristik hidupnya. Meskipun pengamatan terhadap hewan-hewan di kebun binatang akan berbeda dengan pengamatan terhadap hewan-hewan di alam liar, akan tetapi ada beberapa persamaan karakteristik yang bisa dijadikan bahan edukasi khususnya bagi anak-anak. Tentu saja hal tersebut menjadi suatu nilai jual tertentu bagi Lembang *Park & Zoo*. Nilai tersebut menjadi sesuatu yang dicari oleh para pengunjung yang datang dan rela membayar tiket di Lembang *Park & Zoo*. Permasalahan awal di Lembang *Park & Zoo* terjadinya penurunan angka pengunjung juga hingga 2021 Lembang *Park & Zoo* belum balik modal imbas dari penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada 2020 pada saat mereka *trial opening* hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada awal tahun 2021 dan resmi dibuka di tengah pandemi Covid-19 pada 16 Oktober 2020 (Putra Prima Perdana, 2021).

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Wisatawan LPZ

Bulan / Tahun	2021	2022	2023
Januari	30.000	35.000	40.000
Februari	30.000	30.000	30.000
Maret	25.000	30.000	20.000
April	20.000	20.000	30.000
Mei	35.000	30.000	30.000
Juni	25.000	30.000	30.000
Juli	35.000	35.000	35.000
Agustus	30.000	35.000	35.000
September	30.000	30.000	30.000
Oktober	30.000	30.000	30.000
November	30.000	30.000	30.000
Desember	35.000	40.000	40.000

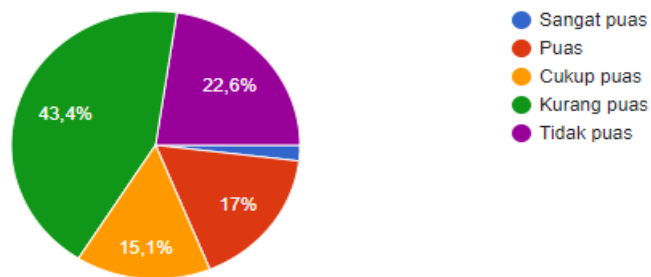
Sumber: Pengelola Lembang *Park & Zoo*

Lembang *Park & Zoo* memiliki jumlah pengunjung bulanan yang cukup stabil setiap harinya, yaitu 1000 pengunjung dari keseluruhan daya tarik yang dimiliki oleh Lembang *Park & Zoo*. Dan akan naik di sekitar bulan Desember-Januari dan Juli karena dibulan itu berlangsungnya libur sekolah. Dalam mempertahankan kualitasnya, suatu lokasi wisata tidak hanya bergantung pada keindahan dan keunikan yang dimilikinya, akan tetapi lokasi wisata perlu menjamin kepuasan para pengunjungnya. Meskipun suatu tempat wisata memiliki keindahan dan keunikan yang menarik, akan tetapi belum tentu kepuasan para pengunjungnya terjamin karena kepuasan pengunjung ditentukan oleh faktor-faktor lainnya juga. Adapun beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan pengunjung pada suatu objek pariwisata adalah: atraksi wisata, fasilitas, infrastruktur, transportasi, dan keramahan/pelayanan (Negara et al., 2019a). Kelima faktor tersebut perlu diperhatikan dengan baik kualitas dan kuantitasnya oleh pengelola lokasi wisata agar para pengunjung yang datang merasa puas atas kunjungannya.

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

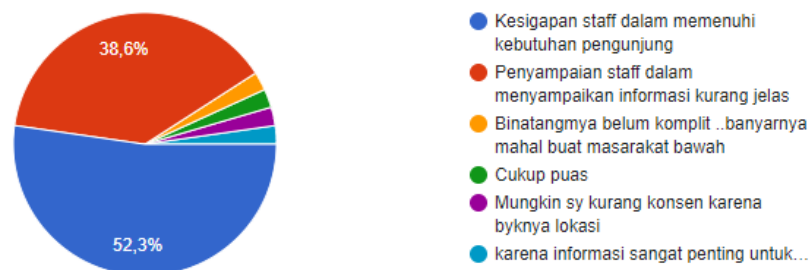
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 1. 1 Diagram Hasil Survey

Sumber : Diagram hasil pra penelitian penulis, 2023

Dari hasil pra survey yang peneliti lakukan Lembang *Park & Zoo* dilatar belakangi masalah yang cukup krusial untuk dibahas yaitu terdapatnya keluhan dr konsumen mengenai pelayanan yang dapat penulis ketahui dari pra penelitian dan survey langsung ke tempat, dari diagram hasil pra penelitian terjawab bahwa 43,4% responden kurang puas dengan pelayanan staf di Lembang *Park & Zoo*, selain karena adanya pengaruh Covid-19, permasalahan yang cukup krusial dalam penyebab terjadinya penurunan angka pengunjung di Lembang *Park & Zoo* yaitu :



Gambar 1. 1 Diagram Hasil Survey

Sumber : Diagram hasil pra penelitian penulis, 2023

(1) Sebanyak 52,3% menjawab alasan pengunjung kurang puas dengan pelayanan di Lembang *Park & Zoo* adalah kurangnya kesigapan staf dalam memenuhi kebutuhan pengunjung

(2) Sebanyak 38,6% menjawab alasan pengunjung kurang puas dengan pelayanan di Lembang *Park & Zoo* penyampaian staf dalam menyampaikan informasi kurang jelas.

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pengelola tempat wisata dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang mereka miliki. Kinerja staf merupakan salah satu hal yang fundamental jika suatu destinasi wisata ingin membangun *destination image* yang baik (Alviansha et al., 2024). Artinya, dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana wisatawan yang berkunjung menilai manajemen pelayanan. Faktor utama kepuasan konsumen adalah persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Wirajaya, 2013). Hasil yang diharapkan yaitu dapat memberikan informasi tentang proses manajemen pelayanan ini untuk membantu wisatawan menilai kinerja staf selama operasional Lembang *Park & Zoo*. Pelayanan merupakan salah satu focus penting bagi organisasi dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi (Septianing & Farida, 2021). Artinya, manajemen pelayanan di Lembang *Park & Zoo* harus sangat memerhatikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Manajemen Pelayanan biasanya dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu, keandalan dan ketanggapan (Zihaml dan Bitner dalam Rustini, 2021).

Kepuasan pengunjung sangat berpengaruh pada tujuan dan harapan destinasi karena jika pelayanan jasa yang ditawarkan diluar harapan, maka artinyawisatawan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika wisatawan merasa puas, wisatawan akan menyampaikan pengalamannya dan merekomendasikan kepada orang lain dan cenderung berkunjung kembali. Kualitas pelayanan dalam sektor wisata merujuk pada tingkat keunggulan yang diaharapkan oleh wisatawan dan kemampuan pengelola untuk mengendalikan serta menjaga tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan (Satia Negara et al., 2019). Artinya, Kualitas pelayanan menentukan seberapa baik layanan wisata memenuhi ekspektasi mereka, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Upaya yang dapat dilakukan pengelola tempat wisata dalam menjamin kepuasan para pengunjungnya adalah dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki. Para staf pengelola perlu dimobilisasi, khususnya dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pengunjung yang ada di sekitar lokasi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menyusun

penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Pengunjung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di Lembang *Park & Zoo*.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh manajemen pelayanan pengunjung dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan penunjang dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

- 1) Bagi Lembang *Park & Zoo*

Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi Lembang *Park & Zoo* dalam pengelolaan sumber daya manusia dan dalam menjamin kenyamanan dan keamanan para pengunjungnya.

- 2) Bagi Penulis

Penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini dapat menjadi pengalaman berharga bagi penulis yang dapat menambah wawasan dan mengembangkan pemikiran. Selama menyusun dan melaksanakan penelitian ini pastinya penulis akan banyak mencari pengetahuan dari beberapa referensi sehingga kemampuan penulis semakin berkembang.

- 3) Bagi Akademik

Dapat menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah yang dapat dijadikan sumber pengetahuan dan pembelajaran. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi

referensi-referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas topik atau objek yang serupa.

b. Secara Kebijakan

Dapat menjadi acuan dan masukan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan pengelolaan dan pengembangan manajemen pelayanan Lembang *Park & Zoo*

c. Secara Praktik

Dapat menjadi bahan referensi dan evaluasi bagi Lembang *Park & Zoo* dalam mengelola sumber daya manusia untuk mengoptimalkan dan menjamin kepuasan para pengunjung.

d. Secara Sosial

Dapat menambah keinginan berkunjung sehingga peningkatan kesejahteraan, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan infrastruktur yang mempengaruhi kualitas hidup masyarakat setempat.

1.5. Struktur Organisasi Penulisan

Agar penulisan skripsi ini dapat sesuai dengan tujuan maka disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian tentang pendahuluan yang merupakan tahapan awal yang terdiri dari: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian dan Struktur Organisasi Skripsi

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi uraian tentang kajian pustaka dan hipotesis penelitian sebagai landasan teoritik dalam menyusun pertanyaan penelitian, tujuan serta hipotesis yang merupakan jawaban sementara penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian terkait metode penelitian yang digunakan berikut penjelasan tentang jenis penelitian, populasi, sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data yang digunakan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, serta pembahasan mengenai temuan tersebut untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan

BAB V . SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini merupakan bagian akhir penulisan skripsi, menyimpulkan hasil penelitian, menyampaikan implikasi dari temuan penelitian, dan memberikan rekomendasi dari penelitian ini.