

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebun Binatang Bandung merupakan satu-satunya Kebun Binatang yang terletak di Kota Bandung, dimana Bandung merupakan salah satu kota tujuan wisatawan yang populer di Indonesia. Dilansir dari tekno.kompas.com Kota Bandung menempati urutan ke-2 sebagai kota tujuan wisata terpopuler di Indonesia setelah Kota Jakarta di urutan pertama sebagai kota tujuan wisata terpopuler di Indonesia.

Kota Bandung sendiri dikenal sebagai kota fashion dan surganya kuliner sebagai daya tarik utamanya, namun selain itu Kota Bandung juga memiliki objek wisata lainnya seperti Gunung Tangkuban Perahu dan Kawah Putih sebagai objek wisata alam dan juga Trans Studio Bandung, Farm House Lembang dan Kebun Binatang Bandung sebagai objek wisata buatan.

Kebun Binatang Bandung sendiri dikategorikan sebagai sarana rekreasi atau taman rekreasi sesuai dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri. Instruksi Menteri Dalam Negeri tersebut menyatakan bahwa tujuan dari taman satwa (kebun binatang) adalah untuk melestarikan satwa tersebut dengan mengembangbiakannya dan mempunyai empat pilar fungsi: konservasi, pendidikan, penelitian dan sarana rekreasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Mary Helen dimana pengertian rekreasi itu sendiri adalah “peristiwa emosi untuk melupakan aktivitas sehari-hari yang memiliki fungsi agar orang menjadi senang, sehingga fisik dan mental kembali dengan baik”.

Sebagai salah satu taman rekreasi, kebun binatang tak luput dari standar kelayakan usaha taman rekreasi. Sesuai peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 27/2014 tentang standar usaha taman rekreasi yang diantaranya meliputi : Produk, Pelayanan dan Pengelolaan. Perlu digaris bawahi diantara ketiga poin diatas, terdapat dua poin penting. Diantaranya produk dan pelayanan, dimana keduanya memiliki peranan penting dalam penentu kepuasan daripada wisatawan itu sendiri.

Produk yang dimaksud tersebut adalah fasilitas. Fasilitas wisata menurut Mill (2000: 30) adalah: “Pelayanan pendukung yang selalu siap dimanfaatkan oleh para wisatawan dan pelayanan tersebut menawarkan mutu dan harga yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Fasilitas menjadi salah satu penentu kepuasan dikarenakan pengunjung berhak mendapatkan fasilitas atas biaya yang telah dibebankan pada mereka. Ketidaksesuaian inilah yang menyebabkan terjadinya keluhan daripada konsumen itu sendiri.

Sebagaimana terlihat pada laman *google review*, terdapat beberapa wisatawan yang tidak nyaman dan tidak puas setelah berkunjung ke Kebun Binatang Bandung, hal ini dapat dilihat dari ulasan para wisatawan yang telah berkunjung ke Kebun Binatang Bandung, sebagaimana tersaji pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Review Pengunjung

No	Nama	Bintang	Komentar
1	Aditia Ramdani88	1	Kandangnya kotor banget,, tiketnya mahal,,buayanya kaya patung diem aja,,banyak nyamuk,,kumuh,,gak rame.... MOAL KUNJUNG DEUI Bagusan taman safari bogor
2	Jat Sudrajat	1	Lokasi tempar parkir belum diaspal sehingga keetika hujan turun becek kotor sekali, tarif parkir mahal juga tiket masuk mahal tidak sesuai dengan kondisi tempat wisatanya

3	Ayu Hasyiyati	1	<p>Fasilitasnya sangat buruk. Jalan setapaknya hancur. Tidak ada petunjuk jalan, selamat nyasar didalam. Kandangnya tidak terawat. Bau kotoran, petugas kebersihan sangat jarang terlihat. Kotor! Hewan terlihat sangat kurus, kotor, dan tidak terawat!! Pengawasan tidak ketat, pengunjung sembarangan kasih makan ke hewan. Banyak penjual dagangan.</p> <p>Untuk fasilitas yg sangat buruk dan hewan sangat tidak terawat, harga tiket masuk sebesar IDR 40,000 termasuk mahal sekali!!!!</p>
4	Muhammad Sukarna	1	<p>Parkiran tdk dikelola dengan baik, Hingga terjadi antrian panjang terutama hati libur utamanya parkiran mobil, penjaga ticker cenderung ketus jutek, padahal konsumen yg dtg itu bawa uang dan minat pasti membayar ticket</p>

5	Trio Pamungkas	1	<p>Review ini subjective yaa karena 100% pendapat saya pribadi</p> <p>Tgl 11.10.18 saya beserta keluarga mampir kesini Tempatnya kotor, seperti tidak terurus baik kandang. Sekitaran kandang, dan jalanan</p> <p>Harga masuk 40rb/org diatas 80cm harus beli tiket</p> <p>Saya tidak merekomendasikan tempat ini mohonmaaf</p>
6	Ksatria Sukma Purnama	1	<p>Harga tiket masuknya (Rp. 40.000) terlalu mahal untuk fasilitas yang biasa-biasa saja. Toiletnya sangat tidak nyaman dan terkesan seadanya. Minim tempat duduk untuk para pengunjung. Tersedia sewa tikar tapi harganya sangat mahal (Rp. 20.000).</p> <p>Tersedia wahana kereta api untuk anak-anak tapi harga tiketnya sangat mahal (Rp. 20.000).</p>

			Saya sih kapok, ga akan datang kesini lagi.
7	Agung Muhammad	1	Kasian binatang yg ada di bonbin bandung ky sprt bnyk yg sakit trus ga kerawat segala fasilitasnya kumuh bgt. Mohon perhatian nya dr pengelola bonbin bandung & jg pemkot bandung...hatur nuhun

Berdasarkan hasil ulasan dari tabel review pengunjung bahwa banyak dari konsumen yang mengeluhkan akan fasilitas yang ada di Kebun Binatang Bandung kurang baik. Sehingga konsumen akan mempertimbangkan beberapa faktor untuk memilih keputusan untuk berkunjung kembali ke tempat wisata. Dengan fasilitas yang memadai diantaranya kelengkapan dan ketersediaan fasilitas akan meningkatkan minat konsumen sehingga konsumen akan mengambil keputusan dalam memilih suatu produk berupa barang atau jasa. Adapun kualitas suatu produk dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli produk tersebut. Hal ini didukung oleh Radiosunu (2010) menyaranakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan atau fasilitas yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu konsumen akan memperoleh suatu pengalaman yang berkesan ketika mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang mereka inginkan sehingga wisatawan akan datang kembali atau merekomendasikan kepada orang lain.

Melihat permasalahan tersebut penulis tertarik menjadikan topik tersebut menjadi pembahasan untuk kegiatan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka diperoleh beberapa masalah yang akan diidentifikasi, diantaranya :

1. Bagaimanakah kualitas fasilitas di Kebun Binatang Bandung?
2. Bagaimanakah kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Kebun Binatang Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada, maka didapatkan tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Mengidentifikasi kualitas fasilitas di Kebun Binatang Bandung.
2. Mengidentifikasi kepuasan pengunjung di kebun binatang bandung.
3. Mengidentifikasi pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya :

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah memberikan suatu pengalaman yang baru berkaitan dengan peneliti, serta melatih kemampuan diri untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis suatu fenomena yang terjadi pada suatu kawasan secara sistematis dengan mengaplikasikan teori yang selama ini diperoleh.

- b. Bagi Pengelola dan Instansi Terkait

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola dan juga seluruh instansi yang terkait dalam hal pengembangan pariwisata kota Bandung.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah referensi untuk kajian pariwisata khususnya mengenai pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di kebun binatang Bandung. Sehingga dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang dilakukan demi kemajuan pariwisata Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun sebagai skripsi mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure dengan menginduk kepada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan :

1. Bab I. Pendahuluan

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. Bab II. Kajian Pustaka

Berisi teori-teori dari para ahli yang akan mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

3. Bab III. Metode Penelitian

Penjabaran mengenai metode penelitian yang digunakan dan penjelasan mengenai : Populasi, Sampel, Lokasi, Variabel, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

4. Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

5. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang direkomendasikan penulis.

6. Daftar Pustaka

Daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.

7. Lampiran.

