

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengertian taman satwa (kebun binatang) menurut Perkumpulan Kebun Binatang Seluruh Indonesia (PKBSI) adalah suatu tempat atau wadah yang berbentuk taman dan atau ruang terbuka hijau dan atau jalur hijau yang merupakan tempat untuk mengumpulkan, memelihara kesejahteraan dan memperagakan satwa liar untuk umum dan yang diatur penyelenggaraannya sebagai lembaga konservasi ex-situ. <http://www.isaw.or.id/prinsip-kesejahteraan-satwa-di-kebun-binatang/>

Daya tarik wisata/ atraksi wisata merupakan tujuan wisata yang permanen, dengan tujuan utama memberikan akses hiburan, minat, dan pendidikan kepada masyarakat luas, bukan hanya bertujuan utama sebagai outlet retail atau tempat olah raga, film atau pertunjukan teater. Atraksi wisata ini harus dibuka untuk umum tanpa harus memesan tiket sebelumnya, dan harus mampu menarik pengunjung maupun turis harian (Swarbrooke, 2002:3) dalam skripsi Rachmat 2006. Daya tarik kebun binatang adalah binatang itu sendiri. Jadi pihak pengelola harus pandai pandai mengatur atraksi di kebun binatang.

Di KBS (Kebun Binatang Surabaya) ini memiliki berbagai macam atraksi wisata. Pada jadwal yang ditentukan ada pemberian makanan *feeding time* untuk binatang-binatang tersebut seperti memberi makan komodo dengan kambing, memberi makan unta juga gajah, *animal teather*, *animal show*, dan juga

penyayang binatang. Semua itu dilakukan berguna untuk mengajarkan pengunjung agar lebih menyayangi binatang. Namun disayangkan acara-acara tersebut hanya diselenggarakan pada hari-hari besar Sabtu dan minggu. Dan ada beberapa acara yang hanya diadakan di hari libur sekolah. Jadi atraksi-atraksi tersebut tidak dilakukan setiap hari, hanya waktu tertentu saja, sebagai contoh binatang komodo, jadwal makan komodo hanya 1 bulan 2x yaitu tanggal 5 dan 20. Di KBS juga Ada arena bermain untuk anak-anak dekat pintu masuk. Di dekat arena bermain tampak beberapa pedagang menjajakan mainan dengan ciri KBS. Wahana di kebun binatang ini adalah naik perahu mengitari pulau buatan yang dihuni binatang-binatang dan juga adanya beberapa macam outbound seperti *bungee jumping* dan *flyingfox*. Selain itu bisa juga menyewa sepeda roda tiga untuk mengelilingi kebun binatang. Fasilitas di KBS ada jembatan pantau untuk melihat kebun binatang ini dari atas serta rumah dan bangunan lain yang ada di kota Surabaya. Ada toilet, kolam renang kecil, dan yang paling penting adalah informasi edukasi sebagai media pembelajaran. Meskipun KBS memiliki perpustakaan. Namun media pembelajaran untuk pengunjung masih dirasa sangat kurang. Hal itu terbukti ketika adanya satwa jerapah ditemukan tewas di dalam kandang. Petugas mengawasi setiap pengunjung agar tidak memberi makan sembarangan. Apalagi jerapah mati setelah diketahui di dalam lambungnya terdapat 20 kilogram plastik. <http://news.okezone.com/read/2012/03/02/519>.

Media pembelajaran menurut (Asnawir dan Usman 2002:11) dalam skripsi Fernandez 2012 diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan atau isi pelajaran, merangsang pikiran, perasaan, perhatian

dan kemampuan pengunjung, sehingga dapat mendorong proses belajar mengajar. Media pembelajaran edukasi di KBS yang dipakai diantaranya adalah brosur atau pamflet, tour guide serta papan edukasi. Sedikitnya media informasi edukasi yang dipakai oleh KBS membuat pengunjung tidak mengerti tujuan, fungsi dan peranya bagi mereka. Ditambah lagi media informasi yang diberikan kurang *attractive*. Hal itu terbukti beberapa tempat / zona binatang malam dan *aquarium*, papan edukasi dirasa hampir tidak terlihat karena pencahayaan yang kurang juga tulisannya yang kecil bahkan sebagian tempat tidak ada *no name*.

Media pembelajaran edukasi di KBS sangatlah kurang dan menarik apabila dibandingkan dengan kebun binatang di luar negeri. Sedikitnya media yang dipakai membuat pengunjung merasa enggan untuk datang kembali yang notabene itu-itu saja alias kuno. Seharusnya pengelola mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dengan cara menambah media lain sebagai sarana penyampaian edukasi seperti contohnya menggunakan media audio visual dan juga media komputer.

Wisatawan dalam berkunjung ke obyek-obyek pariwisata juga membutuhkan pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diberikan di setiap obyek wisata itu baik maka itu akan berdampak yang baik pula terhadap kepuasan pengunjung. Pelayanan yang ada di Kebun Binatang Surabaya baik atraksi wisatanya dan media pembelajaran di rasakan masih kurang oleh peneliti. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Atraksi Wisata dan Media Pembelajaran Edukasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas. Ditemukan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini. Rumusan masalah tersebut adalah :

1. Apakah atraksi wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya?
2. Apakah media pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya?
3. Apakah atraksi dan media pembelajaran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh dari atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh dari media pembelajaran terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.
3. Mengetahui dan menjelaskan secara simultan pengaruh dari atraksi wisata dan media pembelajaran terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran yang dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu manajemen, khususnya pengetahuan bisnis di bidang *Hospitality*.

2. Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat dilaksanakan oleh pihak Kebun Binatang Surabaya untuk memperbaiki strategi pengelolaanya sehingga dapat menarik banyak pengunjung.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya meneliti pada faktor atraksi wisata dimana dibatasi hanya untuk kegiatan wisata dan media pembelajaran yang berupa papan info binatang dikarenakan sarana prasarana pendidikan lain seperti museum, library, web masih dalam kondisi renovasi, dan juga pengunjung yang tidak tahu tentang hal tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan mampu diserap berbagai macam hal yang menyangkut saran dalam upaya pengembangan KBS menjadi lebih baik ke depannya. Batasan responden yang akan dijadikan obyek penelitian adalah wisatawan yang pernah melakukan kunjungan di KBS sehingga dapat memberikan uraian pendapatnya akan kebaikan dan kekurangan KBS Surabaya ini.