

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor Industri yang sangat berkembang beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan di sektor ini jika dihitung dari tahun 2005 sampai dengan 2013 memiliki nilai pertumbuhan rata-rata 3.8% dengan pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2013 dengan pertumbuhan sebesar 5%. Di kawasan Asia Pasifik sendiri memiliki pertumbuhan terbesar di dunia sebesar 6.2% dan untuk Asia Tenggara memiliki pertumbuhan sebesar 10.5% (United Nations World Tourism Organization 2014). Pertumbuhan di sektor pariwisata akan membantu pertumbuhan ekonomi dan dapat tercipta berbagai lapangan kerja baru.

Indonesia merupakan negara kepulauan beriklim tropis yang terletak di antara dua Benua yaitu Asia dan Australia, oleh karenanya Indonesia mempunyai tiga jenis tipe fauna yaitu fauna Asiatis, Fauna Australis dan Fauna Peralihan. Dengan Iklim tropis Indonesia juga memiliki berbagai jenis flora yang dipengaruhi oleh iklim. Flora di Indonesia beragam karena memiliki 5 iklim yaitu Hutan Musim, Hutan Hujan Tropis, Sabana, Steppa, Hutan Mangrove atau Bakau. Dengan berbagai keragaman flora dan fauna tentu saja banyak bidang usaha yang dapat memanfaatkan keragaman ini, sebagai contohnya adalah kebun binatang. Dengan Kebun Binatang, semua flora dan fauna dapat dikumpulkan di satu tempat dan bisa menjadi rekreasi yang dapat mendidik anak-anak. Selain menjadi tempat

rekreasi, kebun binatang juga bisa berfungsi menjadi paru-paru kota yang memilikinya. Indonesia mempunyai kurang lebih 25 kebun binatang yang tersebar di seluruh Indonesia, namun kebun Binatang tersebut hanya tersebar di Sumatra, pulau Jawa dan Bali. Bisa saja hal ini terjadi berkaitan dengan perkembangan wilayah dimana masyarakat membutuhkan rekreasi mengenai pengetahuan alam dan kebutuhan area hijau di kota-kota tersebut.

Kebun Binatang Surabaya (KBS) merupakan salah satu kebun binatang di Indonesia yang didirikan pada jaman kolonial Belanda tepatnya tanggal 31 Agustus 1916. Kebun Binatang Surabaya sempat menjadi Kebun Binatang terlengkap di Asia Tenggara, tetapi dengan berjalannya waktu banyak fasilitas yang kurang menunjang sehingga gelar tersebut tidak dimilikinya lagi. Banyak satwa yang meninggal dan berbagai fasilitas sudah kuno dan tidak pernah dilakukan perawatan lagi sehingga terlihat kurang layak untuk digunakan. Kondisi Kebun Binatang Surabaya sekarang sangat memprihatinkan dan bila hal ini terus berlanjut bisa saja Kebun Binatang ini akan dipaksa tutup karena juga tidak layak dalam merawat binatang. Terkadang dibeberapa kalangan masyarakat juga enggan pergi ke Kebun Binatang Surabaya karena rumor yang beredar seperti kotornya kebun binatang, fasilitas yang kurang layak sampai banyaknya hewan sakit akan menular. Tentu rumor yang beredar belum tentu benar tetapi akan sangat berpengaruh terhadap bisnis dan perkembangan KBS sendiri.

Sebelumnya Fasilitas di Kebun Binatang Surabaya tergolong cukup lengkap, berbagai fasilitas seperti Mushola, tempat berteduh, kamar mandi, tempat sampah, keanekaragaman hewan yang banyak, hingga ada mesin untuk minum air,

tetapi banyak fasilitas tersebut minim perawatan, kamar mandi terlihat kumuh dan masih harus membayar jika ingin menggunakannya, tempah sampah tersebar tetapi masih minimnya info mengenai pemisahan sampah (basah dan kering), banyak hewan yang sakit dan mati, hingga fasilitas air minum tersebut sangat jarang ada yang menggunakannya karena pelanggan masih ragu dengan kebersihannya. Harga Tiket di KBS sendiri menurut sejumlah masyarakat Surabaya tergolong cukup mahal jika dibandingkan dengan beberapa kebun binatang yang ada di Indonesia yaitu sebesar Rp.15.000/1 dewasa/1 kali masuk, sedangkan di Jakarta untuk kebun Binatang Ragunan hanya sebesar Rp.4.500/1 dewasa/1 kali masuk . Dengan harga tiket masuk tersebut pengunjung merasa masih kurang dengan fasilitas yang disediakan karena kurang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh mereka.

Kepuasan pelanggan adalah hal yang dicari dalam semua bisnis agar mendapat pelanggan loyal, hal ini merupakan incaran dari semua pemilik bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, 1992) .

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Apakah fasilitas di Kebun Binatang Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah harga tiket masuk di Kebun Binatang Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah Fasilitas dan harga tiket di Kebun Binatang Surabaya masuk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket masuk terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga tiket masuk secara simultan terhadap kepuasan konsumen

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1) Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sarana penerapan ilmu yang selama ini diperoleh dari masa perkuliahan di Universitas Ciputra.

2) Bagi Universitas Ciputra

Penelitian ini dapat menjadi tambahan untuk perpustakaan Universitas Ciputra dan dapat membantu penelitian selanjutnya yang berkaitan.

3) Bagi Kebun Binatang Surabaya

Penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan dan penambahan fasilitas yang diharapkan oleh tamu Kebun Binatang Surabaya.

4) Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi wawasan baru kepada pembaca mengenai keinginan dan harapan pengunjung mengenai fasilitas dan harga yang diberikan Kebun Binatang.