

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada abad ke-21 ini, tidak hanya teknologi saja yang semakin berkembang, akan tetapi kebutuhan akan setiap individu juga semakin beranekaragam. Jika diperhatikan, zaman dahulu kala sebagian orang berpikir bagaimana caranya untuk memenuhi kebutuhan pokoknya sehari-hari saja. Kebutuhan manusia saat itu boleh dikatakan masih sederhana.

Namun, dengan seiring berjalannya waktu saat ini dan dengan peningkatan teknologi serta gaya hidup, maka pemikiran orang-orang pun semakin terbuka dan tidak sedikit dari mereka juga memikirkan kebutuhan lain di luar kebutuhan primer. Dahulu, industri pariwisata dianggap bukanlah hal yang menjanjikan karena belum terpikir adanya kebutuhan akan jasa tersebut. Kenyataannya, hal tersebut tidak berlaku untuk saat ini. Dengan melihat gaya hidup masyarakat Indonesia yang ada saat ini, industri pariwisata cukup menjanjikan untuk ditekuni sebagai bidang usaha untuk mendatangkan laba. Di Bandung, terdapat cukup banyak jenis industri pariwisata yang sudah didirikan, salah satunya ialah Kebun Binatang Tamansari yang berlokasi di Jln. Kebun Binatang No. 6, Bandung.

Saat ini, jumlah pengunjung kebun binatang ini mengalami penurunan jika dilihat dari data 6 tahun terakhir yang ada. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Bandung yang semakin padat, maka jumlah pengunjung seharusnya juga dapat mengalami peningkatan. Padahal, pihak Yayasan Margasatwa Tamansari Bandung Zoological Garden sendiri memiliki target konsumen dari semua kalangan ekonomi yang ada. Selain itu, di sumber harian Kompas tanggal 9 Oktober 2008 melalui *website* mengatakan bahwa kebun binatang ini terancam ditutup. Ini terjadi jika dalam empat tahun ke depan indeks kesejahteraan satwa atau *animal welfare* (mencakup kesehatan, kuantitas dan kualitas pakan, pertumbuhan, perkembangbiakan, dan tempat tinggal satwa) di kebun binatang ini belum juga meningkat atau mencapai standar internasional yang telah ditetapkan.

Masalah utamanya ada pada renovasi kandang, dimana untuk mengejar standar internasional tersebut membutuhkan biaya tinggi. Sementara itu, pihak pengelola belum memiliki biaya cukup. Saat ini hasil penjualan tiket umumnya habis terpakai untuk biaya operasional pakan hewan dan gaji pegawai. Untuk pakan hewan pun masih tergolong kurang sehingga pihak kebun binatang melakukan penghematan. Hal tersebut menyebabkan beberapa hewan di kebun binatang tersebut menjadi kurus seperti kurang terawat. Dalam hal pengadaan fisik, termasuk perbaikan kandang, pihak pengelola mengandalkan dana bantuan pemerintah, baik dari provinsi atau kota. Sebenarnya, menurut Ketua Komisi B DPRD Kota Bandung Enrizal Nazar, tidak ada kewajiban Pemkot Bandung untuk memberikan dana ke Kebun Binatang Bandung karena obyek ini bukanlah unit komersial atau pelaksana teknis daerah, melainkan usaha milik yayasan swasta (Yayasan Margasatwa Tamansari Bandung Zoological Garden).

Dengan adanya masalah-masalah tersebut Kebun Binatang Tamansari Bandung perlu meningkatkan pendapatan dengan cara mengusahakan pertambahan jumlah pengunjung dengan melakukan penelitian untuk mengetahui hal-hal yang menjadi penyebab menurunnya jumlah pengunjung dan mencari *icon* yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung. Dalam hal ini, peneliti menganalisis kualitas pelayanan yang ada di kebun binatang tersebut saat ini, apakah layanannya sudah sesuai dengan harapan pengunjung atau belum dan apa saja yang harus ada di Kebun Binatang Tamansari menurut pengunjung tersebut serta mengukur kebutuhan konsumen yang ada. Dengan demikian, dapat dilakukan perbaikan pada pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pengunjung dan peneliti dapat mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan pengunjung yang harus ada di Kebun Binatang Tamansari.

Untuk itu, maka dilakukan penelitian dengan judul: "ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI KEBUN BINATANG TAMANSARI BANDUNG".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan kepada beberapa pengunjung Kebun Binatang Tamansari, terdapat beberapa hal yang mungkin menjadi penyebab menurunnya jumlah pengunjung Kebun Binatang Tamansari adalah sebagai berikut:

1. Belum tercapainya kepuasan konsumen jika dilihat dari:
 - a. Sarana yang ada di kebun binatang (seperti sarana WC, kandang binatang, dan tempat duduk) tidak terjaga kebersihannya.
 - b. Jumlah sarana yang kurang (seperti sarana tempat duduk).
 - c. Tampilan hewan yang kurang terawat (seperti terlihat kotor, kurus).
 - d. Keanekaragaman sarana permainan untuk anak-anak yang kurang
 - e. Kondisi jalanan dalam kebun binatang yang licin sehabis hujan.
 - f. Harga tiket masuk yang mahal.
 - g. Jumlah jenis keranekaragaman hewan yang ada kurang.
 - h. Keamanan pengunjung dari tindak kejahatan (seperti kecurian, kecopetan).
 - i. Jumlah pilihan tempat makan yang kurang.
2. Penyampaian informasi yang belum baik jika dilihat dari:
 - a. Informasi jadwal buka dan tutupnya kebun binatang yang tidak tersampaikan dengan jelas.
 - b. Informasi pintu darurat yang tidak tersampaikan dengan jelas.
3. Ketidaktepatan strategi promosi yang digunakan sehingga hasilnya belum optimal.
4. Adanya tempat hiburan yang lain sehingga minat pengunjung berkurang.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Karena terbatasnya waktu, tenaga, dan biaya yang ada maka untuk identifikasi masalah yang ada, peneliti tidak akan menganalisis penyampaian informasi di kebun binatang saat ini beserta tempat hiburan lain yang memungkinkan menjadi pesaing dari KBB ini. Selain itu, adapun batasan-batasan

lain selain dari identifikasi masalah tersebut, dimana populasi yang akan menjadi sampel ialah pengunjung kebun binatang yang:

1. sudah berusia 17 tahun ke atas yang sudah berkunjung lebih dari 2 kali ke Kebun Binatang Tamansari Bandung,
2. pernah menerima brosur Kebun Binatang Tamansari Bandung, dan
3. pernah menggunakan sarana permainan atau hiburan yang ada.

1.3.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Tingkat kepercayaan sebesar 95% dan tingkat kesalahan sebesar 10%.
2. Tidak terdapat perubahan manajemen pada saat penelitian berlangsung.

1.4 Perumusan Masalah

Berikut beberapa perumusan yang dilakukan dalam penelitian di Kebun Binatang Tamansari Bandung:

1. Apa saja atribut layanan Kebun Binatang Tamansari yang belum memuaskan konsumen saat ini?
2. Atribut jasa mana saja yang perlu mendapat perbaikan pada layanan yang ada di Kebun Binatang Tamansari berdasarkan metode Kano?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan pengunjung dengan persepsi manajemen Kebun Binatang Tamansari?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen Kebun Binatang Tamansari dengan harapan pengunjung dan spesifikasi kualitas jasanya?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang ada di Kebun Binatang Tamansari?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang ada di Kebun Binatang Tamansari?
7. Bagaimana perancangan *icon* untuk Kebun Binatang Tamansari sehingga orang-orang tertarik untuk berkunjung dan ingin kembali mengunjunginya?
8. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk pengelola Kebun Binatang Tamansari agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjungnya berdasarkan analisis SWOT?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan dari diadakannya penelitian ini:

1. Mengetahui atribut-atribut layanan Kebun Binatang Tamansari yang belum memuaskan konsumen saat ini.
2. Mengetahui atribut jasa perlu mendapat perbaikan pada layanan yang ada di Kebun Binatang Tamansari berdasarkan metode Kano.
3. Mengetahui kesenjangan antara harapan pengunjung dengan persepsi manajemen Kebun Binatang Tamansari.
4. Mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen Kebun Binatang Tamansari dengan harapan pengunjung dan spesifikasi kualitas jasanya.
5. Mengetahui kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang ada di Kebun Binatang Tamansari.
6. Mengetahui kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang ada di Kebun Binatang Tamansari.
7. Merancang *icon* untuk Kebun Binatang Tamansari sehingga orang-orang tertarik untuk berkunjung dan ingin kembali mengunjunginya.
8. Merancang usulan untuk pengelola Kebun Binatang Tamansari agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjungnya berdasarkan analisis SWOT.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematis susunan penelitian yang ada.

Bab 1 Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang diadakannya penelitian, penyebab terjadinya masalah tersebut, batasan-batasan masalah, pertanyaan-pertanyaan yang nantinya dijadikan dasar untuk analisis dan kesimpulan, tujuan, serta sistematika penulisan mengenai penelitian ini.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini.

Bab 3 Sistematika Penelitian

Berisi tentang langkah-langkah penelitian secara sistematis dalam bentuk *flow chart* beserta keterangannya secara terperinci.

Bab 4 Pengumpulan Data

Berisi tentang data-data yang diperoleh yang berhubungan dengan penelitian dan pengujian validitas dan realibilitas 30 data kuesioner responden awal.

Bab 5 Pengolahan dan Analisa Data

Berisi tentang pengolahan dan penganalisaan data yang ada, meliputi pengujian dan penganalisaan ke-5 GAP yang ada, analisa Kano, serta perancangan usulan dengan analisa SWOT dan perancangan *icon*.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Memuat kesimpulan dari pengolahan data dan analisis, serta saran untuk Yayasan Margasatwa Tamansari Bandung Zoological Garden dan pihak lainnya yang terkait.