

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Suardana I Ketut (2022) pariwisata secara umum dapat dipahami sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau wisatawan ke suatu tempat untuk menikmati objek wisata. Perjalanan tersebut biasanya dilakukan untuk mendapatkan kesenangan dan kepuasan dalam waktu tertentu. Namun, seiring dengan perkembangan ilmu pariwisata, pengertian pariwisata menjadi lebih luas. Pariwisata tidak hanya berkaitan dengan kegiatan bepergian atau berlibur, tetapi juga dapat menjadi bagian dari kegiatan bisnis yang dapat dikelola dan dikembangkan oleh industri pariwisata. Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Nawing Aditya Yuwana (2023), kualitas pelayanan yang baik dapat membuat pengunjung merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Pengunjung yang merasa puas biasanya memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian bagi pengelola karena pelayanan yang baik dapat membantu menjaga kepuasan pengunjung, mempertahankan mereka agar tetap berkunjung, serta meningkatkan kemampuan usaha dalam menghadapi persaingan.

Menurut Hidayati Imas Novi (2025) bahwa pentingnya kualitas pelayanan pada destinasi wisata berbasis kebun binatang, masih menghadapi beberapa permasalahan. Terdapat beberapa pengunjung menilai sikap petugas kurang ramah, penyampaian informasi yang kurang jelas, serta respon petugas terhadap pengunjung yang membutuhkan bantuan masih kurang. Selain itu, ditemukan permasalahan pada bagian kebersihan, beberapa kandang dan juga fasilitas wisata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan interaksi antar petugas dan pengunjung saja, melainkan berkaitan dengan fasilitas dan kondisi lingkungan yang secara langsung dirasakan oleh pengunjung.

Permasalahan mengenai pelayanan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan tepatnya yaitu di Jember Mini Zoo dimana destinasi ini menjadi salah satu wisata edukasi yang berada di Kabupaten Jember yang menawarkan berbagai macam jenis satwa dan fasilitas bagi pengunjung. Sebagai wisata edukasi berbasis satwa, pengunjung tidak hanya melihat satwa saja, melainkan juga mendapatkan pengalaman dan informasi selama berada di kawasan wisata. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola menjadi bagian paling penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang nyaman dan menyenangkan. Objek dalam penelitian ini adalah Jember Mini Zoo sebagai salah satu destinasi wisata edukasi yang

menawarkan berbagai jenis satwa serta fasilitas pendukung yang dapat dinikmati oleh masyarakat dan pengunjung.

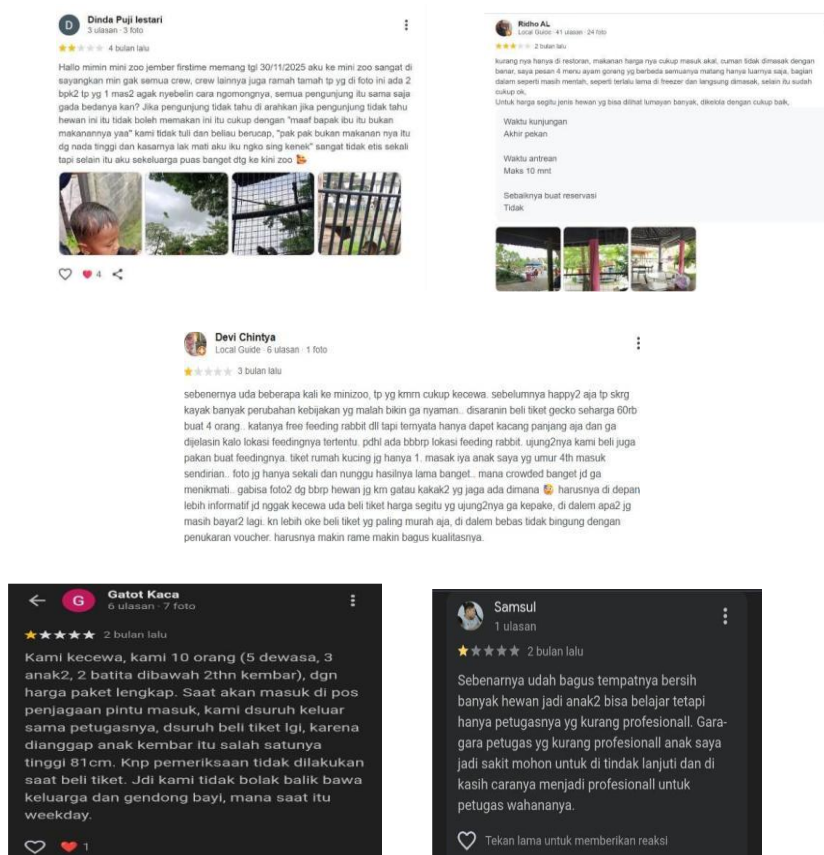
Jember Mini Zoo merupakan salah satu destinasi wisata edukasi, tepatnya di jalan Brawijaya, Mangli, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember yang beroperasi sejak tanggal 15 Mei 2021. Dengan jarak sekitar 200 meter dari jalan utama, sehingga memudahkan wisatawan mengakses dengan waktu sekitar 5 menit menggunakan kendaraan pribadi. Jember Mini Zoo dibuka untuk berbagai kalangan serta melayani pengunjung setiap harinya mulai dari pukul 08:00 hingga 17:00 WIB. Jember Mini Zoo juga menawarkan berbagai jenis satwa dan fasilitas bagi para pengunjung. Destinasi wisata ini dapat menjadi tempat rekreasi, belajar, sekaligus mengenal dan memberikan pengalaman edukasi kepada masyarakat, khususnya dalam mengenal berbagai jenis satwa dan fasilitas bagi pengunjung. Dengan adanya fasilitas serta aktivitas yang dapat dilakukan, kualitas pelayanan menjadi bagian terpenting agar pengunjung dapat menikmati seluruh kegiatan wisata dengan rasa nyaman.

Berdasarkan ulasan pengunjung melalui *Google Review*, masih terdapat beberapa keluhan berkaitan dengan kualitas pelayanan di Jember Mini Zoo. Keluhan tersebut berkaitan dengan sikap petugas, penyampaian sebuah informasi mengenai wisata edukasi yang belum jelas, serta kondisi pada beberapa fasilitas yang dinilai masih perlu ditinjau kembali. Keluhan pengunjung tersebut dapat menjadi gambaran awal bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dievaluasi oleh pihak pengelola. Dalam penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa ulasan serta komentar dari para pengunjung melalui *Google Review*, dapat digunakan sebagai data sekunder dan sebagai indikator awal untuk melihat adanya permasalahan yang membahas mengenai kualitas pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kemungkinan terdapat perbedaan antara harapan pengunjung dengan pelayanan yang mereka rasakan serta terima saat berada di Jember Mini Zoo. Pengunjung mengharapkan fasilitas yang nyaman serta layak, informasi yang mudah dipahami, petugas yang ramah serta sigap dan tanggap terhadap pengunjung yang membutuhkan bantuan, serta rasa aman selama melakukan kegiatan wisata. Apabila terdapat beberapa aspek tersebut belum sesuai dengan yang di harapkan pengunjung, maka pengalaman yang diperoleh pengunjung juga dapat ikut terpengaruh. Kondisi tersebut penting untuk diperhatikan karena kepuasan pengunjung yang tidak hanya berkaitan dengan daya tarik wisata, tetapi juga dengan bagaimana pelayanan yang diberikan selama pengunjung berada di lokasi wisata.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan di Jember Mini Zoo menjadi penting untuk mengetahui bagaimana penilaian pengunjung terhadap pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini tidak hanya mengenai pelayanan dari satu aspek saja, melainkan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan menggunakan kelima dimensi tersebut, dapat diketahui bahwa aspek pelayanan yang telah dinilai baik oleh pengunjung dan aspek mana yang memperoleh penilaian lebih rendah. Pendekatan tersebut dapat sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan di Jember Mini Zoo yang menggunakan lima dimensi SERVQUAL guna untuk menganalisis pelayanan kepada wisatawan.

Berdasarkan dari uraian tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu bagian penting dan perlu diperhatikan dalam pengelolaan Jember Mini Zoo sebagai destinasi wisata edukasi. Terdapat adanya keluhan pengunjung mengenai pelayanan, fasilitas, dan penyampaian informasi yang menjadi alasan untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung secara lebih terukur. Oleh karena itu, Penelitian yang dilakukan ini diberi judul “Analisis Kualitas Pelayanan di jember mini zoo”.



Gambar 1. 1 Ulasan pengunjung melalui Google Review

Hasil dari penelitian dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung, serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan pelayanan sehingga, pengunjung dapat memperoleh pengalaman wisata yang lebih nyaman, aman dan juga menyenangkan.

Permasalahan yang terjadi di Jember Mini Zoo tidak hanya berkaitan dengan pelayanan yang belum maksimal, tetapi telah terlihat dari adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengunjung. Berdasarkan ulasan melalui *Google Review* dan pengamatan di awal, masih terdapat pengunjung yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan tersebut antara lain berkaitan dengan sikap petugas yang dinilai kurang ramah, penyampaian informasi yang kurang jelas, serta petugas yang belum cepat tanggap dalam membantu ketika pengunjung membutuhkan pelayanan.

Kondisi seperti ini dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung selama berada di Jember Mini Zoo. Selain pelayanan dari petugas, kondisi fasilitas juga menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Masih terdapat fasilitas yang membutuhkan peningkatan agar dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Papan informasi dan petunjuk arah yang belum tersedia di beberapa titik bagian secara lengkap yang dapat membuat pengunjung bingung ketika mencari arah menuju lokasi wahana atau fasilitas tertentu. Tidak hanya itu, aspek keamanan juga perlu mendapatkan perhatian agar pengunjung merasakan lebih aman dan nyaman selama berada di area wisata. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kondisi fasilitas, kebersihan toilet, kebersihan kandang satwa, serta kelengkapan media informasi yang menjadi bagian yang perlu ditingkatkan.

Dari keadaan tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Jember Mini Zoo masih membutuhkan perhatian serta evaluasi. Pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari bagaimana petugas dalam melayani pengunjung, tetapi juga melalui kondisi fasilitas, kejelasan dalam memperoleh informasi, kecepatan tanggapan petugas dalam membantu pengunjung, dan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Beberapa hal tersebut dapat diperbaiki, maka pengunjung dapat memperoleh pengalaman berwisata yang lebih nyaman dan sesuai dengan apa yang pengunjung harapkan ketika berkunjung ke Jember Mini Zoo.

Berdasarkan fenomena di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Jember Mini Zoo masih memerlukan adanya perhatian dan juga evaluasi agar dapat mampu mempengaruhi harapan para pengunjung. Terdapat beberapa keluhan yang berkaitan dengan sikap petugas, penyampaian informasi yang menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu

ditingkatkan. Kondisi tersebut jika tidak segera di perbaiki, akan berdampak pada menurunnya kepuasan pengunjung, berkurangnya minat pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali, dan dapat mempengaruhi citra Jember Mini Zoo sebagai destinasi wisata edukasi.

Oleh karena itu, metode penelitian ini sangat relevan untuk dikaji di Jember Mini Zoo, karena penelitian ini dapat membantu Jember Mini Zoo dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk pengunjung. Melalui fenomena ulasan tersebut, terlihat adanya kesenjangan potensi baik dari segi pelayanan dan fasilitas di Jember Mini Zoo. Sebagai destinasi wisata edukasi yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, maka standar pelayanan kepada pengunjung harus dibenahi dan ditingkatkan lagi, sehingga berkesan bagi para pengunjung di Jember Mini Zoo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini bisa dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengunjung terhadap dimensi pelayanan yang ada di Jember Mini Zoo?
2. Dimensi pelayanan manakah yang memiliki nilai paling tinggi dan paling rendah berdasarkan penilaian pengunjung di Jember Mini Zoo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis persepsi pengunjung terhadap dimensi pelayanan yang ada di Jember Mini Zoo
2. Menganalisis pelayanan manakah yang memiliki nilai paling tinggi dan paling rendah berdasarkan penilaian pengunjung di Jember Mini Zoo

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian mampu bermanfaat bagi beberapa pihak yakni :

1. Bagi Pengelola Jember Mini Zoo

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak pengelola Jember Mini Zoo dalam mengetahui kondisi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Melalui hasil penilaian pengunjung, pengelola dapat mengetahui bagian pelayanan yang sudah berjalan dengan baik maupun pada bagian yang masih perlu diperbaiki, baik dari segi pelayanan petugas, fasilitas, informasi, keamanan, maupun kenyamanan pengunjung. Dengan adanya hasil penelitian,

pengelola dapat menentukan perbaikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengunjung sehingga kualitas pelayanan dapat semakin baik dan pengunjung merasakan nyaman, puas, serta mempunyai keinginan untuk berkunjung kembali.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah, khususnya pada Dinas Pariwisata Kabupaten Jember. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai gambaran mengenai kondisi pelayanan yaitu salah satunya destinasi wisata yang ada di Jember. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam memberikan perhatian terhadap peningkatan kualitas destinasi wisata, sehingga Jember Mini Zoo dapat berkembang menjadi wisata edukasi yang lebih baik, nyaman, aman, dan mampu meningkatkan daya tarik pariwisata edukasi.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman, dan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, atau topik lain yang berkaitan dengan destinasi wisata edukasi. Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai penggunaan lima dimensi SERVQUAL dalam melihat kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pengunjung. Dengan demikian, peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan referensi atau bahan perbandingan dengan cara mengembangkan penelitian dengan objek, variabel, metode, atau permasalahan yang berbeda sehingga kajian literatur mengenai kualitas pelayanan di bidang pariwisata dapat semakin berkembang dimasa yang akan datang.