

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia salah satu Negara yang sedang bertumbuh dalam sektor pariwisata, karena dengan keadaan sekarang semua orang butuh berekreasi. Apalagi di situasi pandemi COVID-19 ini masyarakat banyak yang merasa suntuk dengan keadaan ini karena itu masyarakat ingin melepaskan ketegangan dari rutinitas menuntut ilmu, rutinitas pekerjaan, suasana kegiatan rutin yang sedang dijalani, keingintahuan objek-objek rekreasi di daerah lain atau sekedar berpelesir saja. Di Indonesia banyak sekali objek-objek wisata yang menawarkan panorama alam yang indah serta menawarkan kenyamanan kepada wisatawan. Mengetahui potensi pariwisata di Indonesia yang begitu besar, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia pun sangat gencar melakukan promosi pariwisata dengan slogannya “*Thoughtful Indonesia*”.

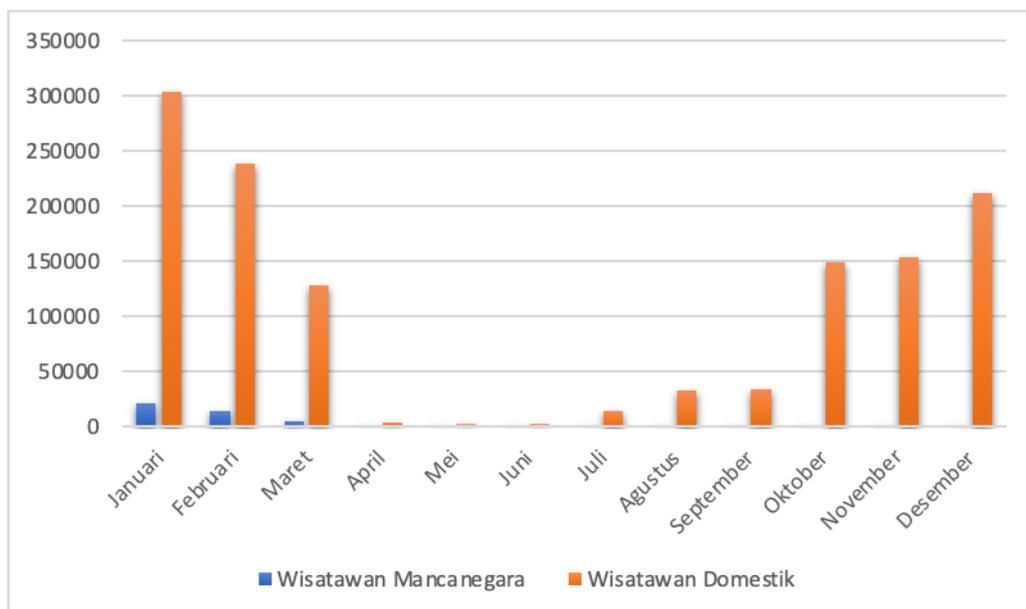
Pada awal bulan Maret 2020 WHO (*World Health Organization*) mengumumkan Pandemi Corona Virus Disease 2019. Menurut WHO, COVID-19 atau yang disebut dengan virus corona adalah sekelompok besar infeksi yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan dan manusia. Pada manusia, Covid menyebabkan kontaminasi pernapasan mulai dari flu biasa hingga penyakit yang lebih serius seperti *Middle East Respiratory Syndrom* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrme* (SARS) (Nicola *et al.*, 2020). Dampak

pandemi COVID-19 ini memberi pengaruh nyata terhadap pariwisata Indonesia terlihat pada penurunan kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara dan perubahan pada struktur perekonomian Daerah Istimewa Yogyakarta. Pandemi COVID-19 yang melanda hampir di seluruh belahan dunia mengakibatkan sendi-sendi kehidupan seperti pariwisata, pendidikan, dan perekonomian mengalami kelumpuhan tidak terkecuali Indonesia. Dengan membatasi penyebaran virus Corona, otoritas pemerintah melakukan tindakan karantina wilayah dengan *Lockdown* atau melarang semua negara atau perkotaan yang terkena dampak virus Corona melalui wilayah perbatasan. Hal ini dilakukan agar penyebaran virus corona dapat dibendung (Fotiadis *et al.*, 2020). Pemerintah Indonesia telah bertindak tegas untuk membendung penyebaran virus corona. Presiden Joko Widodo memberikan arahan, khususnya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ke seluruh Indonesia.

Kota Yogyakarta atau sering di sebut Jogja yakni salah satu kota destinasi wisata unggulan yang ada di Indonesia khususnya di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta serta mempunyai daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Kota Jogja ikut serta dalam upaya menarik wisatawan sebanyak-banyaknya, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Kota Yogyakarta menawarkan berbagai macam daya tarik wisata yang menarik minat wisatawan seperti, wisata budaya, wisata religi, wisata buatan, wisata hiburan, kuliner, dan lain-lain. Dari semua jenis objek wisata di Kota Yogyakarta, yang sering di kunjungi oleh wisatawan adalah wisata buatan. Yogyakarta yang sampai sekarang masih aktif sebagai pusat pemerintahan, merupakan daerah wilayah istimewa yang sistem

pemerintahannya berupa kerajaan, jadi Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri adalah seorang Raja. Dengan sistem pemerintahan yang berbentuk kerajaan, Yogyakarta sangat terkenal dengan kebudayaan Jawa juga masih mempertahankan konsep tradisional, tidak hanya keraton tempat pusat pemerintahan, namun juga terdapat Candi Prambanan yang berada di bagian timur Yogyakarta. Selain itu masih ada beberapa daya tarik wisata yang ada di Yogyakarta yang menarik wisatawan untuk berkunjung, antara lain jalan Malioboro, Taman Sari, pantai Parangtritis dengan mitos Ratu Lautnya, bangunan-bangunan kuno peninggalan Belanda yang sampai sekarang masih berdiri dan digunakan sebagai tempat wisata bagi masyarakat Indonesia, dan wisata Gembira Loka Zoo Yogyakarta yang paling banyak dikunjungi di Yogyakarta.

Gambar 1. 1 Pengunjung Wisata menurut Jenis Pengunjung di Kota Yogyakarta, 2020



Sumber : (Badan Pusat Statistika Kota Yogyakarta, Februari 2021)

Berdasarkan gambar 1.1 di atas adalah jumlah pengunjung wisata menurut jenis pengunjung di Kota Yogyakarta Pada tahun 2020. Kota Yogyakarta mengalami naik turun wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara dikarenakan pandemi. Pada bulan Januari adalah jumlah tertinggi pengunjung domestik dan mancanegara mencapai 324.302 wisatawan namun pada bulan Juni mengalami penurunan jumlah pengunjung Kota Yogyakarta hanya 2.440 wisatawan.

Untuk membantu terlaksananya program-program pemerintah khususnya di bidang pariwisata khususnya di Kota Yogyakarta diperlukan kerjasama dengan semua pihak. Kesadaran dan kepentingan setiap pihak yang terkait, baik otoritas pemerintah maupun swasta, sangat diperlukan demi tercapainya kemajuan industri pariwisata. Sesuai peraturan Undang-undang No. 10/2009 tentang Industri pariwisata, pengertian industri pariwisata adalah berbagai jenis kegiatan industri wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta pelayanan yang disuguhkan masyarakat, pengusaha, dan pemerintah.

Gembira Loka Zoo Yogyakarta adalah kebun binatang satu-satunya yang dimiliki oleh Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pembangunan kebun binatang yang berada di Kota Yogyakarta Kelurahan Warungboto, Kecamatan Umbulharjo tersebut baru bisa direalisasikan dan selanjutnya dilanjutkan masa pemerintahan Sri Sultan Hamengku Buwono IX dengan bantuan Ir. Karsten pada tanggal 10 September 1953 kebun binatang tersebut akhirnya diresmikan oleh Sri Sultan Hamengku Buwono IX yang selanjutnya dikelola oleh Yayasan Gembira Loka yang diketua oleh Sri Paduka KGPAA Paku Alam VIII.

Seiringnya dengan waktu, perkembangan kebun binatang ini mengalami beberapa kali penganti pengelola dan sekarang dikelola oleh PT Buana Alam Tirta (gembiralokazoo.com)

Gambar 1. 2 Grafik Pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta Per-tahun



Sumber : (Arsip data pengunjung pertahun Gembira Loka Zoo Yogyakarta)

Berdasarkan gambar 1.2 di atas adalah jumlah pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta pertahun. Pada tahun 2012 sampai dengan 2020 mengalami perubahan jumlah pengunjung. Jumlah pengunjung pada 2015 mencapai 1.370.000 wisatawan di tahun ini adalah angka tertinggi namun pada 2020 mengalami penurunan hanya 527.000 pengunjung.

Oleh karena itu, upaya dari berbagai kalangan diharapkan dapat menaklukkan keadaan tersebut. Sudut pandang utama dalam mengalahkannya ini adalah untuk berusaha agar SDM diklaim dapat memiliki kualitas pelayanan

yang baik. SDM yang disinggung di sini adalah petugas yang bekerja di Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Setiap tempat industri pariwisata juga diharapkan dapat membuat para pengunjung merasa puas dengan menawarkan dukungan yang lebih baik. Salah satu cara agar para pengunjung merasa terpuaskan saat berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta adalah dengan memberikan pelayanan yang luar biasa dan maksimal kepada para pengunjung.

Memberikan pelayanan yang baik kepada para pengunjung sangat penting agar orang-orang yang pernah menikmati pelayanan di tempat wisata dapat kembali menikmati destinasi liburan yang telah mereka kunjungi. Sebuah pelayanan tanpa menuntut kualitas dan fasilitas yang ada, para pengunjung tidak akan pernah lagi merasa senang untuk menikmati apa yang ada di tempat wisata tersebut.

Persepsi harga adalah kecenderungan pembeli untuk melibatkan biaya dalam mensurvei kelayakan manfaat produk atau jasa. Penilaian harga untuk suatu produk atau jasa yang dianggap mahal, sedang atau sedang dari setiap orang bukanlah sesuatu yang sama, karena itu bergantung pada pandangan tunggal tentang fondasi dan keadaan dari individu yang sebenarnya (Tahir. M.A, 2020). Harga adalah berapa banyak uang yang dibebankan untuk suatu barang atau jasa dari berapa nilai yang diperjualbelikan pembeli untuk keuntungan memiliki atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Harga merupakan tanda nilai yang signifikan ketika harga dikaitkan dengan keuntungan nyata dari suatu barang atau jasa yang pada tingkat harga tertentu dengan asumsi keuntungan nyata dari peningkatan pelanggan, nilainya juga akan meningkat. Demikian

juga, pada tingkat harga tertentu, nilai suatu barang dan jasa akan meningkat seiring dengan kenaikan manfaat dinikmati (Kotler dan Armstrong, 2001)

Fasilitas wisata adalah salah satu hal penting untuk mendorong industri pariwisata. Tidak jarang para pelancong mengunjungi suatu tempat atau daerah atau negara, karena mereka tertarik dengan kenyamanan yang bisa didapatkan melalui fasilitas (Sammeng, 2001). Fasilitas adalah aset aktual yang harus ada sebelum jasa diusulkan kepada pembeli. Fasilitas sangat penting dalam bisnis jasa, sehingga fasilitas saat ini, khususnya keadaan fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kerapian fasilitas harus diperhatikan, terutama yang terkait erat dengannya apa yang pembeli nikmati secara langsung (Tjiptono, 2014).

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan asumsi dan persyaratan pengunjung. Ini berarti bahwa pelayanan seharusnya bernilai dengan asumsi lembaga atau perusahaan tertentu dapat memberikan pelayanan jasa seperti yang ditunjukkan oleh keinginan dan harapan para pengunjungnya. Menurut Handi (2004) bahwa kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai dapat dianggap sebagai perkiraan subjektif dari hasil yang dikonsumsi atau dimanfaatkan oleh pelanggan.

Penelitian ini merupakan replikasi modifikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lathifa, dkk (2019). Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat alat analisisnya. teknik analisis menggunakan analisis regresi sederhana dan berganda, uji t dan uji F. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada variabel bebas (independen variabel) dan

objek penelitian, dimana pada penelitian sebelumnya variabel bebas (independen variabel) dan objek penelitian adalah sarana prasarana dan keragaman satwa untuk objek penelitian di kebun binatang Surabaya. Penelitian sekarang menggunakan objek penelitian Gembira loka Zoo Yogyakarta dan variabel bebas (independen variabel) adalah persepsi harga dan fasilitas wisata. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Fasilitas Wisata, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Wisatawan Kebun Bintang Gembira Loka Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19)**”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi harga, fasilitas wisata, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19?
3. Apakah fasilitas wisata di Gembira Loka Zoo Yogyakarta berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di masa pandemi COVID-19?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi harga, fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19.
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh persepsi harga, sarana prasarana dan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan referensi untuk penelitian berikutnya dengan topik sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Gembira Loka Zoo Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan yang bermanfaat bagi pengelola terkait hasil penelitian guna untuk mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan serta sebagai bahan evaluasi bagi pengelola untuk mengetahui kepuasan pengunjung pada Gembira Loka Zoo Yogyakarta di masa pandemi COVID-19 terkait persepsi harga, saran prasarana, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan untuk perkembangan penelitian lebih lanjut dan sumbangan pemikiran dalam bentuk skripsi atau tugas akhir untuk menambah referensi bagi penelitian yang sejenis untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dalam penulisan karya ilmiah, serta sebagai bentuk pengaplikasian dan pengembangan teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah terhadap fenomena lapangan yang sebenarnya.