**BAB I  
PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**.

Pada umumnya setiap manusia membutuhkan rekreasi, karena seseorang mempunyai tingkat kejenuhan. Pada saat mereka melakukan pekerjaan yang berulang-ulang setiap harinya atau rutinitas yang wajib mereka lakukan demi tuntutan hidup. Berdasarkan peninjauan secara terminologi keilmuan, rekreasi berasal dari dua kata yaitu re dan kreasi, yang secara keseluruhan berarti kembali menggunakan daya pikir untuk mencapai kesenangan atau kepuasan melalui suatu kegiatan rekreasi.

Ada beberapa hal yang mengakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga kita harus mempelajarinya. Karena dalam menjual jasa harus sangat memperhatikan kualitas pelayanan. tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas dan pelayanan yang harus dipenuhi.

Aparatur daerah harus dapat memahami dan mempraktekkan manajemen pelayanan pengunjung dengan memberikan penyuluhan atau mencontohkan pemahaman yang dimilikinya. Meskipun Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat sudah memberikan aspek pelayanan yang baik, akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang di tanam oleh daerah masih sangat besar demi terciptanya pelayanan sesuai harapan pengunjung.

Aparat daerah dan pengunjung menjadi lebih intens, Apabila interaksi di antara kedua pihak tersebut terjalin dengan baik, tentunya secara otomatis pemenuhan tanggung jawab bukan lagi sebagai kewajiban melainkan menjadi sebuah kebutuhan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Pengunjung merupakan seseorang atau kelompok orang yang datang kesuatu tempat wisata dengan maksud untuk meluangkan waktu senggang guna memperoleh kesenangan. Ada berbagai macam pengunjung yang datang kesuatu tempat wisata baik anak-anak, remaja maupun dewasa, dalam hal ini masa remaja yang sering kita jumpai karena rutinitas yang padat dapat juga melakukan aktivitas yang banyak sehingga membutuhkan rekreasi untuk menghilangkan suatu kejenuhan. Banyak pengunjung yang biasanya melakukan kegiatan rekreasi untuk mencari suatu kepuasan.

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, menyatakan bahwa ada dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan *imagenya*, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya. keinginan para *staff* untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah lainnya.

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian.

Melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati dalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

Dengan melihat standarisasi kondisi ideal tempat rekreasi, pengunjung pun menjadi salah satu bagian terpenting dalam tempat rekreasi tersebut. Karena pengunjung merupakan aspek yang menentukan maju atau mundurnya sebuah perusahaan atau tempat rekreasi. Pengunjung pun mempunyai banyak pengertian dan karakteristiknya yaitu sebagai berikut orang-orang yang datang berkunjung disuatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung.

Ada pun berikut karakteristik pengunjung sebelum melakukan kegiatan rekreasi yaitu Karakteristik sosial ekonomi wisatawan (*Sosio-economic characteristic)* yang meliputi umur, pendidikan dan tingkat pendapatan. Karakteristik tingkah laku (*behavioural Characteristic*) yang meliputi motivasi, sikap dan keinginan wisatawa. Pengetahuan untuk melakukan perjalanan *(travel awareness)* yang meliputi informasi tentang daerah tujuan wisata serta ketersediaan fasilitas dan pelayanannya. Karakteristik perjalanan *(trip features)* yang meliputi jarak, waktu tinggal di daerah tujuan, biaya dan waktu perjalanan. Sumber daya dan karakteristik daerah tujuan *(resources and characteristic of destinataon)* yang meliputi jenis atraksi, akomodasi, ketersediaan dan kualitas fasilitas pelayanan, kondisi lingkungan dan sebagainya.

Kemampuan dalam manajemen pelayanan sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan terbuka yang hampir tanpa batas di era globalisasi guna mempertahankan eksistensi dan mampu bersaing dengan pihak-pihak asing.

Terciptanya kesenangan dan kepuasan dalam berekreasi Konsep kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap universal dan menjadi faktor dominan terhadap keberhasilan suatu tempat rekreasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan atau tempat rekreasi, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat sebenarnya tidak mudah mendefinisikan kualitas yang tepat.

Setiap tempat rekreasi menginginkan kondisi ideal yang baik dengan pelayanan yang memuaskan agar menjadi tempat rekreasi yang sangat diminati oleh para pengunjung yang berkunjung ke tempat rekreasi tersebut. oleh karena itu pengelola tempat rekreasi memberikan standarisasi yang ideal yaitu terciptanya sarana prasarana dan sumber daya manusia yang baik.

Standarisasi kondisi ideal tempat rekreasi, pengunjung pun menjadi salah satu bagian terpenting dalam tempat rekreasi. Karena pengunjung merupakan aspek yang menentukan maju atau mundurnya sebuah perusahaan atau tempat rekreasi.

Namun kenyataan dilapangan tidak sesuai dengan kepuasan yang diharapkan oleh pengunjung terutama di Taman Safari Indonesia Bogor khususnya pada saat program Safari *Night*. Masih banyak kekurangan dari beberapa faktor seperti : Pelayanan yang kurang ramah, lahan parkir yang terlalu sempit, kamar mandi yang kurang terawat.

Hal tersebut merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam kepuasan pengunjung. Kepuasan secara umum diartikan sebagai perasaan yang tidak dikecewakan setelah menikmati sesuatu jasa atau produk lain. Kepuasan konsumen mutlak dipenuhi untuk mendapatkan kepercayaan konsumen agar tidak beralih ke produk atau produsen lain.

Kepuasan pengunjung dalam melakukan kegiatan rekreasi Safari *Night* di Taman Safari Indonesia Bogor merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak manajemen tersebut yang dalam hal ini memproduksi jasa pelayanan wisata. Jika kepuasan pengunjung yang melakukan kegiatan Safari *Night* di Taman Safari Indonesia Bogor dapat terpenuhi, maka kegiatan wisata akan terus berjalan bahkan ditingkatkan.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasikan masalah sebagai berikut

1. Apa yang menjadi daya tarik pengunjung dalam berekreasi Safari *Night* di Taman Safari Indonesia Bogor*?*
2. Apakah keberadaan Safari *Night* telah tersosialisasikan dengan benar kepada masyarakat sekitar?
3. Mengapa alasan dibukanya Safari *Night* oleh pihak Taman Safari Indonesia Bogor?
4. Bagaimana tingkat kepuasan para pengunjung Taman Safari Indonesia Bogor saat melakukan kunjungan Safari *Night?*
5. **Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka masalah dalam penelitian ini dapat dibatasi dalam hal: Kepuasan pengunjung Safari *Night* di Taman Safari Indonesia Bogor.

1. **Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana Kepuasan pengunjung Safari *Night* di Taman Safari Indonesia Bogor.

**E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat berguna untuk :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan agar dapat dijadikan masukan bagi pengelola kebun binatang Taman Safari Indonesia Bogor.
2. Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan mahasiswa fakultas ilmu keolahragaan Universitas Negeri Jakarta dan mengaplikasikan pengetahuannya yang diperoleh dibangku perkuliahan.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dalam berekreasi Safari *Night* di Taman Safari Indonesia Bogor.
4. Untuk memberikan masukan kepada Taman Safari Indonesia Bogortentang sarana dan prasarana fasilitas yang diberikan agar bisa lebih berkembang lagi.