

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, saat ini tempat wisata berkembang menjadi suatu fenomena global dan menjadi salah satu kebutuhan yang melibatkan ratusan juta manusia. Tempat wisata telah menjadi kebutuhan penting dan merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini untuk mengisi waktu liburan. Menurut Maryani (2007), pengembangan tempat wisata merupakan suatu keharusan, karena *refreshing* dan *pleasure* merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindarkan oleh setiap manusia. Kepadatan jam kerja, kemacetan dan hiruk pikuk perkotaan, rutinitas bekerja, tekanan hidup, dan sebagainya, mendorong manusia atau individu untuk ingin memiliki waktu luang guna melepaskan diri dari ketegangan dan tekanan hidup. Kegiatan berwisata untuk menjawab kondisi tersebut dan telah memunculkan fenomena “gaya berwisata” yang berbeda antara satu kelompok sosial dengan kelompok sosial yang lain yang ada dalam masyarakat. Keanekaragaman tempat tujuan dari wisata pun, akan mewarnai pemilihan obyek dan aktivitas wisata yang dipilih. Keragaman segmentasi wisatawan berdasarkan berbagai kriteria inilah yang memungkinkan untuk dikembangkannya obyek, aktivitas, dan fasilitas wisata.

Satu dari keragaman aktivitas dan fasilitas wisata adalah Taman Safari. Taman Safari berada di lereng Gunung Arjuna, Kecamatan Prigen, kabupaten Pasuruan Jawa Timur. Obyek wisata ini dapat ditempuh dengan waktu 1 jam dari Surabaya atau Malang. Wisatawan dapat menyaksikan kehidupan satwa liar sesuai habitat aslinya, berdasarkan tempat hidupnya dibagi menjadi 4 kawasan antara lain : kawasan Amerika, Eropa, kawasan Asia dan kawasan Afrika. Selain itu dibagi menjadi 3 zona yaitu zona kehidupan satwa, zona rekreasi sebagai tempat untuk menampilkan atraksi dari satwa dan tempat permainan anak-anak, zona *baby zoo* sebagai tempat untuk mengenal lebih dekat wisatawan dengan anak satwa liar untuk bermain dan berfoto.

Taman Safari berdiri pada tanggal 29 Desember 1997, mempunyai beberapa unit tempat salah satu'nya di Bogor, Bali, Pasuruan dan Pekalongan, satwa-satwa yang berada di Bogor dan Bali lebih kepada satwa lokal sedangkan yang di

Pasuruan ada beberapa satwa lokal dan juga satwa dari luar negeri dan di Pekalongan lebih kepada satwa Dolphin. Taman Safari Prigen yang terletak di jalur utama antara Kota Surabaya dengan Kota Malang. Pada hari-hari libur, Taman Safari Prigen yang berjarak sekira enam kilometer dari jalan raya Surabaya – Malang ke arah barat itu memang cukup padat. Namun pada hari-hari biasa, baik jalanan dari arah jalan raya Surabaya – Malang maupun di lokasi Taman Safari yang mencapai luas 400-an hektare tampak lengang.

Terletak di pinggang gunung Arjuna dengan ketinggian sekitar 600-800 di atas permukaan laut. Lokasi ini menjadikan Taman Safari Prigen memiliki pemandangan yang indah. Puncak gunung yang berwarna biru berdampingan dengan lembah-lembah yang dijadikan kebun ataupun tegalan oleh masyarakat sekitar. Selain itu, jalan menuju Taman Safari Prigen juga dipenuhi dengan pedusunan. Udara di daerah ini juga sejuk, menambah segar suasana.

Untuk mencapai daerah ini, pengunjung akan melalui beberapa pos pemeriksaan. Bagi yang tidak menggunakan mobil pribadi, pihak Taman Safari Prigen akan menyediakan angkutan khusus untuk berkeliling. Setelah lewat sekitar tiga kilometer, baru pengunjung bisa melihat satwa-satwa unik dan menarik yang dikelompokkan ke dalam beberapa bagian berdasarkan benua asalnya. Di bagian benua Amerika Eropa, pengunjung bisa menemukan bison, Liama, Kalkun, Elk, singa, Harimau Benggala, serigala, maupun beruang coklat. Di bagian benua Afrika, pengunjung bisa menemukan berbagai satwa khas Afrika seperti kuda nil, Badak putih, Eland, Zebra, Watusi, Jenjang mahkota, kambing gunung, unta, gajah, jerapah serta burung unta. Selain itu masih ada juga sektor benua Asia yang berisikan berbagai binatang asli benua Asia seperti Orang utan, Siamang, Tapir, Banteng Jawa, komodo, Kasuari, Blackbuck, dan lain-lain. Selain itu, pengunjung juga akan dimanjakan oleh pertunjukan berbagai hewan pintar yang ada di areal Taman Safari Prigen Jawa Timur. Wahana yang paling diminati yang ada di Taman Safari adalah *dolphin show* dan *temple of terror*, *temple of terror* tersebut adalah sebuah *show* yang dipertunjukkan oleh orang lokal namun mendapatkan pelatihan dari negara Thailand.

Taman Safari tidak hanya berfungsi sebagai taman rekreasi tetapi juga sebagai daerah konservasi penyelamatan satwa khususnya satwa yang sudah

mulai punah. Taman Safari merupakan suatu bentuk pariwisata yang menekankan pada kehidupan satwa dan menjaga keberlangsungan hidupnya dengan sistem alam bebas. Sistem ini bertujuan agar satwa tidak merasa bahwa hidupnya berada di penangkaran dan tidak akan merasa terganggu walaupun hidupnya terus dipantau oleh petugas Taman Safari. Pemantauan satwa dilakukan dengan tujuan menjaga kesehatan, keamanan dan kenyamanan satwa untuk keberlanjutan pariwisata dan eksistensi satwa langka.

Namun akhir ini daya tarik Taman Safari Prigen tersaingi dengan keberadaan *street zoo* di Jatim Park 2 Batu Malang. Dalam persaingan bisnis seperti ini, berbagai upaya harus terus dilakukan guna menjaga keberlangsungan bisnis tersebut salah satunya dengan memberi nilai tambah kepada pengunjung. Gambaran dari nilai tambah dapat dilakukan dengan kreativitas produk dan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Berdasarkan hal tersebut perusahaan perlu terus mencari ciri dan manfaat nilai tambah baru untuk mendapatkan perhatian dan minat dari pelanggan yang peka harga dan kaya pilihan

Potensi wisata yang memadukan kebun binatang dan wisata alam sering belum diandalkan sebagai suatu aset yang mampu mendatangkan penghasilan. Banyak potensi wisata alam yang belum tergarap secara optimal, padahal kawasan wisata alam dapat mendatangkan penghasilan yang cukup besar, baik membuka peluang usaha dan kerja, serta dapat berfungsi sebagai sarana hiburan, menjaga kelestarian alam serta perlindungan dan pelestarian populasi jenis hewan yang terancam punah karena kehilangan habitat. Kebutuhan masyarakat akan rekreasi alam terbuka menciptakan persaingan yang tinggi pada objek wisata di daerah Jawa Timur. Masing-masing bidang usaha pariwisata menawarkan keunggulan dan daya tariknya untuk mempertahankan dan menarik pengunjung. Jawa Timur memiliki beberapa obyek wisata yang dapat diunggulkan, seperti Taman Safari Prigen yang menampilkan keanekaragaman hewan dari berbagai negara; Kebun Raya Purwodadi yang memiliki koleksi tumbuh-tumbuhan yang ada di Indonesia maupun luar negeri. Selain tempat-tempat wisata tersebut, masih banyak lagi tempat-tempat wisata di Jawa Timur yang mempunyai keunggulan objek wisata tersendiri. Sekalipun dalam penelitian

ini penulis hanya meneliti Taman Safari II Prigen, penulis akan menampilkan data pengunjung Taman Safari II Prigen dan Jatim Park II sebagai pembanding.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Taman Safari Prigen Tahun 2008 – 2012

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Perubahan (%)
2008	1.158.383	
2009	1.250.403	7.94
2010	1.033.693	-17.33
2011	843.716	-18.37
2012	729.809	-13.50
Rata-rata	1.003.199	-10.31

Sumber: Divisi Humas Taman Safari Indonesia, 2013

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Jatim Park 2 Tahun 2010 – 2012

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Perubahan (%)
2010	3.200.000	
2011	3.900.000	21.88
2012	4.500.000	15.38
Rata-rata	3.866.666	18.63

Sumber: Divisi Humas Jatim Park II, 2013

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2008 sampai 2012, jumlah rata-rata kunjungan wisatawan Nusantara ke Taman Safari adalah sebesar 1.003.199 orang per tahun dengan penurunan rata-rata sebesar -10.31 persen per tahun. Jumlah kunjungan terbanyak dicapai pada tahun 2009 dengan jumlah wisatawan 1.250.403 orang, dimana terjadi pertumbuhan sebesar 7.94 persen dari tahun sebelumnya. Sedangkan pada tahun 2010 sampai 2012 terjadi penurunan jumlah wisatawan sebesar -17.33 persen pada tahun 2010, -18.37 persen pada tahun 2011 dan -13.5 persen pada tahun 2013.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi penurunan pengunjung tersebut bisa saja karena Daerah Malang banyak memiliki tempat wisata, antara lain Kebun Raya Purwodadi, Jatim Park 1 dan munculnya Jatim Park 2 yang salah

satunya juga mengedepankan koleksi fauna. Walaupun jenis atau bentuk wisata yang ditawarkan oleh masing-masing objek wisata tersebut berbeda-beda, akan tetapi keberadaan objek wisata tersebut menambah alternatif kunjungan wisata bagi para wisatawan yang hendak menghabiskan waktu luang mereka di daerah Malang.

Tabel 1.2 menunjukkan adanya peningkatan pengunjung per tahun sejak dibuka tahun 2010. Sebenarnya, sebagai salah satu objek wisata yang memperagakan satwa-satwa langka dari seluruh dunia dengan suasana yang mendekati habitat aslinya di Indonesia dan dengan lokasinya yang sangat strategis, Taman Safari sangat berpotensi menjadi destinasi wisata yang menjadi edukatif yang menyenangkan. Dari hasil survey yang dilakukan pada tahun 2014 (sumber: Divisi Humas Taman Safari Indonesia) masyarakat mengharapkan Taman Safari 2 dapat menjadi pusat rekreasi keluarga. Lalu bagaimana kedua destinasi tersebut tetap dapat diminati pengunjung. Sebagaimana diungkapkan di awal bahwa agar dapat bertahan dalam sebuah usaha/bisnis, maka setiap bisnis harus memiliki keunggulan bersaing. Jadi sekalipun banyak terdapat pesaing yang serupa, geliat bisnisnya tetap berhasil dengan baik.

Berkaitan dengan pemahaman di atas berbagai evaluasi bisnis dan analisa perlu dilakukan, salah satunya adalah melakukan analisa marketing mix. Mengingat bahwa bidang pariwisata termasuk dalam bidang bisnis jasa, maka pendekatan analisa 7P untuk bisnis jasa dapat memberikan gambaran bagi sebuah usaha jasa dalam menentukan keunggulan bersaingnya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi pengunjung Taman Safari 2 berdasarkan 7P *marketing mix*?”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui persepsi pengunjung terhadap 7P *marketing mix* yang dilakukan oleh Taman Safari 2 Prigen.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Penulis**

Penulis menjadi lebih paham bagaimana menyusun penelitian yang mendukung pengembangan bisnis.

### **1.4.2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan tentang gambaran persepsi pengunjung terhadap *7P marketing mix* pada Taman Safari 2 Prigen agar dapat menjadi sumber informasi guna menetapkan strategi untuk keberlangsungan bisnisnya.