

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini hiburan banyak dicari oleh masyarakat baik para pekerja maupun para pelajar, dengan tujuan untuk menghilangkan kepenatan, ketegangan, kejenuhan, dan rasa lelah karena kegiatan rutinitas yang dilakukan setiap harinya. Dalam mengatasi hal tersebut, konsumen dapat mencari tempat hiburan yang menyenangkan hati seperti: taman hiburan, tempat wisata, bioskop, tempat karaoke, dan masih banyak tempat hiburan lainnya. Karena hiburan merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang disebabkan adanya pola dan gaya hidup konsumen yang semakin sibuk seiring dengan peningkatan perekonomian Indonesia.

Akhir-akhir ini, semakin banyak tempat-tempat hiburan khususnya *waterpark* yang menawarkan berbagai macam pelayanan dan fasilitas lengkap. Maka wisata tersebut dilengkapi dengan teknologi modern untuk memanjakan pelanggan disertai dengan penawaran paket harga yang bervariasi dan kompetitif. Dalam membeli suatu produk atau jasa, seorang konsumen mungkin mendeteksi adanya suatu kekurangan. Konsumen tidak menginginkan produk jasa yang tidak memenuhi standar mutu.

Faktor apa yang menentukan pelanggan sangat puas, atau sangat tidak puas dalam pembelian baik itu barang ataupun jasa. Menurut Tjiptono kepuasan

konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan¹.

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Layanan pelanggan yang berkualitas berupaya digunakan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang taman hiburan dan rekreasi, yaitu *Go! Wet Waterpark* yang menyediakan pelayanan kepada konsumen, seperti: penyediaan fasilitas yang bersih dan nyaman, dimana di dalamnya terdapat penyajian fasilitas utama yang tertata dengan rapi, beraneka jenis wahana dari wahana balita hingga wahana dewasa, wahana lainnya yang menarik seperti wahana kolam arus dan wahana kolam ombak. Serta fasilitas pendukung berupa *food court*, *souvenir shop*, *clinic*, dan area *gathering* yang luas dan bersih serta di dukung kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen apabila

¹ Fandy Tjiptono, *Kepuasan dalam Pelayanan* (Jakarta: Salemba Empat, 2004), p. 423

konsumen tersebut mengalami kesulitan sehingga akan memenuhi tuntutan kepuasan pelanggan.

Langkah yang baik tersebut belum tentu selamanya baik juga diterima oleh pelsnggsn. Peneliti melakukan pra riset tentang kepuasan konsumen Go! Wet Waterpark. Adapun hasil pra riset tersebut dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1.1 Kepuasan Pelanggan Go! Wet Waterpark

No,	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kemudahan akses Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan.	6	13	34	39	8
2	Kenyaman saat berenang di Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan.	6	19	27	42	6
3	Kebersihan di Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan	2	10	35	49	4
4	Kualitas air di Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan	4	11	32	50	3
5	Sikap responsif karyawan Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan	5	13	36	44	2
6	Keramahan Karyawan Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan	4	10	36	46	4
7	Cara karyawan memperlakukan saya sesuai dengan harapan	1	16	34	44	5
8	Kecepatan Karyawan Go! Wet Waterpark dalam memberikan pertolongan sesuai dengan harapan	2	9	33	54	2
9	Pengalaman yang dimiliki oleh karyawan Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan	3	14	31	49	3
10	Adanya kotak saran bagi pengunjung Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan	1	13	31	49	6
11	Keterampilan karyawan Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan	1	19	31	46	3
12	Ketanggapan dan disiplin karyawan Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan.	8	10	29	50	3
13	Harga di Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan.	4	18	32	44	2
14	Harga yang diberikan Go! Wet Waterpark sesuai dengan kualitas produk yang dijual.	4	18	32	44	2

No,	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
15	Discount yang diberikan Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan.	1	17	26	49	7
16	ATM Center di Go! Wet Waterpark sesuai dengan harapan.	4	9	38	45	4
	Total keseluruhan responden	56	219	517	744	64
	Persentase keseluruhan	3.5	13.6875	32.3125	46.5	4

Sumber: Data diolah Peneliti

Berdasarkan hasil pra riset penelitian tentang variabel kepuasan pelanggan memiliki persentase sebanyak 17,18% menjawab sangat setuju hingga setuju terhadap pernyataan tentang variabel kepuasan konsumen dan 50,5% memilih tidak setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen *Go! Wet Waterpark* dilihat dari persentase tidak setuju dan sangat tidak setuju lebih besar dari sangat setuju hingga setuju. Sisanya lebih memilih netral untuk kepuasan pelanggan *Go! Wet Waterpark* sebanyak 32,31%.

Sebagai salah satu perusahaan pelayanan pelanggan dalam produk jasa taman hiburan atau rekreasi, *waterpark* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan. Dengan demikian akan timbul persaingan yang semakin ketat, baik dalam hal mutu pelayanan rekreasi maupun keunggulan produk yang diberikan, misalnya dengan memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan pemesanan tiket dan tempat serta segala fasilitas yang diberikan untuk konsumen sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman untuk berekreasi.

Hal utama yang diprioritaskan oleh pihak manajemen tersebut adalah kepuasan pelanggan, dan *Go! Wet Waterpark* dapat bersaing dengan penyedia jasa taman hiburan lainnya khususnya *Waterpark*. Selaku pimpinan sebuah perusahaan harus mengetahui hal yang dianggap penting oleh para pelanggan dan

berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Oleh karena itu manajemen *Go! Wet Waterpark* perlu melakukan evaluasi faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, agar manajemen dapat memperbaiki tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan *Go Wet Waterpark*?”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penulisan:
 - a. Dapat mengetahui respon konsumen terhadap kualitas pelayanan *Go! Wet Waterpark*.
 - b. Dapat mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan *Go! Wet Waterpark*.

2. Manfaat Penulisan

Dari observasi ini diharapkan dapat bermanfaat serta memberikan kontribusi bagi penulis, Universitas Negeri Jakarta (UNJ), khususnya Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi (FE), dan pembaca secara umum.

a. Bagi Penulis

Bermanfaat untuk mempraktikkan ilmu yang didapatkan dari bangku kuliah dan menambah pengetahuan tentang sesuatu yang terjadi secara nyata di lingkungan tertentu.

b. Bagi Universitas

Sebagai pelengkap arsip karya ilmiah Universitas yang dibuat oleh mahasiswa khususnya bidang pemasaran sebagai tambahan referensi di perpustakaan.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga dapat menjadi referensi untuk yang akan membuat karya ilmiah lainnya.