

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Tjiptono dalam buku pemasaran jasa menyebutkan “Di negara maju seperti Amerika Serikat sektor jasa menyumbang $2/3$ *Gross Domestic Product* (GDP) dan sekitar 50 % total pengeluaran konsumen dibelanjakan untuk jasa”.¹

Padatnya aktifitas masyarakat sehari-hari baik dari kalangan masyarakat pekerja, pelajar, sampai anak-anak, sangat memungkinkan terjadinya kejenuhan, kepenatan bahkan tekanan lewat rutinitas yang dijalani. Tidak heran jika mayoritas masyarakat memilih untuk bersantai atau berlibur pada akhir pekan sebagai cara untuk mengistirahatkan pikiran dari rutinitas yang ada, ataupun menghabiskan waktu berlibur bersama keluarga yang terkadang tidak bisa dirasakan pada hari-hari produktif selain pada akhir pekan atau hari libur². Salah satu tujuan masyarakat untuk berwisata di taman hiburan tematik kota dimana mereka tinggal. Bahkan masyarakat dapat keluar kota untuk menikmati taman hiburan tematik yang ada di luar kota tempat mereka tinggal.

Di Indonesia ada kurang lebih 30 taman tematik³. Taman wisata atau hiburan tematik adalah wisata yang memiliki keindahan alam, baik laut, daratan atau pegunungan yang memperlihatkan keindahan flora, fauna, maupun alam itu sendiri yang mempunyai corak khas untuk dimanfaatkan

¹Tjiptono, Fandy. 2010. Pemasaran jasa (Malang: Banyumedia Publshing), p. 15.

² Irene Awaeh, Junita.2011. Konsep Taman Hiburan Tematik Arsitektur Dasar (Manado : Kumurur, 2013), p. 32.

³Untoro, Joko & Paulus. 2009. Taman tematik terpadu (Jakarta : Gramedia, 2009). p 23

untuk kepentingan rekreasi dan kebudayaan serta adanya permainan penyempurna dari lokasi hiburan tersebut⁴.

Dalam menentukan banyaknya taman hiburan tematik yang ada di Indonesia sebagai pembanding dan objek penelitian, peneliti membuat sebuah tabel tentang taman hiburan tematik di Indonesia dan lokasinya.

Tabel I.1
Daftar taman hiburan tematik di Indonesia

| No | Nama Taman Tematik | Kota |
|----|---|------------------|
| 1 | Kebun binatang bukit tinggi | Bukit tinggi |
| 2 | Taman impian jaya ancol | Jakarta |
| 3 | Taman mini indonesia indah | Jakarta |
| 4 | Kebun raya bogor | Bogor |
| 5 | Taman safari Indonesia | Bogor |
| 6 | Taman wisata mekarsari | Bogor |
| 7 | Trans studio bandung | Bandung |
| 8 | Jungleland | Sentul |
| 9 | The Jungle | Bogor |
| 10 | Taman wisata alam sidomukti | Semarang |
| 11 | Kura kura ocean park | Jepara |
| 12 | Tiara park waterboom and 3D theater beach | Jepara |
| 13 | The peak view | Kudus |
| 14 | Taman rekreasi kartini | Temanggung |
| 15 | Pikatan water park | Temanggung |
| 16 | Water park widuri | Pemalang |
| 17 | Grand puri waterpark | Bantul |
| 18 | Waterboom Niagara di Jawa timur | Jawa Timur |
| 19 | Taman wisata selecta | Jawa Timur |
| 20 | Taman Safari Indonesia 2 | Pasuruan |
| 21 | Taman maharani goa dan zoo | Lamongan |
| 22 | Waterboom nusa 2 | Bali |
| 23 | Sinka island park | Kalimantan Barat |
| 24 | Taman wisata wera | Sulawesi Tengah |
| 25 | Trans studio Makassar | Makassar |
| 26 | Kampung gajah | Bandung |
| 27 | Taman Jatim Park | Jawa Timur |
| 28 | Taman rekreasi umbul | Jawa Timur |
| 29 | Kabun binatang ragunan | Jakarta |
| 30 | Waterboom cikarang | Jakarta |

Sumber : [data](#) diolah oleh peneliti

⁴Ibid. p 36

Beberapa taman hiburan tematik di Indonesia yang disebutkan pada tabel diatas, beberapa diantaranya menyediakan wahana-wahana dengan teknologi tinggi yang sangat disukai masyarakat secara umum tanpa mengenal usia. Banyak permainan yang memicu adrenalin yang sangat disukai remaja hingga dewasa. Taman hiburan tematik juga menyediakan wahana untuk anak-anak, begitu pula untuk yang manula. Jadi Taman hiburan tematik sangat cocok untuk semua umur untuk berlibur.

Di Indonesia ada sebuah taman hiburan tematik yang tertua dan terbesar yaitu Taman Impian Jaya Ancol yang terletak di Jakarta utara. Taman Impian Jaya Ancol berdiri pada tahun 1966 dan mengalami perubahan – perubahan menjadi sebuah kawasan yang terluas dan terlengkap di Asia Tenggara⁵.

Di dalam taman hiburan tematik di Taman Impian Jaya Ancol terdapat beberapa unit yaitu unit Dunia Fantasi, unit Gelanggang Samudra (*Ocean Dream*), dan unit Atlantis (*Atlantis Water Adventure*).

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai unit Dunia Fantasi yang menjadi tempat liburan andalan PT Taman Impian Jaya Ancol. Peneliti memilih unit Dunia Fantasi karena merupakan tempat *favorite* yang sering dikunjungi oleh masyarakat. Unit lain juga sangat banyak dikunjungi pengunjung tetapi unit Dunia Fantasi tetap menjadi *favorite* masyarakat.

Liburan di taman hiburan tematik ini tidak murah. Harga yang tiap tahun bertambah membuat peneliti ingin membuktikan apakah harga yang

⁵Sastrosoemarto, Sugianto. 2010. Jejak taman impian jaya ancil (Jakarta : Kompas, 2011). P

akan ditawarkan oleh unit Dunia Fantasi memberikan kepuasan kepada pengunjungnya sehingga membuat pengunjungnya puas dan akan datang kembali untuk menikmati wahana–wahana yang ada di dalam taman hiburan tematik yang ada.

Terdapat masalah dalam melakukan kunjungan kembali ke unit Dunia Fantasi. Mengenai harga, masyarakat mampu dan mau untuk melakukan kunjungan kembali sedangkan mereka sadar dan meyakini bahwa harganya terbilang mahal. Selain itu dari alasan–alasan terdapat faktor lain yang menjadi pertimbangan mereka untuk melakukan kunjungan kembali.

Persepsi harga tiap individu berbeda. Ada yang mengatakan mahal, murah dan biasa saja. Maka, dalam penelitian ini juga akan diuji tentang bagaimana persepsi mengenai harga unit Dunia Fantasi pengunjung. Apakah menurut pengunjung harganya mahal ataupun murah bahkan biasa saja.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel kualitas jasa taman hiburan tematik terhadap minat mengunjungi ulang mempunyai hubungan yang positif. Begitu juga dengan kepuasan pengunjung mempunyai hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Sedangkan harga tiket juga mempunyai hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Citra atau *image* taman hiburan tematik dibutuhkan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan untuk membuat pengunjung kembali mengunjungi taman tematik ini.

Kualitas jasa yang baik berdampak kepuasan bagi pengunjung ditambah dengan harga tiket dan *image* taman hiburan tematik itu sendiri

yang membuat pengunjung melakukan kunjungan kembali ke taman unit Dunia Fantasi. Dari hubungan ini peneliti akan menyajikan tabel hasil penelitian sebelumnya dari beberapa peneliti yang menjelaskan hubungan tersebut.

Tabel I.2
Tabel variabel pada *journal*

| No | Peneliti | <i>Revisit Intention</i> | Kepuasan | Persepsi Harga | <i>Recreation Experiences</i> | Image | Kualitas jasa |
|----|----------------------|--------------------------|----------|----------------|-------------------------------|-------|---------------|
| 1. | Chou Ph.D, 2013 | X | X | | X | | X |
| 2. | Ta Lin, 2011 | X | X | | X | X | |
| 3. | Valle, 2006 | X | X | | | | |
| 4. | Lun Liu, Fa Ko, 2011 | | X | X | | X | |
| 5. | Chang, Backman, 2008 | X | | | X | | |
| 6. | Chen, Lamberti, 2013 | | | X | X | | X |
| 7. | Liao, 2012 | X | X | | X | X | |
| 8. | Jatmiko, 2009 | X | | X | | | X |
| 9. | Herstanti, 2014 | X | X | | | | X |

Sumber : data diolah oleh peneliti

1.2 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti memberi batasan masalah ruang lingkup yaitu mengenai kualitas jasa, kepuasan pengunjung, persepsi harga tiket, citra taman hiburan tematik unit dunia fantasi dan minat mengunjungi ulang unit

dunia fantasi yaitu berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya.

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, masalah utama dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi minat mengunjungi ulang ke taman hiburan tematik unit dunia fantasi. Berikut adalah perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa dan minat mengunjungi ulang unit dunia fantasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengunjung dan minat mengunjungi ulang unit dunia fantasi ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi harga tiket dan minat mengunjungi ulang unit dunia fantasi ?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara citra atau *image* dan minat mengunjungi ulang unit dunia fantasi ?

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah peneliti melakukan *review* penelitian-penelitian karya peneliti sebelumnya, peneliti menemukan bahwa belum pernah ada penelitian yang menggunakan lima variabel yaitu kualitas jasa, harga, kepuasan dan kunjungan ulang ke taman hiburan tematik baik di Indonesia maupun global.

Sehingga hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan jasa PT Taman Impian Jaya Ancol dalam meningkatkan kualitasnya.

Pengelola taman hiburan tematik juga dapat mempelajari dari hasil penelitian ini untuk menjadikan alat untuk menarik minat pengunjung agar pengunjung dapat melakukan kunjungan ulang ke taman hiburan tematik.