

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

“Di negara maju seperti Amerika Serikat sektor jasa menyumbang $\frac{2}{3}$ *Gross Domestic Product* (GDP) dan sekitar 50 % total pengeluaran konsumen dibelanjakan untuk jasa “.¹

Perusahaan jasa merupakan peranan penting dalam perekonomian dunia. Di era glabalisasi seperti saat ini banyak sekali perusahaan jasa yang bermunculan dengan berbagai keunikan yang berbeda sehingga perusahaan jasa tersebut berlomba–lomba memberikan kualitas jasa yang terbaik kepada konsumen. Perusahaan jasa juga memainkan peranan penting dalam perekonomian di Indonesia juga merupakan salah satu sumber lapangan kerja.

Perusahaan jasa mengalami perkembangan pesat yang didorong oleh beberapa faktor salah satunya adalah adanya peningkatan kompleksitas kehidupan sehingga banyak masyarakat yang membutuhkan jasa hiburan, jasa pengacara, jasa dokter dan sebagainya. Produk–produk yang dibutuhkan dan dihasilkan juga semakin kompleks sehingga jasa hiburan dan jasa lainnya seperti jasa konsultasi juga semakin dibutuhkan. Itulah faktor yang membuat berkembang pesatnya perusahaan jasa di Indonesia.

¹ Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran jasa (Malang: Banyumedia Publishing, 2008), p. 15.

Banyaknya perusahaan jasa bermunculan membuat masyarakat menilai akan kualitas jasa yang akan dihasilkan oleh perusahaan. Konsumen akan memilih perusahaan yang dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan. Keinginan dan kepuasan konsumen sangat *relative* begitu pula dengan banyaknya perusahaan jasa yang bermunculan dengan karakteristik perusahaan yang berbeda. Dengan faktor-faktor yang dapat menciptakan peluang bisnis baru dan kontribusi yang semakin besar terhadap peningkatan GDP membuat perusahaan jasa semakin aktif dalam memberi kualitas jasa yang terbaik untuk konsumen.

Perusahaan jasa akan memberikan kualitas jasa yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Dengan merasa puas konsumen akan terus menggunakan jasa tersebut. Dengan berjalannya konsumen yang merasa puas dan terus menggunakan jasa perusahaan tersebut dengan kebutuhan dan keinginan konsumen maka konsumen akan merekomendasikan jasa tersebut kepada kerabatnya yang lain inilah yang akan diinginkan oleh perusahaan demi berlangsungnya aktifitas perusahaan. Dari hal tersebut pelayanan yang berkualitas sangat penting bagi perusahaan agar mempertahankan konsumennya dan sebagai salah satu bentuk promosi yang baik.

Di perusahaan jasa dalam hal ini jasa hiburan sangat diminati dan dibutuhkan konsumen. Kesibukan dari rutinitas konsumen menimbulkan suatu kebutuhan liburan bersama keluarga, kerabat ataupun liburan perusahaan. Dengan begitu sangat diharapkan penyajian jasa hiburan yang sangat baik dan menarik yang berkualitas.

PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk terdapat di daerah yang sangat strategis dan sangat baik untuk berlibur, memiliki area pantai yang luas, panorama yang indah, objek wisata yang handal serta dilengkapi fasilitas yang dapat menambah keunggulan. Ancol memiliki beberapa objek wisata, objek pantai, kolam renang, *resort*, pelabuhan, dan permainan. Dalam hal ini akan dibahas salah satu dari area permainan yang merupakan objek *favorite* masyarakat luas dan merupakan objek permainan satu-satunya di Indonesia (skala berikutnya *Trans Studio*, Bandung).

Dunia Fantasi 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. Dunia Fantasi juga menyediakan wahana untuk anak-anak, begitu pula untuk yang manula. Jadi Dunia Fantasi sangat cocok untuk semua umur untuk berlibur.

Unit Dunia Fantasi dari PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk merupakan perusahaan jasa yang sangat kompetitif yang berusaha memberikan kualitas jasa yang terbaik untuk pengunjungnya. Unit

Dunia Fantasi juga melakukan peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi agar menghasilkan kualitas jasa yang lebih baik lagi. Sehingga penulis mengambil judul Karya Ilmiah yaitu “**Analisis Kualitas Jasa Pada Unit Dunia Fantasi PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk, Jakarta**”.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah penulisan Karya Ilmiah ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas jasa pada unit Dunia Fantasi yang akan diberikan kepada konsumen dengan kualitas yang baik?
2. Bagaimana analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) dalam mengevaluasi kualitas jasa pada unit Dunia Fantasi?

Karena adanya keterbatasan dalam pembahasan masalah, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan kualitas jasa unit Dunia Fantasi dari analisis SWOT yaitu *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat*.

C. Tujuan dan Manfaat penulisan

1. Tujuan penulisan

Tujuan dari penulisan Karya Ilmiah Ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan produk jasa pada unit Dunia Fantasi.
- b. Untuk dapat menganalisis menggunakan SWOT yaitu *Strength*, *weakness*, *opportunity*, dan *threat* yang terkait dalam kualitas pelayanan jasa pada unit Dunia Fantasi.

2. Manfaat Penulisan

- a. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk melatih keterampilan mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan khususnya dalam pelayanan jasa. Selain itu, menambah wawasan tentang permasalahan yang telah dipilih untuk dilakukan penelitian serta mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan data-data yang memberikan wawasan kepada penulis.

- b. Bagi PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk, Unit Dunia Fantasi

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan jasa serta sebagai pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan kualitas jasa untuk yang akan datang. Serta membantu dalam kegiatan perusahaan.

- c. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

Sebagai penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan lulusan perguruan tinggi. Dengan demikian

Fakultas Ekonomi UNJ dapat mewujudkan konsep *link and match* dalam meningkatkan kualitas layanan pada *stakeholders* dan sebagai tambahan referensi di perpustakaan untuk manajemen pemasaran serta sebagai acuan dalam mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan.