# BAB I PENDAHULUAN

## LatarBelakangMasalah

Usaha di bidang jasa pariwisata di zaman sekarang khusunya bidang rekreasi menjadi salah satu usaha yang sangat menjanjikan. Mengingat pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam rutinitasnya, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk melepaskan ketegangan dan memperoleh suasana baru yang menyenangkan dan menghibur. Renang menjadi salah satu pilihan yang sangat diminati karena dapat dijadikan sebagai media rekreasi dan dapat dilakukan bersama keluarga. Berenang tidakhanya untuk kesehatan tetapi juga sebagai sarana hiburan. Dengan begitu bisnis kolam renang masih mempunyai peluang yang sangat besar. Tetapi meskipun bisnis ini masih mempunyai peluang yang sangat besar bisnis namun sudah banyak dijalani oleh bebarapa pengusaha. Dengan begitu lamakelamaanbisnis kolam renang akan mendapat persaingan yang semakin kuat. Adapun cara yang harus ditempuh perusahaan agar tetap mampu bersaing adalah dengan cara menjamin kepuasan konsumen. Oleh sebab itu penyediaan jasa berusaha meningkatkan dedikasinya menjadi lebih baik yaitu dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumen atas jasa yangdiberikan,sehingga pelangganakan merasa puasuntukberkunjungke wisata tersebut. Apabila kepuasan konsumen terpenuhi akan memicu untuk kembali berkunjungdandiharapkanakandapatmeningkatkanjumlahpelangganyang

baru.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat pentingdalam pemasaran modern.Menurut(MaryatidanHusda,2020)tujuanutamadalamkepuasan

pelanggan yaitu harapan pelangganyang diinginkandalamkinerja atau hasil yang berkualitas. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi jika proses penyampaian jasa sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Jika masihterdapat keluhannegatifyangsemakinbanyakmakaakansangatberpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berpindah ke tempatlaindanmenceritakanpengalamanyangmengecewakantersebutkepadaoranglainsehinggaakanmemperburukcitradaneksistensi perusahaan.

Kepuasan konsumen menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dan harapan konsumen serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Para pelaku bisnis termasuk usaha kolam renang harus dapat memahami konsep kepuasan konsumen dengan baik apabila mereka ingin memenangkan persaingan. Pada hakekatnyasuatu bisnis bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Perusahaan berusaha untuk dapat menciptakan dan mempertahankan para konsumen/pelanggan agar tetap menggunakan jasanya. Menurut William dan Purba (2020) untuk memenuhipermintaanpelanggansehinggapelangganmerasa nyamandandapatmemenuhikebutuhanselama menggunakan jasayang diberikan, perusahaan juga menyediakan fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkanpelanggansecaralangsungsehinggamerekatidakmerasajenuh.

Karena fasilitas menjadi salah satu komponen penting bagi kehidupan, maka perusahaan harusdapatmengeloladenganbaiksepanjanghidupnya, sehinggaia dapat selalu berfungsi dengan baik, ekonomis, efisien dan efektif. Dengan memberikanfasilitasberkualitasdapatmemberikanhasildanmanfaatbagi

bisniskarenakepuasanpelanggan. Semakin banyakfasilitasyangtersediaakan memberikan kenyamanan lebih maksimal kepada pelanggan (Maryati dan Husda (2020).

Selain fasilitas, ada faktor lain dalam memuaskan pelanggan yaitu memberikan harga terbaik kepada pelanggan. Surbendi dan Komara (2019) menjelaskan hargamerupakan salah satufaktoryangmempengaruhike kepuasan konsumen. Dengan harga yang bersahabat maka minat beli terhadap suatu barang/jasa akan besar. Biasanya konsumen yang akan membeli jasa yang ditawarkan pasti akan membandingkan-bandingkan harga terbaik dan memilih penyedia jasa yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

Kolam Renang Deli Serdang Lubuk Pakam merupakan salah satu wahana rekreasi kolam renang terbesar di Lubuk Pakam, tidak hanya sekedar wahana bermain air tetapi juga menyediakan fasilitas pendukung seperti supermarket dan resto. Adapun data pra riset terkait dengan data pengunjung Kolam Renang Deli Serdang Lubuk Pakam selama Januari 2020 s/d Desember 2020 akan diuraikan seperti pada tabel berikut:

## Tabel1.1

**PengunjungKolamRenangDeliSerdang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Bulan** | **Pengunjung(Orang)** |
| 1 | Januari2020 | 15.273 |
| 2 | Februari2020 | 9.340 |
| 3 | Maret2020 | 4.299 |
| 4 | April2020 | 3.905 |
| 5 | Mei2020 | 2.845 |
| 6 | Juni2020 | 7.403 |
| 7 | Juli2020 | 5.113 |
| 8 | Agustus2020 | 4.418 |
| 9 | September2020 | 4.343 |
| 10 | Oktober2020 | 4.093 |
| 11 | November 2020 | 4.066 |
| 12 | Desember 2020 | 6.942 |
| **TotalKeseluruhan** | | **72.040** |

Sumber:DataPengunjungKolamRenangDeliSerdang, 2021.

Berdasarkandata pengunjungyangdiperolehlangsungdari KolamRenang Deli Serdang diketahui bahwa jumlah pengunjung yang datang setiap bulannya mengalami fluktuatif. Untuk lebih jelasnya berikut akan disajikan grafik data pengunjung Kolam Renang Deli Serdang tahun 2020.



**Pengunjung**

18.000

16.000

14.000

12.000

10.000

8.000

6.000

4.000

2.000

Pengunjung

## Gambar1.1GrafikDataPengunjung

(Sumber:KolamRenangDeliSerdang,diolah2021)

Terjadinya fluktuatif jumlah pengunjung tersebut tentu saja karena apa yang mereka terima tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pengunjung menjadi tidak terpuaskan dan akibatnya ragu-ragu untuk berkunjungkembali. Data tersebut juga didukung oleh hasil pra-survey kepada 15 orang pengunjung, pra survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan indikator dari masing-masing variabel. Hasil temuan pra-survey dan juga grafiknya yaitu sebagai berikut:

## Tabel1.2

**HasilPra-SurveyPengunjungKolamRenangDeli Serdang**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **TanggapanResponden** | | | | |
| **SS** | **S** | **RR** | **TS** | **STS** |
| **Fasilitas** | | | | | | |
| 1 | Fasilitaskolamrenangdiintegrasikan dandirancang secara cermat untuk menstimulasi respon pengunjung | 1  (7%) | 3  (20%) | 3  (20%) | 8  (53%) | 0  (0%) |
| 2 | Terdapatperlengkapankhusussebagai  sesuatu yang menunjukkanstatus pemilik atau penggunanya | 5  (33%) | 6  (40%) | 0  (0%) | 4  (27%) | 0 (%) |
| 3 | Pencahayaankolamrenangsangat  bagussehinggasuasananyasangat tenang dansegar | 1  (7%) | 5  (33%) | 4  (27%) | 5  (33%) | 0  (0%) |
| **Harga** | | | | | | |
| 4 | Hargatiketmasukkekolamrenang Deli Serdang sangat bersaing dengan kolamrenang lain disekitarnya | 3  (20%) | 5  (33%) | 6  (40%) | 1  (7%) | 0  (0%) |
| 5 | Pengunjungcukuppuasdengan kualitasjasayangdiberikankarena sesuaidenganharga tiket yang dibayarkan | 2  (13%) | 5  (33%) | 7  (47%) | 1  (7%) | 0  (0%) |
| 6 | Fasilitas tambahan yang disewakan kepada pengunjung memiliki daya saing harga yang baik | 0  (0%) | 2  (13%) | 4  (27%) | 7  (47%) | 2  (13%) |
| 7 | Hargatiketyangdibayarkanke kolamrenangsesuaidenganmanfaat yangdiperoleh | 2  (13%) | 6  (40%) | 1  (7%) | 6  (40%) | 0  (0%) |
| **KepuasanPengunjung** | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 | KaryawanKolamRenangDeli Serdang  melayaniparapengunjungdengan sangatsopan dan ramah | 0  (0%) | 5  (33%) | 1  (7%) | 8  (53%) | 1  (7%) |
| 9 | Manajemen Kolam Renang Deli Serdang telah berupaya dalam memenuhi harapan para pengunjung | 1  (7%) | 2  (13%) | 2  (13%) | 9  (60) | 1  (7%) |
| 10 | SayamerekomendasikanKolamRenang Deli Serdang kepada teman-teman kerja karena saya benar-benar puas | 0  (0%) | 2  (13%) | 4  (27%) | 9  (60%) | 0  (0%) |

Sumber:Hasilsebarankuesioner,2021.

10

9

8

7

6

5

4

3

2

Sangat Setuju

Setuju Ragu-Ragu

TidakSetuju

SangatTidak Setuju

1

0

PernyataanPernyataanPernyataanPernyataanPernyataan

variabel variabel variabel

FasilitasNoHargaNo6HargaNo7

1

variabel variabel

Kepuasan Kepuasan PengunjungPengunjung

No9 No9

## Gambar1.2GrafikHasilPra-SurveyKepuasanPengunjungKolamRenang Deli Serdang

(Sumber:KolamRenangDeliSerdang,diolah2021)

Berdasarkantabeldangrafikdiatasterdapatbahwamasihadanyarespondenyangmenjawab“tidaksetuju”darihasilpertanyaandariindikator fasilitas yaitu “Fasilitas kolam renang diintegrasikan dan dirancang secaracermat untukmenstimulasiresponpengunjung”sebanyak8orang(53%).Halini

membuktikanbahwasannya pada Kolam RenangDeli Serdang masih ada fasilitas yang belum sesuai dengan keinginan pengunjung. Hasil dari data prasurvey pada indikator dari variabel harga bahwasannya masih ada responden yang menjawab “tidak setuju” pada pertanyaan “Fasilitas tambahan yang disewakan kepada pengunjung memiliki daya saing harga yang baik” sebanyak 7 orang (47%). Hal ini menunjukkan bahwasannya masih ada pengunjung pada Kolam RenangDeli Serdang yang merasakan harga terhadap fasilitas yang disewakan dan makanan relatif cukup mahal. Pada hasil data pra survey di dalam indikator pada variabel kepuasan pengunjung bahwasannya masih ada responden yang menjawab “tidak setuju” pada pertanyaan “Manajemen Kolam RenangDeli Serdangtelah berupaya dalam memenuhi harapan para pengunjung” sebanyak 9 orang (60%) dan juga masih ada responden yang menjawab “tidak setuju” pada pernyataan “Saya merekomendasikan Kolam Renang Deli Serdang kepada teman-teman kerjakarena saya benar-benar puas” sebanyak 9 orang (60%). Hal ini menunjukkan bahwasannya responden pada Kolam RenangDeli Serdang masih belum merasa puas dengan hasil kunjungan mereka terhadap Kolam RenangDeli Serdang.

Masalah ketidakpuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang ini disebabkan oleh beberapa fasilitas yang disediakan untuk pengunjung belum memadai secara keseluruhan. Adapun temuan peneliti terkait dengan masalah kurang puasnya pengunjung terhadap fasilitas setelah melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung Kolam Renang Deli Serdang yaitu air kolam renang berbau sehingga bikin sakit kepala karena jarang dilakukan penggantianair, terlalu banyak kaporit yang dimasukkan kedalam air sehingga membuat mata jadi

sakit, kamar mandi yang disediakan untuk pengunjung juga sangatsedikit sehingga pengunjung jadi susah dan harus mengantri terlalu lama. Temuan pra- survey lainnya juga diperoleh melalui hasil penyebaran kuesionerkepada15 orang pengunjung seperti pada tabel berikut ini.

HargatiketmasukkekolamrenangDeliSerdanginisangatterjangkau.

Berikut adalahhargatiketmasukKolamRenangDeliSerdang

## Tabel1.3

**HargaTiketMasukKolamRenangDeliSerdang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **HargaTiket** |
| 1 | WeekDay | Rp.13.000 |
| 2 | Week End | Rp.15.000 |

Sumber:KolamRenangDeliSerdang,2021.

Namun dengan harga tersebut pengunjung hanya mendapatkan fasilitas seperti loker barang, spot foto dan Musholla saja. Sedangkan jika pengujung membutuhkan fasilitas tambahan seperti ban renang atau tikar danfasilitas lainnya, pengunjung harus menyewa fasilitas yang telah disediakan oleh Kolam Renang Deli Serdang di luar dari harga tiket. Harga tiket tersebut juga belum termasuk uang parkir kendaraan. Setiap pengunjung juga tidak diperbolehkan membawa makanan ataupun minuman dari luar sedangkan harga makanan yang disediakan juga relatif cukup mahal.

Masalah ini tentu saja tidak baik bagi kelangsungan Kolam Renang Deli Serdang mengingat adanya persaingan dari kolam renang lain yang mampu menawarkan fasilitas dan harga yang lebih kompetitif, seperti Kolam Renang Kodim, Kolam Renang Tirta Mas, Kolam Renang Kuala Mega, dan Kolam Renang Bima Utomo yang juga menawarkan fasilitas dan harga tiket yang tidak kalah kompetitif bila dibandingkan dengan Kolam Renang Deli Serdang.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul: “**Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam”**

## IdentifikasiMasalah

Kuncoro (2013:30) identifikasi masalah adalah permasalahan umum yang telah ditentukan, diambil suatu permasalahan yang lebih spesifik dan lebih memungkinkan untuk diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis kemudian mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Jumlah pengunjung Kolam Renang Deli Serdang setiap bulannya mengalami fluktuatif karena tidak terpuaskan dan akibatnya ragu-ragu untuk berkunjung kembali.
2. Fasilitas yang disediakan untuk pengunjung belum memadai secara keseluruhan.
3. Harga sewa fasilitas tambahan seperti ban renang atau tikar dan fasilitaslainnya memiliki harga yang cukup mahal karena fasilitas tambahan tersebut dikecualikan dalam harga tiket masuk.

## BatasanMasalah

Menurut Arikunto (2017:22), batasan masalah merupakan bagian dari kebutuhanseseoranguntukdipecahkan.Maksudnyaialahfokuspadaruanglingkup yang diteliti sampai menimbulkan jawaban dalam diri seseorang yang mencari permasalahan.Dalampeneitianinipenulismembatasipermasalahanpadapengaruh fasilitasdanhargatiketterhadapkepuasanpengunjungKolamRenangDeli

SerdangdiLubukPakam.

## RumusanMasalah

Menurut Sugiyono (2016:35) rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. ApakahfasilitasberpengaruhterhadapkepuasanpengunjungKolamRenang Deli Serdang di Lubuk Pakam?
2. ApakahhargatiketberpengaruhterhadapkepuasanpengunjungKolamRenang Deli Serdang di Lubuk Pakam?
3. Apakahfasilitasdanhargatiketberpengaruhterhadapkepuasanpengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam?

## TujuanPenelitian

Menurut Kuncoro (2013:101) tujuan penelitian merupakan bagian yang menjabarkan secara jelas apa saja yang direncanakan untuk dilakukan dalam usulan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. UntukmegetahuipengaruhfasilitasterhadapkepuasanpengunjungKolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam.
3. Untukmengetahuipengaruhfasilitasdanhargatiketterhadapkepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam.

## ManfaatPenelitian

Menurut Kuncoro (2013:102), manfaat penelitian adalah penekanan pentingnya penelitian yang dapat dijabarkan dalam bagian penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan dan penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

* + 1. **ManfaatSecaraTeoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, terutama pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penelitian sejenis. Secara khusus penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang mendalam untuk kajian bidangmanajemen tentangmasalah kepuasan fasilitas dan harga serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.

* + 1. **ManfaatSecaraPraktis**

Manfaatyangdiharapkandaripenelitianiniadalah:

1. BagiPenulis

Penilitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulisuntuk menerapkan teori-teori dan literatur yang penulis peroleh dari bangku kuliah dan dapat memperluas wahana berfikir serta menambah wawasan kemudian memperdalam pengetahuan dibidang menajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasna pengunjung.

1. BagiKolamRenangDeliSerdangdiLubukPakam

Sebagai bahan masukan bagi pengelola dalam upaya meningkatkan fasilitas dan harga tiket sebagai usaha untuk mendorong kapuasan pengunjung pada Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam.

1. BagiUniversitasMuslimNusantaraAlWashliyah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan dapat juga digunakan sebagai bahan refrensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah sejenis.

1. BagiPenelitiSelanjutnya

Lebih jauh lagi penelitian ini diharapkan dapatdigunakansebagai referensi dan acuan bagi penulisan atau laporan dengan permasalahan yang sama, serta menjadi pendorong dalam pengembangan dalam penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan masalah fasilitas, harga dan kepuasan pengunjung.