

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan industri pariwisata pada saat ini menciptakan persaingan dalam dunia bisnis. Secara khusus, Indonesia menjadi fenomena yang sangat menarik untuk diamati. Dapat dibuktikan dengan munculnya kebutuhan baru bagi sebagian orang secara khusus masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Kebutuhan tersebut adalah kebutuhan akan rekreasi atau wisata. Rekreasi atau melakukan perjalanan wisata menjadi salah satu pilihan sebagian orang untuk memulihkan kondisi fisik dan mentalnya dari rasa jenuh dan penat sehingga kembali bergairah melaksanakan rutinitasnya.

Dengan tuntutan beragam kemudahan yang dicari oleh masyarakat yaitu sarana bermain yang mudah ditemukan walaupun ditengah kota, mampu memberikan kenyamanan, dan menghibur. Sehingga, salah satu wahana hiburan yang kini semakin diminati yaitu wahana air kolam renang. Kolam renang kini banyak dibangun oleh pengusaha swasta sebagai jawaban atas kebutuhan akan rekreasi. Perkembangan tempat rekreasi atau wahana hiburan di kota Medan membuat perusahaan semakin gencar menghadirkan wahana yang inovatif untuk memenuhi kepuasan pengunjung. Penentuan obyek dalam penelitian ini adalah berdasarkan rating di *Google Review*, 2020. Kolam Renang yang dibandingkan adalah kolam renang yang terletak di kota Medan yang pernah penulis kunjungi.

**Tabel 1.1 Jumlah Ulasan dan Penilaian Pengunjung Kolam Renang**

No	Nama Kolam Renang	Jumlah Ulasan	Nilai
1	Kolam Renang Bahagia	2834	4,1
2	Kolam Renang Nabontar	186	3,7
3	Kolam Renang Bima Utomo	1306	4,1
4	Kolam Renang CBD	3	4,0
5	Kolam Renang Tamora	36	3,8

*Sumber data: Ulasan dan Penilaian dari Masyarakat atau Local Guide Google Maps, 2020*

Tabel 1.1. menunjukkan kolam renang yang paling banyak dikunjungi dan diberi ulasan penilaian yang pertama adalah *Kolam Renang Bahagia*. *Kolam Renang Bahagia* adalah salah satu tempat wisata wahana air *favorite* yang menjadi pilihan destinasi liburan warga Medan. *Kolam Renang Bahagia* yang berlokasi di kota Medan, alamat Jl Bahagia by Pass, Sudirejo II, Kecamatan Medan Kota, Sumatera Utara 20226. Berdasarkan informasi yang saya dapatkan dari karyawan *Kolam Renang Bahagia*, tempat wisata wahana air ini sudah berdiri sejak tahun 2016. *Kolam Renang Bahagia* merupakan salah satu tempat wisata yang selalu melakukan inovasi untuk mengikuti perkembangan jaman. Meningkatnya instansi persaingan dan jumlah pesaing menuntut *Kolam Renang Bahagia* untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengunjung serta berusaha memenuhi harapan pengunjung dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan lebih dari yang dilakukan pesaing. Penelitian ini dilakukan pada saat pandemi Covid 19, namun Kolam Renang Bahagia tetap beroperasi dengan mengikuti protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh Pemerintah. Pihak pengelola membatasi pengunjung, dengan menjual 100 tiket setiap harinya.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang timbul secara alami karena membandingkan kinerja produk (hasil) terhadap ekspektasi yang mereka ciptakan [1]. Bila hasil sesuai bahkan melebihi dari yang diharapkan maka itu yang disebut dengan kepuasan, dan sebaliknya bila hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen maka akan timbul rasa kepuasan kurang itu yang disebut ketidakpuasan [2]. Kepuasan yang terpenuhi akan memberikan *feedback* bagi perusahaan. Konsumen akan memberikan umpan balik positif berupa loyalitas, kepuasan yang diperoleh pengunjung akan memicu para pengunjung kembali berkunjung, dan memberikan peluang terjadinya promosi *word of mouth* yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung baru. Untuk dapat memenangkan persaingan dalam dunia bisnis dan menarik minat pengunjung, Perusahaan harus mampu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti, memperhatikan fasilitas yang disediakan, pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan harga yang ditawarkan kepada pengguna jasa.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa yang dimaksud untuk mempermudah pengunjung dalam melakukan segala bentuk aktivitas-aktivitasnya [1]. Karena sesuatu yang berbentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium dan diraba, maka aspek tangible (bukti fisik) menjadi penting sebagai penunjang dari pelayanan. Pengguna jasa pada zaman sekarang lebih kritis dalam memilih, jika harga yang ditawarkan hampir sama, maka mereka akan mempertimbangkan fasilitas apa yang disediakan oleh perusahaan, karena tujuan sebagian orang yang datang untuk berwisata adalah mencari kenyamanan dan ketenangan.

Berdasarkan *pra survey* yang dilakukan kepada pengunjung *Kolam Renang Bahagia* bahwa fasilitas yang disediakan oleh *Kolam Renang Bahagia* cukup memuaskan. Suasana yang nyaman dan banyak terdapat wahana permainan seluncuran, yang dulunya hanya dapat digunakan oleh anak-anak saja sekarang *Kolam Renang Bahagia* melakukan inovasi dengan menambah wahana yang bisa digunakan oleh semua kalangan. Menyediakan mushola, pondok yang dilengkapi meja, kursi dan stop kontak untuk pengunjung beristirahat dan meletakkan barang-barang bawasanya, *food court* (stand makanan) yang luas dan menjual berbagai makanan mulai dari makan ringan maupun berat, juga memiliki kamar ganti dan bilas di setiap sudut kolam renang sehingga pengunjung tidak harus mengantri lama untuk mengganti pakaian dan membilas badan. Pengunjung juga disuguhkan dengan pemandangan yang indah, sekitaran pondok dibuat taman kecil yang ditanami pohon kelapa dan bunga-bunga membuat suasana menjadi sejuk, patung singa yang mengeluarkan air mancur dan kedua patung doraemon yang melambatkan tangan di kedua sisi pintu masuk seakan menyambut pengunjung yang baru tiba di *Kolam Renang Bahagia*. Selama pandemi Covid 19, ada beberapa fasilitas yang ditambahkan dan ada yang dirubah, seperti pihak pengelola menambahkan ruangan untuk desinfektan pengunjung di pintu masuk, dan alat cek suhu tubuh. Setiap pondok akan diberi jarak untuk mengurangi kerumunan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengunjung [3]. Sedangkan pada penelitian lainnya ada yang menyatakan bahwa secara parsial fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung [4].

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah pelayanan. Pelayanan (*Service Quality*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [2]. Istilah pelayanan (*Service Quality*) merupakan strategi yang banyak diterapkan dalam beberapa industri jasa untuk mengukur rasa kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung berdampak terhadap citra perusahaan, pelayanan yang diberikan kepada pengunjung menciptakan hubungan baru antara penyedia jasa dengan pengunjung.

Berdasarkan *pra survey* yang dilakukan kepada pengunjung *Kolam Renang Bahagia*, bagi sebagian pengunjung pelayanan yang diberikan oleh *Kolam Renang Bahagia* kurang memuaskan, tidak ada keramah tamahan karyawan seperti senyum, sapa dan salam pada saat menyambut pengunjung yang baru tiba di *Kolam Renang Bahagia*. Namun sebagian pengunjung lain tidak terlalu mempermasalahkan pelayanannya, karena sebagian pengunjung adalah anak-anak usia 15thn kebawah. *Kolam Renang Bahagia* memiliki *lifeguard* (penyelamat) di seluruh area kolam dan wahana permainan untuk membantu pengunjung melakukan aktivitasnya, dan dapat mengantisipasi apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. *Cleaning service* (petugas kebersihan) hanya mengontrol kebersihan di area kolam renang tidak memperhatikan kebersihan *toilet* sehingga banyak sampah *shampoo* yang bertebaran di sekitaran *toilet*. *Kolam Renang Bahagia* memiliki penjaga di area parkir sehingga pengunjung yang datang menggunakan kendaraan akan merasa aman meninggalkan kendaraannya. Selama pandemi Covid 19, pihak pengelola lebih memperhatikan pelayanannya kepada pengunjung seperti mengingatkan pengunjung untuk selalu menjaga jarak, dan menggunakan masker pada saat melakukan transaksi. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa pelayanan berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung [5]. Sedangkan pada penelitian lainnya ada yang mengatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung [6].

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah harga. Harga merupakan faktor utama yang mendukung terciptanya kepuasan pengunjung. Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan kepada pengguna jasa atas produk atau jasa yang digunakan setelah memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut [1]. Apabila pengunjung merasa puas akan harga yang berkaitan dengan fasilitas yang diperoleh, maka memicu pengunjung untuk kembali berkunjung. Namun, keputusan menentukan harga (terutama dalam bidang jasa) tidak mudah dilakukan. Harga yang terlalu mahal akan meningkatkan laba jangka pendek akan tetapi disisi lain akan sulit dijangkau oleh konsumen dengan ekonomi rendah dan sulit bersaing dengan kompetitor.

Berikut ini adalah tabel data dari perbandingan harga antara 5 kolam renang yang ada di kota Medan yang pernah dikunjungi oleh penulis. Berdasarkan tabel 1.2. harga yang ditawarkan *Kolam Renang Bahagia* lebih murah dibandingkan dengan kolam renang lainnya.

**Tabel 1.2 Daftar Harga Kolam Renang yang ada di Kota Medan**

No	Nama Kolam Renang	Harga Tiket	
		Weekday	Weekend
1	Kolam Renang Bahagia	12.000	15.000
2	Kolam Renang Nabontar	15.000	25.000
3	Kolam Renang Bima Utomo	25.000	35.000
4	Kolam Renang CBD	100.000	100.000
5	Kolam Renang Tamora	50.000	50.000

sumber : <https://tempatwisataseru.com/kolam-renang-di-medan-sumatera-utara/>

Berdasarkan *pra survey* yang dilakukan kepada pengunjung *Kolam Renang Bahagia*, harga yang ditawarkan *Kolam Renang Bahagia* kepada pengunjung masih ekonomis, anak-anak maupun dewasa akan dikenakan tarif

yang sama, dengan harga Rp 12.000 (*weekday*) dan Rp 15.000 (*weekend*). Selama pandemi Covid 19 harga tiket masuk dan biaya lainnya tidak mengalami perubahan dibandingkan sebelum pandemi. Jika dibandingkan dengan kolam renang lainnya, harga yang ditawarkan oleh *Kolam Renang Bahagia* masih terjangkau. Pengunjung sudah bisa menikmati semua fasilitas yang disediakan oleh *Kolam Renang Bahagia*. Termasuk pondok pada saat *weekday* pondok akan disewakan secara gratis kepada pengunjung, namun pada saat *weekend* pengunjung akan dikenakan biaya sewa pondok sebesar Rp 20.000. Harga tiket parkir pengunjung dikenakan biaya Rp 2.000 untuk kendaraan roda dua, dan Rp 5.000 untuk kendaraan roda 4. Harga makanan dan minuman di kantin cukup terjangkau untuk tempat wisata. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung [1]. Sedangkan hasil penelitian lainnya mengatakan bahwa harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung [7].

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kolam Renang Bahagia Medan”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah analisis fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan ?
2. Apakah analisis pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan ?
3. Apakah analisis harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan ?
4. Apakah analisis fasilitas, pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan ?

### 1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian di atas, latar belakang dibatasi pada hal-hal berikut ini:

1. Variabel bebas : Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), dan Harga ( $X_3$ )
2. Variabel terikat : Kepuasan Pengunjung ( $Y$ )
3. Objek penelitian : Pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan
4. Periode penelitian : 2020-2021

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata dan jelas dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran.
  - b. Untuk menerapkan teori-teori yang pernah diperoleh di bangku kuliah pada kondisi yang ada di perusahaan dan untuk menambah serta memperluas pandangan terutama menyangkut masalah fasilitas, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pengunjung yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan pemasaran dan pengembangan bisnis.
- b. Memberikan wacana mengenai kepuasan yang dapat diperoleh pengunjung dan berbagai hal yang termasuk didalamnya berkaitan dengan upaya memaksimalkan kepuasan dalam penggunaan dan pembelian produk atau jasa suatu perusahaan.
- c. Dapat digunakan sebagai tambahan informasi mengenai kepuasan pengunjung.

### 1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dan penelitian sebelumnya dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa” [6]. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel fasilitas dan pelayanan, sedangkan pada penelitian saat ini peneliti menambahkan variabel harga karena kepuasan pengunjung tidak lepas dari harga yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa. Beberapa pengunjung yang membeli jasa yang ditawarkan pasti akan membanding-bandingkan harga dan memilih yang terbaik, penyedia jasa yang mampu memenuhi kepuasan konsumen sesuai dengan harga yang dibayarkan konsumen. Harga merupakan nilai dari suatu barang/jasa yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan dibebankan kepada pelanggan untuk memperoleh manfaat. Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa atau keduanya [24].

2. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian pengunjung di Hotel Dharmawangsa, sedangkan objek penelitian saat ini pengunjung di Kolam Renang Bahagia Medan.
3. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2018 dan penelitian saat ini dilakukan pada tahun 2020 [6].

