

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Kotler dan Keller (2010) Jasa merupakan segala tindakan atau kegiatan yang bisa ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, jasa pada umumnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Jasa juga merupakan sebuah kegiatan yang tidak dapat dilihat, akan tetapi dapat dirasakan dan dinikmati manfaatnya bagi individu ataupun organisasi. Jasa selalu berhubungan dengan kualitas, jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersiapkan dengan baik dan memuaskan, namun jika sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan atau diprediksi maka kualitas jasa yang dipersiapkan buruk.

Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap jasa, Menurut Hardiyansyah (2018:20) Pelayanan diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani kebutuhan (keperluan) orang lain atau masyarakat yang memiliki keperluan atau kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan menunjukkan kepada tingkat kesempurnaan pelayanan jasa dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan tuntutan para pelanggan pemakai jasa pelayanan pada setiap konsumen.

Harga juga berperan penting dalam jasa untuk menarik perhatian konsumen. Menurut Peter dan Olson (2014:240) Harga adalah apa yang harus diberikan kepada konsumen untuk membeli barang atau jasa, yang merupakan elemen penting dalam proses melakukan pertukaran. Dalam menentukan harga

yang sesuai terhadap suatu jasa sangat penting melihat nilai dari jasa tersebut terlebih dahulu agar dapat mampu menentukan harga yang relevan atau sesuai. Dan memberikan kepuasan kepada konsumen setelah melakukan pembayaran dan menikmati jasa tersebut. Jasa tidak luput dari fasilitas, bagus atau buruknya jasa tersebut terlihat dari fasilitas yang dirasakan oleh setiap konsumen.

Menurut Tjiptono (2017:113) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang selalu ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, fasilitas juga dapat berupa sesuatu yang memudahkan pelanggan dalam memperoleh kepuasan. Karena pada umumnya jasa tidak dapat terlihat, diraba, dirasakan, dan dicium maka sebab itu aspek wujud fisik menjadi hal penting sebagai daya ukur dari pelayanan. Seorang pelanggan yang ingin mendapatkan rasa nyaman ketika saat menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih baik dan lebih merasa nyaman apabila fasilitas yang digunakan dan disediakan oleh konsumen dibuat menyenangkan dan menarik. Menurut Tjiptono (2017:352) Kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa konsumen tersebut merasa telah diperlakukan dengan adil. Dengan konsumen merasa jika dirinya telah menerima sesuai dengan apa yang dia keluarkan konsumen itu akan merasa puas dan bahkan jika kepuasan yang dia rasakan melebihi dari apa yang dia harapkan konsumen tersebut tidak akan segan untuk royal terhadap perusahaan jasa tersebut. Sudah semakin banyak perusahaan jasa yang telah berkembang saat ini dan bermacam-macam bentuk jasa yang ditawarkan seperti halnya dengan jasa pariwisata yang menawarkan bermacam-macam wahana permainan yang menarik perhatian konsumen.

Pariwisata saat ini sudah menjadi hal umum di kalangan masyarakat, banyak orang-orang telah mengeluarkan biaya besar untuk berpergian jauh menikmati wisata yang menarik bagi mereka dan Bahkan saat ini hampir di setiap kota memiliki pariwisata sendiri yang merupakan ciri khas kota tersebut. Seperti halnya di Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan telah memiliki tempat pariwisata sendiri. Danau Tanah Mas merupakan salah satu objek wisata keluarga yang terletak di pertengahan komplek perumahan Tanah Mas *Residence*. Awalnya Danau Tanah Mas ini di buat khusus untuk warga yang tinggal di lingkungan Perumahan Tanah Mas *Residence*, akan tetapi nyatanya wisata hiburan yang berada di KM 14 ini cukup terkenal di kota Banyuasin dan telah sering di kunjungi oleh masyarakat umum, maka karena itu saat ini wisata Danau Tanah Mas dibuka untuk masyarakat umum dan beroperasi mulai dari pukul 08.00-18.00 WIB.

Semakin ketatnya persaingan di bisnis wisata saat ini menuntut para pebisnis pariwisata untuk lebih memahami apa yang di butuhkan dan diinginkan pelanggan. Dengan memahami keinginan, permintaan dan kebutuhan pelanggan maka hal tersebut akan sangat membantu pembisnis untuk merancang strategi pemasaran yang baik agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:12). Seperti hal yang terjadi di *Waterpark* Danau Tanah Mas mengenai pelayanan terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perilaku karyawannya, hal ini didapatkan dari survei yang telah dilakukan dan keluhan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Keluhan Mengenai Pelayanan
***Waterprak* Danau Tanah Mas**

NO	DAFTAR KELUHAN	DATA
1	Tidak ada keramahan atau senyuman dari karyawan ketika melayani pelanggan membeli tiket masuk <i>waterpark</i> .	25 (83,3%)
2	Adanya sikap kurang sopan dari pengawas kolam ketika menegur pelanggan.	26 (86,6%)
3	Kurangnya pengawasan dari pengawas kolam yang menyebabkan banyak anak kecil menggunakan kolam renang dewasa.	26 (86,6%)

Sumber : Survey Awal *Waterpark* Danau Tanah Mas Desember 2019

Berdasarkan survei awal yang telah saya lakukan di *Waterpark* Danau Tanah Mas menunjukkan bahwa sebanyak 25 dari 30 kuesioner (83%) tidak ada keramahan dari karyawan ketika melayani pelanggan membeli tiket masuk *Waterpark*, dilihat dari kesopanan terdapat adanya 26 (87%) adanya sikap kurang sopan dari pengawas kolam ketika menegur pelanggan, dan sebesar 26 (87%) menunjukkan Kurangnya pengawasan dari pengawas kolam yang menyebabkan banyak anak kecil menggunakan kolam renang dewasa. *Waterpark* Danau Tanah Mas tidak hanya memiliki aneka ragam jenis wahana yang bisa di nikmati oleh pelanggan akan tetapi juga memiliki aneka jenis harga yang bisa di pilih oleh pelanggan untuk bisa menikmati *Waterpark* Danau Tanah Mas, ini merupakan ciri khas Danau Tanah Mas yang membuatnya berbeda dengan tempat lain.

Tabel 1.2
Daftar Harga

Waterprak Danau Tanah Mas

NO	HARI	HARGA
1	Senin – Jumat	Rp. 25.000
2	Sabtu – Minggu	Rp. 45.000
3	Hari Libur Nasional	Rp. 55.000

Sumber : *Waterpark* Danau Tanah Mas November 2019

Tabel 1.3
Jumlah Pengunjung

Waterprak Danau Tanah Mas

NO	HARI	ORANG PERHARI
1	Senin – Jumat	800 Orang
2	Sabtu – Minggu	300 Orang
3	Hari Libur Nasional	900 Orang

Sumber : *Waterpark* Danau Tanah Mas November 2019

Bahwa dilihat dari harga sudah termasuk relatif lebih murah dibandingkan dengan *waterpark* lain di sekitar Banyuasin dan Palembang. Namun dengan adanya perbandingan harga yang relatif lebih tinggi di hari Sabtu dan Minggu hampir dua kali lipat dari harga biasa, hal ini menyebabkan minat pengunjung menjadi lebih sedikit di bandingkan pada hari Senin hingga Juamat. Pelanggan juga tidak hanya melihat pada harganya saja akan tetapi dari fasilitas yang dirasakannya juga, terdapat beberapa fasilitas yang kurang baik yang membuat pelanggan merasa kecewa terhadap kinerja karyawan Danau Tanah Mas. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan, masalah Ini terlihat dengan menganalisis keluhan-keluhan dari para pelanggan *Waterpark*.

Tabel 1.4
Daftar Masalah Fasilitas Yang Dirasakan Pelanggan
Waterprak Danau Tanah Mas

NO	MASALAH PELAYAAAN	DATA
1	Kurang menjaga kebersihan kamar bilas.	29 (96,6%)
2	Terdapat banyak sampah di kolam.	26 (86,6%)
3	Lantai di sekitar kolam yang licin.	30 (100%)
4	Lantai kamar bilas yang licin.	30 (100%)
5	Terdapat banyak pancuran air yang rusak di kamar bilas.	28 (93,3)
6	Banyaknya keramik kolam yang pecah/retak yang tidak di perbaiki	20 (66,6%)

Sumber : *Waterpark Danau Tanah Mas* Novemver 2019

Dari hasil survei awal yang telah saya lakukan di *Waterpark Danau Tanah Mas* menunjukkan bahwa sebanyak 29 dari 30 kuesioner (97%) kurang menjaga kebersihan kamar bilas, sebanyak 26 (87%) berpendapat banyaknya sampah di kolam renang, lalu 30 (100%) lantai licin di sekitar kolam dan dikamar bilas, sedangkan 28 (93%) menunjukkan banyak terdapat pancuran air yang rusak di kamar bilas, dan 20 (67%) banyaknya keramik kolam yang pecah/retak.

Karena masalah ini menyebabkan menurunnya angka pengunjung dari setiap Tahunnya, berikut adalah data pengunjung dari setiap wahana dalam 3 (tiga) tahun terakhir.

Tabel 1.5
Data Pengunjung 3 Tahun Terakhir
Waterprak Danau Tanah Mas

No	WAHANA	2016	2017	2018
1	Waterpark	318.766	300.891	296.992

Sumber : *Waterpark Danau Tanah Mas* Novemver 2019

Dalam tiga tahun terakhir angka pengunjung terus menurun jauh, ini membuat pihak perusahaan khawatir. Adanya masalah-masalah tersebut maka pihak perusahaan harus lebih mampu dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggannya serta juga sangat penting dapat mempelajari faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dari latar belakang mengenai masalah yang terjadi maka bisa diajukannya sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan *Waterpark* Danau Tanah Mas Terhadap Kepuasan Pelanggan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan secara terperinci diatas maka dapat di peroleh rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Waterpark* Danau Tanah Mas?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Waterpark* Danau Tanah Mas?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Waterpark* Danau Tanah Mas Banyuasin?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Waterpark* Danau Tanah Mas Banyuasin?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Waterpark* Danau Tanah Mas.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Waterpark* Danau Tanah Mas
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Waterpark* Danau Tanah Mas Banyuasin.
4. Untuk mengetahui apakah pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Waterpark* Danau Tanah Mas Banyuasin.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Dengan adanya Penelitian yang telah dilakukan ini dapat memberikan pengalaman bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori yang telah di pelajari dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini di harapkan akan dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi peneliti yang memiliki judul topik yang sama. Sehingga penelitian selanjutnya mampu menghasilkan hasil yang lebih baik lagi, hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh kalangan yang ada baik itu penulis, masyarakat maupun lingkungan sekitar.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini bisa menjadi acuan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan agar dapat melakukan perubahan terhadap *Waterpark* Danau Tanah Mas menjadi lebih baik lagi. Sehingga mampu menarik perhatian pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Melihat keterbatasan waktu dan data yang di peroleh juga informasi yang tersedia, oleh karena itu penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini dan hanya berfokus pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan *Waterpark* Danau Tanah Mas Terhadap Kepuasan Pelanggan”.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar memudahkan dalam pemahaman, maka penelitian ini memformulasikan skripsi dengan sistematika sebagai berikut :

BAB. I PENDAHULUAN

Yang berisi mengenai gambaran umum dan permasalahan yang akan di bahas dalam pendahuluan ini yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penulisan dan sistematika penulisan skripsi

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang membahas tentang landasan teori, pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengemukakan mengenai metodologi penelitian yang dilakukan dan terbagi menjadi kerangka pemikiran, objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV. PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai objek penelitian, *indicator* penelitian serta hasil gambaran umum penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan yang menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penulis terhadap hasil penelitian.