

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kolam renang merupakan salah satu tempat wisata rekreasi dengan biaya yang terjangkau. Selain tempat untuk rekreasi juga wisata kolam renang dapat menjadi sarana olahraga bagi anak-anak. Meski dicuaca terik, namun bukan berarti wisata air seperti kolam renang tidak menarik untuk dijadikan tempat tujuan berekreasi. Hal ini dikarenakan manfaat berenang bagi kesehatan seperti bisa menambah tinggi badan bagi sang anak yang masih dalam masa pertumbuhan, melatih pernafasan, terapi pengidap penyakit asma, juga karena berenang merupakan aktifitas yang sangat menyenangkan dan dapat menghilangkan stres setelah melakukan berbagai kegiatan atau aktivitas. Kemudian kolam renang pun bisa menjadi media pembelajaran bagi anak-anak yang ingin menguasai berbagai teknik gaya renang, seperti renang gaya bebas, gaya dada, gaya punggung, ataupun gaya kupu-kupu.

Demi mendapatkan citra yang baik dari para pengunjung, dibutuhkan sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik dan sesuai dengan *SOP (Standart Operating Procedure)* untuk kepentingan dan kenyamanan pengunjung kolam renang. Contoh sarana dan prasarana yang

baik tercermin dari kondisi kolam renang yang sehat, yaitu dengan rutin menjaga kualitas air agar tidak adanya wabah penyakit yang timbul karena keadaan air yang kurang baik atau dari pengunjung yang dalam keadaan tidak sehat. Kondisi dasar dan dinding kolam pun tidak luput dari perhatian pengelola kolam renang, dasar dan dinding kolam yang tidak rata akan mengakibatkan kemungkinan terjadinya cedera, khususnya bagi pengelola diuntut untuk lebih meningkatkan pelayanannya. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi seberapa banyaknya pengunjung yang datang ke kolam renang tersebut. Hal tersebut akan berpengaruh pula terhadap tingkat persaingan dengan kolam renang yang lain. Karena di era globalisasi saat ini semakin berjamurnya kolam rekreasi dengan berbagai macam wahana, fasilitas, sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik dan dengan harga yg terjangkau khususnya bagi kalangan masyarakat menengah kebawah. Pelayanan dapat di optimalkan dengan memberikan kualitas produk dan jasa yang maksimal.

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari penilaian kepuasan pengunjung, kepuasan pengunjung merupakan hal yang sangat penting bagi pengelola dan perusahaan. Bagi pengelola atau perusahaan, penilaian tersebut sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kelebihan, kekurangan dan potensi. Lalu bagi perusahaan dapat meningkatkan kualitas dan mutu dari perusahaan dan memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik.

Pelayanan yang baik tercipta, maka kepuasan pengunjung akan di dapat oleh perusahaan tersebut, karena kepuasan pengunjung merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan pengunjung merupakan suatu tanggapan perilaku pengunjung berupa evaluasi terhadap barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan pengunjung. Jika pelayanan melebihi harapan maka pengunjung akan sangat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pengunjung adalah memberikan nilai pengunjung yang tinggi. Pengunjung yang tidak puas, praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa lembaga atau perusahaan tersebut. Contoh di kolam renang dari segi kebersihan kolam renang masih kurang, seperti dedaunan dan sampah-sampah kecil plastik, tempat penyimpanan barang atau loker room yang terbatas karena animo pengunjung yang membludak serta tempat bilas pengunjung yang dari segi pengairan kurang baik. Akibat dari hal tersebut pengunjung merasa tidak nyaman dalam melakukan kegiatan berenang atau sesudah melakukan kegiatan berenang.

Peneliti menelusuri tentang beberapa pengunjung yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan, peneliti ingin melakukan penelitian tentang hubungan persepsi tentang pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di kolam renang. Pengelola atau perusahaan bertanggung jawab meminimumkan kesalahan yang mungkin dapat terjadi. Dalam hal ini pengelola dituntut meningkatkan pelayanannya. Pada hakekatnya, strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras

dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut para konsumen. Contoh kasus di Green Bay, Pluit Jakarta di tahun 2016 salah seorang pengunjung kolam renang tewas karena tersetrum kabel lampu di taman yang berada di area kolam.

Kepuasan pengunjung sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas, agar pengunjung tetap setia membeli produk atau jasa dan menggunakan jasa perusahaan atau lembaga tersebut. Keberhasilan strategi pemasaran suatu usaha dapat dicapai jika kepuasan pengunjung telah terpenuhi. Namun untuk memenuhi kepuasan pengunjung tidaklah mudah, karena tiap pengunjung memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Contoh meningkatkan kepuasan pengunjung yaitu berikan produk dan jasa yang berkualitas, bebas dari kerusakan atau kecacatan, berikan kualitas pelayanan yang ramah, penggunaan sistem yang mudah dipahami oleh pengunjung baik langsung maupun *online*, berikan jaminan keamanan dan keselamatan dari produk maupun pelayanan yang diberikan, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengunjung serta kepercayaan produk ataupun jasa yang ditawarkan.

Kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang merupakan kolam renang semi waterpark yang berada di lokasi yang strategis yaitu berada di pusat Kota Tangerang. Lokasinya yang bersebelahan dengan danau Modernland, dekat dengan gedung kesenian Tangerang serta Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang Kota memudahkan pengunjung

untuk menemukan lokasi kolam renang tersebut. Banyaknya variasi permainan seluncur dan variasi kolam renang dengan berbagai kedalaman, serta sarana prasarana yang cukup, membuat kolam renang Tritamas Modernland Kota Tangerang menjadi pilihan masyarakat yang ingin datang ke kolam renang tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang adanya pelayanan yang kurang maksimal dari segi keamanan atau kurang tanggap dan respon cepat jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti barang bawaan pengunjung yang tertinggal kolam renang, pengawasan life guard terhadap pengunjung yang tidak semestinya berenang di kolam yang dalam, dan pengecekan kondisi pengairan di kamar bilas pengunjung yang tiba-tiba mengalami kerusakan. Dalam hal ini pun mengenai pelayanan dan kepuasan pengunjung, menarik peneliti untuk melakukan penelitian yaitu hubungan antara persepsi tentang pelayanan terhadap kepuasan pengunjung ada di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi pengunjung tentang pelayanan di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.
2. Mengetahui kepuasan pengunjung di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, terdapat batasan masalah yaitu sebagai berikut:

“Hubungan persepsi tentang pelayanan dengan kepuasan pengunjung di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.”

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah tersebut dapat dirumuskan masalah itu sebagai berikut: Apakah ada hubungan antara persepsi tentang pelayanan dengan kepuasan pengunjung di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang?

### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat diketahui kegunaan penelitian sebagai berikut :

1. Dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung di kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, serta bagi pengelola atau perusahaan sebagai bahan evaluasi dan menentukan strategi dalam pengelolaan kolam renang Tirtamas Modernland Kota Tangerang sebagai acuan penilaian.