

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Olahraga rekreasi merupakan salah satu jenis kegiatan fisik yang dilakukan untuk tujuan bersenang-senang, mengisi waktu luang, dan meningkatkan kebugaran jasmani dan rohani. Olahraga rekreasi memiliki banyak manfaat bagi individu dan masyarakat, antara lain yaitu meningkatkan kesehatan fisik dan mental, dapat membantu meningkatkan kebugaran kardiovaskular, kekuatan otot, fleksibilitas, dan keseimbangan. Selain itu, olahraga rekreasi juga dapat membantu mengurangi stres, kecemasan, dan depresi. Olahraga rekreasi dapat menjadi sarana untuk membangun interaksi sosial dan memperkuat hubungan antar individu. Hal ini dapat membantu mengurangi rasa kesepian dan meningkatkan rasa kebersamaan.

Olahraga rekreasi menjadi lebih populer seiring berjalannya waktu, karena memberikan sesuatu yang berbeda. Ramsay dalam Aran, (2021) mendefinisikan bahwa olahraga rekreasi sebagai berikut:

“Aktivitas atau kegiatan yang melibatkan fisik, mental, atau emosional yang dilakukan pada waktu luang dan didorong oleh keinginan atau motivasi, bersifat universal, dan dilakukan secara bebas, tanpa paksaan, dan secara sukarela, kegiatan rekreasi semata-mata bertujuan untuk mendapatkan kepuasan atau ketenangan”.

Berdasarkan Pasal 19 Bab VI UU No. 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional menyatakan bahwa,“Olahraga Rekreasi dilakukan sebagai bagian proses pemulihan kembali kesehatan dan kebugaran”. Dapat

disimpulkan bahwa olahraga rekreasi merupakan kegiatan menyenangkan, dan bahkan tanpa biaya, dapat memulihkan pikiran dan tubuh, seperti jalan-jalan, berolahraga, atau hanya duduk-duduk di taman.

Olahraga rekreasi merupakan kegiatan yang sangat bermanfaat, dan menjadi kebutuhan pokok bagi manusia. Pada dasarnya manusia memerlukan kegiatan olahraga rekreasi, agar tetap sehat dan tidak mudah sakit. Berolahraga secara teratur dapat mengembalikan kondisi tubuh, dalam keadaan segar setelah melakukan kegiatan yang melelahkan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan sarana olahraga rekreasi yang tepat, salah satu ada kolam renang yang dapat menyegarkan pikiran dan memberikan ketenangan sehingga otak dan tubuh kembali segar.

Salah satu wisata rekreasi yang banyak diminati pengunjung yaitu kolam renang. Kolam Renang HS Agung merupakan kolam renang yang populer di wilayah Jakarta Timur. Mempunyai sarana dan prasarana yang cukup menarik, sehingga kolam renang HS Agung menjadi pilihan yang banyak dikunjungi, selain menawarkan tempat untuk bersantai, menghabiskan waktu bersama keluarga dan berolahraga. Olahraga renang merupakan olahraga rekreasi yang banyak digemari, dapat memberikan banyak manfaat bagi kesehatan fisik dan mental. Olahraga Renang merupakan keterampilan gerak yang dilakukan di air yang bertujuan untuk rekreasi bersama keluarga, olahraga kesehatan, olahraga pendidikan atau berprestasi di tingkat nasional maupun internasional (Priananta dkk., 2022). Berenang dapat dilakukan dari berbagai usia dan tingkat kemampuannya.

Perkembangan di bidang bisnis, berkembang dengan cepat di seluruh dunia. Perusahaan yang bekerja dalam industri produk atau jasa harus memberikan layanan terbaik. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberi kepuasan kepada pengunjungnya dengan membuat produk atau jasa berkualitas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengunjung. Kelebihan dalam pelayanan sangat penting karena akan membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan membuat pengunjung puas dengan jasa yang mereka berikan.

Kualitas Pelayanan merupakan Kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan tanpa adanya kepemilikan terhadap pelayanan tersebut, sehingga sering berubah-ubah dan berbeda-beda, dan tidak dapat disimpan. Oleh karena itu sulit untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, sehingga untuk mengetahui seberapa puas atau tidak puas nya kualitas jasa perusahaan harus mengacu pada bagaimana pengunjung melihatnya. Penting bagi perusahaan untuk memberikan yang terbaik untuk pengunjung, sehingga mereka merasa puas dengan layanan mereka. Karena perusahaan jasa berhubungan langsung dengan pengunjung. Kepuasan pengunjung sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Semakin banyak pengunjung, semakin banyak pendapatan, dan sebaliknya, semakin sedikit pengunjung, semakin sedikit pendapatan.

Penelitian mengenai Analisis kualitas pelayanan sebelumnya sudah pernah dilakukan seperti penelitian (Dhiya Ulhaq dkk., 2021) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman

Mini” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah. Kemudian penelitian (Novita Selly, 2021) meneliti tentang “Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Rusa Aceh Besar” Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan.

Meskipun kolam renang HS Agung telah populer, penting bagi pengelola untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengunjung. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong mereka untuk berkunjung kembali (Anim & Indiani, 2020).

Akan tetapi dalam pengelolaannya, kolam renang ini masih belum maksimal pengelolaannya seperti kurangnya kedisiplinan petugas pada saat jam buka, kamar bilas hanya menggunakan tirai, sehingga pengunjung merasa kurang nyaman. Menurut pengamatan penulis, selama ini belum diketahui tingkat kepuasan pengunjung yang menggunakan kolam renang HS Agung sudah puas atau belum puas terhadap pelayanan fasilitas yang diberikan oleh pengelola kepada pengunjung di kolam renang tersebut.

Dari penelitian sebelumnya yang sudah diuraikan diatas, belum ada penelitian yang dilakukan secara komprehensif tentang Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di wisata kolam renang

HS Agung, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Kolam Renang HS Agung”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan di wisata kolam renang HS Agung.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung di wisata kolam renang HS Agung.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas yang sudah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di wisata kolam renang HS Agung.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, maka dalam permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Jaminan (*Assurance*) di wisata kolam renang HS Agung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di wisata kolam renang HS Agung?

## E. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Untuk Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan, kontribusi dan wawasan tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan suatu objek wisata rekreasi dan juga menarik minat pembaca.
- b) Penelitian ini adalah untuk membantu menambah perpustakaan pendidikan khususnya bidang keilmuan olahraga rekreasi dan dapat menjadi referensi masukan dan informasi yang ingin meneliti lebih lanjut.

### 2. Kegunaan Untuk Praktisi

- a) Pihak manajemen dan pengelola wisata kolam renang HS Agung dijadikan referensi dalam memahami pengunjung, meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada untuk mencapai kepuasan pengunjung.
- b) Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan di bidang perilaku konsumen dan menambah wawasan dan pengembangan kemampuan mensurvei karakteristik pengunjung.