

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Rekreasi mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan kegiatan bersantai dan hiburan. Secara umum, rekreasi adalah bagian penting dari kehidupan manusia yang membantu mengurangi stres, meningkatkan kesehatan fisik dan mental, serta memperkuat hubungan sosial. Sejarahnya, rekreasi telah ada sejak zaman kuno, ketika manusia menghabiskan waktu untuk bermain, berolahraga, dan bersosialisasi setelah bekerja. Seiring waktu, bentuk-bentuk rekreasi berkembang, dipengaruhi oleh budaya, teknologi, dan perubahan sosial. Di era modern, rekreasi juga mencakup kegiatan yang lebih terstruktur, seperti olahraga kompetitif, wisata, dan aktivitas seni. Pemerintah dan organisasi swasta sering kali berperan dalam menyediakan fasilitas dan program rekreasi untuk masyarakat, menjadikannya bagian integral dari pembangunan komunitas dan kesejahteraan. Pentingnya rekreasi terlihat dalam kontribusinya terhadap kesehatan mental dan fisik, pengembangan keterampilan sosial, serta peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan.

Olahraga rekreasi merupakan aktivitas fisik yang dilakukan untuk tujuan bersenang-senang dan meningkatkan kualitas hidup, bukan semata-mata untuk kompetisi. Dalam era modern ini, kesadaran akan pentingnya kesehatan dan kebugaran semakin meningkat, sehingga olahraga rekreasi menjadi pilihan yang populer di berbagai kalangan masyarakat. Olahraga rekreasi menawarkan berbagai manfaat, termasuk meningkatkan kesehatan fisik, mengurangi stres, dan

membangun hubungan sosial. Aktivitas ini dapat dilakukan di berbagai tempat, seperti taman, pusat kebugaran, atau arena olahraga, sehingga mudah diakses oleh semua orang. Selain itu, olahraga rekreasi juga berperan dalam pengembangan komunitas dan membangun rasa kebersamaan. Melalui kegiatan ini, individu dapat terlibat dalam interaksi sosial, mengembangkan keterampilan, serta menciptakan lingkungan yang positif. Dengan meningkatnya minat terhadap olahraga rekreasi, berbagai fasilitas dan program yang mendukung kegiatan ini semakin berkembang. Hal ini mendorong pemerintah dan sektor swasta untuk berinvestasi dalam infrastruktur olahraga, serta menyediakan berbagai jenis kegiatan yang dapat diikuti oleh masyarakat luas. Sebagai hasilnya, olahraga rekreasi tidak hanya berkontribusi pada kesehatan individu, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan dan pembangunan sosial yang lebih baik.

Pada olahraga rekreasi tentu perlu adanya prasarana dan sarana yang merujuk pada infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk mendukung berbagai kegiatan, termasuk pendidikan, kesehatan, transportasi, dan rekreasi. Prasarana adalah infrastruktur dasar seperti jalan, jembatan, dan jaringan listrik yang memungkinkan kegiatan sosial dan ekonomi. Ketersediaan prasarana yang baik sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Sarana, di sisi lain, mencakup fasilitas atau alat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan tertentu, seperti sekolah, rumah sakit, dan tempat olahraga. Sarana yang memadai berkontribusi pada efektivitas layanan dan kegiatan yang dilakukan. Keduanya saling terkait dan diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan masyarakat dan ekonomi. Pembangunan dan

pemeliharaan prasarana dan sarana yang baik menjadi fokus utama dalam perencanaan pembangunan wilayah.

Salah satu sarana prasarana untuk olahraga rekreasi berada di Taman Impian Jaya Ancol atau yang sering disebut Ancol. Ancol berada di daerah Jakarta Utara. Ancol merupakan tempat rekreasi yang besar yang berada di Jakarta. Ada banyak tempat bermain di Ancol seperti Dufan, Seaworld, Samudra Atlantis dan Atlantis Water Adventures. Atlantis Water Adventure merupakan salah satu destinasi wisata air terbesar dan terpopuler di Indonesia, yang menawarkan berbagai wahana dan fasilitas untuk rekreasi keluarga. Terletak di lokasi strategis, taman rekreasi ini menarik ribuan pengunjung setiap harinya, mulai dari anak-anak hingga dewasa. Dalam industri pariwisata, kepuasan pengunjung menjadi faktor krusial yang dapat menentukan keberlangsungan dan kesuksesan suatu destinasi. Kualitas sarana dan prasarana yang ditawarkan di *Atlantis Water Adventures* memainkan peranan penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung.

Peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan minat yang tinggi terhadap destinasi ini. Namun, seiring dengan peningkatan tersebut, ada pula beberapa tantangan yang harus dihadapi. Berbagai umpan balik dari pengunjung menunjukkan adanya keluhan terkait kebersihan fasilitas, ketersediaan informasi yang jelas, serta antrian yang panjang di beberapa wahana. Selain itu, faktor-faktor seperti kenyamanan tempat duduk, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta keberadaan fasilitas kesehatan juga seringkali menjadi sorotan.

Dengan latar belakang di atas maka peneliti ingin meneliti “Tingkat kepuasan terhadap kualitas sarana dan prasarana di Atlantis Water Advantures”. Penting untuk memahami bahwa kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan. Pengunjung yang merasa dilayani dengan baik cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif, bahkan jika ada beberapa kekurangan dalam sarana fisik. Dalam konteks ini, penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di Atlantis Water Adventures sangatlah relevan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, serta mengetahui persepsi mereka terhadap berbagai aspek yang ada. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen Atlantis Water Adventure untuk melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan mengimplementasikan rekomendasi yang dihasilkan, diharapkan pengalaman pengunjung dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya dapat menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan reputasi destinasi ini di pasar pariwisata.

Selanjutnya, dengan memahami hubungan antara kualitas sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan pengunjung, diharapkan Atlantis Water Adventure dapat bertransformasi menjadi destinasi wisata yang tidak hanya menyenangkan, tetapi juga mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi harapan pengunjung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan strategi pemasaran dan operasional di masa depan.

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Belum diketahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas sarana dan prasarana di Atlantis Water Adventures.
2. Belum diketahui faktor – faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung di Atlantis Water Adventures.

## **C. Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini peneliti hanya membahas tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas sarana dan prasarana di Atlantis Water Adventures.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang diajukan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas sarana dan prasarana di Atlantis Water Adventures?
2. Apa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung di Atlantis Water Adventures?

## **E. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Manajemen Atlantis Water Adventures:
  - a. Pengambilan Keputusan:

Hasil penelitian ini memberikan data dan analisis yang dapat digunakan oleh manajemen dalam mengambil keputusan strategis terkait perbaikan sarana dan prasarana, serta peningkatan layanan.

b. Peningkatan Kualitas Layanan:

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, manajemen dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung.

c. Evaluasi Kinerja:

Memberikan Gambaran objektif mengenai kualitas sarana dan prasarana dari perspektif pengunjung.

d. Strategi pemasaran yang lebih efektif, jika kepuasan tinggi maka dapat dijadikan bahan promosi untuk menarik lebih banyak pengunjung dan jika ada keluhan bisa segera ditindaklanjuti agar tidak berdampak negative pada citra tempat wisata.

e. Menjaga Atlantis Water Adventures tetap kompetitif di industri wisata air dengan menawarkan fasilitas yang lebih baik dibanding pesaing.

2. Bagi Pengunjung:

a. Informasi dan Harapan:

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengunjung mengenai kualitas sarana dan prasarana yang dapat mereka harapkan, sehingga mereka dapat merencanakan kunjungan dengan lebih baik.

b. Peningkatan Pengalaman:

Dengan adanya perbaikan berdasarkan hasil penelitian, pengunjung diharapkan dapat menikmati pengalaman yang lebih baik dan memuaskan di Atlantis Water Adventures.

3. Bagi Peneliti dan Akademisi:

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lain yang berfokus pada kepuasan pelanggan di sektor rekreasi dan hiburan, serta memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sarana dan prasarana.

4. Bagi Pemangku Kepentingan Lain:

a. Pemasaran dan Promosi:

Hasil penelitian dapat digunakan oleh tim pemasaran untuk merancang strategi promosi yang lebih efektif, menonjolkan aspek-aspek positif dari fasilitas yang dinilai baik oleh pengunjung.

b. Masyarakat dan Komunitas:

Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi masyarakat mengenai pengembangan fasilitas rekreasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan komunitas.