

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Setiap manusia harus selalu menjaga kebugaran tubuhnya, salah satu cara untuk menjaga kebugaran tubuhnya dengan baik adalah dengan melakukan aktivitas jasmani. Aktivitas jasmani merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupannya agar kondisi fisik kesehatan tetap terjaga dengan baik, dan justru sebaliknya manusia lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja dengan mengesampingkan waktu untuk aktivitas jasmani. Aktivitas jasmani yang dimaksud dengan itu aktivitas jasmani jarang dilakukan dan hanya dilakukan pada waktu luang yang sesuai dengan kehendaknya tanpa terjadwal. Aktivitas jasmani yang dimaksud adalah dengan berolahraga.

Olahraga merupakan salah satu kegiatan yang sangat diminati oleh masyarakat pada umumnya untuk mengisi waktu luang dikarenakan olahraga tidak ada batasan usia, baik anak-anak, remaja, dewasa, hingga lanjut usia sama-sama memiliki hak untuk berolahraga, terlebih lagi masyarakat yang tinggal di perkotaan dan daerah padat penduduk sehingga mengharuskan mereka hidup dengan etos kerja tinggi dan hidup di tengah kesibukan kota yang sangat menyita waktu mereka dalam berolahraga.

Olahraga pada dasarnya bersifat netral tetapi manusia adalah yang membentuk aktivitas dan memberi makna pada aktivitas itu sendiri. Sejalan dengan kegiatan olahraga, kita mengenal beberapa tujuan olahraga diantaranya: 1) Olahraga dengan

tujuan pendidikan; 2) Olahraga dengan tujuan meningkatkan kesehatan; 3) Olahraga dengan tujuan untuk kesenangan; 4) Olahraga rehabilitasi; dan 5) Olahraga yang tujuannya untuk mencapai prestasi setinggi-tingginya (Suratmin, 2018). Salah satu olahraga yang sering dilakukan adalah olahraga renang.

Olahraga yang bersifat rekreasi menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk menjaga kebugaran dan menghilangkan *stress* dari kesibukan sehari-hari. Menurut Husdarta dalam (Hidayat & Indardi, 2015) bahwa olahraga rekreasi merupakan suatu kegiatan olahraga yang dilakukan pada waktu senggang sehingga memperoleh kepuasan secara emosional seperti kesenangan, kegembiraan, kebahagiaan, serta memperoleh kepuasan secara fisik-fisiologis seperti terpeliharanya kesehatan dan kebugaran tubuh sehingga tercapainya kesehatan secara menyeluruh. Lanjut, (Hidayat & Indardi, 2015) menyatakan bahwa olahraga rekreasi adalah olahraga yang mengutamakan gerak dengan tujuan untuk kesenangan dan bergembira.

Menurut (Wahab, 2016) bahwa rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memulihkan kemampuan fisik dan mental setelah mengalami kelelahan selama bekerja. Rekreasi dapat diartikan sebagai salah satu bagian dari pariwisata yang bertujuan untuk mencari kepuasan dan menghilangkan rasa penat dengan melakukan kegiatan rekreasi. Rekreasi adalah setiap kegiatan yang bersifat fisik, mental atau emosional yang dilakukan pada waktu senggang dan dimotivasi oleh jenis kegiatan yang dilakukan secara bebas tanpa adanya paksaan, yang didasari oleh diri sendiri secara sukarela, bersifat universal serta kegiatan rekreasi ini ingin memperoleh kepuasan atau kesenangan. Rekreasi di definisikan

sebagai aktivitas yang menyenangkan dan diakui secara sosial untuk memulihkan individu, bersamaan dengan pengalaman waktu luang (Madic, A., Mrnjavac, Z., & Kordic, 2018).

Menurut Richard dalam Masdiana et.al (2021), bahwa olahraga rekreasi adalah aktivitas jasmani, program rekreasi, olahraga intramural, rekreasi jasmani, dan olahraga yang disebutkan terdapat 4 (empat) subjek kunci dalam olahraga rekreasi yaitu kesehatan, waktu luang, rekreasi dan olahraga. Olahraga rekreasi disebutnya juga *sport for all* yang dilakukan dengan berbagai tujuan terutama untuk kesenangan dan hiburan pada waktu luang. Kegiatan rekreasi merupakan bagian dari semua aspek kehidupan manusia. Manusia melakukan rekreasi karena dapat memperoleh kembali keseimbangan fisik, kesehatan jasmani, mental dan rohani. Keseimbangan fisik, kesehatan jasmani, mental dan rohani ini sangat penting. Rekreasi biasanya dilakukan pada saat seseorang mempunyai waktu luang, ketika mereka bebas dari tugas pekerjaannya. Setelah kebutuhan sehari-hari telah dipenuhi. Rekreasi dapat dinikmati, menyenangkan, dan bisa juga tanpa membutuhkan biaya. Rekreasi dapat memulihkan kondisi tubuh dan pikiran serta mengembalikan kesegaran.

Kegiatan rekreasi ini dilakukan oleh masyarakat pada umumnya dengan tujuan yang ingin dicapai melalui beberapa cara seperti *jogging*, jalan-jalan, berolahraga, pergi ke tempat bermain atau hanya duduk-duduk di taman. Olahraga masyarakat merupakan olahraga yang dilakukan oleh masyarakat berdasarkan kegemaran dan kemampuan masing-masing dan berkembang sesuai dengan kondisi

dan nilai budaya masyarakat setempat yang dilakukan secara terus-menerus untuk kesehatan, kebugaran dan kegembiraan (Peraturan Perundang-Undangan, 2022).

Dalam perkembangan dewasa ini, muncul sebutan nama yang sangat populer dikalangan masyarakat jenis olahraga rekreasi yang dikatakan (Fitriantono, M. R., Kristiyanto, A., & Siswandari, 2018) bahwa olahraga rekreasi atau wisata bahari (selam, dayung, layar, sky air, dan selancar air), wisata alam (jalan kaki di alam terbuka, mendaki gunung, panjat tebing, dan *outbond*), olahraga wisata pertandingan (sepak bola, bola voli, bola basket, tinju, dan tennis), olahraga wisata *playground* (menembak, balap mobil, *gocar*, dan sepeda mini), olahraga wisata dirgantara (terjun payung, paralayang, gantole, dan kapal radio kontrol), olahraga wisata hotel (*fitness*, kolam renang, tennis, *golf*, dan *billiard*), olahraga wisata permainan tradisional (engrang, patok lele, bebentengan, gobak sodor), dan olahraga wisata spontanitas atau improvisasi (pukul air di dalam plastik, dan mengambil uang logam yang disimpan dalam pepaya). Dengan adanya berbagai macam jenis olahraga rekreasi yang disebutkan di atas, tentunya memberi manfaat tersendiri tanpa kita sadari telah melakukannya dalam aktivitas sehari-hari.

Seiring dengan perkembangan olahraga rekreasi, olahraga wisata kolam renang sudah menjadi pilihan bagi masyarakat umum dalam melakukan kegiatan rekreasi diantara rekreasi lainnya. Masyarakat pada umumnya menjadikan olahraga wisata kolam renang sebagai sarana untuk meredakan *stress*, menghilangkan rasa jenuh hingga meningkatkan kondisi tubuh yang prima. Hal ini dikarenakan, olahraga wisata kolam renang dapat menumbuhkan rasa senang, gembira dan ketenangan. Saat ini banyak penyedia jasa yang menawarkan olahraga wisata kolam

renang sebagai kegiatan rekreasi bagi masyarakat terutama di daerah Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor. Kolam renang merupakan tempat dan fasilitas umum berupa konstruksi kolam berisi air bersih yang telah diolah yang dilengkapi dengan fasilitas kenyamanan dan pengamanan baik yang terletak di dalam maupun di luar bangunan yang digunakan untuk berenang, rekreasi, atau olahraga air lainnya (Depkes, 2017).

**Tabel 1.1** Data Penyedia Jasa Olahraga Wisata Kolam Renang Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor

No.	Nama Wisata	Alamat
1	Kolam Renang Lembah Hijau	Cibatok 1, Kec. Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16330
2	Kolam Renang <i>Dream Swimming Pool</i>	Dukuh, Kec. Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16630
3	Kolam Renang Sindang Gendis	Cibatok 1, Kec. Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16630
4	Kolam Renang Telaga Dewa Nagara	Girimulya, Kec. Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16630
5	Kolam Renang Atharrazka Pool Cisauk (APC)	Kp.Cisauk Pabuaran RT 03 RW 05 Desa Situ Ilir Kec Cibungbulang, Kec. Bogor Bar., Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16630
6	Kolam Renang Tirta Nila	Ciaruten Ilir, Kec. Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16630

Dalam tabel di atas, adalah nama-nama dari penyedia jasa yang menawarkan wisata kolam renang dimana dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif maka perusahaan harus cermat dalam menetapkan strategi pemasaran

terutama dalam memberikan kepuasan kepada pengunjung sehingga penyedia jasa tersebut bisa terus bertahan bahkan berkembang.

Kolam renang Lembah Hijau Cibatok adalah salah satu tempat wisata keluarga yang menarik untuk di datangi, terletak di Cibatok 1, Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat, 16630. Di tempat ini, pengunjung bisa menikmati beragam jenis wahana air atau melatih fisik tubuh untuk merilekskan otot-otot tubuh. Kolam renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor buka setiap hari mulai pukul 08:00 - 16:00 WIB. Untuk harga tiket masuk di hari biasa hanya sebesar Rp. 15.000,- per orang dan Rp. 20.000,- per orang dihari *weekend* atau akhir pekan. Fasilitas yang disediakan di kolam renang lembah hijau Cibatok Kabupaten Bogor antara lain: 1) Kolam renang; 2) Wahana seluncur; 3) Tempat spot foto; 4) Bermain bebek dayung; dan 5) Fasilitas umum. Kolam renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor ini termasuk salah satu tempat wisata yang sangat diminati oleh masyarakat yang ada di daerah Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor.

**Tabel 1.2** Data Pengunjung Wisata Kolam Renang Lembah Hijau

No.	Tahun	Frekuensi Wisatawan
1	2021	8500
2	2022	10.500
3	2023	11.000
<b>Jumlah</b>		<b>30.000</b>

Sumber: Pengelola Wisata Kolam Renang Lembah Hijau

Berdasarkan tabel data pengunjung di atas, terdapat peningkatan jumlah kunjungan sejak tahun 2021-2023. Namun dari banyaknya pengunjung yang datang belum dipastikan bahwa pengunjung merasa puas saat berkunjung dan bermain di kolam renang Lembah Hijau. Pengunjung yang berkunjung ke tempat wisata kolam renang Lembah Hijau adalah anak-anak, remaja, dewasa hingga lanjut usia (lansia). Aktivitas yang dilakukan bagi remaja dan dewasa hingga lansia adalah dengan berenang. Sedangkan anak-anak kebanyakan bermain wahana seluncuran.

Kepuasan pengunjung dapat didefinisikan sebagai ukuran menentukan seberapa sering pengunjung terhadap barang atau jasa, perusahaan dapat menentukan strategi terbaik dalam meningkatkan atau mengubah barang atau jasanya apabila perusahaan mendapat informasi kepuasan pengunjung, misalnya melalui survei (Muniarty, 2022). Kepuasan pengunjung mutlak harus dipenuhi agar mendapat kepercayaan pengunjung untuk tidak beralih ke penyedia jasa yang lain. Jika kepuasan pengunjung dapat terpenuhi maka kegiatan rekreasi tersebut akan terus berjalan dan berkembang bahkan ditingkatkan. Oleh karena itu, dengan terciptanya kepuasan pengunjung menjadi salah satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu tempat rekreasi. Berdasarkan kondisi di atas, maka perlu dipandang untuk diketahui mengenai bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pada wisata kolam renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor.

Menurut Ariyani dalam jurnal (Martono, 2019) bahwa suatu bisnis kolam renang ditentukan oleh kemampuan pengelola kolam renang itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengunjungnya. Kepuasan pengunjung bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam

persaingan di dunia bisnis kolam renang yang semakin kompleks. Selain menawarkan berbagai macam layanan dan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di kolam renang, manajemen juga biasanya menawarkan produk lain seperti tempat kursus renang maupun menyediakan sovenir atau pakaian renang, upaya perbaikan di sisi teknologi informasi, pelayanan fisik, dan pelayanan non fisik juga dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan terhadap pengunjung mengenai tempat wisata kolam renang Lembah Hijau antara lain: 1) Lokasi, dimana akses menuju ke kolam renang Lembah Hijau berada jauh dari jalan utama (poros) dan tidak terdapat petunjuk jalan menuju ke lokasi kolam renang Lembah Hijau; 2) Penjagaan, dimana pintu utama masuk ke wisata kolam renang Lembah Hijau itu tidak terlalu ketat dan tidak adanya pengawasan (*life guard*) di sekitar kolam renang; 3) Kondisi air, dimana air kolam tidak terawat sebagian air kolam renang keruh dan terlalu banyak mengandung kaporit sehingga dapat membuat pengunjung yang memiliki kulit sensitif tidak nyaman untuk berenang; 4) Kamar mandi yang kurang terawat; 5) tidak terdapat loker atau tempat penyimpanan barang pengunjung dan minimnya peralatan P3K. Di samping itu juga, kolam renang Lembah Hijau ini merupakan salah satu tempat wisata olahraga dan rekreasi. Dengan kata lain, bahwa kolam renang Lembah Hijau bisa mencapai tujuan dari olahraga rekreasi. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada jaminan bahwa pengunjung yang rame atau banyak merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh tempat wisata tersebut. Hal ini dapat membuat citra suatu tempat wisata jadi kurang baik dimata masyarakat.



Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Arifin, Sumartik, dan Yulianto, 2024) bahwa terdapat pengaruh positif secara bersama-sama antara fasilitas, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Tetapi hanya 66,9% kepuasan pengunjung terhadap fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan, jadi ada 33,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan penelitian lain (Zer & Windarto, 2024) menyatakan bahwa pengunjung yang datang pada tahun-tahun pertama dan dalam perkembangannya jumlah wisatawan mengalami penurunan yang cukup signifikan. Dalam konteks penerapan algoritma *Naive Bayes* untuk mengklasifikasikan kepuasan pengunjung. Dari hasil yang diperoleh menyatakan bahwa secara akurat memprediksi 94 pengunjung merasa puas dan 26 pengunjung merasa tidak puas. Hasil klasifikasinya menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pengunjung merasa puas, terdapat 20% pengunjung yang tidak puas dan keluhan tersebut mungkin disebabkan oleh fasilitas dan layanan yang tidak memuaskan.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik meneliti tentang kepuasan pengunjung yang dinilai dari 5 (lima) dimensi yaitu (*reliable, reliability, responsive, assurance, dan empathy*) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka masalah yang timbul terkait dengan kepuasan adalah sebagai berikut:

*Intelligentia - Dignitas*

- a. Lokasi tempat wisata kolam renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor jauh dari jalan utama (poros)
- b. Sarana dan prasarana Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor ada beberapa yang tidak bersih dan kurang terurus.
- c. Fasilitas umum Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor ada beberapa yang tidak berfungsi dan kotor.
- d. Kualitas pelayanan karyawan kolam renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor masih kurang tanggap terhadap kebutuhan pengunjung.
- e. Petugas keamanan (*security*) kolam renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor masih kurang sigap dan tegas terhadap kebutuhan pengunjung.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penelitian ini dibatasi dengan pembatasan masalah yang difokuskan mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada tempat Wisata Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pada tempat wisata Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor?

### **E. Kegunaan Hasil Penelitian**

- a. Secara Teoritis

*Intelligentia - Dignitas*

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang cukup signifikan sebagai masukan pengetahuan atau literatur ilmiah yang dapat dijadikan bahan kajian dibidang olahraga rekreasi, khususnya membahas mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada tempat wisata Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor.

b. Secara Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan diantaranya adalah sebagai berikut:

i. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti. Selain itu dapat menjadi referensi untuk mahasiswa FIKK UNJ yang akan menyusun skripsi dan permasalahan yang sama.

ii. Bagi Program Studi Olahraga Rekreasi

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pembelajaran mahasiswa Program Studi Olahraga Rekreasi, mahasiswa dapat memperoleh wawasan tentang kepuasan pengunjung pada tempat wisata kolam renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor.

iii. Bagi Tempat Wisata Lembah Hijau

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai media promosi dari Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor sehingga diharapkan dapat meningkatkan pengunjung di tempat Wisata Kolam Renang Lembah Hijau Cibatok Kabupaten Bogor.

*Intelligentia - Dignitas*