

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi yang diikuti oleh kemajuan teknologi dapat mempermudah para pesaing dari luar negeri untuk masuk ke dalam suatu industri di dalam negeri. Hal itu terjadi karena bidang telekomunikasi semakin canggih, sehingga dapat dengan mudah untuk memperoleh informasi. Selain itu, perkembangan tersebut dapat mempengaruhi keinginan dan kebutuhan konsumen akan barang dan jasa. Konsumen akan lebih leluasa dalam memilih barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan, selera, dan keadaan keuangan mereka. Hal ini dapat mengakibatkan timbulnya persaingan di dalam dunia usaha. Karena dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kondisi persaingan yang ketat membuat konsumen sangat rentan untuk berubah-ubah, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti perubahan keinginan konsumen secara terus-menerus. Sehingga terjadi perubahan cara berpikir, termasuk dalam pemasaran dimana yang

awalnya pemasaran berwawasan transaksi (*transactional marketing*) berubah menjadi pemasaran berwawasan hubungan (*relationship marketing*). Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Perusahaan-perusahaan saling berlomba di dalam menarik konsumen dengan berusaha meningkatkan kegiatannya tanpa mengurangi kualitas yang ada. Bagi perusahaan yang memberikan jasa pelayanan, persaingan dihadapi dengan menghasilkan suatu pelayanan yang mampu bersaing dengan produk jasa yang sejenis dari perusahaan lain. Dalam perusahaan jasa harus memiliki rancangan strategi yang tepat dalam mencapai tujuan mempertahankan pelanggan dan membuat mereka merasa nyaman terutama karena produk jasanya. Dengan persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, produk jasa harus ditaruh di lokasi yang tepat serta menempatkan orientasi kepada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama untuk merebut hati pelanggan dan membuat mereka loyalitas. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Untuk menghadapi perekonomian bebas, persaingan yang terjadi dalam dunia usaha semakin berat di dalam mempertahankan dan menarik pelanggan. Dengan kondisi ekonomi yang cukup sulit seperti sekarang ini, memaksa setiap perusahaan untuk selalu meninjau kembali semua kebijaksanaan yang telah diambil. Dalam hal ini perusahaan dunia industri pariwisata.

Potensi objek wisata yang ada di Bogor Jawa Barat sangat beragam dan memiliki keunikan dan keunggulan masing-masing antara yang satu dengan yang lainnya. Salah satu daya tarik wisata yang menjadi andalan di Bogor adalah daya tarik wisata *theme park*. Bogor mempunyai *theme park* yang cukup luas yang bernama Jungleland yang berlatar belakang Gunung Pancar.

PT. Jungleland Asia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa atraksi wisata berupa *theme park* yang terbesar dengan luas mencapai 35 Ha dan saat ini sudah mencapai 34 wahana. Daya tarik utama yang membedakan *theme park* ini dengan *theme park* lainnya adalah *theme park* ini di latar belakangnya oleh pemandangan Gunung Pancar dan bukit-bukit yang berada disekitar Jungleland. Gunung Pancar ini terletak di ketinggian 300-800 meter dpl. Benteng vegetasi Gunung Pancar terdiri atas hutan alam dataran rendah, hutan tanaman, serta semak belukar.

Secara spesifik, lokasi Jungleland ini berada di Kawasan Sentul Nirwana, Sentul City, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor. Keindahan Gunung Pancar yang berupa pohon pinus yang mengelilingi *theme park* ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung ke Jungleland. Di Jungleland menyediakan beragam wahana untuk segala umur dengan konsepnya yang unik, serta menyediakan 11 cafe dengan menu yang berbeda. Jungleland mempunyai 4 zona untuk kalangan yang berbeda-beda, yaitu Zona Carnivalia untuk remaja, dewasa dan anak-anak, Zona Tropicalia untuk anak-anak, Zona Mysteria untuk remaja dan dewasa yang mempunyai nyali cukup besar, dan terakhir adalah Zona Explora untuk Semua kalangan karena zona ini merupakan zona edukasi. Setiap zona mempunyai konsep yang berbeda dan unik. Jungleland juga memiliki *amphitheater* dan *fountain show* yang spektakuler dengan atraksi sinar laser yang memukau dan berlatar belakang siluet candi raksasa, selain itu *amphitheater* ini merupakan tempat diadakannya berbagai *event* musik karena letaknya yang berada tepat di pusat keramaian Jungleland. Jungleland terdapat fasilitas-fasilitas seperti kafe, musholla, ATM *centre*, klinik, locker, toilet, *charging*, kursi roda, parkir luas dan aman, serta *shuttle bus*. Jam operasional Jungleland dari Hari Senin-Kamis pukul 10.00-17.00 WIB, dan Jumat-Minggu pukul 09.00-18.00.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa atraksi dan fasilitas yang disajikan oleh pihak Jungleland dapat menjadi daya tarik wisata yang

unggulan di Bogor. Berikut tabel 1 yang merupakan data kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata Jungleland tahun 2014-2016.

Tabel 1
Data Pengunjung Jungleland Pada Tahun 2014-2016

TAHUN/BULAN	2014	2015	2016
	WISATAWAN	WISATAWAN	WISATAWAN
Januari	47.736	56.089	39.532
Februari	25.799	41.619	36.333
Maret	84.896	73.840	58.266
April	67.837	91.517	58.716
Mei	155.099	108.914	129.736
Juni	194.236	72.766	31.307
Juli	64.121	51.591	52.145
Agustus	93.879	51.391	74.418
September	84.265	47.367	48.697
Oktober	114.479	67.537	91.197
November	113.654	101.108	72.135
Desember	122.132	92.642	120.055
Total	1.168.133	856.381	812.537

Sumber : Pengelola Jungleland, 2017

Dapat dilihat dari tabel 1 bahwa wisatawan yang datang berkunjung ke Jungleland belum stabil, masih terjadi kenaikan dan beberapa bulan kemudian terjadi penurunan, ini merupakan salah satu penyebab peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai kawasan Jungleland ini karena Jungleland memiliki potensi yang bagus untuk dijadikan menjadi salah satu destinasi wisata di Bogor.

Setiap wisatawan yang datang dan berkunjung ke suatu tempat wisata pasti ingin merasakan sesuatu hal yang berbeda baik itu dari pengalaman atau merasakan suasana yang berbeda. Pengunjung yang datang memiliki harapan tersendiri akan tempat yang dikunjunginya. Maka dari itu pengelola tempat wisata harus mampu untuk memberikan kepuasan bagi setiap

pengunjung yang datang. Salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, pengelola wisata dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pasar yang lebih luas. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan pada jasa yang ada di tempat wisata merupakan salah satu pemikiran yang sering digunakan oleh pengunjung dalam menilai kualitas tempat wisata tersebut. Kualitas pelayanan dan kinerja yang baik juga sangat menunjang kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pengunjung khususnya loyalitas pengunjung yang terwujud dalam keinginan membeli ulang dan merekomendasikan.

Jika suatu tempat wisata telah mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, maka secara otomatis akan memenuhi harapan konsumen. Apabila tempat wisata melakukan sesuatu kepada konsumen yang sesuai dengan harapannya, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Oleh sebab itu, kualitas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pengunjung. Kepuasan konsumen inilah yang nantinya akan naik pada level yang lebih tinggi yaitu loyal. Maka pentingnya loyalitas pengunjung bagi suatu tempat wisata, maka pada saat ini seluruh tempat wisata berusaha agar konsumen loyal terhadap tempat wisata. Keinginan untuk mendapatkan

konsumen yang loyal terhadap tempat wisata juga dialami oleh tempat wisata yang bergerak dalam bidang pelayanan khususnya di sebuah *theme park*. Karena pada saat ini bermunculan berbagai jenis *theme park*, sehingga kemungkinan pengunjung untuk berpindah pada *theme park* lain menjadi lebih besar. Jungleland merupakan tempat wisata yang selalu mencoba memberikan pelayanan yang baik untuk wisatawan lokal atau wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bogor. Kualitas pelayanan di Jungleland harus selalu dipertahankan demi tercapainya kepuasan konsumen dan pada akhirnya menjadi loyal. Salah satu tujuan utama aktivitas pemasaran seringkali dilihat dari pencapaian loyalitas pelanggan melalui strategi pemasaran. Loyalitas pelanggan merupakan bagian terpenting pada pengulangan pembelian pada pelanggan. Loyalitas pelanggan tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru. Pada jangka pendek, memperbaiki loyalitas pelanggan akan membawa *profit* pada penjualan. *Profit* merupakan motif utama konsistensi bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu tempat wisata kepada konsumennya sering mendapatkan beberapa keluhan. Diantaranya adalah keluhan mengenai kualitas pelayanan. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Jadi keluhan pengunjung harus

ditekan seminimal mungkin. Menurut data yang didapatkan oleh peneliti, dibawah ini beberapa dari keluhan pengunjung pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Data Keluhan Pengunjung Jungleland

No	Identitas Pengunjung	Keluhan
1.	Rommy Roperta	<i>Security</i> di sekitar area jarang terlihat, sehingga standar keamanan dan keselamatan kurang terjamin.
2.	Harry	Sudah <i>booking</i> makan dari hari sebelumnya untuk jam 12 siang, namun ternyata saat jam 12 baru saja dibuat sehingga makanannya datang terlambat.
3.	Widya	Sempat mengalami ditegur dengan cara yang kurang baik oleh petugas wahana karena saat ingin menaiki wahana dipaksa untuk mencopot kacamata padahal itu kacamata minus+silinder yang sangat berguna bagi saya untuk dapat melihat dan saya memakainya dengan ketat dan karet di belakang kepala, jadi yakin tidak akan copot.
4.	Ernest. C	Sudah lama mengantri untuk naik permainan dan ternyata tidak boleh naik disebabkan jam operasionalnya sudah tutup, seharusnya biarkan saja pengunjung yang sudah mengantri untuk tetap bisa menaiki wahana permainan.

Sumber : Hasil wawancara oleh peneliti, 2017

dari tabel 2 tersebut permasalahan yang terjadi termasuk ke dalam permasalahan pelayanan yang diberikan. Itulah salah satu faktor yang menyebabkan tiga tahun Jungleland berdiri mengalami peningkatan dan

penurunan dalam jumlah kunjungan. Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai.

”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengunjung pada Jungleland Adventure Theme Park Sentul City Bogor (Analisis Studi Kasus Menggunakan *Metode Structural Equation Modeling*).”

B. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah tersebut diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas.
2. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas.
3. Sarana pendukung transportasi umum dapat mempengaruhi loyalitas.
4. Pesaing yang sejenis dapat mempengaruhi loyalitas.
5. Sarana dan prasarana yang tersedia masih belum lengkap sehingga mempengaruhi loyalitas.
6. Lingkungan sekitar lokasi theme park dapat mempengaruhi loyalitas.
7. Pembaharuan produk yang terus meningkat dapat mempengaruhi loyalitas.
8. Keluhan Pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah banyak kemungkinan hubungan yang dapat dipilih sebagai kajian penelitian. Namun tidak semua hubungan dikaji tetapi hanya pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang terpilih menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas. Untuk memperjelas hal tersebut, maka variabel – variabel dan hubungan – hubungan dalam penelitian ini dibatasi hanya variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan loyalitas.

D. Rumusan Masalah

Penelitian ini akan membahas mengenai beberapa masalah yang terjadi pada *Jungleland Adventure Theme Park*. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung pada *Jungleland adventure theme park sentul city bogor* ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengunjung pada *Jungleland adventure theme park sentul city bogor* ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung pada *Jungleland adventure theme park sentul city bogor*.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengunjung pada Jungleland adventure theme park sentul city bogor.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis pada berbagai pihak yang bersangkutan, diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Praktis

a. Bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah memberikan suatu pengalaman yang baru berkaitan dengan penelitian, serta melatih kemampuan diri untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis suatu permasalahan yang terjadi pada suatu kawasan secara sistematis dengan mengaplikasikan teori yang selama ini diperoleh.

b. Bagi Pengelola dan Instansi Terkait

Sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola dan instansi terkait, dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan loyalitas pengunjung pada Jungleland.

2. Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat dijadikan suatu referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di suatu kawasan wisata.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mengetahui alur penulisan proposal skripsi ini, maka akan diberikan gambaran mengenai isi proposal skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori yang merupakan penjabaran dari teori tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas, serta teori-teori lain yang mendukung. Selain itu, bab ini berisi ringkasan hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi variabel penelitian dan definisinya, operasional variabel, populasi, sample, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi variabel tentang gambaran umum perusahaan struktur organisasi, uji validitas dan

reliabilitas, konversi persamaan SEM, uji asumsi SEM, uji kelayakan model, hasil uji hipotesis penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.