

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia manajemen bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Menurut Kotler & Keller, (2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Arianto, (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif antar perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata, sebagai penyedia layanan jasa perusahaan diuntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat memenuhi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung sebagai subjek pemakai jasa layanannya. Menurut Sholeha et al., (2018) untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan

mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan.

Banyak strategi yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas produk maupun layanan, salah satunya menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* yang merupakan suatu perangkat manajemen dimana keinginan dari konsumen digunakan sebagai alat untuk pengembangan produk dan jasa. Informasi dari konsumen yang berkaitan tentang keluhan dan kepuasan terhadap layanan dapat dijadikan sebagai desain produk untuk membantu menentukan apa yang akan memuaskan pelanggan dan dimana upaya penyebaran kualitas dibutuhkan Heizer et al.,(2017).

Penelitian yang dilakukan Khadijah & Dianasari, (2018) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Hasil penelitian menunjukkan Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh secara signifikan. Artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina selama ini mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara positif. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan - kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel penilaiannya atau menurut penilaian pasien yang belum sesuai dengan harapannya. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan berupa

fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan Birgün & Çalışkan, (2017) dengan menggunakan *QFD* manajer mendengarkan suara pelanggan, menerjemahkan persyaratan teknis, membandingkan pesaing mereka dan merancang produk atau layanan mereka dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, mereka memiliki peluang untuk meningkatkan pangsa pasar mereka dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dan kepuasan pelanggan.

Wisata Air Tirtasani waterpark merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak dalam bidang taman wisata kolam renang yang terletak di Perum Tirtasani Royal Resort, Kabupaten Malang yang dikelola oleh PT Citra Gading Asritama. Taman wisata ini masih belum mampu untuk memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan konsumen, hal ini dibuktikan dengan keluhan konsumen yang disampaikan oleh wisatawan melalui *Google review*. Ini membuktikan bahwa Tirtasani waterpark perlu belajar untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Keluhan- keluhan yang di ajukan antara lain berupa kurang ramah tamahnya petugas dalam melayani pengunjung, kurang terawatnya fasilitas seperti toilet, gazebo, kursi dan wahana bermain. Dari keluhan yang ada, dikelompokkan dan di susun dalam bentuk tabel. Berikut adalah tabel data keluhan yang di ambil dari google review dan wawancara kepada pengunjung Wisata Air Tirtasani waterpark.

Tabel 1. 1 Daftar keluhan pengunjung Tirtasani waterpark

1	Petugas dan staff kurang ramah terhadap pengunjung
2	Petugas kebersihan kurang cakap dalam menjaga kebersihan
3	Petugas kantin kurang cakap dalam melayani konsumen
4	Menu di kantin kurang bervariasi dan mahal
5	Tidak diperbolehkan membawa makanan dan minuman dari luar
6	Lingkungan kurang bersih dan terawat
7	Kamar mandi tidak terawat (pintu rusak, gantungan baju tidak tersedia, shower mati)
8	Jam buka cenderung berubah dan terlalu siang 08.30
9	Harga tiket berubah- ubah dan mahal
10	Fasilitas gazebo dan kursi kurang memadai
11	Fasilitas wahana bermain kurang banyak dan tidak terawat

Sumber : Google review tahun 2023

Tidak puas yang dirasakan oleh pengunjung menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan, apalagi slogan yang dibangun Wisata Air Tirtasani Waterpark yaitu tempat wisata keluarga terlanjur melekat di kalangan pengunjung sehingga memberi harapan pelayanan kualitas yang baik. Jika permasalahan di atas tidak segera di atasi oleh pihak pengelola waterpark dengan tanggap, maka akan berdampak pada loyalitas dan kepuasan wisatawan dalam mengunjungi waterpark terlebih lagi Persaingan yang semakin ketat dalam bidang usaha ini, maka diperlukan perbaikan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Sebagai pembandingnya taman rekreasi sengkalang yang terletak di kecamatan dau kabupaten malang dipilih karena memiliki kesamaan segmen pasar, yaitu masyarakat kelas menengah dan juga berdomisili di sekitar malang raya. Jarak antara Tirtasani waterpark dan taman rekreasi

sengkaling juga relatif berdekatan yaitu 7 km serta memiliki kesamaan harga tiket masuk yaitu sebesar Rp 30.000.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi dan variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan jasa Wisata Air Tirtasani waterpark Malang, mengevaluasi kinerja berdasarkan persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan Wisata Air Tirtasani waterpark Malang, mengidentifikasi atribut-atribut dan dimensi kualitas layanan kritis yang harus segera diperbaiki berdasarkan perhitungan nilai *House of quality*, mengidentifikasi kebutuhan pengunjung atau *customer needs* dan memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan jasa Wisata Air Tirtasani waterpark Malang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Layanan jasa apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen Wisata Air Tirtasani waterpark Malang?
2. Atribut layanan jasa apa yang diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan kebutuhan dan kepuasan konsumen Wisata Air Tirtasani waterpark Malang?
3. Respon teknis apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan ?

C. Batasan masalah

Penelitian ini perlu dilakukan dengan memberikan beberapa batasan permasalahan dengan tujuan agar pembahasan yang dilakukan terfokus, terarah dan agar tidak menyimpang dari tujuan maka permasalahan ini dibatasi oleh:

1. Penelitian ini dilakukan di Wisata Air Tirtasani waterpark yang terletak di kabupaten Malang.
2. Obyek penelitian adalah pelanggan Wisata Air Tirtasani waterpark yang juga pernah mengunjungi taman rekreasi sengkaling.
3. Menggunakan alat analisis *House of quality*(*HOQ*).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen Wisata Air Tirtasani waterpark Malang
2. Untuk mengetahui dan menganalisa atribut layanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan kebutuhan dan kepuasan konsumen Wisata Air Tirtasani waterpark Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa respon teknis yang harus di prioritaskan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas layanan berdasarkan hasil survei.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan dan pertimbangan untuk pengambilan keputusan Wisata Air Tirtasani waterpark Malang yang berkaitan dengan peningkatan layanan yang efektif dan efisien bagi perusahaan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan melkaukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.