

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis pada sektor wisata semakin meningkat saat ini. Perkembangan ini dapat diamati pada aktivitas sehari-hari, di mana sebagian besar aktivitas tersebut tidak bisa lepas dari peranan sektor wisata. Salah satu sektor wisata yang memiliki peranan yang cukup bagus untuk olahraga dan bersantai adalah wisata kolam renang. Wisata kolam renang umum biasanya adalah bagian dari pusat kebugaran jasmani atau taman rekreasi, dengan fasilitas-fasilitas lainnya meliputi water boom, tempat bermain anak, dan rumah makan. Pentingnya wisata kolam renang tersebut tercermin pada meningkatnya kebutuhan akan tempat kolam renang bagi semua orang dari kalangan Anak-anak sampai orang tua seiring meningkatnya perkembangan penduduk saat ini.

Seiring waktu khususnya di Kota Ponorogo semakin padat penduduknya dan secara tidak langsung semakin banyak juga kegiatan atau aktifitas masyarakatnya. Saat ini di Ponorogo aktifitas yang berkembang mulai dari sektor pendidikan, pertanian, perusahaan, perdagangan dan pariwisata. Oleh sebab itu orang-orang tiap harinya disibukkan oleh kegiatan. Di sela-sela kesibukan tersebut banyak orang mencari tempat untuk rekreasi sehat atau menenangkan diri, pada saat libur tanggal merah atau sore hari ketika selesai bekerja. Oleh sebab itu di

Ponorogo paling tidak harus ada tempat khusus untuk menuruti keinginan masyarakat tersebut yang ingin rekreasi yang menyehatkan badan dan tarifnya bisa terjangkau oleh semua masyarakat. Mulai dari kalangan menengah kebawah sampai menengah keatas. Kolam renang Tirto joyo adalah salah satu alternatif untuk melayani keinginan masyarakat diatas, umumnya kalangan menengah kebawah sampai kalangan menengah keatas mulai dari anak-anak, pelajar, petani, pegawai kantor dan masyarakat umum semuanya.

Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberi masukan penting bagi perusahaan untuk merancang setrategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi para pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2001). Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*.

Ponorogo selain kota Reog, Ponorogo banyak wisata lainnya seperti wisata telaga ngebel, wisata kebun binatang di Ngembak dan wisata religi di Tegal Sari. Selain itu Ponorogo sekarang banyak muncul banyak tempat rekreasi umum seperti tempat kolam renang dan mempunyai pelayanan yang berbeda-beda dalam memuaskan pengunjungnya. Salah satunya yang ada di Kota Ponorogo adalah kolam renang Tirto Joyo yang ada di jalan Krakatau Ponorogo. Di kolam renang

tersebut sekarang ini sudah banyak fasilitasnya khusus bagi pengunjung dan pelanggannya, dari mulai tempat parkir, kolam renang anak-anak, kolam renang dewasa, seluncur air, persewaan ban atau pelampung, dan perahu mini. Selain itu kolam renang menyediakan peralatan renang dan rumah makan yang banyak menu pilihannya untuk memanjakan perut pengunjung di kolam renang Tirto Joyo. Dalam menjaga pelayanannya agar disukai para pengunjung terus menerus, kolam renang Tirto Joyo dalam aktifitas setiap harinya mengutamakan pelayanan yang bagus bagi para pengunjung. Kolam renang Tirto Joyo mempunyai dua konsumen yaitu pengunjung umum dan pelanggan tetap. Pengunjung umum meliputi orang-orang yang tiap hari berkunjung secara bergantian. Pelanggan tetap yaitu pengunjung yang terjadwal kehadirannya seperti siswa sekolah dan mahasiswa perguruan tinggi. Dengan adanya dua konsumen kolam renang Tirto Joyo memberikan fasilitas yang berbeda antara umum dan pelanggan tetap. Semua pengunjung umum ketika masuk ke dalam kolam renang tidak ada yang melatih atau memandu, kalau pelanggan tetap ketika masuk di area kolam renang ada yang melatih dan yang memandu jadi lebih aman dalam berlatih renang di kolam renang tersebut. Dilihat dari perkembangan atau pelonjakan pengunjungnya, kolam renang Tirto Joyo memperbarui dan menambah fasilitasnya yang disediakan untuk para pengunjungnya agar semakin suka dan tidak bosan di kolam renang Tirto Joyo.

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Kolam Renang Bulan September 2014

BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
September	2000

Semakin meningkatnya kebutuhan Masyarakat dalam menggunakan sarana kolam renang untuk rekreasi dan bersantai-santai. Oleh sebab itu kolam renang Tirto Joyo memperbaharui pelayanannya mulai dari fasilitas parkir yang nyaman dan aman bagi kendaraan pengunjung, fasilitas kolam renang dari mulai penyewaan ban dan perahu, dan rumah makan yang bersih dengan harga terjangkau bagi pengunjung. Dengan berjalannya waktu pihak pengelola menyesuaikan harga tiket bagi pengunjungnya, agar berjalan terus menerus tanpa ada masalah. Intinya dari pihak pengelola juga untung dan bagi masyarakat yang menggunakannya juga puas dalam pelayanan yang diberikan kolam renang Tirto Joyo. Harga tiket pengunjung umum dan pelanggan tetap di bedakan sesuai pelayanannya masing-masing. Adakah fasilitas pengunjung umum yaitu masuk ke dan menggunakan kolam renang saja tanpa ada yang memandu di kolam renang. Fasilitas yang diberikan untuk pelanggan tetap yaitu pemandu atau pelatih renang biasanya pelanggan tetapnya yaitu sekolah dan perkuliahan di Kota Ponorogo.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ANTARA YANG

MENGGUNAKAN MEMBER DAN NON MEMBER DI KOLAM RENANG TIRTO JOYO”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

Seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara member dan non member di kolam Renang Tirto Joyo?

1.3. Batasan Masalah

Mengingat permasalahan yang ada sangat luas dan penelitian lebih mengarah maka penulis melakukan pembatasan masalah. Batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Membahas tentang perbedaan Tingkat Kepuasan antara member dan non member di Kolam Renang Tirto Joyo
2. Tidak menghitung dari segi keuntungan kolam renang tersebut

1.4. Tujuan Penelitian dan manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan member dan non member di kolam renang Tirto Joyo.

1.4.2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Menjadikan informasi yang akurat dan baik kepada pengelola, supaya semua pengunjung ketika masuk ke kolam renang agar tidak salah faham kepada pihak pengelola kolam renang Tirto Joyo.

Sebagai bahan pertimbangan bagi pemilik usaha untuk meningkatkan serta menarik tingkat kepuasan konsumen tersebut dan mengembangkan fasilitasnya di kolam renang Tirto Joyo.

b. Bagi Universitas Muhammadiyah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan bisa menjadi bahan referensi atau daftar pustaka di kampus. Sekaligus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

- Untuk mengetahui seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan antara berlangganan dengan tiket pengunjung di kolam renang Tirto Joyo.
- Sebagai sarana untuk menguji diri selama mendapatkan teori di bangku kuliah serta sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana.

d. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Pemasaran kaitannya dengan tingkat kepuasan konsumen.