

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Golf dapat digolongkan sebagai bentuk wisata olahraga. Aktivitas ini memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang bagi para pemainnya. Fasilitas utama dalam olahraga golf adalah lapangan golf itu sendiri, yang dilengkapi dengan berbagai infrastruktur pendukung seperti gedung, caddy, serta perlengkapan golf lainnya. Pihak manajemen penyedia layanan wisata olahraga golf senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan para konsumennya. Pemenuhan kebutuhan tersebut tercermin melalui tercapainya kepuasan pelanggan. Menurut Samuel dan Bonifasius (2023), kepuasan merupakan persepsi pelanggan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dibandingkan dengan harapannya. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka pelanggan dapat dikatakan merasa puas.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang telah lama menjadi perhatian dalam teori maupun praktik pemasaran. Dalam dunia bisnis, kepuasan konsumen dipandang sebagai salah satu tujuan utama dan indikator penting untuk memprediksi keuntungan di masa depan, sekaligus menjadi pendorong bagi perusahaan untuk terus meningkatkan layanan mereka (Kamil et al., 2022). Konsep kepuasan pelanggan sendiri bersifat luas, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, persepsi harga, dan suasana. Menurut Samuel dan Bonifasius (2023), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka; apabila persepsi tersebut melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dianggap tinggi. Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atas pengalaman yang didapat dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi. Kotler dan Kevin (2016) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2016) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kemudian menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) Kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Dalam konteks penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan Cengkareng Golf Clubakan menggunakan indikator re-purchase, menciptakan word of Mouth, menciptakan citra merek dan

menciptakan keputusan pembelian.

Kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung membangun loyalitas, melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan pengalaman positif kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak pada penurunan jumlah pengunjung serta memengaruhi citra Permata Golf Sentul di tengah persaingan pasar. Oleh karena itu, pengukuran dan analisis kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk mendukung strategi pengembangan layanan dan perbaikan berkelanjutan.

Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap kegiatan olahraga dan rekreasi berkualitas, Permata Golf Sentul perlu memahami faktor-faktor apa saja yang memengaruhi persepsi pelanggan, termasuk kualitas fasilitas lapangan, keramahan staf, harga layanan, aksesibilitas, dan kenyamanan lingkungan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan secara objektif, sehingga manajemen dapat merumuskan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Salah satu aspek yang mendapat perhatian utama dari penyedia produk maupun jasa adalah kualitas pelayanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi tantangan paling penting yang dihadapi para pelaku bisnis saat ini. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas, manfaat, atau bentuk kepuasan yang bersifat tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun. Memberikan pelayanan terbaik merupakan keharusan bagi perusahaan agar dapat mempertahankan eksistensinya serta membangun kepercayaan pelanggan. Sebuah perusahaan dikatakan memiliki kualitas yang tinggi apabila mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan pelanggannya (Samuel & Bonifasius, 2023).

Kualitas layanan adalah evaluasi yang mencerminkan pendapat pelanggan tentang ketergantungan, jaminan, daya tanggap, empati, dan berwujud. Kualitas layanan prima adalah kinerja tingkat tinggi yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan secara teratur. Harapan konsumen dan kinerja layanan aktual digunakan untuk menghitung persepsi kualitas layanan.

Pengukuran tentang kualitas pelayanan sangatlah penting bagi setiap perusahaan. Tujuannya agar dapat mengetahui di mana posisi terkini kualitas pelayanan yang diberikan. Komponen untuk mengukur kualitas pelayanan umumnya terdiri atas lima, yaitu: Keandalan, yaitu kemampuan untuk melakukan layanan dengan andal, akurat, dan konsisten. Daya tanggap, yaitu : menyediakan layanan dengan cepat, Jaminan, yaitu: pengetahuan, kesopanan dan kompetensi karyawan membuat percaya, Empati, kepedulian, perhatian individual, Bukti nyata, yaitu: bukti fisik dari layanan (Samuel & Bonifasius, 2023).

Kualitas pelayanan yang dirasakan sangat penting bagi keberhasilan perusahaan karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan niat perilaku. Pelanggan memiliki kekuatan yang besar dalam menentukan produk mana yang mereka inginkan dan bagaimana penilaian mereka terhadap produk yang mereka konsumsi oleh karena itu perusahaan harus memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Perusahaan harus mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan dalam usahanya agar pelanggan mendapat kepuasan yang optimal (Agung et al., 2023).

Studi ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf, peranan ini menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan yang memberikan kepuasan pelanggan yang prima atas jasa yang telah dihasilkan merupakan suatu kesuksesan baik secara visi dan misi maupun material. Banyaknya usaha lapangan golf di Sentul menjadikan suatu persaingan yang kompetitif, sehingga para pengusaha club golf berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasanya dan memberikan harga yang kompetitif untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya agar menjadi pelanggan yang setia terhadap produk jasa golf yang ditawarkan (Atikah & Mulyono, 2021).

Salah satu club golf yang selalu berupaya meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan adalah Permata Sentul Golf. Lapangan golf ini dibuat sesuai dengan kebutuhan para penggemar Golf di wilayah Jakarta dan sekitarnya, bahkan para pegolf diseluruh Indonesia & luar negeri. Permata Sentul Golf ini dibangun dikawasan perbukitan Sentul dengan ketinggian 200m di atas permukaan laut. Agar dapat memenuhi kepuasan maksimum dari para pegolf, lapangan golf Permata Sentul dibangun 18 hole dengan 71 par. Permata Sentul Golf adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata dengan jenis usaha rekreasi dan hiburan umum, yang menyediakan fasilitas berupa lapangan Golf, *Restoran & Proshop* yang menjual peralatan golf dengan *brand* ternama serta menyediakan penyewaan *stik* golf, juga dilengkapi lima *VIP room* yang bisa diisi dengan kapasitas 8-180 orang, ada juga *looker room* serta *spa*. Permata Sentul Golf juga dikenal dengan keunikan bentuk lapangannya, udaranya yang sejuk, dan pemandangan yang indah dengan dikelilingi 2 gunung (Web Permata Sentul Golf).

Namun, dalam 3 tahun terakhir Permata Sentul Golf mengalami penurunan jumlah pelanggan yang cukup signifikan. Jika dibandingkan dengan Palm Hills yang letaknya berdekatan Permata Sentul Golf terlihat jelas penurunannya, apalagi jika dibandingkan dengan Sentul Highland semakin terlihat jelas jumlah penurunan pelanggan yang terjadi di Permata Sentul Golf. Berikut data transaksi yang terjadi di Permata Sentul Golf, Palm Hills, dan Sentul Highland selama 2021-2023.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan

Jumlah Pelanggan	Tahun			
	2021	2022	2023	Total
Permata Sentul Golf	31.554	30.609	29.333	91.496
Palm Hills	30.819	32.775	34.225	97.819
Sentul Highland	30.001	31.955	35.391	97.347

Sumber: Dokumen Kunjungan Pelanggan Permata Sentul Golf, Palm Hills, Sentul Highland, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menyajikan data mengenai jumlah pengunjung atau pelanggan yang datang ke Permata Sentul Golf dalam kurung waktu 3 tahun, yaitu pada tahun 2021, 2022, dan 2023. Data tersebut menunjukkan penurunan di setiap tahunnya terlihat dari data tahun 2021 jumlah kunjungan pelanggan sebanyak 31.554, pada tahun 2022 jumlah kunjungan pelanggan menurun menjadi 30.609, lalu pada tahun 2023 jumlah kunjungan pelanggan semakin menurun menjadi 29.333. Terjadi penurunan kunjungan pelanggan ini mengindikasikan bahwa terjadi penurunan kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf. Hubungannya dengan kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf, pelanggan beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Permata Sentul Golf khususnya terhadap kualitas pelayanan. Memberikan indikasi bahwa Permata Sentul Golf yang dibangun dengan sarana yang belum cukup memadai sehingga pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan, keinginan dari pelanggan

Tabel 1. 2 Data Pelayanan Permata Sentul Golf

Nama	Keterangan
Layanan	Menerapkan prosedur <i>check-in</i> dan <i>tee-time</i> yang cepat dan efisien (<i>Reliability</i> dan <i>Responsiveness</i>).
	Memastikan semua <i>buggy</i> dan perlengkapan siap digunakan tepat waktu.
	Menyediakan informasi yang jelas mengenai peraturan dan fasilitas yang tersedia.
Tangible	Menyediakan fasilitas <i>clubhouse</i> , <i>locker room</i> , dan restoran.
	Melakukan perawatan harian lapangan golf
	Penggunaan seragam staf yang bersih dan rapi.
SDM	Mampu memberikan bantuan atau solusi dengan cepat saat terjadi masalah
	Menerapkan kode etik profesional dan standar kompetensi bagi <i>caddy</i> dan staf layanan
	Memberikan sapaan dan interaksi yang personal kepada pelanggan

Sumber: Dokumen Data Keluhan Permata Sentul Golf, 2023

Kualitas layanan di Permata Golf Sentul dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu Layanan, *Tangible*, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Aspek layanan

berkontribusi dalam menciptakan proses pelayanan yang cepat, efisien, dan informatif sehingga membentuk kesan awal yang positif bagi pelanggan. Aspek tangible, sebagai bukti fisik fasilitas, menunjukkan komitmen pengelola dalam menyediakan sarana yang nyaman, bersih, dan terawat, yang secara langsung memengaruhi persepsi kualitas. Sementara itu, aspek SDM menjadi penentu penting dalam membangun pengalaman emosional pelanggan melalui sikap profesional, respons cepat, dan interaksi yang ramah, selain itu juga faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf terjadi karena adanya persaingan yang cukup ketat. Berikut ini adalah data keluhan pelanggan Permata Sentul Golf dalam periode 2021-2023

Tabel 1. 3 Data Keluhan Pelanggan Permata Sentul Golf Tahun 2021-2023

No	Kategori Keluhan	Tahun		
		2021	2022	2023
1.	Kurangnya perawatan rumput di lapangan	130	140	160
2.	Kurangnya pengawasan keamanan di lapangan Permata Sentul Golf	50	55	77
3.	Kurangnya perawatan golf cart	48	61	85
	Total	228	256	322

Sumber: Dokumen Data Keluhan Permata Sentul Golf, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat diketahui kategori keluhan terbanyak pada pelanggan Permata Sentul Golf diantaranya yaitu kurangnya perawatan rumput di lapangan Permata Sentul Golf, kurangnya pengawasan keamanan di lapangan Permata Sentul Golf, kurangnya perawatan golf cart. Data di atas menunjukkan bahwa jumlah keluhan cenderung terus bertambah. Jumlah keluhan terbesar terjadi pada tahun 2022 dengan jumlah keluhan 322. Tentu harus menjadi perhatian manajemen Permata Sentul Golf khususnya kurangnya perawatan rumput yang dilakukan Permata Sentul Golf. Tujuan dari pengawasan ini untuk memastikan bahwa lapangan berada dalam kondisi yang sangat baik, agar memberikan lapangan permainan yang berkualitas tinggi bagi para pemain golf.

Fenomena yang terjadi dalam latar belakang penelitian ini yaitu penurunan jumlah pelanggan di Permata Sentul Golf dari tahun 2021 hingga 2023, meskipun lapangan golf terletak di kawasan yang menarik. Penurunan jumlah pelanggan ini mencerminkan adanya ketidakpuasan yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya perawatan rumput di lapangan, kurangnya pengawasan keamanan di lapangan, dan kurangnya perawatan golf cart yang tercermin dari peningkatan jumlah keluhan pelanggan. Pesaing seperti Palm Hills dan Sentul Highland mengalami kenaikan jumlah pelanggan, disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik, mampu memenuhi ekspektasi dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan di Permata Sentul Golf belum dapat memenuhi harapan pelanggan, sementara pesaing yang memberikan pelayanan lebih optimal berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dan menarik lebih banyak

pengunjung. Berdasarkan dari fenomena tersebut peneliti memilih judul **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Permata Sentul Golf**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Terjadinya penurunan pelanggan pada periode 2021-2023 pada Permata Sentul Golf.
2. Terjadinya peningkatan keluhan pelanggan periode 2021-2023 pada Permata Sentul.
3. Banyaknya pesaing antara Permata Sentul Golf, Palm Hills, dan Sentul Highland.
4. Peningkatan keluhan dan penurunan jumlah pelanggan dapat mempengaruhi pada penurunan kepuasan pelanggan.

1.2.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Permata Sentul Golf berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf yang diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat beli ulang, dan kesediaan merekomendasikan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang saya lakukan adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf, sehingga permasalahan yang diharapkan dapat diselesaikan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat kualitas pelayanan di Permata Sentul Golf berdasarkan lima dimensi SERQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf berdasarkan indikator kesesuaian harapan, minat beli ulang, dan kesediaan merekomendasikan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS).

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini yaitu sebagai preferensi para pelaku

bisnis dalam mempromosikan produknya melalui *social media* yang merupakan salah satu strategi promosi di era digital dalam mempengaruhi perilaku konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan khususnya dibidang Pariwisata Olahraga Golf.