

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha saat ini menghadapi persaingan yang cukup ketat. Hal itu menuntut perusahaan untuk memiliki kemampuan dalam bersaing di pasar agar bisa terus tumbuh dan berkembang dengan baik dalam jangka waktu yang panjang. Perusahaan harus dapat merumuskan strategi yang ditempuh dalam melayani pelanggan dan menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Menurut Tjiptono dalam Nurhalimah & Nurhayati (2019:101) kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Tujuan utama kepuasan pelanggan adalah bagaimana caranya mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

Meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan terlebih perusahaan jasa. Jasa yang ditawarkan dengan berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, dimana keseluruhan tersebut diajukan untuk menarik pelanggan, sehingga pelanggan cenderung akan menggunakan kembali jasa atau produk tersebut serta dapat meningkatkan kemampuan

bersaing suatu perusahaan. Persaingan yang ketat di dalam dunia bisnis terjadi pada berbagai bidang, salah satunya bisnis di bidang olahraga golf.

Golf adalah olahraga luar ruangan yang dilakukan dengan cara memasukkan bola golf ke dalam lubang yang sudah tersedia di lapangan. Golf dijadikan sebagai kebutuhan sekunder bagi masyarakat kelas atas. Ada dua jenis alat utama yang digunakan pada olahraga golf yaitu bola dan pemukul atau stick golf. Umumnya, lapangan yang digunakan pada permainan golf memiliki ukuran yang sangat luas dengan desain unik. Lapangan golf biasanya terdiri dari 18 sampai 27 lubang. Olahraga golf bisa dimainkan sendirian ataupun dalam suatu grup yang terdiri dari dua, tiga, atau empat orang. Pelanggan golf dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu pemain golf profesional dan pemain golf perseorangan atau pribadi (personal). Setiap satu pemain didampingi oleh satu pramugolf. Pramugolf bertugas membawa peralatan pemain dan membantu pemain menyelesaikan suatu hole dengan memberi saran dan mengarahkan permainan.

Menurut Wisnu Sanjaya dalam Media Indonesia (2023) pasca pandemi sejak 2022-2023 pemain golf di Indonesia sebagai pemula meningkat sebanyak 20-25 persen. Peningkatan ini lebih dikarenakan situasi yang semakin baik dan pengembangan fasilitas golf terus tumbuh serta bisa dinikmati di banyak tempat dan sangat memudahkan mereka yang ingin dan hobi bermain golf. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya tempat-tempat golf yang nyaman dan juga memiliki berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh para *golfer*. Perkembangan tersebut

tetntunya berdampak bagi para pengusaha tempat golf karena persaingan akan semakin ketat.

Bagi masyarakat kelas atas, olahraga golf bukan sekedar dijadikan sebagai salah satu alat untuk menuju hidup yang sehat, namun juga sebagai gaya hidup untuk ajang pertemuan dan membicarakan masalah terkait bisnis. Kesan eksklusifitas atas olahraga golf tetap menjadi daya tarik bagi para pelaku usaha di bidang olahraga golf. Oleh karena itu bisnis dalam bidang olahraga golf menjadi prospektif untuk dijalankan. Hal tersebut terlihat dari menjamurnya bisnis golf di Indonesia khususnya di wilayah Bogor.

Menurut Gogolf.co.id (2023) Bogor memiliki 8 lapangan golf berstandar internasional. Akses yang mudah dari bandara Soekarno-Hatta maupun dari beberapa jalur tol membuat lapangan golf di Bogor menjadi salah satu lokasi golf pilihan para pencinta. Banyaknya pesaing dalam perusahaan sejenis ini membuat setiap klub golf berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang menunjang guna kepuasan para *golfer* dan mendorong agar setiap *golfer* menjadi loyal dan puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dari masing-masing lapangan golf tersebut.

Rancamaya Golf & Country Club merupakan salah satu tempat penyedia jasa sarana dan prasarana golf di kota Bogor. Bersaing dengan 7 golf *course* lainnya menjadikan Rancamaya Golf & Country Club harus selalu siap memberikan layanan maksimal terhadap pelanggan yang datang.

Berikut adalah data pengunjung Golf pada Rancamaya Golf & Country Club Tahun 2020-2022 yang dilihat pada tabel di bawah ini:

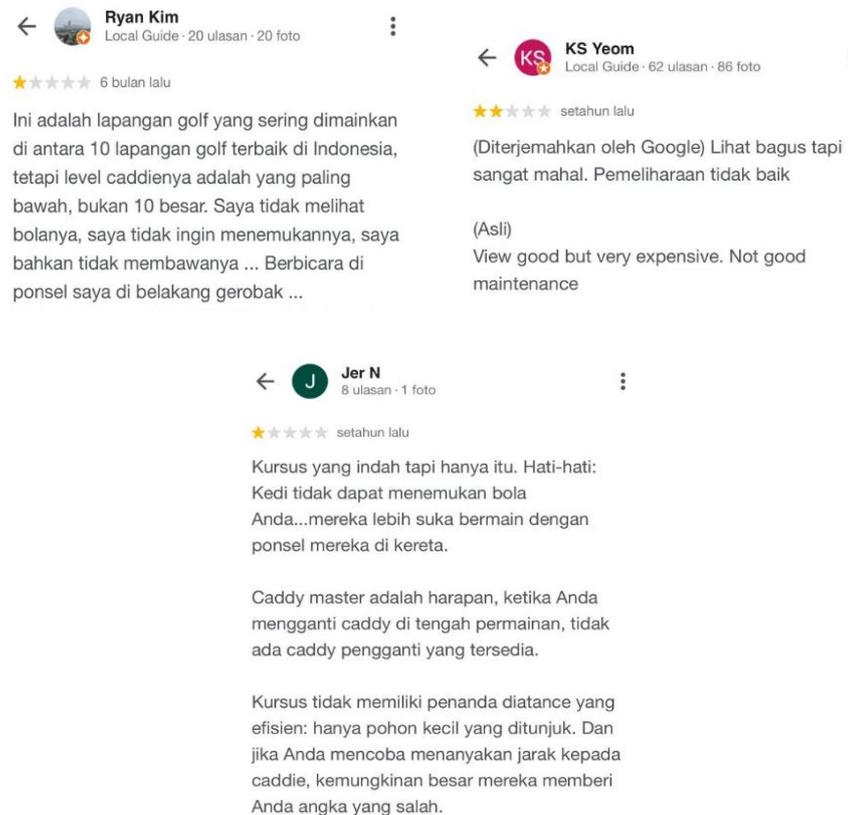
Tabel 1
Data Pengunjung (*Golfer*) Rancamaya Golf & Country Club
Tahun 2020-2022

Bulan	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Januari	3.078	2.977	2.866
Febuari	2.902	3.101	2.530
Maret	2.816	3.122	2.977
April	3.663	2.887	2.455
Mei	3.471	3.411	2.340
Juni	3.246	3.076	2.412
Juli	3.091	3.103	2.162
Agustus	3.484	3.295	3.029
September	3.577	2.978	2.766
Oktober	3.335	2.534	2.756
November	3.099	3.332	2.890
Desember	3.674	3.977	2.886
Total	39.436	37.793	32.069

Sumber: Rancamaya Golf & Country Club, 2020-2022

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa Rancamaya Golf & Country Club mengalami penurunan pengunjung. Tahun 2020 menjadi tahun yang paling banyak pengunjung dibanding tahun-tahun berikutnya yaitu sebanyak 39.436 pengunjung. Sedangkan pada tahun berikutnya yaitu tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 4% menjadi 37.793 pengunjung. Lalu tahun 2022 mengalami penurunan sebanyak 15% menjadi 32.069 pengunjung.

Beberapa penyebab turunnya jumlah pengunjung golf dapat dilihat dari beberapa keluhan pelanggan berikut ini:



Sumber: Google *Reviews*

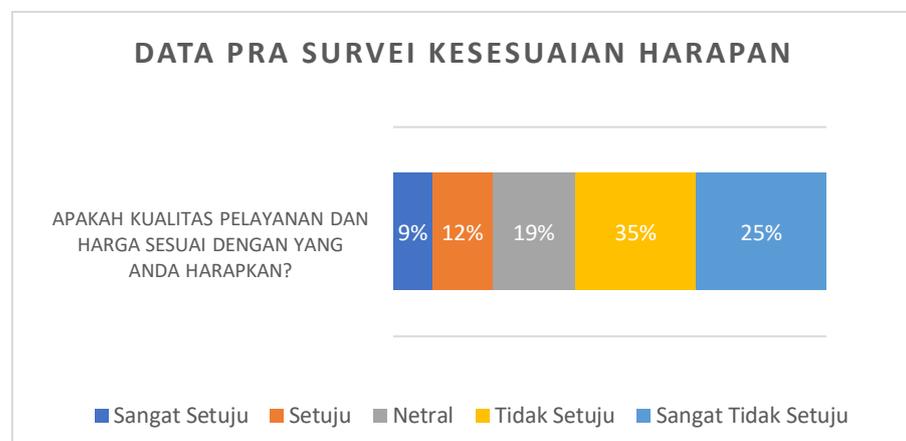
Gambar 1 Keluhan Pelanggan Rancamaya Golf & Country Club

Berdasarkan gambar 1 di atas, terlihat keluhan dari pelanggan yang pernah berkunjung ke Rancamaya Golf & Country Club. Keluhan pelanggan tersebut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa masih ada pelanggan yang belum puas sehingga berdampak pada menurunnya jumlah pengunjung pada Rancamaya Golf & Country Club.

Menurut Tjiptono dalam Nuni & Ade (2016:101) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana keinginan dan harapan pelanggan bisa tercapai sehingga pembeli merasakan apa yang diperoleh sesuatu yang sama

dengan apa yang diharapkan. Kesesuaian harapan menurut Tjiptono dalam Nuni & Ade (2016:101) merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, misalnya produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan dan fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

Untuk mengetahui seberapa besar kesesuaian harapan yang dirasakan pelanggan Rancamayan Golf & Country Club, maka dilakukan pra survei berbentuk kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden dengan skala 1-5. Adapaun hasil jawaban yang didapatkan dapat dilihat pada gambar berikut.



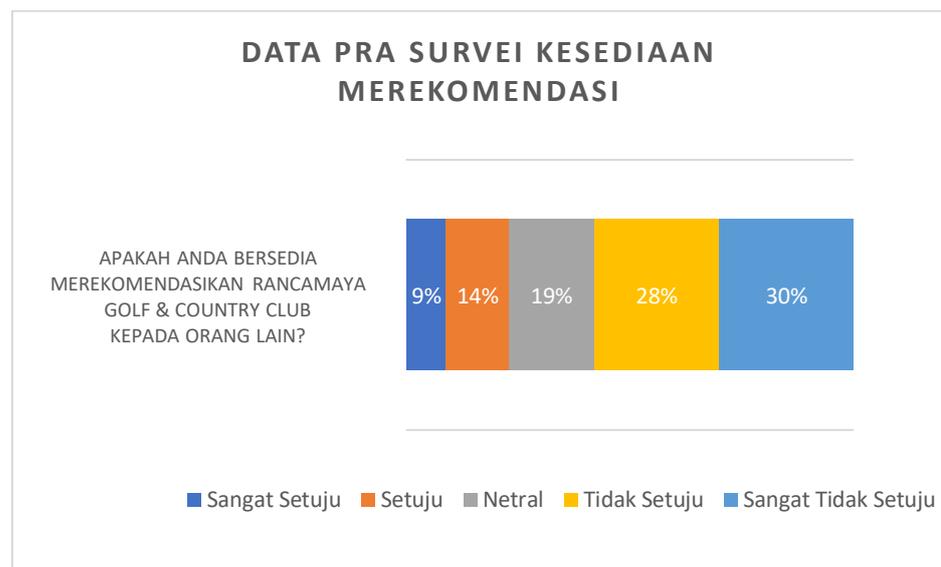
Sumber: Pra Survei (2023)

Gambar 2
Hasil Pra Survei Kesesuaian Harapan Pelanggan Rancamayan Golf & Country Club

Dari hasil yang didapatkan, dapat diketahui bahwa 25% responden menjawab sangat tidak setuju jika kualitas pelayanan dan harga sesuai yang

diharapkan, kemudian 35% responden menjawab tidak setuju jika kualitas pelayanan dan harga sesuai yang diharapkan. Maka sebesar 60% responden yang menjawab tidak puas karena kualitas pelayanan dan harga tidak sesuai yang diharapkan.

Menurut Tjiptono dalam Nuni & Ade (2016:101) menyatakan bahwa indikator kepuasan pelanggan juga yaitu kesediaan merekomendasi kepada teman atau keluarga misalnya karena kualitas pelayanan, harga dan fasilitas sesuai dengan manfaat yang didapatkan. Untuk mengetahui seberapa besar pelanggan Rancamaya Golf & Country Club merekomendasikan kepada orang lain dapat dilihat dari data pada gambar di bawah ini.



Sumber: Pra Survei (2023)

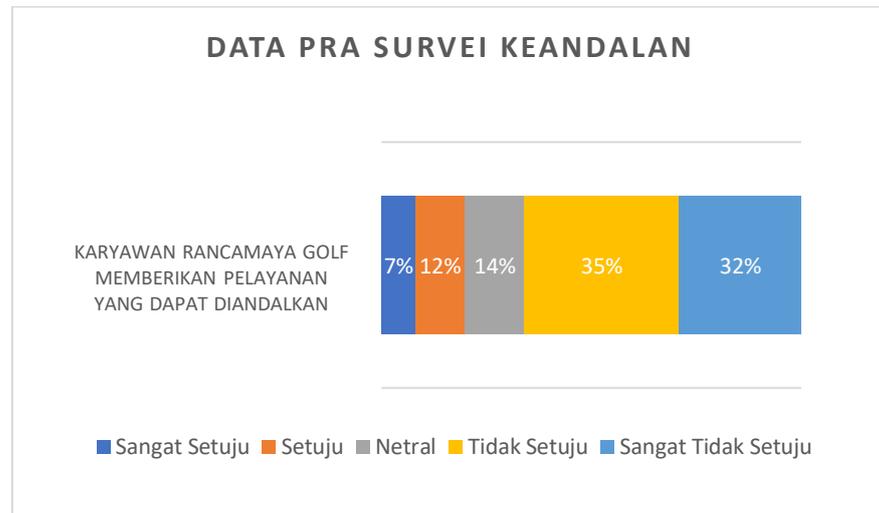
Gambar 3
Hasil Pra Survei Kesediaan Merekomendasi Pelanggan Rancamaya Golf & Country Club

Berdasarkan data dari hasil pra survei kepada 30 responden dapat dilihat bahwa sebanyak 30% menjawab sangat tidak setuju untuk merekomendasikan Rancamaya Golf & Country Club kepada orang lain,

lalu sebanyak 28% responden menjawab tidak setuju untuk merekomendasikan Rancamaya Golf & Country Club kepada orang lain. Maka sebanyak 58% responden tidak puas dan tidak bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut Tjiptono dalam Nuni & Ade (2016:101) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya kualitas pelayanan dan harga. Menurut Tjiptono dalam Atikah & Mulyono (2021:51) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Menurut Tjiptono dalam Atikah & Mulyono (2021:51) keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Untuk mengetahui seberapa baik keandalan yang diberikan Rancamaya Golf & Country Club maka dilakukan pra survey berbentuk kuesioner kepada 30 responden dengan skala 1-5. Adapun hasil jawaban dapat dilihat pada gambar berikut.

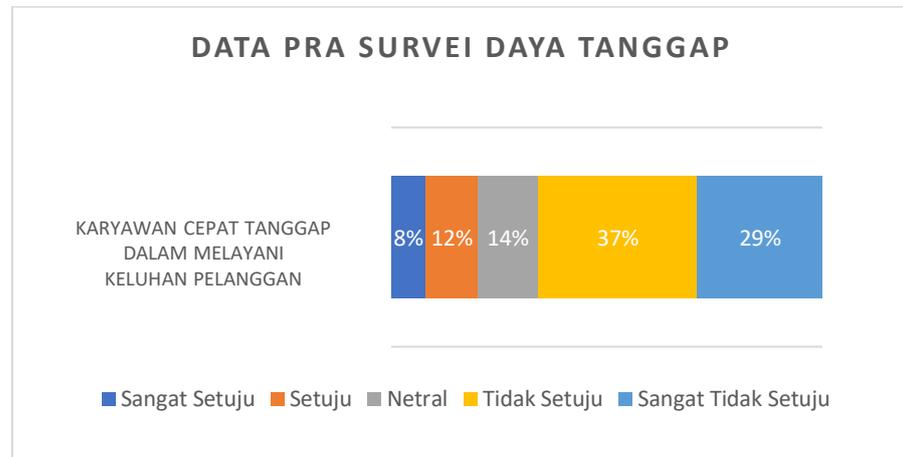


Sumber: Pra Survei (2023)

Gambar 4
Hasil Pra Survei Keandalan dalam Kualitas Pelayanan Rancamaya Golf & Country Club

Dari hasil yang didapatkan, dapat diketahui sebanyak 32% responden menjawab sangat tidak setuju bahwa Rancamaya Golf & Country Club dapat diandalkan. Kemudian 35% responden menjawab tidak setuju bahwa Rancamaya Golf & Country Club dapat diandalkan. Maka sebesar 67% responden menjawab keandalan yang diberikan Rancamaya Golf & Country Club kurang baik.

Menurut Tjiptono dalam Atikah & Mulyono (2021:51) indikator kualitas pelayanan juga harus memiliki daya tanggap yang baik. Daya tanggap adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif seperti melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan cermat, semua keluhan direspon dengan cepat serta pelayanan dengan tepat waktu. Untuk mengetahui seberapa baik daya tanggap yang diberikan Rancamaya Golf & Country Club dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Sumber: Pra Survey (2023)

Gambar 5
 Hasil Pra Survey Daya Tanggap dalam Kualitas Pelayanan Rancamaya Golf & Country Club

Berdasarkan data pada gambar 5 di atas, dapat diketahui sebanyak 29% responden menjawab sangat tidak setuju jika Rancamaya Golf & Country Club memiliki daya tanggap yang baik, lalu sebanyak 37% responden menjawab tidak setuju jika Rancamaya Golf & Country Club memiliki daya tanggap yang baik. Maka sebanyak 66% responden menjawab bahwa Rancamaya Golf & Country Club memiliki daya tanggap yang kurang baik.

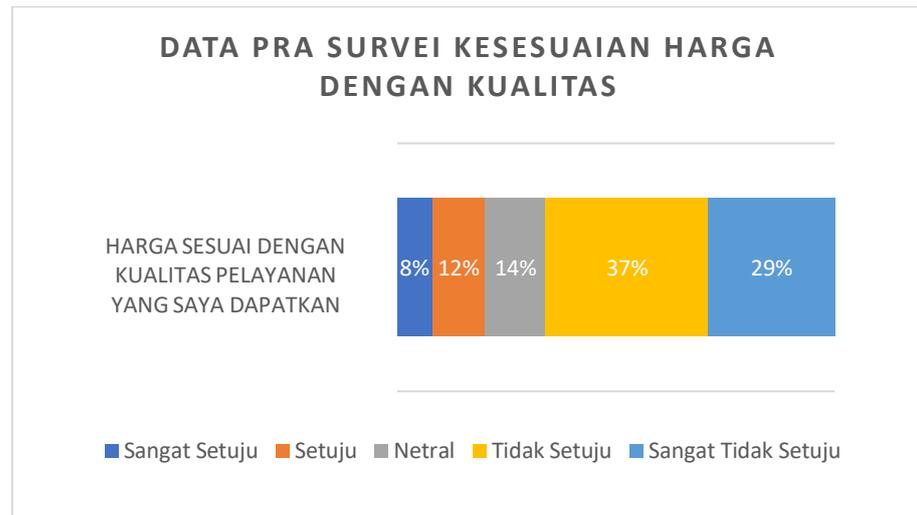
Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Cahyani (2016:278) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan ke suatu produk atau layanan jasa. Artinya, harga adalah jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi memiliki atau mendapatkan keuntungan dari sebuah produk barang atau jasa. Bagi perusahaan penetapan harga merupakan cara untuk membedakan penawarannya dari para pesaing. Berikut perbandingan harga bermain di Rancamaya Golf & Country Club dengan pesaing di sekitarnya:

Tabel 2
Perbandingan Harga Bermain Golf Rancamaya Golf & Country Club
dengan Pesaing

No	Golf Course	Harga	
		<i>Weekday</i>	<i>Weekend</i>
1	Rancamaya Golf & Country Club	Rp1.000.000	Rp3.470.000
2	Gunung Geulis	Rp788.000	Rp1.888.000
3	Rainbow Hills Golf Course	Rp890.000	Rp1.920.000

Sumber: Gogolf.co.id

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa harga bermain golf di Rancamaya Golf & Country Club relatif lebih mahal dari pesaing. Harga yang mungkin dianggap kurang kompetitif ini yang menjadi permasalahan turunnya jumlah pengunjung golf selama tiga tahun terakhir. Untuk mengetahui apakah harga yang ditawarkan Rancamaya Golf & Country Club sudah sesuai dengan kualitas pelayanan maka dilakukan pra survey kepada pelanggan Rancamaya Golf & Country Club dengan pernyataan dari skala 1-5. Adapun hasil jawaban responden yang didapatkan dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Sumber: Pra Survei (2023)

Gambar 6
**Hasil Pra Survei Kesesuaian Harga dengan Kualitas Pelayanan Rancamaya
 Golf & Country Club**

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui sebanyak 29% responden menjawab sangat tidak setuju bahwa harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapatkan, kemudian sebanyak 37% responden menjawab tidak setuju bahwa harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Dari hasil data tersebut dapat terlihat bahwa permasalahan harga di Rancamaya Golf & Country Club yaitu adanya ketidaksesuaian antara harga dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rancamaya Golf & Country Club.

Menurut Kotler dan Keller (2018:98) harga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, karena apabila harga yang dibayarkan sesuai dengan yang didapatkan maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya apabila harga yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang pelanggan terima maka pelanggan akan merasa rugi. Hal ini menimbulkan adanya persaingan

harga yang terjadi di berbagai klub golf, sehingga pelanggan menjadi lebih sensitif terhadap perubahan harga yang mengakibatkan pelanggan mudah beralih ke golf *course* yang relatif lebih murah.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, maka Rancamaya Golf & Country Club harus menciptakan suatu strategi untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan juga memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggan. Jadi perlu dipikirkan cara-cara yang efektif untuk dapat memenangkan persaingan yang menjadi prioritas utama.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rancamaya Golf & Country Club”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Terjadi penurunan jumlah pengunjung di Rancamaya Golf & Country Club selama periode 2020 sampai dengan 2022.
2. Pramugolf kurang memberikan arahan di lapangan sehingga *golfer* merasa kurang puas dalam hal bermain.
3. Belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Karyawan kurang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan.

5. Keluhan pelanggan kurang ditangani dengan baik.
6. Harga yang ditetapkan belum sesuai dengan kualitas yang diberikan.
7. Harga golf *fee* di Rancamaya Golf & Country Club relative lebih mahal dibandingkan dengan golf *course* di sekitarnya.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rancamaya Golf & Country Club.
2. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Bogor.
3. Penelitian yang dibahas adalah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Rancamaya Golf & Country Club.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rancamaya Golf & Country Club?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rancamaya Golf & Country Club?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rancamaya Golf & Country Club?

E. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rancamaya Golf & Country Club.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rancamaya Golf & Country Club.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rancamaya Golf & Country Club.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.

2. Bagi pembaca

Untuk menambah informasi serta wawasan kepada pembaca atau penulis lain yang membaca hasil penelitian ini.

3. Bagi pihak Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan dan harga sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal.

4. Bagi pihak Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan bahan penelitian untuk menambah literatur penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

G. Sistematika Penulisan

Hasil dari penelitian ini dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan penulisan sebagai berikut:

BAB I**PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II**TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang berisikan uraian tentang teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III**METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, metode penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil serta pembahasan dari penelitian yang dilengkapi dengan data dan fakta yang didapat di lapangan selama penelitian yang selanjutnya

dianalisis dengan teknik statistik serta menjawab semua permasalahan yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang didapat dan analisis data yang didapat pada bab sebelumnya serta berisi saran bagi penulis, praktisi maupun akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya.