

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam upaya mewujudkan visi dan misinya sebagai lembaga pelestarian Budaya Taman Mini Indonesia Indah (TMII) adalah salah satu wisata terkenal di Indonesia dan merupakan kawasan objek wisata yang terbilang megah dengan luas area 165 hektar, terletak di Jakarta Timur, lahan tersebut awal mulanya merupakan daerah persawahan dan perladangan milik rakyat, namun kemudian ditransformasikan menjadi kawasan wisata TMII yang bernuansa Miniature Indonesia.

Taman mini indonesia indah (TMII) sengaja dibuat sebagai wahana yang dapat merepresentasikan kebhinekaan Indonesia dan kekayaan khasanah budaya bangsa, sedangkan tujuan pendirian taman miniatur ini adalah untuk memupuk dan membina persatuan bangsa, menjunjung tinggi kebudayaan nasional, dan memperkenalkan kebudayaan, adat-istiadat, dan perilaku masyarakat Indonesia kepada rakyat Indonesia sendiri dan bangsa lain.

Salah satu diantaranya adalah Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) bangunan berbentuk istana mirip dalam sebuah dongeng Cinderella. Istana ini dapat menjadi tempat belajar dan bermain bagi anak- anak dengan ruang terbuka di lantai satu dan dua. Prasasti peresmian

gedung ini di tanda tangani oleh Presiden Soeharto tanggal 20 April 1986. Di dalam ruang ini disajikan pameran wayang dan peragaan aneka permainan tradisional anak, kolam renang sendang sejodoh dimana kolam renang ini adalah kolam renang satu satunya di TMII yang dirancang khusus untuk anak-anak, permainan seperti kereta api kelinci dengan jarak tempuh hampir 1,5 Kilometer ini dapat mengeliling Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) dan jga masih banyak lagi yang lainnya. Disamping ada berbagai tempat yang dapat disewakan oleh pengunjung untuk kegiatan family gathering, pesta pernikahan, perlombaan, pesta ulang tahun, reuni, *pra wedding*.

Di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) masih banyak fasilitas wahana permainan yang tidak memenuhi standar nasional (SNI) tingkat kenyamanannya masih sangat minim bagi anak-anak ketika digunakan, disamping itu juga masih banyak permainan yang sudah sangat lama tapi masih dipergunakan dengan kondisi yang kurang layak, disetiap tahunnya permainan yang rusak hanya diperbaiki saja namun tidak diganti dengan sarana baru yang lebih memadai.

Tidak adanya sistem pengawasan atau sebuah monitor *CCTV* oleh pihak Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) untuk melihat semua aktifitas yang berada di area Istana anak-anak Indonesia untuk meminimalisir kejadian-kejadian yang tidak diinginkan, karena sampai saat ini juga Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) tidak ada posko kesehatan/poli klinik dan ketika terjadi suatu hal yang dihadapi oleh pengunjung

langsung diantar ke poli klinik pusat *TMI*. Beberapa konten matrin/pajangan pameran yang ada didalam gedung utama yang sampai saat ini tidak ada perubahan disetiap tahunnya. Konten isi dari matrin/pajangan itu juga belum mengikuti perkembangan jaman. Tidak ada pembatasan *no smoking area* / ruang khusus bagi para perokok, dengan kondisi seperti itu para penikmat rokok mengkonsumsi rokok dimana saja hingga berdampak pada para pengunjung lainnya. sebagaimana diketahui bahwa Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) adalah sarana bermainnya bagi anak-anak.

Cara pembelian tiket juga masih menggunakan cara manual pembayaran langsung atau tunai, belum bisa menggunakan alat digital atau dengan menggunakan kartu debit (ATM) sampai saat ini, ketika pengunjung ramai sangat lama sekali untuk mengantri pembelian tiket masuk bagi para pengunjung hingga mengalami kepadatan diepan loket, belum adanya sebuah inovasi baru di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) dalam segi pelayanan tiketing.

Disamping itu tidak adanya fasilitas Mesin (ATM) center ini juga menjadi kendala bagi para pengunjung ketika mereka sangat butuh uang tunai untuk menaiki beberapa wahana permainan yang ada di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI).

Dalam penataan tempat Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) juga masih terlihat kurang indah untuk dipandang ada beberapa bangunan-bangunan yang sudah mulai rusak karena faktor usia dan juga

kurangnya penataan kios dilingkungan Istana sehingga terlihat tidak tertata dengan rapih. Sarana dan prasarana yang sudah sempat diperbaiki juga belum terlihat perubahan yang signifikan.

Di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) sendiri ada beberapa karyawan yang di outsorsing diantaranya karyawan untuk wahana permainan-permainan, clening servis dan tenaga bantuan harian. Cara berpakaian karyawana disini terkadang tidak rapih dan tidak kompak karena banyaknya tenaga orsosing juga dan ini membuat cara berpaikan, cara penampilannya tidak rapih.

Untuk karyawan tetapnya sendiri hampir seluruhnya adalah orang tua yang usianya kurang lebih diatas 40 tahun hanya ada satu orang saja yang usia nya masih muda dan ini yang membuat Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) menurut penulis tidak bisa berkembang mengikuti era teknologi jaman sekarang, kurangnya rasa percaya diri dan semangat bekerja setiap harinya disetiap para karyawan membuat Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) tidak bisa berkembang dalam perubahan ide ide yang baru secara cepat disetiap tahunnya, ini terjadi karena tidak adanya sebuah penghargaan/bonus dari Manajemen TMII untuk karyawan yang kinerjanya bagus dan memenuhi target. seluruh karyawan disini selain mereka saling menyapa satu sama lain, saling mengayomi dan juga saling bergotong royong dalam setiap kegiatan – kegiatan yang diselenggarakan oleh Istana Anak Anak Indonesia (IAAI), cara berbicara kepada setiap

pengunjung yang bertanya ketika membutuhkan suatu hal, dijawab dengan menggunakan tutur kata Bahasa yang baik dan tepat dalam menjawab pertanyaan sesuai dengan yang dipertanyakan, selalu menunjukkan rasa semangat ketika melayani para pengunjung dan menunjukkan skill kemampuannya dalam pengentahuannya selama bekerja di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) hanya saja masalah yang dihadapi saat ini masih banyaknya karyawan yang tidak bekerja sesuai dengan bidangnya kalupun ada yang bekerja sesuai dengan bidangnya ketika mereka memiliki sebuah konsep sangat susah sekali bagi mereka untuk mewujudkannya karena di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) masih memiliki pimpinan/manajer yang levelnya masih tinggi dari pimpinan yang ada di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) sendiri, atau atau, ini membuat pelayanan/kualitas yang diberikan oleh karyawan Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) kepada para pengunjung tidak berjalan dengan maksimal, karena tidak adanya bagian di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) yang mengatur atau mengawasi dan juga mengevaluasi setiap kinerja karyawannya yang seharusnya sesuai dengan visi dan misi Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) yang setiap tahunnya telah disusun dalam rapat program kerja (Raker), seperti kita ketahui kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Setiap tahunnya banyak wahana-wahana yang baru di TMII dengan menawarkan bentuk wahana yang lebih moderen dan lebih canggih dengan harga yang cukup relatif tidak jauh dari harga yang ada di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) yang ditawarkan ke para pengunjung oleh wahana-wahana baru, dan ini membuat menurunnya tingkat jumlah pengunjung di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) setiap bulannya. Akses menuju Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) dari gerbang utama TMII disetiap pekan sangatlah macet karena mulai banyak wahana-wahana yang baru dan juga petunjuk arah informasi yang masih kurang memadahi menjadikan ini salah satu faktor menurunnya jumlah pengujung disetiap bulannya karena banyak pengunjung yang mengeluh karena letak dari Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) sendiri berada didalam lingkungan jalur dalam TMII. Tidak adanya tempat/fasilitas yang diberikan Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) untuk para pengunjung menyuarakan keluhannya dan tidak terlibatnya langsung antara pimpinan Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) ke pimpinan Manajemen TMII dalam melaporkan setiap keluhan konsumen terhadap tidak kepuasan pada saat berkunjung.

Sehubungan dengan permasalahan diatas maka perlu diadakannya penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Istana anak anak Indonesia Taman Mini “Indonesia Indah” (TMII).

Bedasarkan latar belakang diatas permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

1. Fasilitas kurang memadai seperti ATM center, wahana – wahana, penataan lokasi, Klinik
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan belum optimal
3. Sistem pengawasan yang belum maksimal

## **B. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dibatasi pada Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Istana anak anak Indonesia Taman Mini “Indonesia Indah” (TMII).

## **C. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Istana Anak Anak Indonesia (IAAI) ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?

3. Apakah pelayanan karyawan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Istana Anak Anak Indonesia (IAAI)?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan para karyawan untuk berpikir dalam menganalisa setiap permasalahan yang dihadapi di lapangan.
  - b. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga.
2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan pertimbangan dalam menjalankan kegiatan dan kebijakan yang dilakukan, khususnya dalam mencapai tujuan yang di inginkan.

3. Bagi pembaca Diharapkan dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dan memahami antara bab yang satu dengan bab lainnya, maka sistematika penulisan proposal skripsi ini, sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan.

Pada bab ini diuraikan tentang : latar belakang masalah, identitas masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka.

Pada bab ini akan diuraikan tentang : deskripsi teoritik, pengertian promosi, pengertian pembedaan jenis barang, pengertian kepuasan pelanggan, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian.

Pada bab ini akan dikemukakan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada Bab menguraikan tentang Gambaran Umum Unit Observasi, Sejarah Singkat Istana Anak Anak Indonesia, Struktur Organisasi Istana Anak Anak Indonesia, Analisis dan Pembahasan, Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner, Karakteristik Responden, Pengujian dan Pembahasan.

**Bab V : Kesimpulan dan Saran.**

Pada bab ini akan dibuat kesimpulan dari pembahasan yang telah disampaikan oleh penulis dengan disertai saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat.