

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rekreasi air merupakan tempat penyegaran pikiran dan badan yang hampir dilakukan masyarakat seluruh dunia. Rekreasi air memiliki bermacam bentuk dan sarana alami maupun buatan. Salah satu bentuk dan sarana rekreasi air buatan dapat berupa *waterpark* atau taman bermain air. *Waterpark* memiliki berbagai macam fasilitas ataupun wahana. Fasilitas maupun wahana digunakan untuk menarik minat wisatawan yang menjadi *point* penting dalam *waterpark* untuk menjalankan industrinya.

Industri *waterpark* mengalami pertumbuhan yang signifikan untuk memenuhi permintaan pasar. Pertumbuhan yang signifikan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor seperti faktor gaya hidup, peningkatan ekonomi, serta persaingan bisnis. Berdasarkan berbagai faktor-faktor tersebut menyebabkan ramainya permintaan pasar akan ketersediaan wisata *waterpark*. Oleh karena itu terdapat pembangunan *waterpark* baru untuk memenuhi permintaan pasar yang menyebabkan meningkatnya persaingan antar kompetitor *waterpark*.

Waterpark merupakan salah satu destinasi wisata air yang menggabungkan fasilitas dan wahana bermain dengan keindahan alam perairan. Salah satu *waterpark* yang terletak di kota Kudus yaitu Waterpark Mulia Wisata yang berlokasi di Desa Lau, Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus. *Waterpark* tersebut merupakan salah satu tempat wisata air terbesar di kota Kudus. Fasilitas yang terdapat pada *waterpark* tersebut meliputi toilet, wahana kolam renang dewasa, kolam renang anak, kolam terapi ikan, dan seluncuran. *Waterpark* juga memiliki *resto* dan *cafe* sebagai fasilitas tambahan bagi pengunjung. Waterpark Mulia Wisata dijalankan oleh Bapak Abdul Wahid Musthofa sebagai direktur utama dan Ibu Rizka Januar sebagai wakil direktur dengan total 20 pekerja di *waterpark*. Pada Waterpark Mulia Wisata perencanaan kegiatan diatur pemilik bersama dengan manajer dan kepala bagian lainnya.

Waterpark Mulia Wisata Kudus dalam melakukan kegiatan operasionalnya memiliki harapan untuk memaksimalkan potensi guna menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan minat pada industri wisata air. Perusahaan berupaya meningkatkan profitabilitas secara efektif melalui strategi pemasaran

yang tepat serta meningkatkan kualitas pelayanan pada pengunjung. Seiring berjalannya waktu, Waterpark Mulia Wisata mengalami tantangan dalam meningkatkan profitabilitasnya. Tantangan tersebut mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi operasional *waterpark*. Faktor yang mempengaruhi operasional *waterpark* yaitu kurangnya kegiatan promosi wahana, fasilitas dan promo pada Waterpark Mulia Wisata. Selain itu disebabkan juga berkurangnya minat konsumen dalam mengunjungi *waterpark* disebabkan beberapa fasilitas dan wahana yang kurang terkelola dengan baik dan jumlah pekerja yang tidak sesuai kebutuhan pada hari-hari sepi maupun ramai pengunjung.

Agar dapat mengatasi tantangan-tantangan tersebut Waterpark Mulia Wisata memerlukan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan profitabilitas dan minat konsumen dengan potensi pada *waterpark*.

1.2. Penelusuran Masalah

Tahap penelusuran masalah dilakukan melalui proses wawancara dan observasi terhadap *stakeholder* Waterpark Mulia Wisata. Wawancara dilakukan kepada beberapa pihak seperti wakil direktur, karyawan, serta pengunjung untuk mengetahui permasalahan yang sedang dialami oleh Waterpark Mulia Wisata. Berdasarkan hasil diskusi dengan wakil direktur, diketahui bahwa telah terjadi penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan. Penurunan ini berkaitan dengan kurang maksimalnya penyebaran informasi mengenai Waterpark Mulia Wisata. Hal tersebut terlihat pada Gambar 1.1. dan tabel 1.1. yang menunjukkan tren penurunan jumlah pengunjung dari bulan Desember 2023 hingga September 2024.

Tabel 1.1. Jumlah Pengunjung Desember 2023 – September 2024

Bulan	Jumlah Pengunjung
Desember 2023	8530
April 2024	7346
Mei 2024	3930
Juni 2024	2904
Juli 2024	3567
Agustus 2024	909
September 2024	2319



Gambar 1.1. Data Pengunjung Bulan Desember 2023-September 2024

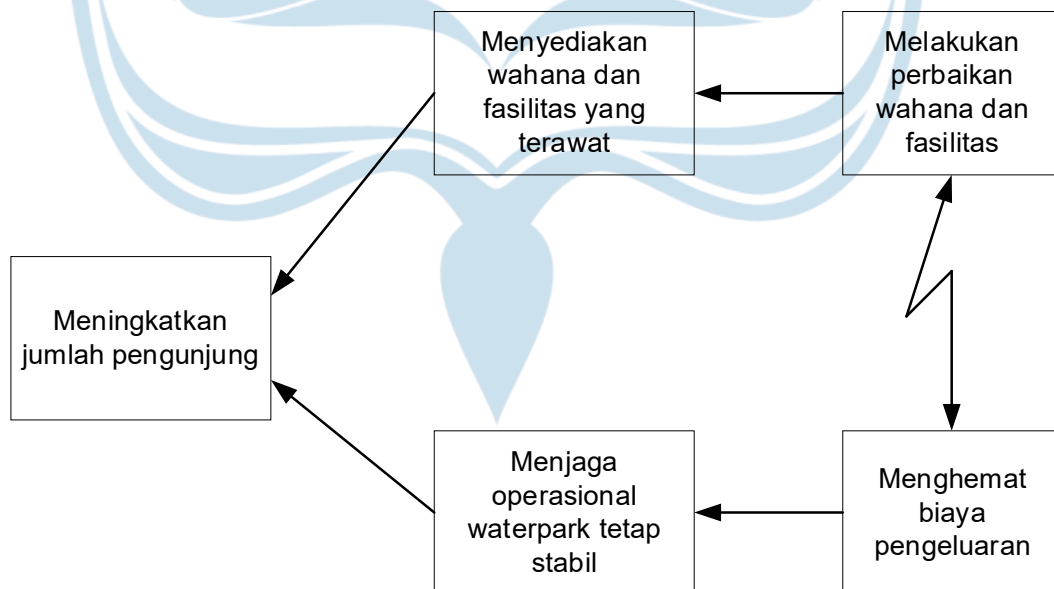
Pada gambar 1.1. jumlah pengunjung dari bulan Desember 2023 hingga September 2024, terlihat tren penurunan yang cukup signifikan. Meskipun bulan Juni hingga Juli 2024 merupakan periode libur sekolah, jumlah pengunjung tetap lebih rendah dibandingkan bulan Mei 2024. Hal ini menunjukkan bahwa momen liburan tidak dimanfaatkan secara maksimal untuk menarik pengunjung. Bahkan, penurunan tajam juga terlihat pada bulan Agustus 2024 yang mencapai titik terendah, sebelum akhirnya sedikit meningkat kembali di bulan September. Kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan daya tarik Waterpark Mulia Wisata di tengah persaingan dan ekspektasi pengunjung.

Data penurunan jumlah pengunjung diperkuat dengan hasil wawancara kepada *stakeholder* lain, yaitu karyawan dan pengunjung. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan ditemukan bahwa beberapa rekan kerja tidak melaksanakan tugasnya, seperti menjaga kebersihan wahana dan fasilitas. Ketidakterlaksanaan tugas ini berdampak pada menurunnya kualitas lingkungan waterpark, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Selain itu, ketidakseimbangan dalam pemanfaatan kuota libur yang disediakan oleh pihak Waterpark Mulia Wisata mengakibatkan distribusi tenaga kerja tidak merata. Hal ini berdampak pada kinerja operasional yang kurang optimal dan memengaruhi pelayanan secara keseluruhan. Kualitas layanan yang tidak konsisten ini menyebabkan persepsi negatif bagi pengunjung yang menjadi salah satu faktor yang terhadap penurunan jumlah pengunjung.

Wawancara dengan pengunjung dilakukan secara acak untuk mendapatkan *review* dari Waterpark Mulia Wisata. Berdasarkan hasil wawancara dapat

ditemukan sebagian besar pengunjung menyatakan merasa puas dengan pelayanan dari staf dan pengalaman bermain di Waterpark Mulia Wisata. Namun demikian, masih terdapat keluhan yang disampaikan, terutama terkait kebersihan fasilitas seperti air kolam yang terlihat kurang terawat dan fasilitas penunjang yang dinilai belum maksimal. Selain itu, informasi mengenai promo, *event*, atau potongan harga dinilai masih sulit diakses dan tidak terpublikasi dengan baik di media sosial. Beberapa pengunjung bahkan baru mengetahui keberadaan *waterpark* ini dari rekomendasi teman. Penelusuran masalah ini menggambarkan adanya tantangan dalam mempertahankan kepuasan pengunjung agar semakin optimal. Kurangnya informasi dan banyaknya keluhan terhadap kondisi fasilitas turut menjadi faktor yang berpotensi menyebabkan penurunan jumlah pengunjung.

Berdasarkan berbagai wawancara dan observasi tersebut, diketahui bahwa Waterpark Mulia Wisata mengalami permasalahan yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung. Permasalahan ini memiliki keterkaitan erat dengan aspek lain seperti rendahnya tingkat kepuasan pengunjung akibat kurangnya perawatan fasilitas serta penyampaian informasi yang belum efektif. Hubungan antarpermasalahan ini dapat dilihat melalui diagram *evaporating cloud* pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2. *Evaporating Cloud* Permasalahan

Pada Gambar 1.2. Gambar 1.2 dijelaskan bahwa untuk mencapai tujuan meningkatkan jumlah pengunjung, terdapat dua kebutuhan utama yang harus dipenuhi. Pertama, penyediaan wahana dan fasilitas yang terawat, yang

mensyaratkan adanya biaya untuk perbaikan. Kedua, menjaga stabilitas operasional *waterpark* melalui efisiensi biaya. Kedua kebutuhan ini saling bertentangan karena upaya perbaikan membutuhkan biaya, sementara penghematan menuntut pengeluaran yang minimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi penyelesaian yang mampu menyeimbangkan kedua kebutuhan tersebut agar penurunan jumlah pengunjung dapat diatasi secara efektif.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, permasalahan yang dialami oleh Waterpark Mulia Wisata adalah penurunan jumlah pengunjung yang berdampak pada menurunnya pendapatan dan kurang optimalnya operasional *waterpark*.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yaitu untuk meningkatkan rata-rata jumlah pengunjung per minggu Waterpark Mulia Wisata lebih dari 10% terhitung dari 4 minggu sebelum implementasi diterapkan. Peningkatan 10% didapat dari diskusi bersama dengan pemilik *waterpark* dengan pertimbangan menarik kembali minat pengunjung terhadap Waterpark Mulia Wisata.

1.5. Batasan

Batasan Tugas Akhir ini mencakup beberapa aspek yang dipertimbangkan berdasarkan dari kondisi Waterpark Mulia Wisata. Batasan tersebut dapat meliputi sebagai berikut:

- a. Perancangan dilakukan dalam rentang terbatas waktu sesuai juga dengan jam operasional Waterpark Mulia Wisata yaitu pada hari senin-kamis pada jam 08.30-16.30 dan hari sabtu-minggu pada jam 08.00-16.30.
- b. Data pengunjung yang digunakan terbatas dari bulan Desember 2023-September 2024.
- c. Implementasi dilakukan selama dua minggu dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu.