

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri hiburan maupun rekreasi ialah salah satu dari sekian banyak sektor yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan aktivitas relaksasi dan interaksi sosial. Salah satu bentuk hiburan yang cukup populer adalah olahraga billiard. Saat ini, olahraga billiard di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup signifikan (Almi, et al., 2022). Billiard telah mengalami peningkatan popularitas sebagai salah satu bentuk aktivitas yang efektif dalam meredakan stress. Banyak individu yang mulai mempertimbangkan billiard sebagai alternatif yang menarik untuk mengatasi kebosanan, menjadikannya sebagai salah satu pilihan hiburan yang semakin diminati. Peningkatan popularitas industri billiard juga tercermin dari meningkatnya penjualan peralatan billiard yang mencapai 50-70% (Sindonews, 2021).

Seiring dengan meningkatnya popularitas olahraga ini, bisnis rumah billiard semakin berkembang dan menjadi salah satu pilihan usaha yang menjanjikan terutama di daerah perkotaan. Yogyakarta sebagai kota pelajar dan destinasi wisata memiliki potensi besar dalam industri hiburan termasuk bisnis rumah billiard. Dengan populasi yang didominasi oleh mahasiswa dan wisatawan, Yogyakarta menjadi pasar yang menarik bagi pengusaha di sektor hiburan dan rekreasi.

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Billiard di Yogyakarta

Kota Yogyakarta	7 Rumah Billiard
Kabupaten Sleman	21 Rumah Billiard
Kabupaten Gunung Kidul	2 Rumah Billiard
Kabupaten Kulon Progo	4 Rumah Billiard
Kabupaten Bantul	2 Rumah Billiard

Sumber: dataset.jogjakota.go.id

Berdasarkan data tersebut, di Yogyakarta sendiri terdapat lebih dari 36 rumah billiard yang beroperasi, terutama di daerah kabupaten Sleman. Hal ini menunjukkan bahwasanya billiard menjadi salah satu bentuk hiburan yang diminati oleh masyarakat, baik sebagai aktivitas rekreasi maupun sebagai bagian dari gaya

hidup. Namun, dengan semakin banyaknya pilihan tempat billiard, persaingan bisnis di sektor ini semakin ketat.

Jogja Billiard adalah salah satu rumah billiard yang cukup terkenal di Yogyakarta. Dengan fasilitas yang cukup lengkap, tempat ini menjadi salah satu pilihan utama bagi pecinta billiard. Namun, seperti halnya bisnis hiburan lainnya, tempat ini juga menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan melaporkan bahwasanya meskipun tempat ini memiliki fasilitas yang cukup lengkap, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya dalam hal pelayanan maupun suasana toko. Berdasarkan ulasan pengunjung di google, Jogja Billiard memperoleh rating 4,6. Banyak pelanggan mengeluhkan beberapa aspek yang masih perlu di perbaiki. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi pelayanan yang kurang ramah, sistem pemesanan meja yang tidak jelas sehingga menyebabkan waktu tunggu lama.



Gambar 1. 1 Ulasan Google Jogja Billiard

Salah satu masalah lain yang dihadapi Jogja Billiard adalah minimnya inovasi fasilitas hiburan tambahan yang mendukung pengalaman pelanggan. Di beberapa rumah billiard modern lainnya di Yogyakarta, tersedia fasilitas seperti area

lounge, coffe corner, hingga mini bar. Namun di Jogja Billiard, sebagian pelanggan merasa bahwasanya konsep tempat masih terlalu sederhana dan kurang menawarkan pengalaman yang komprehensif. Fasilitas pendukung seperti pilihan makanan dan minuman dianggap terbatas dan tidak banyak berubah dari tahun ke tahun sehingga membuat pelanggan cepat bosan. Dalam industri hiburan modern, tren saat ini menuntut tempat-tempat seperti rumah billiard untuk tidak hanya menyediakan tempat bermain, tetapi tempat berkumpul, bersosialisasi, dan *refreshing*. Tanpa inovasi tambahan, Jogja Billiard beresiko kalah bersaing dengan kompetitor yang lebih dinamis dan kreatif dalam memenuhi gaya hidup konsumen muda di Yogyakarta.

Keluhan pelanggan ini menunjukkan bahwasanya meskipun Jogja Billiard memiliki potensi besar sebagai rumah billiard favorit di Yogyakarta, aspek pelayanan dan suasana toko masih menjadi tantangan utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Apabila tidak teratasinya masalah ini, maka dapat menyebabkan penurunan jumlah pelanggan dan loyalitas mereka terhadap bisnis rumah billiard. Dalam industri jasa seperti rumah billiard, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci keberlanjutan bisnis. Kepuasan pelanggan merujuk pada sampai di mana harapan pelanggan pada suatu layanan dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui (Philip, 2015). Pelanggan yang puas tidak hanya akan kembali menggunakan layanan yang sama, tetapi juga dapat memberikan rekomendasi positif kepada calon pelanggan sangat penting bagi keberhasilan bisnis rumah billiard. Dua faktor yang diyakini berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di rumah billiard adalah kualitas pelayanan dan suasana toko. Beberapa strategi untuk tetap bersaing dalam dunia bisnis adalah dengan meningkatkan mutu layanan serta menciptakan atmosfer toko yang nyaman dan menarik (Ramadhania et al., 2022).

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur dalam menilai keunggulan suatu produk jasa berdasarkan layanan yang diberikan (Jannah et al., 2023). Kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui dua aspek utama yaitu kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain mengacu pada spesifikasi layanan yang ditawarkan, sementara kualitas kesesuaian adalah sejauh mana layanan yang

diberikan sesuai dengan standar atau harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan beragam dimensi, antara lain sikap ramah dari petugas, efisiensi dalam memberikan layanan, serta ketersediaan sarana yang memadai. Interaksi yang hangat dan berlandaskan profesionalisme mampu membentuk persepsi positif di benak pengguna layanan, yang pada akhirnya menumbuhkan rasa dihargai dan nyaman selama berada di rumah billiard. Kecepatan layanan juga menjadi faktor krusial, terutama dalam sistem pemesanan meja dan respons dengan baik, pelanggan dapat merasa kecewa dan memilih tempat lain.

Selain kualitas pelayanan, suasana toko juga memiliki peran penting dalam memengaruhi kenyamanan pelanggan. Suasana toko merujuk pada elemen-elemen lingkungan fisik yang dapat memengaruhi kenyamanan pelanggan, seperti pencahayaan, desain interior, kebersihan, dan tingkat kebisingan di dalam ruangan. Pencahayaan yang baik dapat menciptakan atmosfer yang lebih nyaman dan meningkatkan fokus saat bermain. Desain interior yang menarik dapat memberikan kesan eksklusif serta meningkatkan daya tarik tempat. Kebersihan yang terjaga juga menjadi faktor utama, karena tempat yang bersih mencerminkan profesionalisme dan kepedulian terhadap pelanggan. Selain itu, tingkat kebisingan juga harus diperhatikan karena musik yang terlalu keras atau ruangan yang terlalu ramai dapat mengganggu kenyamanan pelanggan dalam bermain.

Jika kedua faktor ini dapat dikelola dengan baik, maka pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan rumah billiard akan semakin positif. Pelanggan yang merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan kembali serta merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Hal ini dapat menambah tingkat loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi bisnis dalam persaingan industri hiburan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan maupun suasana toko memiliki dampaknya yang signifikan pada kepuasan pelanggan dalam berbagai industri jasa. Peneliti Rizaldi & Hutasuhut (2023) menunjukkan, kualitas layanan dan suasana toko mempengaruhi kepuasan konsumen. Selaras dengan temuan Fitriadi (2022) yang menunjukkan suasana toko dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama di industri hiburan seperti rumah billiard, keberhasilan usaha sangat bergantung pada kemampuan pelaku bisnis dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul. Jogja Billiard sebagai salah satu tempat hiburan yang cukup dikenal di Yogyakarta menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah tingginya ekspektasi dan meningkatnya jumlah pesaing. Keluhan pelanggan yang mempunyai kaitan dengan kualitas pelayanan dan suasana toko menjadi indikator penting bahwasanya ada aspek layanan yang belum optimal. Padahal, kepuasan pelanggan bukan hanya berdampak pada keberlanjutan hubungan jangka panjang, tetapi juga terhadap reputasi dan daya saing usaha. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan dan suasana toko memengaruhi kepuasan pelanggan. Bidang pemasaran jasa, khususnya mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dalam industri hiburan di wilayah perkotaan seperti Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang diatas, diketahui bahwasanya Jogja Billiard sebagai salah satu rumah billiard yang cukup populer di Kota Yogyakarta menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Meskipun memiliki fasilitas yang cukup memadai, masih terdapat keluhan dari pelanggan mengenai aspek pelayanan serta suasana toko yang dirasa kurang optimal. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan menjadi determinan yang krusial dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu usaha. Sehingga, perlu dilaksanakannya kajian lanjut guna mengetahui pengaruhnya dari kualitas pelayanan maupun suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. Adapun pertanyaan penelitian yang berlandaskan rumusan masalah di atas, meliputi:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta?
- b. Apakah suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta
- b. Menguji pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran jasa.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana toko guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing bisnis
- b. Menjadi referensi bagi penelian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri jasa lainnya.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup pelanggan Jogja Billiard. Berdasarkan identifikasi masalah dan tujuan penelitian maka penulis membatasi variabel yaitu kualitas pelayanan dan suasana toko.