

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Acara lari (*Running event*) menjadi salah satu acara olahraga yang populer beberapa tahun kebelakang. *Running event* menjadi salah satu aktifitas yang dapat menarik pengunjung untuk datang ke sebuah destinasi wisata. *Running event* dapat diikuti oleh seluruh kalangan baik dari anak muda hingga lanjut usia, profesional maupun pemula.

Tahura *Trail Running Race* (TTRR) merupakan sebuah *running event* yang diselenggarakan di Bandung, dan sudah 8 tahun konsisten diselenggarakan. Pada tahun 2017 hingga tahun 2020 TTRR selalu mengalami peningkatan peserta. Berikut merupakan data jumlah peserta TTRR dari tahun 2017 hingga 2020.

Tabel 1.1 Data Peserta Tahura *Trail Running Race* 2017-2020

Tahun	Jumlah Pengunjung (orang)	Pertumbuhan (%)
2017	1700	-
2018	2361	39
2019	2798	18,5
2020	3102	11

Sumber : (TrailrunTahura, Instagram, 2019)

*NB: perkiraan

Jika melihat data tabel 1.1 bahwa jumlah peserta yang ikut selalu meningkat, disisi lain jika melihat persentase pertumbuhan peserta ditahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 39%. Pada tahun 2019 persentase pertumbuhan sebesar 18,5%, dan pada tahun 2020 persentase kenaikan peserta sebesar 11%. Jika dilihat TTRR mengalami pertumbuhan peserta terbesar pada tahun 2018. Pertumbuhan tersebut bukan tanpa alasan, pasalnya kenaikan peserta tersebut ialah karena pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan peserta pada penyelenggaraan di tahun-tahun sebelumnya.

Kepuasan pengunjung (peserta) dalam konteks ini pengunjung yang mengikuti TTRR memiliki peran penting dalam industri pariwisata, termasuk dalam sebuah *running event*. Pasalnya kepuasan peserta menentukan keberlangsungan sebuah *running event*, ketika peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka

ada kemungkinan besar peserta untuk kembali ikut serta dalam *running event* selanjutnya. Kekuatan hubungan antara kepuasan peserta dan niat untuk ikut kembali dalam *event* yang sama sangat penting, karena kepuasan peserta memiliki pengaruh cukup besar terhadap niat peserta untuk ikut kembali dalam *event* yang sama (Kozak, 2001). Diperkuat dengan sebuah hasil penelitian bahwa kepuasan peserta mempengaruhi niat peserta untuk berkunjung kembali ke tempat acara atau sebuah acara dan kepuasan peserta tersebut juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Shonk & Chelladurai, 2008). Melihat dari dua penelitian di atas, bahwa kepuasan peserta memiliki peran penting, sudah semestinya penyelenggara memperhatikan hal tersebut untuk mempertahankan agar peserta selalu merasa puas. Perlu diperhatikan bahwa tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, sehingga dalam penelitian ini batasannya hanya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan peserta.

Salah satu cara untuk mempertahankan kepuasan peserta adalah dengan meningkatkan atau memperbaiki kekurangan dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan peserta yang sesuai dengan apa yang ditawarkan penyelenggara dan apa yang diharapkan oleh peserta. Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan peserta, seperti yang disampaikan Shonk dan Chelladurai di atas, penelitiannya secara khusus membahas kualitas pelayanan pada wisata olahraga (*sport tourism*). Juga apa yang disampaikan (Theodorakis, Kaplanidou, & Karabaxoglou, 2015) bahwa dimensi dari kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, dan penelitiannya ini secara khusus juga membahas kualitas pelayanan pada sebuah *running event*.

Menurut Parasuraman, Berry, & Zeithaml, (1988) dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada peserta perlu adanya pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang sudah diberikan. Terdapat lima dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut ialah *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut yang nantinya akan penulis teliti untuk mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Jika dilihat dari penjelasan di atas bahwa kepuasan peserta memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan sebuah *running event*. Peserta akan kembali mengikuti TTRR jika merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Kemudian kepuasan itu sendiri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, maka penting bagi penyelenggara untuk mempertahankan pelayanan yang baik yang diharapkan peserta.

Kenaikan peserta pada tahun 2020 merupakan pengaruh dari tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada tahun-tahun sebelumnya. Penyelenggara terus melakukan peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan agar peserta merasa puas setelah mengikuti acara TTRR. Perbaikan demi perbaikan terus dilakukan oleh penyelenggara berdasarkan pada kritik dan saran yang diberikan oleh peserta.

Pada tahun 2020 penyelenggara melakukan peningkatan pada beberapa hal yang pada tahun-tahun sebelumnya yang masih dalam keadaan kurang baik. Beberapa peningkatan tersebut melingkupi lima dimensi, yaitu dimensi bukti fisik berkaitan dengan peserta jauh lebih mudah mendapatkan informasi dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2020 penyelenggara memberikan informasi lebih detail mulai dari tata cara pendaftaran hingga teknis pelaksanaan acara. Peningkatan pada dimensi keandalan berkaitan dengan peserta lebih mudah melakukan pendaftaran dan pembayaran dibanding tahun-tahun sebelumnya, yaitu hanya dengan menggunakan *smartphone*. Peningkatan pada dimensi daya tanggap ialah kecepatan *crew* dalam menanggapi pertanyaan peserta baik di media sosial maupun secara langsung. Peningkatan pada dimensi jaminan dilakukan berkaitan dengan kualitas serta desain jersey dan medali yang lebih bagus dari tahun-tahun sebelumnya. Dan peningkatan pada dimensi empati yang dilakukan ialah peserta jauh lebih mudah mendapatkan foto-foto pada saat peserta lomba, foto-foto tersebut disimpan pada penyimpanan online, yaitu *Gdrive* sehingga peserta dapat dengan mudah mengunduh foto-foto yang sudah tersedia. Peningkatan-peningkatan di atas dilakukan dengan harapan pada tahun selanjutnya persentase kenaikan peserta dapat meningkat dari tahun 2020.

Dari penjelasan di atas, bahwa TTRR 2020 memiliki peningkatan di beberapa dimensi dan juga memiliki perbedaan dari penyelenggaraan di tahun-tahun sebelumnya, sehingga penulis berkeinginan untuk mengetahui lebih dalam

mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara dan mengetahui dimensi apa yang paling mempengaruhi kepuasan peserta sesudah mengikuti acara TTRR, mengingat TTRR pernah mendapatkan penghargaan sebagai *The Best Trail Run Event* dari *Sportactiva Runners' Choice Award 2018*, serta TTRR masih bertahan hingga 8 tahun berturut-turut. Peneliti berharap studi ini dapat lebih mengangkat kualitas pelayanan yang belum menonjol dalam mempengaruhi kepuasan peserta dan mempertahankan aspek pelayanan yang menonjol yang mempengaruhi kepuasan peserta dan diharapkan TTRR dapat menjadi *running event* terbaik yang ada di Bandung. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA *RUNNING EVENT* TAHURA *TRAIL RUNNING RACE 2020*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada Tahura *Trail Running Race 2020*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta Tahura *Trail Running Race 2020*?
3. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Tahura *Trail Running Race 2020*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis tingkat kualitas layanan di Tahura *Trail Running Race 2020*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan peserta di Tahura *Trail Running Race 2020*.
3. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta Tahura *Trail Running Race 2020*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan dalam bidang pariwisata khususnya tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta dalam *running event*.
2. Dapat dijadikan referensi akademis bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat membantu penulis mengetahui gambaran dari kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta Tahura *Trail Running Race*.
2. Bagi program studi, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan arsip bahan ajar terkait perencanaan serta pengembangan pariwisata olahraga, juga menjadi acuan bagi EO Tahura *Trail Running Race* untuk meningkatkan kepuasan peserta yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dirancang untuk mengawali langkah penyusunan skripsi mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure yang berpedoman kepada karya tulis ilmiah dari Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun sistematika penulisan yang disusun ialah:

1. Bab I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan permulaan dari penyusunan skripsi yang terdiri dari: Latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan, manfaat, asumsi, hipotesa, metode, secara umum serta cara teknik pengumpulan data serta pendekatan, lokasi penelitian dan sampelnya.

2. Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berperan penting sebagai landasan dari teori yang digunakan dalam penelitian dan analisis temuan. Dalam bab ini dijelaskan teori-teori yang mendukung penelitian ini, yaitu *sport tourism*, kualitas pelayanan, dan kepuasan peserta.

3. Bab III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjabarkan secara lebih detail mengenai metode penelitian yang secara umum sudah disampaikan dalam bab sebelumnya oleh peneliti dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif. Analisis statistika yang digunakan ialah model regresi linier berganda.

4. Bab IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas dua hal utama, yaitu analisis atau pengolahan data serta pembahasan dari hasil penelitian. Dalam bab ini menjelaskan mulai dari karakteristik responden, persepsi responden, hingga hasil pengujian regresi dan hipotesis.

5. Bab V KESIMPULAN

Bab V ini menyuguhkan pemaparan terhadap penemuan hasil analisis, serta saran yang disampaikan pihak-pihak yang terkait.