

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesibukan sehari-hari yang dilakukan oleh manusia menimbulkan rasa jenuh dan juga stress. Rasa jenuh dan stress tersebut harus dihilangkan melalui aktifitas yang berbeda, yang menimbulkan kesenangan dan juga dapat meningkatkan semangat baru untuk bekerja. Bagi kariawan yang bekerja di kantoran hal ini sangat perlu untuk memberikan rileksasi terhadap pikiran dan juga jasmani sehingga dapat melakukan aktifitas yang lebih baik di kemudian hari. Kejenuhan dan kelelahan dapat menimbulkan stres, sehingga dibutuhkan hiburan yang bisa menghilangkan stress dan juga kelelahan tersebut. Aktifitas hiburan pada masa sekarang semakin berkembang dan semakin beragam.

Banyak aktifitas indoor dan juga outdoor yang ditawarkan berupa permainan ataupun wahana untuk menikmati suasana lingkungan baik yang ada di pantai, gunung, hutan dan wilayah lain yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Sambil menikmati wisata alam banyak aktifitas yang ditawarkan oleh para provider baik itu yang bertujuan untuk membangun kerja sama tim, meningkatkan kepercayaan individu maupun untuk membangun kepercayaan diri. Adapun jenis-jenis kegiatan tersebut adalah *fun games*, *paint ball*, *rafting*, *flying fox*, menjelajah hutan, menjelajah sungai, *down hill*, *camping* dan masih banyak aktifitas lainnya. Untuk meningkatkan kunjungan tentu para provider outbound akan selalu

memberikan layanan terbaik untuk para pengguna jasa outbound sehingga para pengguna jasa tersebut merasa puas dan menikmati setiap kegiatan yang dilakukan.

Sumatera Utara memiliki banyak daya tarik wisata yang terkenal dan banyak dikunjungi oleh wisatawan baik wisatawan mancanegara atau wisatawan nusantara, banyak wisatawan yang berkunjung untuk melakukan aktifitas seperti mendaki gunung, berendam di sumber air panas, *down hill*, *jugnle track*, *rafting* memetik buah, offroad dan juga kegiatan outbound. Seiring dengan perkembangan pariwisata di Sumatera Utara, wisata outbound menjadi wisata yang banyak diminati oleh wisatawan, melihat perkembangan pola hidup saat ini yang monoton, terutama daerah perkotaan yang selalu dihadapkan dengan kemacetan, polusi, pekerjaan yang menumpuk, hal ini membuat kejenuhan dan juga meningkatkan stress atau tekanan yang tinggi sehingga memerlukan aktivitas seperti berwisata outbound yang dapat memberikan hal yang baru dan menciptakan kesenangan bagi para wisatawan.

Istilah outbound atau yang disebut juga outward bound adalah inovasi pendidikan yang dikemukakan oleh Kurt Hahn pada tahun 1941, setelah kemunculan tersebut outbound terus mengalami perkembangan. Outbound di Indonesia mulai masuk sekitar tahun 1990 dengan nama Outward bound Indonesia. Seiring berjalannya waktu, outbound mengalami perubahan menuju kegiatan yang berisiko rendah tanpa mengurangi tujuan dasarnya yang diaplikasikan melalui permainan yang tidak hanya melibatkan fisik tetapi beserta mental dan pikiran (logika berpikir). Aktivitas outbound sering digunakan oleh perusahaan-perusahaan instansi pemerintah atau instansi pendidikan dalam rangka meningkatkan kebersamaan tim dalam

perkumpulan tersebut, dan meningkatkan ketangkasan keberanian dan kreativitas orang tersebut sehingga outbound semakin banyak diminati dan banyak pengelola outbound yang bersaing mengemas outbound semenarik mungkin sehingga bertambah fungsi outbound sebagai wahana wisata dan rekreasi yang memberikan manfaat outbound secara langsung dengan aktivitas-aktivitas yang menyenangkan dan menyegarkan para pesertanya. Adapun beberapa wisata outbound yang terdapat di Sumatera Utara yaitu :

Tabel 1 : Wisata Outbound di Sumatera Utara

No	Nama	Lokasi	Aktivitas Wisata
1	Kampoeng Stakoetoe	Medan	<i>Paint ball, Rafting, Jungle tracking, Fun Games</i>
2	Kampung Ladang	Medan	<i>Mobil ATV, mobil buggy, flying fox, sampan, aral rintang, fish game, water ball, high rope, paint ball, dan trampolin</i>
3	Toba Caldera Outbound	Medan	<i>Paint ball, Rafting, Jungle tracking, Fun Games</i>
4	Avros Park	Medan	<i>Flying fox, susur sungai, panahan, camping</i>
5	Dunia Outbound Kita	Medan	<i>Paint ball, Rafting, Jungle tracking, Fun Games</i>
6	Dusun Kreatif	Deli Serdang	<i>Paint ball, Rafting, Jungle tracking, Fun Games</i>
7	Bumi Outdoors	Medan	<i>Outbound training, team building, paintball, rafting, recreational area design, dan tour adventure, fun games</i>
8	Rajasyah Outbound and Edu Center	Medan	<i>Flying fox, kolam renang, kolam ikan yang bisa ditangkap ikannya, aktifitas air, fun games</i>
9	Rapid Plus	Medan	<i>Paint ball, Rafting, Jungle tracking, Fun Games</i>

Salah satu kegiatan outbound yang ditawarkan oleh *provider outbound* adalah *paint ball*. Olahraga ini merupakan olahraga permainan yang menggunakan peluru berisi tinta yang menjadi penanda bahwa serangan sudah mengenai bahagian tubuh. Menurut Bround, Davidson, Owen dkk (2003:2) mengatakan bahwa paintball adalah olahraga permainan yang sangat sederhana bentuknya yang mana dua tim saling berhadapan untuk menyerang dan menghindari serangan. Pemenang dari permainan ini adalah dengan mencapai suatu misi tertentu yang telah disepakati atau tim yang paling lama bertahan.

Di Indonesia induk organisasi paint ball yang diakui adalah FOPI (Federasi Olahraga Paintball Indonesia). FOPI berdiri pada 21 Agustus 2011 yang dideklarasikan di Semarang. Banyak sudah event atau pertandingan yang diselenggarakan oleh FOPI baik di tingkat nasional maupun internasional. FOPI juga sedang berusaha untuk mendaftarkan olahraga paintball menjadi salah satu cabang yang dipertandingkan di PON (Pekan Olahraga Nasional).

Permainan paint ball yang menyenangkan tentu karena permainan ini di desain sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kompetisi baik antar tim maupun antar individu. Permainan ini didesain seperti perang dengan menggunakan senjata dan peluru yang dimodifikasi yang mana apabila peluru mengenai sebuah benda keras akan pecah dan meninggalkan tanda yang disebut dengan paint. Sehingga orang atau pemain yang terkena peluru akan memiliki tanda dan sudah dianggap kalah. Situasi ini menimbulkan kesenangan bagi para pelakunya dan memaksa setiap pemain untuk tidak terkena tembakan dari lawan dan berusaha untuk menembak

mengenai lawan. Tentu hal tersebut membutuhkan strategi individu maupun tim seperti pada perang sungguhan.

Adapun manfaat dari olahraga paint ball adalah mengembangkan kemampuan kepemimpinan, menyiapkan pemimpin dalam menyusun gagasan, melatih membuat strategi untuk mencapai tujuan tim, mengkomunikasikan strategi kepada tim, menggerakkan seluruh anggota tim kepada tujuan bersama, meningkatkan kemampuan membuat perencanaan, menganalisa kondisi lingkungan atau medan kerja, membangun kedisiplinan, keberanian atau teamwork. Begitu banyak manfaat bermain paint ball sehingga banyak orang yang menyukai olahraga ini untuk dimainkan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nofi Marlina Siregar, Martino Herlangga yang menyimpulkan bahwa permainan paintball dapat membangun sikap atau karakter kepemimpinan terhadap remaja sehingga dapat berguna dalam kehidupan sosial.

Dunia outbound kita adalah salah satu provider outbound yang ada di kota medan yang berkantor di Jalan Karya Jaya Ujung (Perumahan Taman Citra Mandiri) Kelurahan Deli Tua, Kec. Deli Serdang, Sumatera Utara dengan Kode Pos 20355. “Dunia Outbound Kita” merupakan provider outbound yang melaksanakan aktivitas seperti arung jeram, skill kepemimpinan, *offroad*, *paint ball*, *rafting*, *jungle tracking*, *fun games* dan masih banyak kegiatan outdoor lainnya. Telah banyak para pengguna layanan outbound “Dunia Outbound Kita” tetapi perlu kiranya dikaji dan dianalisis tingkat kepuasan dari pengunjung untuk memperbaiki layanan yang ada sehingga bisa meningkatkan kunjungan atau pengguna jasa pada olahraga paintball.

Dengan dilakukannya kajian mengenai tingkat kepuasan pada layanan outbound khususnya olahraga paint ball maka akan dapat diketahui bagaimana kebutuhan dari pengguna jasa ini sehingga provider akan dapat memperbaikinya dan menyesuaikannya dengan kebijakan dari manajemen perusahaan itu sendiri. Dengan demikian maka kunjungan atau pengguna jasa olahraga paintball khususnya akan mengalami peningkatan.

Dari jumlah kunjungan tersebut tentu diperlukan analisis untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan permainan olahraga outbound di “Dunia Outbound Kita”. Adapun tingkat kunjungan selama tahun 2019 untuk melakukan aktifitas paint ball di “Dunia Outbound Kita” adalah sebagai berikut :

Tabel 2 : Jumlah Kunjungan Olahraga Paint Ball Di “Dunia Outbound Kita”

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Olahraga Paint Ball	Instansi
1	Januari	12 Orang	Telkom
2	Februari	25 Orang	BNI
3	Maret	19 Orang	Mandiri
4	April	20 Orang	Telkomsel
5	Mei	20 Orang	PLN
6	Juni	40 Orang	Poltekkes Medan

Hasil penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis dimana kekuarangan dan kelebihan dari manajemen “dunia outbound kita” sehingga dapat meningkatkan kunjungan pada provider outbound tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna jasa paint ball di dunia outbound kita perlu kiranya dikaji penelitian berupa “Survey Kepuasan Pelanggan Paint Ball Di Dunia Outbound Kita Tahun 2019”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul dalam proses survey kepuasan pelanggan paint ball di Dunia Outbound Kita tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1. Berapa banyak jumlah pengguna jasa paint ball di “Dunia Outbound Kita” setiap bulan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan para pengguna jasa tersebut?
3. Bagaimana layanan dari provider paint ball terhadap pengguna jasa atau pengunjung dalam melakukan paint ball?

C. Batasan Masalah

Dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah maka penelitian ini dibatasi hanya untuk melakukan survey kepuasan pelanggan paint ball di Dunia Outbound Kita tahun 2019.

D. Rumusan Masalah

Adapun masalah dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan paint ball di Dunia Outbound Kita tahun 2019.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan paint ball di Dunia Outbound Kita tahun 2019.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan karya ilmiah ini baik bagi penulis dan perusahaan adalah :

1. Untuk memberikan masukan pada Provider Paintball Dunia Outbound Kita dalam meningkatkan layanan terhadap pengguna jasa, sehingga dapat meningkatkan kunjungan serta keuntungan dari perusahaan itu sendiri.
2. Sebagai bahan referensi untuk peneliti yang akan meneliti dengan variabel yang sejenis.
3. Sebagai bahan referensi untuk calon pelanggan dalam memilih provider outbound.

