

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Permainan bulutangkis merupakan cabang olahraga permainan yang digemari oleh masyarakat Indonesia, baik laki-laki maupun perempuan, mulai dari anak-anak hingga dewasa baik di daerah maupun di kota-kota besar. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang bermain bulutangkis baik di ruangan tertutup (*indoor*) dan lapangan terbuka (*outdoor*). Orang-orang yang melakukan permainan ini dengan berbagai tujuan diantaranya adalah sebagai 1) olahraga rekreasi, 2) olahraga pendidikan, 3) olahraga kesehatan atau media untuk meningkatkan kebugaran jasmani, dan 4) olahraga prestasi.

Permainan bulutangkis sebagai olahraga prestasi mendapat perhatian yang relatif besar dari masyarakat yang ditunjukkan dengan dukungan dan pembinaan melalui berbagai wadah yang salah satunya adalah sekolah atau diklat yang dilakukan oleh Pengurus Kota/Kabupaten (Pengkot/Pengkab) Persatuan Bulutangkis Seluruh Indonesia (PBSI). Wadah ini merupakan wujud kepedulian masyarakat terhadap perkembangan bulutangkis dan upaya pencapaian terhadap prestasi yang setinggi-tingginya. Sekolah atau diklat bulutangkis sebagai wadah pembinaan olahraga bulutangkis usia dini mulai banyak bermunculan di daerah-daerah. Dalam upaya pembinaan, keberadaan diklat bulutangkis menempati posisi penting, karena para pesertanya adalah anak-anak usia sekolah yang merupakan bibit-bibit atau sumber daya manusia yang sangat diharapkan bagi perkembangan prestasi olahraga bulutangkis di masa mendatang.

Dengan bermunculan atlet-atlet usia dini di tingkat nasional akan berdampak sebagai penerus generasi atlet atau pemain senior. Oleh karena itu, atlet atau pemain usia dini yang berpotensi hendaknya perlu dibina agar menjadi atlet atau pemain bulutangkis yang dapat bersaing di tingkat nasional, regional, maupun internasional. Berkaitan dengan prestasi cabang olahraga bulutangkis, fakta menunjukkan bahwa atlet-atlet bulutangkis Indonesia telah meraih juara di beberapa *tournament* yang bertaraf internasional, diantaranya: piala *Thomas*

sebanyak 8 kali, Piala Uber 3 kali, Rudi Hartono juara *All England* 8 kali, Susi Susanti 4 kali, Liem Swi King 3 kali, dan pasangan ganda putra cristian Hadinata dengan Ade Chandra 2 kali. Bahkan, di tahun 2005 seorang atlet muda bernama Taufik Hidayat telah meraih juara dunia pada kejuaraan *World cup Championship* di Amerika Serikat dan menjadi Juara *Olympic Game di Athena*. Adapun prestasi atlet bulutangkis indonesia pada *SEA Games* 2001 kuala lumpur sektor individu 4 emas dan beregu 1 emas putri, *SEA Games* 2003 sektor individu 2 emas dan beregu 1 emas, *SEA Games* 2005 sektor individu 4 emas, *SEA Games* 2007 sektor individu 5 emas dan beregu 2 emas, *SEA Games* 2009 sektor individu 3 emas dan beregu 1 emas, *SEA Games* 2011 sektor individu 4 emas dan beregu 1 emas, *SEA Games* 2013 sektor individu 3 emas, *SEA Games* 2015 sektor individu 2 emas dan beregu 1 emas, *SEA Games* 2017 sektor individu 1 emas dan beregu 1 emas.

Keberhasilan atlet tersebut, dikarenakan atlet berlatih secara teratur, sistematis dan berkesinambungan dengan didukung oleh kualitas kepelatihan, manajemen kepelatihan olahraga, peningkatan dalam pengadaan sarana dan prasarana latihan yang memadai.

Tasikmalaya salah satu daerah yang pernah melahirkan atlet-atlet nasional dan dunia seperti Susi Susanti, Fajar alfian, Ricky Karanda, Hanna Ramadhini, Panji Ahmad dan banyak lagi atlet Bulutangkis dari Tasikmalaya yang mencapai level nasional ataupun dunia. Semua atlet tersebut lahir dari proses pembinaan yang berkelanjutan dari usia muda. Banyak faktor pendukung yang bisa melahirkan prestasi bulutangkis dan diantaranya adalah ketersediaan sarana dan prasarana.

Peningkatan sarana dan prasarana yang memadai akan sangat mendukung terhadap keberhasilan atlet, bukan hanya atlet tetapi masyarakat juga akan sangat merasakan efek keberhasilan dari sarana prasarana yang di tingkatkan yang nantinya akan menimbulkan rasa kepuasan kepada atlet dan masyarakat dalam menggunakan sarana dan prasarana. Di Tasikmalaya banyak terdapat gedung-gedung yang sering digunakan oleh masyarakat untuk berolahraga bulutangkis seperti Aula desa, Gedung Olahraga milik masyarakat, termasuk Gedung Olahraga Bulutangkis Susi Susanti.

Gedung bulutangkis monumental bernama Gelora Susi Susanti berdiri di Kompleks Olahraga Dadaha, Kota Tasikmalaya. Sesuai namanya, keberadaannya menjadi salah satu jejak bersejarah legenda Bulutangkis Indonesia, Susi Susanti. Nama sang legenda asal Tasikmalaya itu dilekatkan menjadi nama gedung yang diresmikan pada 1994. Pemberian nama itu merupakan apresiasi Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya kepada Susi Susanti yang menyabet medali emas *Olimpiade Barcelona* pada 1992. Di gedung tersebut, lahir pula sejumlah atlet berprestasi lainnya. Kini, Gedung Olah Raga (Gelora) Susi Susanti terus berbenah demi melahirkan legenda-legenda baru bulutangkis dari Tasikmalaya. GOR Susi Susanti selain dipergunakan untuk pembinaan atlet-atlet usia dini juga digunakan untuk masyarakat umum yang gemar bermain bulutangkis.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang ada di GOR Susi Susanti.

1.2 Rumusan Masalah

Mendasari semua permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka masalah penelitian yang penulis ajukan adalah: Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas GOR Susi Susanti Komplek Olahraga Dadaha Tasikmalaya?

1.3 Definisi Operasional

Untuk lebih memahami dan memudahkan istilah-istilah penelitian, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah secara operasional yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Tingkat adalah susunan yang berlapis-lapis atau berlinggek-linggek seperti linggek rumah, tumpuan pada tangga (Hardaniwati, Menuk et.al, 2003, hlm 709). Yang dimaksud tingkat dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Gor Susi Susanti.
2. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai

perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya (Walker, et al., 2001, hlm 35).

3. Pengguna/konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Kotler, 2015, hlm 6).
4. Sarana/Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam, 2012, hlm 16).
5. Bulutangkis adalah olahraga raket yang dimainkan oleh dua orang (untuk tunggal) atau dua pasangan (untuk ganda) yang mengambil posisi berlawanan di bidang lapangan yang dibagi dua oleh sebuah jaring (net) (Aksan, 2012, hlm 14).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas GOR Susi Susanti Komplek Olahraga Dadaha Tasikmalaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kepuasan pengguna GOR Susi Susanti.
2. Memberikan rekomendasi kepada Pemerintah berkaitan dengan standar fasilitas GOR bulutangkis yang berstandar.