

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut *World Health Organization* (WHO) (2020) menyatakan bahwa “*COVID-19* merupakan salah satu penyakit yang dapat menyerang siapa saja, tidak terkecuali atlet atau olahragawan” (hlm 2). Saat ini di dunia angka positif yang terkonfirmasi *COVID-19* terus bertambah begitu juga di Indonesia. Kota Tasikmalaya sampai pada bulan Desember jumlah yang terkonfirmasi positif terus bertambah. Peningkatan status dari epidemi ke pandemi yang secara resmi diumumkan WHO pada bulan Maret 2020 tersebut menjadi salah satu kejadian luar biasa yang tidak pernah diperkirakan sebelumnya. Penetapan pandemi sendiri mempertimbangkan suatu penyakit yang bersifat menular dan menyebar ke banyak wilayah atau negara. Pandemi global *COVID-19* sendiri sampai dengan bulan April 2020 telah menyebar ke 213 negara/teritorial. Secara global ada 2.285.210 kasus *COVID-19* yang dikonfirmasi, termasuk 155.124 kematian (6,79%) (WHO, 2020 hlm 2). Menurut Trihandayani dan Abdillah (2019) menjelaskan bahwa:

COVID-19 di Indonesia dilaporkan pertama kali pada tanggal 02 Maret 2020 sejumlah dua kasus. Kasus penyebaran *COVID-19* di Indonesia sampai pada bulan Oktober 2020 terus mengalami peningkatan, tercatat kasus *COVID-19* per tanggal 1 Oktober 2020 sebanyak 291.182 orang. Kasus tertinggi terjadi di Jakarta dengan kasus 74.989 orang, disusul kemudian Jawa Barat sebanyak 22.764 kasus terkonfirmasi positif. *COVID-19* telah mengubah banyak kebiasaan yang telah berlangsung lama (hlm 7).

Dinkes Kota Tasikmalaya (2020) menjelaskan bahwa:

Tingginya kasus *COVID-19* di Jawa Barat memberikan dampak besar ke wilayah-wilayah Jawa Barat, salah satunya adalah Kota Tasikmalaya. Kasus penularan *COVID-19* di Kota Tasikmalaya setiap harinya mengalami peningkatan, tercatat sampai dengan tanggal 2 Oktober 2020 jumlah kasus yang terkonfirmasi positif sebanyak 153 kasus dengan jumlah kematian sebanyak 9 orang (hlm 2).

Menurut Natasya (2020) menyatakan bahwa:

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat untuk memutus rantai penyebaran *COVID-19* yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu melakukan 3M (Mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun, Memakai Masker, dan Menjaga jarak). Membiasakan PHBS ketika pandemi *COVID-19* seperti saat ini sangat penting, namun pada kenyataannya masih banyak orang (termasuk olahragawan) yang menyepelekan, bahkan tidak peduli tentang kesehatannya (hlm 10).

Terjadinya wabah corona di dunia tidak menjadikan masyarakat terutama kalangan muda untuk melakukan aktivitas olahraga. Olahraga yang banyak dilakukan oleh kalangan muda adalah olahraga futsal. Olahraga futsal menjadi salah satu olahraga yang sangat diminati dikalangan masyarakat Indonesia. Meningkatnya peminat olahraga futsal ini dikarenakan olahraga futsal sangatlah mudah dimainkan oleh siapa saja dan mudah ditemukannya sarana yang disediakan untuk olahraga tersebut. Permainan futsal sangat mewabah, dari orang tua, muda, anak-anak juga suka akan olahraga ini, tak hanya kalangan mahasiswa olahraga futsal juga mempengaruhi kalangan pelajar.

Menurut Lhaksana (2012) menyatakan bahwa:

Futsal dalam bahasa Spanyol adalah "*futbol sala*" yang berarti sepak bola dalam ruangan. Permainan futsal sama dengan sepak bola, yang membedakan dari kedua permainan ini adalah jumlah pemain, ukuran bola, ukuran lapangan dan ada beberapa teknik dasar juga yang berbeda. Salah satu kelebihan permainan futsal adalah dengan ukuran lapangan yang kecil sehingga tidak membutuhkan lahan yang sangat luas seperti lapangan sepak bola (hlm 5).

Di dunia ada dua badan internasional futsal, yaitu AMF (*Association Mundial de Futsal*) dengan POFI (Persatuan Olahraga Futsal Indonesia) sebagai representatifnya di Indonesia dan FIFA yang membawahi sepakbola (pria dan wanita), futsal, sepakbola pantai dengan PSSI sebagai wakilnya di Indonesia.

Maraknya olahraga futsal hingga ke pelosok daerah, membuat para pengusaha atau masyarakat membuat lapangan futsal salah satunya adalah lapangan RESSY Futsal Center yang terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan Kelurahan Kersamenak Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. Lapangan RESSY Futsal Center mempunyai fasilitas olahraga yang sangat besar dan sudah terkenal di Kota

Tasikmalaya, bahkan lapangan futsal ini sering digunakan untuk *event-event* baik tingkat pelajar maupun umum. Banyak fasilitas yang disediakan di Ressay Futsal Center, yaitu seperti lapangan standar internasional, tribun penonton, kamar mandi, ruang ganti pemain, mushola, *food court*, *free wifi*, serta memiliki tempat parkir yang luas. Selain itu, Ressay Futsal Center yaitu sebagai tempat olahraga yang nyaman dan menyenangkan itu terlihat dari beberapa members yang menyempatkan diri untuk berkumpul sambil berolahraga sehingga tercipta suasana harmonis dan menyenangkan. Sehingga fasilitas futsal ini memiliki banyak members. Members tersebut terdiri dari berbagai kalangan, usia, jenis kelamin, dan lain-lain.

Namun, keberadaan lapangan Ressay Futsal Center Tasikmalaya tidak terlepas dari kritik dan saran yang membangun dari pengguna lapangan tersebut. Hal ini dapat diketahui dari hasil observasi peneliti terhadap GOR Ressay Futsal Center bahwa fasilitas di dalam ruangan masih kurang, tidak rutinnya petugas dalam membersihkan lapangan futsal, tidak tersedianya tempat cuci tangan yang memadai, dan lain sebagainya. Selain itu tidak adanya data mengenai kepuasan konsumen pengguna lapangan futsal, hal ini disebabkan pihak pengelola tidak menyediakan kotak saran atau tidak mempunyai inisiatif untuk menggali informasi mengenai keberadaan lapangan futsal Ressay beserta fasilitas yang disediakan, sehingga pihak pengelola tidak akan mengetahui kekurangan dari fasilitas yang telah disediakan.

Setiap konsumen lapangan futsal akan mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, namun demikian kenyataan yang ditemukan di setiap jasa lapangan futsal masih banyak yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas dan mutu dari lapangan futsal tersebut, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas dari pengguna. Pemberian pelayanan yang memuaskan adalah faktor yang penting sehingga pengguna tidak pindah ke jasa lapangan futsal lain. Menurut Kotler (2012) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli” (hlm 13).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pengguna Gedung Olahraga Ressay Futsal Center Kota Tasikmalaya pada Masa Pandemi *COVID-19*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Gedung Olahraga Ressay Futsal Center Kota Tasikmalaya pada masa *COVID-19*?”.

1.3. Definisi Operasional

Untuk menghindari dari salah penafsiran terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan secara operasional terhadap beberapa istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

1) Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler (2012) menjelaskan bahwa: “tingkat kepuasan adalah suatu tingkatan perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli” (hlm 13). Tingkat kepuasan dalam penelitian ini adalah tingkatan perkiraan kinerja pengelola GOR Ressay Futsal Center dalam menarik minat pelanggan dalam menggunakan GOR futsal tersebut.

2) Pengguna

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa “Pengguna adalah orang yang menggunakan suatu fasilitas”. Dalam penelitian ini adalah orang atau kelompok yang menggunakan GOR Ressay Futsal Center Tasikmalaya.

3) GOR RESSY

Suatu tempat aktifitas olahraga futsal yang didalamnya terdiri dari lapangan futsal pinil, lapangan futsal sintetis, bola, gawang dan fasilitas lainnya yang menunjang untuk bermain futsal.

4) Pandemi *COVID-19*

Suatu keadaan yang terjadi di suatu wilayah atau negara yang diakibatkan oleh suatu penyakit baik yang ditimbulkan oleh bakteri atau virus yang dapat

menular secara cepat ke manusia dengan jangka waktu yang cukup lama, dalam hal ini adalah *COVID-19* yang disebabkan oleh virus corona.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna GOR Ressay Futsal *Center* Futsal Kota Tasikmalaya pada masa pandemi *COVID-19*".

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoretis maupun secara praktis. Secara teoretis, penelitian ini bermanfaat untuk mendukung teori yang sudah ada khususnya teori psikologi olahraga serta menambah khasanah ilmu keolahragaan, khususnya mengenai tingkat kepuasan pengguna GOR futsal.

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi kepada para pengelola lapangan futsal mengenai tingkat kepuasan pengguna GOR futsal.