

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Gaya hidup di zaman moderen menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Situasi dan kondisi di atas menjadikan aktifitas olahraga sangat sulit dilakukan dan hanya bisa dilakukan bila memiliki waktu luang.

Pada tahun 2002, olahraga futsal mulai merambah ke Indonesia. Kompetisi resmi tingkat nasional di Indonesia mulai diadakan tahun 2008 oleh Badan Futsal Nasional (BFN), lembaga 2 yang khusus didirikan oleh PSSI untuk mengelola futsal di Indonesia. Dengan cepat, futsal mendapat tempat di hati pecinta olahraga sepakbola. Mulai dari lingkungan sekolah, kampus sampai perusahaan. Tak jarang pihak-pihak tertentu mengadakan turnamen futsal di lingkungannya untuk menjalin keakraban diantara sesama karyawan ataupun sesama masyarakat yang ada di daerah tersebut.

Olahraga futsal menjadi salah satu pilihan untuk menjaga kebugaran atau kesehatan di daerah perkotaan, futsal saat ini menjadi olahraga favorit karena permainan melibatkan banyak orang, dan dapat digunakan sebagai sarana sosialisasi dan tempat berkumpul dengan teman serta menjadi salah satu tempat berkumpul favorit setelah melakukan aktivitas di kampus atau di kantor. Motivasi masyarakat melakukan permainan futsal diantaranya untuk memperbaiki tingkat kebugarannya.

Pada dasarnya, olahraga futsal tidak berbeda jauh dengan sepak bola. Bahkan bisa dibayangkan, futsal adalah versi mini dari sepak bola itu sendiri. Bila sepak bola dilakukan di luar ruangan, futsal dilakukan di dalam ruangan. Berbagai hal dalam permainan futsal sama persis dengan sepak bola, hanya saja, ada beberapa aspek permainan yang disesuaikan.

Futsal adalah suatu bentuk permainan bola yang dimainkan oleh dua regu atau tim yang setiap regu atau tim mempunyai anggota lima orang. Tujuan dari

permainan futsal adalah memasukan bola ke gawang lawan sebanyak-banyaknya dan menjaga gawang sendiri jangan sampai kemasukan bola dari lawan. Selain kelima pemain inti, dalam futsal juga memiliki pemain cadangan. Istilah futsal dikenal dengan berbagai nama, namun istilah Internasionalnya berasal dari bahasa Spanyol atau Portugis, *foot ball* dan *sala*. (Sukirno, 2011, hlm.1)

Induk organisasi futsal dinaungi oleh organisasi yang juga menaungi sepak bola, baik di tingkat Nasional maupun Internasional. Artinya, futsal Internasional berada di bawah naungan *Federation International de Football Association* (FIFA). Sedangkan di Nasional, futsal berada dinaungan PSSI. (Sutanto, 2016, hlm.132)

Bedasarkan uraian di atas, maka dapat diartikan bahwa futsal merupakan salah satu cabang olahraga beregu yang dinaungi oleh organisasi dunia FIFA. Olahraga ini berisikan lima pemain inti dan 10 pemain cadangan, berbeda dengan cabang olahraga sepak bola yang menjadi pemain inti 11 dan 12 pemain cadangan. Futsal juga menjadi olahraga dengan intensitas tinggi, semuanya bergerak saling menutupi ruang satu sama lain.

Dalam dunia olahraga futsal juga tidak terlepas dari dunia ekonomi termasuk dalam mengembangkan olahraga futsal itu sendiri. Termasuk didalamnya dari segi sarana dan prasarana yang memadai agar tercapai tujuan yang diharapkan dari olahraga futsal itu sendiri. Hobi bermain futsal nampaknya semakin diminati mulai anak-anak hingga orang dewasa, di kota besar atau daerah. Hal ini terlihat dari antrian dari kelompok karyawan, mahasiswa dan bahkan siswa SMA yang dating silih berganti di jasa penyewaan lapangan futsal.

Pengusaha yang teliti terhadap situasi yang ada sekarang akan mengalokasikan modalnya dengan berlomba-lomba untuk mendirikan maupun memperbaiki tempat usaha jasa lapangan futsal. Salah satunya adalah Pahala Futsal yang terletak di Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon. Semakin bertambah banyaknya usaha jasa lapangan futsal di daerah Kecamatan Arjawinangun dan sekitarnya semakin meningkat pula persaingan antar pengusaha jasa ini. Pada saat ini, konsumen yang dihadapi adalah konsumen yang mempunyai kepekaan tinggi terhadap barang dan jasa yang dipakai, akan

berpindah ke perusahaan jasa lain apabila tidak merasa puas. Se jauh mana sebuah pusat pelayanan jasa memperhatikan kualitas pelayanan akan selalu menjadi bahan evaluasi bagi konsumen sehingga mereka tertarik untuk datang. Menurut Husein Umar (2015, Hlm.7), bahwa kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen.

Pemberian pelayanan yang memuaskan adalah faktor yang penting sehingga konsumen tidak pindah ke jasa lapangan futsal lain. Menurut Kotler dan Keller (dalam Ahmad, 2016). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pelanggan akan puas. Kepuasan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Maka dari itu faktor utama dari kepuasan adalah barang yang diharapkan sesuai dengan keinginannya, serta termasuk dijasa penyewaan tempat maka faktor saran dan prasarana adalah yang sangat menentukan kepuasan pelanggan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti bangunan. Sedangkan Menurut Sam (2011) Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berbentuk benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

Setiap konsumen atau pelanggan 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 konsumen, harga yang ditawarkan

tidak sesuai dengan fasilitas dan mutu dari lapangan futsal tersebut, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas dari konsumen.

Setiap olahraga membutuhkan peralatan dalam penerapannya, begitu pula dengan futsal. Sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Federation Internationale de Football Association (FIFA), adapun peralatan yang dibutuhkan dalam futsal seperti bola. Mengenai bola futsal tidaklah sama dengan bola sepakbola, bola futsal memiliki ukuran yang lebih kecil. Bola yang boleh dipergunakan dalam permainan futsal memiliki spesifikasi khusus, antara lain: Berbentuk bulat sempurna, terbuat dari kulit atau bahan lainnya, diameter minimum 62 cm dan maksimum 64 cm, berat bola minimum 400 gram dan maksimum 440 gram dan tekanan bola 0,4 – 0,6 atmosfer (400 – 600 gram/cm³). Serta saat bola pertama kali dipantulkan oleh wasit dari ketinggian 2 m, tinggi pantulan tidak boleh kurang dari 50 cm dan tidak lebih dari 65 cm.

Standar Internasional adalah standar yang dikembangkan oleh badan standardisasi internasional untuk digunakan di seluruh dunia. Standar ini dapat digunakan langsung atau disesuaikan dengan kondisi Negara setempat. Adopsi standar internasional suatu Negara dapat menghasilkan standar nasional yang setara dan secara substansial mirip dengan standar internasional yang dijadikan sumber. Termasuk Standar dan Regulasi Gedung Olahraga Sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh FIFA selaku organisasi tertinggi dunia yang mengatur seluruh persyaratan dalam permainan atau kompetisi futsal, futsal harus dilakukan di dalam ruangan, dan dilihat dari pengertian futsal itu sendiri yang berarti sepakbola dalam ruangan maka futsal ini merupakan jenis olahraga dalam ruangan yang membutuhkan gedung olahraga tertutup sebagai prasarana kegiatannya.

Setiap olahraga memiliki sarana dana prasarananya masing-masing dalam pengaplikasiannya, begitu juga dengan futsal. Dalam futsal telah diatur mengenai peraturan-peraturan resmi yang ditetapkan oleh Federation Internationale de Football Association (FIFA), selaku badan yang mengatur seluruh peraturan mengenai olahraga sepakbola dan futsal. Berikut peraturan-peraturan dalam futsal mengenai standar sarana dan prasarana yang diperlukan dalam permainan futsal. Seperti Lapangan Futsal. Fasilitas yang paling utama dalam olahraga futsal adalah

lapangan futsal yang berbentuk persegi panjang, dimana garis samping (touch line) harus lebih panjang dari garis gawang (goal line). Ukuran Lapangan Futsal Lapangan olahraga futsal memiliki bentuk persegi panjang dengan ukuran panjang 25-42 meter dan lebar 15-25 meter. Untuk pertandingan 30 internasional menggunakan ukuran panjang 38-42 meter dan lebar 18-25 meter. Marka Lapangan Futsal Seperti halnya lapangan sepakbola, lapangan olahraga futsal juga ditandai dengan garis. Garis-garis ini termasuk dalam daerah permainan yang dibatasinya. Dua garis batas yang panjang disebut garis samping, dua garis pendek disebut garis gawang. Lebar garis pembatas ini 8 cm. Lapangan permainan futsal dibagi dalam dua bagian oleh sebuah garis tengah, dimana dalam garis ini terdapat titik tengah dan dikelilingi oleh lingkaran dengan diameter 6 meter. Dalam lapangan terdapat daerah penalti berbentuk busur dengan jari-jari 6 meter. Titik penalti terdapat dua jenis, yang pertama berjarak 6 meter dari titik tengah garis gawang sedangkan untuk yang kedua berjarak 10 meter dari titik tengah garis gawang. Pada tiap sudut lapangan terdapat daerah tendangan sudut berupa $\frac{1}{4}$ lingkaran yang memiliki jari-jari 25 cm. Serta ada gawang di dalam lapangan olahraga futsal dua buah gawang yang terletak pada bagian tengah di tiap-tiap garis gawang. Terdiri dari dua buah tiang berdiri setinggi 2 meter dengan jarak antara tiang 3 meter dan dihubungkan dengan mistar mendatar pada bagian puncaknya. Dalam gedung olahraga futsal juga ada fasilitas penonton sesuai standar nasional dengan jarak dan ukuran yang sudah ditentukan serta ada fasilitas kamar ganti dan toilet dimasing-masing tempat atau biasa dikenal dengan lokerroom. Sarana dan prasarana seperti inilah yang diharapkan oleh para pelanggan atau pelaku olahraga untuk bisa digunakan dan mendapatkan hasil dan manfaat yang maksimal.

Peneliti sendiri merupakan pelanggan tetap di pahala futsal dan fasilitas yang dirasakan serta disediakan oleh pahala futsal seperti lapangan pahala Futsal antara lain, memiliki 3 lapangan futsal yang berukuran berbeda-beda, lapangannya terbuat dari rumput sintentis atau rumput yang terbuat dari karet. Untuk fasilitas pendukungnya di Pahala futsal juga terdapat kantin yang menyediakan berbagai minuman, tempat sholat, parkir yang luas, dan juga dilengkapi dengan TV

parabola. Harga sewa lapangan di Pahala futsal dibedakan berdasarkan waktu pagi-siang dan sore-malam, serta untuk harganya dibedakan berdasarkan lapangan karena ada lapangan yang dipakai berbeda-beda ukurannya, dari jam 08.00 – 15.00 harga sewa dari lapangan B yang ukuran yang paling kecil dengan hanya Rp.50.000 untuk sewa per jamnya, Serta lapangan A dan C yang ukurannya lebih besar dari pada lapangan B disewakan Rp.100.000 untuk perjamnya dan pada malam hari atau jam 15.00 – 02.00 dikenakan biaya tambahan Rp.20.000. Untuk pengunjung/konsumen Pahala Futsal disetiap harinya berjumlah ± 250 pengunjung, jumlah tersebut termasuk pengunjung yang sudah member atau pengunjung yang insidental. Dengan Fasilitas yang cukup memadai dan harga sewa lapangan pahala futsal sangat terjangkau sehingga pengunjung pun ramai berdatangan bahkan untuk hari libur lapangan Pahala Futsal tidak ada jam kosong dari pagi sampai malam.

Menurut respon para pengunjung atau pengguna jasa pahala futsal keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan jasa lapangan futsal belum diketahui secara pasti bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang diharapkan oleh para pengguna jasa tersebut. Serta belum diketahui juga tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pahala Futsal, apakah mereka sudah puas terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pahala Futsal atau belum.

Dari semua uraian diatas, kajian yang menarik perhatian penulis adalah bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana yang diberikan Pahala Futsal.

1.2 Rumusan Maslah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data, dan data tersebut diambil dari permasalahan yang muncul dari peneliti atau penulis. Sependat dengan Sugiyono (2017) Mengungkapkan Bahwa “Rumusan masalah itu suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”(hlm.35).

Sedangan menurut Sudaryono (2018) Mengatakan bahwa “Terdapat kaitan antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah”(hlm.110).

“Rumusan masalah deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri)”(Sugiyono, 2017, hlm.35).

Sesuai dengan identifikasi di atas, maka perumusan masalah dapat dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian, yaitu : “Bagaimanakah *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana dan Prasarana* di Pahala Futsal ? ”

1.3 Definisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk dalam penelitian agar lebih memudahkan dan memahami istilah yang ada dalam penelitian. Sependapat dengan Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa “suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori (dan bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relavan dengan variabel yang diteliti”. (hlm.58).

Sedangkan Sudaryono (2018) mengatakan Bahwa “Secara sederhana definisi operasional dimaknai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada peneliti mengenai bagaimana mengukur sebuah variabel yang konkret”(hlm.160)

Bedasarkan uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa definisi operasional secara sistematis menguraikan yang sesuai dengan variabel yang di angkatnya, yaitu :

1.3.1 Survei menurut Sukmadinata (2019) mengungkapkan bahwa “metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi untuk memperoleh gambaran tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Populasi tersebut bisa berkenaan dengan orang, instansi, lembaga, organisasi dan lain-lain, tetapi sumber utamanya adalah orang”(hlm.82).

1.3.2 Tingkat Kepuasan menurut Supranto (dalam ednanda brian purnama, 2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh

setelah mendapatkan hasil dalam hal ini barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki.

- 1.3.3 Pelanggan menurut Menurut Zulian Yamit (dalam Hendra Lesmana 2016) secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok.
- 1.3.4 Futsal menurut (Sukirno, 2011, hlm.1) adalah suatu bentuk permainan bola yang dimainkan oleh dua regu atau tim yang setiap regu atau tim mempunyai anggota lima orang. Tujuan dari permainan futsal adalah memasukan bola ke gawang lawan sebanyak-banyaknya dan menjaga gawang sendiri jangan sampai kemasukan bola dari lawan. Selain kelima pemain inti, dalam futsal juga memiliki pemain cadangan. Istilah futsal dikenal dengan berbagai nama, namun istilah Internasionalnya berasal dari bahasa Spanyol atau Portugis, *foot ball* dan *sala*.
- 1.3.5 Sarana menurut Yudi (dalam Ednanda Brian Purnama, 2015) mengemukakan bahwa sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah. Adapun, prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Sarana berarti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan misalnya: ruang, buku, perpustakaan, laboratorium.
- 1.3.6 Prasarana menurut Yudi (dalam Ednanda Brian Purnama, 2015) mengatakan bahwa Secara Etimologis (bahasa) Prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam pendidikan. Misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah sesuatu yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian. Pendapat tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh (Arikunto,2014, hlm.97) Bahwa Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai.

Sedangkan (Sudaryono, 2018) Mengemukakan bahwa “Tujuan penelitian merupakan keinginan-keinginan peneliti atas hasil penelitian dengan mengetengahkan indikator-indikator apa yang hendak ditemukan dalam penelitian, terutama berkaitan dengan variabel-variabel penelitian”(Hlm.190)

Dengan adanya permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Umum

Sebagai acuan dalam menentukan sarana dan prasarana bagi semua pengusaha atau setiap instansi yang berhubungan dengan tempat umum.

1.4.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana dan Prasarana diPahala Futsal.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Secara Teoritis

Dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai sarana dan prasarana olahraga yang ada dipahala futsal Serta dapat dijadikan kajian tentang persamaan dan perbedaan sarana dan prasarana dilokasi yang berbeda.

1.5.2 Secara Praktis

Bagi pemilik usaha, dapat dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan sarana dan prasarana dipahala futsal serta, bagi pelanggan, dapat mengetahui sarana dan prasana yang diberikan

Bagi Penulis, dapat menambah wawasan dan mengetahui bagaimana keadaan sarana dan prasarana yang dipahala futsal, serta dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya.