

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana seseorang merasa puas atau senang dengan apa yang dirasakan setelah memenuhi produk atau layanan yang digunakan melebihi dengan harapan mereka dan sebaliknya. Kepuasan pelanggan menjadikan prioritas utama bagi setiap perusahaan yang mengelola jasanya karena akan berdampak positif atau negatif terhadap perkembangan dan pertumbuhan keberlangsungan bisnis. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadikan keikutsertaan terhadap bagaimana pelanggan menilai setelah pengalaman atau hasil yang didapat selama menggunakan jasa. Sejalan dengan perkembangan zaman yang semakin maju mengakibatkan perilaku konsumen berubah dalam segi pemenuhan kebutuhan ataupun keinginan diri konsumen sehingga terjadi persaingan bisnis produk dan jasa bagi para pengusaha. Dari berbagai macam jenis barang ataupun jasa yang ditawarkan semua peluang pada konsumen untuk memilih produk yang sesuai dengan keinginan. Jenis bisnis industri jasa secara garis besar yang dibutuhkan manusia bisa diklasifikasikan atas beberapa macam, yaitu perumahan, usaha rumah tangga, rekreasi dan kesukaan, perawatan pribadi, jasa bisnis dan profesi lainnya, asuransi, bank, dan jasa finansial lainnya, transportasi dan komunikasi (Prasetya, 2009).

Tren bisnis futsal di Indonesia, dalam mengelola jasa terutama dalam penyewaan lapangan futsal menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Referensi penyewaan lapangan futsal di Indonesia di situs-situs seperti Ayo Indonesia. Mempertemukan pengguna yang memiliki hobi olahraga yang sama adalah tjuan dari situs Ayo Indonesia. Situs ini juga membantu membantu proses penyewaan atau *booking venue* untuk berolahraga futsal. Ayo Indonesia adalah satu dari dua *startup* dari program *startup* Studio Indonesia (SSI) dari *batch* ke-6 yang sudah mendapat pendanaan tahap awal pada Mei 2023. Di Indonesia, olahraga futsal sangat banyak peminatnya dengan keterbatasan lapangan yang tersedia maka bisnis penyewaan lapangan futsal merupakan

peluang bisnis yang sangat menjanjikan. Futsal adalah salah satu cabang olahraga yang sedang populer akhir-akhir ini. Penyewaan lapangan futsal merupakan bisnis di bidang layanan jasa. Untuk prospek pasar kedepan bisnis lapangan futsal sangat menjanjikan hal ini karena kegemaran masyarakat akan olahraga futsal sangat besar namun dengan adanya dengan 2 keterbatasan area lapangan bisa sangat menghambat terutama di daerah perkotaan, oleh karena itu jasa penyedia lapangan futsal sangat menjanjikan. Meskipun bisnis lapangan futsal ini sangat menjanjikan, namun perusahaan harus selalu menjaga kualitas jasanya seiring dengan mudahnya para pesaing untuk memasuki usaha ini. Usaha yang menyediakan jasa penyewaan lapangan futsal dilakukan untuk bermain atau berlatih. Khususnya di daerah Singaraja, permainan Futsal sangat banyak peminat. Hal ini terbukti dari banyaknya tempat penyewaan lapangan futsal yang dapat memberikan layanan jasa penyewaan. Pengelolaan lapangan futsal di Kota Singaraja seharusnya mampu mengadaptasi keperluan dan keinginan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal agar pelanggan atau konsumen merasa nyaman saat bermain ataupun beristirahat setelah bermain. Hal itu berpengaruh pada pengelolaan sarana dan prasarana yang disajikan kepada pelanggan yang dimana sarana prasarana tersebut memenuhi standar pelayanan penyewaan lapangan futsal, seperti lapangan yang terawat dan aman untuk bermain futsal, toilet yang bersih, adanya tempat istirahat pemain, dan parkir yang memadai. Kesadaran masyarakat akan pentingnya olahraga pada masa sekarang ini membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa di bidang olahraga. Selain itu, banyak orang yang merasa tingkat kepercayaan diri mereka akan bertambah jika mereka mempunyai postur tubuh yang ideal. Agar mempunyai tubuh yang ideal perlu latihan kebugaran di pusat-pusat kebugaran. Salah satu turunan dari industri jasa rekreasi dan kesukaan khususnya di bidang olahraga adalah jasa sewa lapangan futsal.

Makin menjamurnya arena-arena futsal di berbagai daerah membuat persaingan dalam bisnis ini juga semakin menggairahkan. Tidak hanya line futsal sebagai arena bermain futsal saja yang dikembangkan, namun fasilitas sarana dan prasarana pendukung di setiap tempat tersebut juga semakin

lengkap. Kini para pengelola arena futsal mulai menggabungkan *sport, foodcourt, dan leisure* dalam penyediaan fasilitas pendukung. Bahkan di beberapa lokasi arena futsal, kini banyak dijumpai sarana seperti: *massage center/reflexiology, billiard, cafe, dan money changer, private room* karaoke yang bisa disulap menjadi arena nonton bareng. Perkembangan industri jasa dibidang olahraga ini membuktikan bahwa terjadi persaingan yang ketat untuk bisnis lapangan futsal. Kehidupan sekarang ini, menuntut manusia lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja yang menyebabkan seseorang jarang melakukan aktivitas olahraga. Kebutuhan akan kesehatan menjadi suatu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, manusia ingin berusaha untuk menjaga kesehatannya. Salah satu cara untuk memelihara kesehatan tetap terjaga adalah melalui aktivitas olahraga. Dari sekian banyak cabang olahraga, cabang olahraga futsal menjadi salah satu pilihan untuk menghabiskan waktu luang setelah sehari penuh dalam kesibukan pekerjaan. 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.

Pengelolaan lapangan futsal di Kota Singaraja seharusnya mampu mengadaptasi keperluan dan keinginan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal agar pelanggan atau konsumen merasa nyaman saat bermain ataupun beristirahat setelah bermain futsal. Hal itu berpengaruh pada pengelolaan sarana dan prasarana yang disajikan kepada pelanggan yang dimana sarana prasarana tersebut memenuhi standar pelayanan penyewaan lapangan futsal, seperti lapangan yang terawat dan aman untuk bermain futsal, toilet yang bersih, adanya rest area, dan parkir yang memadai. Adapun jumlah lapangan futsal yang ada di kota Singaraja yaitu Singaraja Futsal, Arta Sedana, Bali Artha Futsal Singaraja, Metrodoom, Metrix, Bali Artha Futsal Kerobokan dan G2.

Fasilitas yang ada di Bali Artha Futsal Singaraja itu sangat memadai, mulai dari lokasi yang sangat strategis dan memiliki 2 lapangan yang memadai. Lapangan nya dibuat menggunakan interlock vinyl, sejauh ini Bali Artha Futsal sudah cukup bagus dan baik jika dilihat dari segi fasilitasnya, hanya saja untuk kualitas fisik seperti jaring gawang yang rusak. Dan untuk fasilitas panunjang lainnya Bali Artha Futsal menyediakan kantin dengan berbagai makanan ringan dan minuman, kamar mandi, kursi penonton dan tempat parkir yang sangat luas. Harga sewa lapangan Bali Artha Futsal Singaraja ini dibedakan menurut waktunya, mulai pagi hari, siang hari dan malam hari. Untuk pengunjung nya sendiri setiap harinya terdapat \pm 100 pengunjung, yang dimulai dari pengunjung *member* maupun pengunjung baru atau insidental. Dengan fasilitas dan harga sewa yang cukup terjangkau untuk lapangan Bali Artha Futsal Singaraja ini, maka banyak pelanggan-pelanggan yang berdatangan bahkan untuk hari libur pun lapangan full selalu penuh dengan bookingan para pelanggan. Hal ini juga didukung dengan adanya event-event kecil, turnamen antar klub-klub amatir futsal di Kota Singaraja. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas pelayanan dapat diasumsikan baik atau memuaskan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan. Informasi yang bersumber dari *member* itulah yang menjadi faktor kritik bagi kelangsungan hidup fasilitas olahraga tersebut. Ada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Misalnya, seorang *member* mengharapkan sarana dan prasarana yang berkualitas baik, seperti bola akan tetapi dalam kenyataannya sering kurang angin, waktu jam penyewaan yang tidak sesuai atau mengurangi menit jam penyewaan sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas. Selain kualitas produk dan harga, kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan konsumen.

Namun demikian, menurut pengamatan penulis keinginan dan kebutuhan konsumen jasa lapangan futsal belum diketahui dan sejauh mana pusat pelayanan jasa terhadap kualitas pengelolaan lapangan futsal. Serta belum diketahui juga tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan Bali Artha

Futsal Singaraja, apakah mereka sudah puas terhadap jasa pengelolaan yang dijalankan oleh pihak pengelola Bali Artha Futsal Singaraja atau apakah belum? Sesuai dengakat tingkat pelayanan jasa pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja. Dari semua uraian diatas, kajian yang menarik perhatian penulis adalah **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal Terhadap Pelayanan Jasa Pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum pernah dilakukan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja.
2. Belum pernah dilakukan harapan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan Bali Artha Futsal Singaraja.
3. Belum pernah dilakukan sejauh mana pusat pelayanan jasa terhadap kualitas pelayanan..
4. Belum pernah dilakukan harapan konsumen terhadap jasa dan pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja.
5. Belum pernah dilakukan keinginan dan kebutuhan konsumen jasa lapangan futsal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, terdapat banyak masalah yang berhubungan dengan pelayanan jasa futsal, untuk mendapatkan gambaran yang lebih rinci mengenai ruang lingkup penelitian, maka dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu: “Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal Terhadap Pelayanan Jasa pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bali Artha Futsal Singaraja sesuai dengan jasa, fasilitas, dan faktor layanan yang diberikan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian dapat memberikan gambaran kepada pengelola Bali Artha Futsal Singaraja tentang pemenuhan kepuasan konsumen terhadap jasa pengelola yang diberikan. Hingga sekarang, semakin banyak perusahaan yang menyadari bahwa mempertahankan konsumen telah dimilikinya lebih utama daripada memfokuskan kepada upaya mencari konsumen. Serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam manajemen bidang olahraga.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Futsal

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat juga dijadikan pertimbangan dan masukan bagi pengelola manajemen Bali Artha Futsal Singaraja untuk menentukan strategi atau bagaimana cara dalam mengelola lapangan futsal yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya secara terjaga dan meningkat. Hubungan yang baik dengan konsumen akan memberikan sejumlah benefit kepada kedua belah pihak baik konsumen maupun produsen.

b. Bagi Konsumen/*Members*

Sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen/*members* maupun pengguna jasa layanan lapangan futsal untuk memilih lapangan futsal yang efektif dan efisien.

c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, relasi, ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam bidang pengelolaan pelayanan kebugaran, khususnya tentang masalah kualitas jasa pelayanan pengelolaan pada Bali Artha Futsal Singaraja dan berguna untuk memenuhi salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Olahraga

