

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan, agar kondisi fisik dan kesehatannya terjaga dengan baik. Olahraga dapat meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya penyakit termasuk penyakit jantung, diabetes tipe 2, osteoporosis, bentuk kanker, obesitas dan cedera. Partisipasi dalam olahraga juga dikenal untuk mengurangi depresi, stres, dan kecemasan, meningkatkan kepercayaan diri, dan kemampuan untuk berkonsentrasi (VicHealth, 2010).

Kesehatan sangat penting bagi manusia, karena tanpa kesehatan yang baik, setiap manusia akan sulit melakukan aktivitasnya sehari-hari. Semakin padat aktivitas yang dilakukan seseorang menjadikan mengabaikan masalah olahraga. Tidak adanya waktu luang karena kesibukan di kantor, kampus, perusahaan, mengakibatkan seseorang tersita waktu untuk melakukan olahraga. Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Oleh karena itu, manusia ingin berusaha menjaga kesehatannya dan salah satu cara agar menjaga kesehatan adalah mendatangi tempat-tempat olahraga.

Hal tersebut memicu muncul dan berkembangnya sarana olahraga yang di lengkapi fasilitas-fasilitas yang lengkap. Berkembangnya tempat-tempat olahraga menyebabkan persaingan semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, pengelolaan dunia bisnis harus secara profesional mengelola perusahaannya. Pada umumnya setiap perusahaan selalu berusaha dalam mencapai kesuksesan pada usahanya, yang berarti perusahaan harus selalu berusaha agar kelangsungan hidup usahanya tetap terjamin, berkembang dan mendapatkan laba.

Menurut Supranto, 2006 pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Di jaman sekarang ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan perusahaan satu dengan yang lain yang sejenis, juga membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Kegiatan bisnis sebuah perusahaan harus dapat memuaskan konsumennya. Banyak sedikit kepuasan konsumen yang dapat dipenuhi oleh perusahaan merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan suatu perusahaan untuk mendapatkan laba. Hal ini tidak berarti bahwa perusahaan harus melayani konsumen secara berlebihan, namun dapat memuaskan konsumen sesuai dengan harapannya.

Itu dikarenakan konsumen adalah aset berharga bagi setiap perusahaan, (Kristianto, 2011) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. kepuasan konsumen adalah hal yang mutlak bagi setiap perusahaan. Perusahaan akan maju apabila kepuasan konsumennya terwujud dengan maksimal. Bisnis tidak akan berjalan dengan semestinya apabila kepuasan konsumen tidak terpenuhi. Pada saat ini konsumen yang dihadapi adalah konsumen yang memiliki kepekaan yang tinggi terhadap barang dan jasa. Konsumen akan berpindah tempat apabila kepuasan mereka tidak terpenuhi. Konsumen lah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, merekalah yang seharusnya menilai kualitas pelayanan dan perusahaan harus selalu memantau tanggapan para konsumen terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Menurut Lupioadi., 2006 kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Para konsumen selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan, konsumen akan cenderung menggunakan pelayanan yang terbaik yang didapatnya. Perilaku konsumen merupakan minat konsumen yang menunjukkan sejauh mana komitmennya untuk menggunakan pelayanan tersebut.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan konsumen dengan sebaik-baiknya (Suwito, 2018). Hal ini coba diterapkan oleh sebuah perusahaan dibidang olahraga yaitu Meazza Futsal Denpasar yang berlokasi di Jln Tengku Umar Barat No. 88 Denpasar Barat. Meazza Futsal Denpasar adalah sebuah gedung olahraga yang banyak diminati oleh masyarakat Denpasar dan sekitarnya. Itu dikarnakan Meazza Futsal yang pada awalnya memiliki memiliki 3 lapangan utama yang diantaranya 2 lapangan rumput sintetis dan 1 lapangan matras dan fasilitas – fasilitas pendukung lainnya, seperti lahan parkir yang luas, kantin, rumah makan, mushola dan lain-lain. Sehingga tak jarang Meazza Futsal Denpasar menjadi tempat berlangsungnya turnamen- turnamen bergengsi di daerah Denpasar dan sekitarnya. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Meazza Futsal Denpasar sangat sopan dan ramah sehingga membuat nyaman para konsumen yang menggunakan jasa di Meazza Futsal Denpasar, lokasi Meazza Futsal Denpasar yang mudah terjangkau oleh masyarakat dan juga harga yang relatif murah membuat Meazza Futsal Denpasar banyak di miinati masyarakat sekitar.

Berhubung dengan habisnya kontrak lapangan matras di Meazza Futsal Denpasar pada tanggal 10 Juni 2021. Pada saat ini Meazza Futsal hanya memiliki 2 lapangan utama yaitu lapangan rumput sintetis dan fasilitas – fasilitas pendukung lainnya. Dan itu semua mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan jasa di Meazza Futsal Denpasar, terlihat

dari berkurangnya pengunjung Meazza Futsal Denpasar, pada saat masih adanya lapangan matras Meazza Futsal Denpasar, Meazza Futsal Denpasar dapat menerima pengunjung hingga 70 pengunjung dalam waktu 1 hari, tetapi saat lapangan matras Meazza Futsal Denpasar habis kontrak minat masyarakat seakan ikut menghilang dan sekarang Meazza Futsal biasanya menerima 30 pengunjung dalam waktu 1 hari.

Pandemi *Covid-19* yang menjadi wabah global saat ini berdampak pada banyaknya sektor mulai dari kesehatan, sosial, ekonomi, dunia usaha dan ketenagakerjaan. Pada saat Pelaksanaan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) sebagian besar perusahaan tidak boleh beroperasi dan akibatnya banyak perusahaan yang banyak memutuskan merumahkan para karyawannya. Melihat kebijakan pemerintah yang seperti itu pengelola Meazza Futsal Denpasar berinisiatif untuk tidak menutup Meazza Futsal Denpasar tetapi jam operasional dibuka mulai dari jam 07:00-20:00 WITA dan tidak merumahkan para pekerja/karyawannya tetapi gaji dari karyawan akan dipotong kurang lebih 30% dan memberlakukan sistem *shift*.

Dengan pemberlakuan PPKM di daerah Denpasar pihak Meazza Futsal Denpasar untuk sementara meniadakan turnamen-turnamen yang akan diadakan di Meazza futsal kecuali pihak penyelenggara menunjukan surat izin keramaian. dengan semua kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pengelola Meazza Futsal Denpasar, pihak pengelola belum mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen tersebut. Peneliti telah melakukan *survey* di meazza futsal Denpasar pada tanggal 4 Juli 2021 dan berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa Meazza Futsal Denpasar”.

1. 2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah “Belum diketahuinya tingkat kepuasan konsumen setelah habisnya kontrak di Meazza futsal Denpasar”.

1. 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar?”

1. 4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di Meazza Futsal.

1. 5. Manfaat Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini tentunya harus memiliki dampak positif bagi siapa saja. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori – teori manajemen pemasaran dibidang jasa, khususnya di Meazza Futsal tentang peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam bidang pengelolaan suatu jasa atau pelayanan Meazza Futsal dan tempat-tempat atau perusahaan di bidang olahraga.

- b. Bagi pegawai Meazza Futsal, dapat digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan pelayanan atau kinerja mereka khususnya dalam hal melayani para konsumen.
- c. Bagi masyarakat, dapat mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Meazza Futsal dan dapat menambah minat masyarakat dalam melakukan kegiatan olahraga.

