

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Olahraga pada dasarnya sangat penting bagi kehidupan manusia untuk menjaga kesehatannya agar tetap terjaga dengan baik. Kesadaran masyarakat tentang olahraga di masa sekarang ini membuat tempat-tempat jasa pelayanan olahraga banyak di datangi pelanggan untuk berolahraga. Sudah kita ketahui bahwa dengan badan yang sehat dan bugar membuat aktivitas menjadi lancar. Selain itu, dengan badan yang bugar bisa menambah tingkat kepercayaan lebih tinggi dengan postur tubuh yang ideal. Untuk mendapatkan postur tubuh yang ideal harus dengan latihan yang tekun dan teratur di tempat-tempat jasa pelayanan olahraga dan menjaga pola makan, istirahat yang cukup, dan pola tidur yang seimbang.

Di jaman sekarang manusia banyak menghabiskan waktu untuk bekerja dan lupa untuk melakukan aktivitas olahraga. Kesehatan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Oleh karena itu, salah satu cara untuk menjaga kesehatan dan kebugaran jasmani dengan cara berolahraga. Dari sekian banyak cabang olahraga, futsal adalah salah satu cabang olahraga pilihan untuk berolahraga di waktu luang setelah menyelesaikan pekerjaan. Futsal berasal dari kata sepanyol dan portugis yaitu futbol dan sala, artinya “sepak bola” dan “dalam ruangan” yang sering dikenal dengan sepak bola dalam ruangan. Secara resmi, badan sepak bola dunia FIFA menyebutkan bahwa futsal pertama kali dimainkan

di *montevideo*, uruguay tahun 1930, saat juan carlos ceraini memperkenalkan pertandingan sepak bola lima lawan lima untuk suatu kompetisi bagi remaja di sebuah lapangan basket. Sejarah futsal versi FIFA tidak langsung diterima begitu saja. Versi lain mengatakan bahwa tahun 1854 permainan sejenis sudah dilakukan di kanada. Masyarakat brazil juga tidak setuju dengan sejarah futsal versi FIFA mereka mengklaim bahwa pada saat yang bersamaan dengan cerita tentang ceraini, masyarakat brazil juga melakukan permainan yang sama hanya saja mereka bermain di jalanan. Futsal adalah salah satu cabang olahraga yang di gemari di seluruh dunia termasuk negara indonesia.

Futsal pertama kali masuk indonesia sekitar tahun 1998-1999, kemudian pada tahun 2000 permainan futsal mulai di kenal masyarakat indonesia. Futsal merupakan permainan invasion game yang di mainkan lima lawan lima dalam satu lapangan dengan durasi waktu yang di tentukan, dengan gawang dan bola yang relatif kecil dari permainan sepak bola. Kompetisi resmi indonesia mulai di pertandingkan pada tahun 2008 oleh badan futsal nasional (BFN). Persatuan yang di buat oleh PSSI untuk mengelola futsal di indonesia. Dengan cepat futsal mendapat tempat di pecinta olahraga di indonesia. Di lingkungan sekolah, universitas maupun perusahaan-perusahaan mulai mempermainkan olahraga futsal. Banyak sekali sekarang pihak-pihak tertentu mengadakan turnamen futsal di daerahnya dan lingkungan tempat tinggal untuk menjalin silaturahmi sesama masyarakat dan sesama pekerja di daerah tersebut.

Pengusaha-pengusaha yang tau dengan situasi ini pasti akan berlomba dan bersaing untuk membuat dan mendirikan atau memperbaiki tempat jasa pelayanan

lapangan futsal. Salah satu nya adalah lapangan futsal ligimin raharjo yang berada di tanjung jabung barat kuala tungkal. Sekarang lapangan futsal ligimin raharjo sudah di renovasi dari lapangan semen sekarang sudah di pasang matras dan di tambah dengan fasilitas-fasilitas lainnya. Lapangan futsal ligimin raharjo dulu sangat sepi pelanggan dikarenakan lapangan dan fasilitas kurang memenuhi standar maka dari itu konsumen enggan untuk bermain di lapangan ligimin raharjo, lapangan yang rusak dan fasilitas yang lainnya di biarkan merusak tidak ada usaha untuk memperbaikinya. Setelah lama di tutup kini lapangan futsal ligimin raharjo di buka kembali setelah melakukan renovasi besar-besaran dari perbaikan lapangan, perbaikan tribun, perbaikan toilet, penambahan ruang ganti, mushola untuk sholat, kantin yang sudah disiapkan untuk konsumen yang bermain di lapangan futsal ligimin raharjo. Semakin banyaknya usaha jasa lapangan futsal di kuala tungkal maka persaingan semakin meningkat sesama pengusaha jasa lapangan futsal. Sekarang ini konsumen yang di hadapi mempunyai pemikiran yang tinggi terhadap barang dan jasa yang mereka gunakan. Mereka akan berpindah ke tempat jasa pelayanan yang lain apabila konsumen merasa kurang puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Se jauh mana sebuah pusat pelayanan jasa memperhatikan kualitas pelayanan, akan selalu menjadi evaluasi bagi pelanggan sehingga mereka tertarik untuk datang.

Menurut Tjiptono (2005) kualitas jasa dapat dipersepsikan baik, memuaskan dan ideal dapat juga dikatakan buruk. Jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Konsumen

lapangan futsal akan mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, dan harga terjangkau oleh konsumen, namun demikian masih banyak jasa pelayanan futsal yang tidak sesuai dengan yang di harapkan konsumen, pelayanan dan fasilitas lapangan yang kurang bermutu dengan harga yang di tawarkan tidak sesuai sehingga menimbulkan rasa kecewa dan tidak puas terhadap konsumen. Memberikan fasilitas dan pelayanan yang memuaskan sangat penting bagi konsumen agar konsumen tidak pindah ke tempat jasa pelayanan yang lain. Menurut kotler (2001:13), bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan kinerja produk sesuai dengan yang di harapkan pembeli.

Lapangan futsal ligimin raharjo merupakan fasilitas lapangan yang besar dan sudah terkenal di Tanjung Jabung Barat. Banyak fasilitas yang disediakan di Futsal Ligimin Raharjo yaitu seperti lapangan yang baik, lapangannya terbuat dari matras, dari segi bola kualitasnya bagus Tribun penonton, kamar mandi, ruang ganti pemain, tempat sholat, *foodcourt*, televisi, dan tempat parkir yang cukup luas. Lapangan futsal ligimin raharjo buka setiap hari dari pagi sampai malam. Untuk tarif sewa lapangan futsal ligimin raharjo di bedakan berdasarkan waktu pagi dan malam, untuk tarif sewa dari pagi-siang Rp.120.000 dan sore sampai malam Rp.150.000 perjamnya. Dengan fasilitas dan tarif harga yang di berikan oleh pengelola futsal ligimin raharjo sangat terjangkau oleh konsumen, maka futsal ligimin raharjo banyak di datangi pengunjung untuk bermain futsal di lapangan tersebut. Di hari libur futsal ligimin raharjo terlihat ramai dari pagi sampai malam hari. Namun demikian, menurut pengamatan penulis keinginan dan kebutuhan konsumen jasa lapangan futsal ligimin raharjo belum diketahui dan

sejauh mana pusat pelayanan jasa terhadap kualitas pelayanan belum di ketahui. Serta belum di ketahui tingkat kepuasan konsumen yang bermain di lapangan futsal ligimin raharjo, apakah mereka sudah puas dengan pelayanan dan fasilitas yang di berikan oleh pengelola futsal ligimin raharjo atau belum?

Dari semua uraian di atas, bagian yang menarik bagi penulis untuk di teliti adalah “Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal Terhadap Pengelolaan Pelayanan Futsal Ligimin Raharjo Tanjung Jabung Barat”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pengelolaan futsal ligimin raharjo belum diketahui.
2. Harapan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan futsal ligimin raharjo belum diketahui.
3. Keinginan dan kebutuhan pelanggan futsal ligimin raharjo belum diketahui
4. Sejauh mana pusat pelayanan terhadap kualitas pelayanan belum diketahui

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu adanya pembatasan-pembatasan sehingga ruang lingkup penelitian lebih jelas dan fokus. Maka penelitian ini dibatasi pada Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengelolaan Pelayanan Futsal Ligimin Raharjo Tanjung Jabung Barat.

1.4 Definisi Operasional

1. Tingkat kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dan kondisi yang diharapkan.
2. Pengelolaan pelayanan futsal adalah mengetahui tentang manajemen mengelola suatu lapangan futsal.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembahasan masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan di teliti sebagai berikut: “Bagaimana cara mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal Terhadap Pengelolaan Pelayanan Futsal Ligimin Raharjo Tanjung Jabung Barat”.

1.6 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh pengelola Futsal Ligimin Raharjo Tanjung Jabung Barat sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

1.7 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini bisa menjadi gambaran bagi pengelola

futsal ligimin raharjo tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Hingga saat ini, banyak perusahaan yang menyadari bahwa mempertahankan pelanggan lebih penting dari pada fokus mencari pelanggan.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini bisa di jadikan pertimbangan dan masukan bagi pengelola futsal ligimin raharjo untuk menentukan strategi dalam mengelola lapangan futsal yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.