

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Olahraga merupakan suatu kegiatan tunggal untuk mempersiapkan tubuh secara teratur dan terkoordinasi yang meliputi peningkatan tenaga dengan tujuan agar tubuh menjadi bugar Olahraga bukan sekedar untuk tujuan pendidikan, hiburan, kesehatan fisik, serta panggilan dan perekonomian, namun juga untuk mengukir prestasi yang dapat mengangkat harkat dan martabat negara pada dasarnya, olahraga adalah kebutuhan bagi setiap orang untuk menjaga kondisi fisik dan kesehatan (Claudia et al., 2024).

Olahraga sekarang menjadi bagian integral dari kehidupan manusia. Orang berolahraga untuk berbagai alasan, terutama untuk kesehatan, kebugaran, kesenangan, dan untuk meningkatkan kekebalan tubuh. Pemerintah berusaha untuk memajukan olahraga secara formal dan informal agar semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk bermain olahraga. Selain itu, olahraga meningkatkan kemampuan negara untuk menerapkan program pengembangan yang berkelanjutan. Banyak orang, baik sebagai pelaku maupun penggemar, menyukai olahraga, yang merupakan bagian penting dari budaya manusia (Saputra et al., 2023).

Pada era globalisasi produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Jadi produsen bersaing untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya tujuan bisnis adalah untuk membuat pelanggan puas.

Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan adalah salah satu cara untuk memuaskan pelanggan. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Munif et al., 2021).

Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara harapan pelanggan atas kinerja layanan yang sebenarnya dan tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, karyawan, dan pimpinan. Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan terbaik yang mungkin dibandingkan dengan pesaingnya (Syafarudin & Hertati, 2020).

Kualitas Layanan adalah mengacu pada tingkat kepuasan yang dimiliki klien terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh bisnis atau organisasi. Aspek kualitas layanan mencakup komunikasi, respons, keandalan, kecepatan, dan kapasitas untuk memenuhi atau melampaui harapan klien. Dalam masa persaingan yang ketat, kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi sangat penting bagi keberhasilannya (Damanik et al., 2024)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya. Karena pelanggan yang bahagia cenderung menjadi pelanggan setia, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi pelanggan, merujuk produk atau layanan kepada orang lain, dan mendukung pertumbuhan

bisnis jangka panjang, kepuasan pelanggan merupakan ukuran penting efektivitas perusahaan (Damanik et al., 2024).

Hubungan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sangat erat kaitannya satu sama lain dikarenakan keputusan pelanggan memilih pelayanan produk atau jasa didapatkan dari kebutuhan yang diinginkan oleh si pelanggan dari kualitas yang didapatkannya. Hal ini sejalan bahwa kualitas produk atau jasa yang dianggap baik akan menciptakan keputusan pembelian, yang menunjukkan kualitas produk maupun jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tentunya berasal dari pelayanan yang terorganisir, dengan begitu akan menciptakan persepsi yang baik bagi pelanggan. Pentingnya pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif, dikarenakan mutu pelayanan berakhir pada persepsi pelanggan (Lestari & Ramadhan, 2022).

Futsal adalah permainan sepakbola yang dimainkan oleh sepuluh orang, masing-masing lima orang. Permainan ini menggunakan bola yang lebih kecil dan berat daripada sepakbola, dan gawang yang digunakan juga lebih kecil. Futsal adalah permainan yang sangat cepat dan dinamis, karena dari segi lapangan yang relatif kecil hampir tidak ada ruang untuk membuat kesalahan (Fadli Zainuddin, 2021). Saat ini, futsal adalah salah satu cabang olahraga yang semakin populer di masyarakat. Di Indonesia, ada banyak liga dan turnamen futsal, seperti liga futsal amatir yang diadakan di seluruh Indonesia, turnamen berskala internasional, dan turnamen antar siswa (Bernhardin et al., 2022).

Perkembangan olahraga futsal membuat jasa penyewaan lapangan futsal berkembang dan digunakan oleh masyarakat sebagai pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dalam menyalurkan hobby bermain futsal. Seiring kebutuhan pelanggan akan lapangan futsal mengakibatkan persaingan bisnis jasa penyewaan futsal semakin berkembang (Lestari & Ramadhan, 2022).

Persaingan antar pemilik lapangan futsal dalam menarik konsumen akan membawa pengaruh yang positif baik sebagai masyarakat sebagai konsumen maupun lapangan futsal itu sendiri. Bagi konsumen dengan semakin ketatnya persaingan antar pemilik lapangan futsal tersebut, maka konsumen akan dapat menikmati fasilitas yang lebih lengkap dengan biaya yang lebih terjangkau. Bagi pemilik lapangan futsal itu sendiri, hal ini merupakan tantangan untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin dengan peningkatan fasilitas dan mutu pelayanan (Nuriyah, 2023).

Seiring berjalannya waktu olahraga futsal semakin diminati usia muda. Tidak hanya pria, tetapi juga wanita. Futsal sekarang menjadi olahraga yang sangat disukai masyarakat, sebab bukan hanya karena olahraga ini membantu menjaga dan meningkatkan kebugaran anda tetapi juga karena memiliki banyak manfaat sosial,hiburan,mental,dan emosional. Jenis olahraga ini banyak diminati masyarakat, terutama di Kawasan Betung, dan dapat dilakukan baik di luar maupun di dalam ruangan sesuai dengan fasilitas yang tersedia (Pramono & Mahfud, 2022).

Berdasarkan lokasi observasi tempat pelaksanaan penelitian ini di lapangan Futsal Firza Betung yang beralamatkan Jln. Lorong kades Lingkungan III, Kec. Betung, Kab. Banyuasin yang akan diteliti untuk mengetahui

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal Firza Betung.

1.2 Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang kurang konsisten
2. Kurangnya pemahaman tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Komunikasi yang kurang efektif antara pengelola dan pelanggan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Seiring dengan yang dipaparkan pada identifikasi masalah, maka banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Akan tetapi untuk mengarahkan penelitian agar dapat mencapai tujuan yang tepat sesuai dengan yang melatar belakangi masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya memfokuskan masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan Futsal Firza Betung di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.

1.2.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Futsal Firza Betung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Futsal Firza Betung.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemahaman pelanggan pada Futsal Firza Betung.
3. Untuk memberi komunikasi yang efektif dan efisien pada pengelola dan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat dalam menambah wawasan keilmuan khususnya dibidang olahraga futsal, maka penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian dalam peningkatan prestasi bagi pemain khususnya dicabang olahraga futsal.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan untuk pihak perusahaan atau pemilik Futsal Firza terkait dalam hal penerapan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pengguna jasa Futsal Firza Betung.

b) Bagi Mahasiswa

Agar bisa menambah wawasan dan pengalaman secara langsung untuk suatu karya ilmiah yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan.