

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman sekarang ini, olahraga merupakan suatu kebutuhan bagi setiap manusia di dalam kehidupan sehari-hari mereka agar selalu sehat jasmani maupun rohaninya dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik, dimana kesadaran masyarakat mengenai pentingnya suatu olahraga di masa seperti sekarang ini yang membuat masyarakat berbondong-bondong tertarik mendatangi suatu jasa olahraga, seperti yang kita ketahui dengan tubuh yang sehat semua aktivitas menjadi lancar, kebutuhan dan kesehatan menjadi suatu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia salah satu cara untuk memelihara serta menjaga tubuh agar selalu sehat dan terjaga dengan berolahraga secara rutin setiap hari, dari sekian banyak cabang olahraga dimana cabang olahraga futsal yang menjadi pilihan banyak masyarakat untuk menghabiskan waktu luang mereka, olahraga futsal masuk di negara Indonesia sebenarnya pada tahun 1998-1999, lalu pada tahun 2000-an futsal masuk dan diperkenalkan di Indonesia, futsal sendiri di Indonesia dibawah naungan badan futsal nasional (BFN) lembaga yang khusus menangani olahraga futsal di Indonesia yang didirikan oleh PSSI, olahraga futsal berkembang dengan sangat cepat di negara Indonesia.

Olahraga futsal banyak disukai dan digemari di kalangan pencinta olahraga futsal baik dari lingkungan sekolah SMP, SMA serta lingkungan masyarakat seperti halnya dikalangan anak muda baik laki-laki dan perempuan serta orang tua yang mempunyai hobi serta bakat dalam permainan futsal, dan penyewaan lapangan futsal pun menjadi alternatif untuk menyalurkan suatu hobi serta bakat mereka dalam berolahraga dengan situasi yang ada sekarang ini, pengusaha akan berlomba-lomba dalam mendirikan suatu usaha penyewaan lapangan futsal maupun memperbaiki usaha mereka, salah satunya adalah Afc Futsal Center yang terletak di kecamatan Tegaldlimo, Banyuwangi. Dengan bertambahnya jasa penyewaan lapangan futsal yang semakin tahun semakin bertambah dan bermunculan di kecamatan Tegaldlimo, Banyuwangi dimana persaingan pun akan meningkat demi memenangkan suatu persaingan antara perusahaan yang sama-sama bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan futsal yang ada di kecamatan Tegaldlimo. Dimana setiap daya tarik dari pelanggan harus mulai memikirkan pentingnya suatu pelayanan pelanggan lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Para Pelaku bisnis dituntut untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya, dikarenakan kepuasan pelanggan merupakan hal yang

penting dalam menjalankan serta menunjang suatu usaha penyewaan lapangan futsal serta baik dalam keberlangsungan usahanya supaya para pelanggan tidak berpindah perusahaan lain dengan memberikan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya/kompetitornya yang sama-sama bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal. Hal ini dilakukan agar pelanggan pun merasa puas dengan apa yang ditawarkan perusahaan dan tertarik dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan ingin menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi dan ingin mengulanginya lagi untuk memakai jasa perusahaan dan bahkan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menyewa lapangan futsal di Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi setiap daya tarik pelanggan terhadap perusahaan harus mulai memikirkan betapa pentingnya suatu kualitas pelayanan secara lebih baik dari sebelumnya, dimana sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan pelanggan pada saat memakai jasa atau produk yang kita berikan, dengan meningkatkan suatu keunggulan yang diharapkan serta pengendalian suatu keunggulan untuk memenuhi keinginan dari pelanggan apabila suatu jasa yang dirasakan pelanggan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka dipersepsikan baik atau positif, Tjiptono (2010).

Kunci utama untuk menghasikan suatu kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dimana perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan dimana jika pelanggan tidak diberikan suatu pelayanan dengan baik maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan akan menjadi pelanggan kompetitor yang akan mengakibatkan suatu penurunan penjualan dan akhirnya akan mengalami suatu kerugian. Dimana perusahaan yang gagal dalam memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan dimana perusahaan akan menghadapi suatu masalah yang kompleks, masalah tersebut jika pelanggan merasa tidak puas akan menyampaikan masalah tersebut kepada orang lain ataupun pelanggan lainnya dan betapa besar suatu kerugian dari kegagalan dalam memuaskan suatu pelanggan, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan suatu kualitas pelayanan yang baik, sehingga suatu kualitas pelayanan dapat memuaskan pelanggan, dimana para pelanggan berfikir secara jauh mengenai perusahaan seperti halnya, kualitas pelayanan yang diterima Kualitas pelayanan atau biasa disebut dengan *service quality (SERQUAL)* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima selama ini dan banyak dijadikan acuan, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry terdapat lima *service quality* menurut Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (2011: 347) antara lain *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari ciri dari suatu barang serta jasa yang bisa mempengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan Kotler (2012), Suatu produk atau jasa dapat memuaskan pelanggan dengan memenuhi suatu kebutuhan dari pelanggan tersebut serta keinginannya terpenuhi pada saat menyewa lapangan futsal, dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Dimana kualitas pelayanan berfokus pada upayanya untuk memenuhi suatu kebutuhan dari pelanggan serta keinginan pelanggan dan ketepatan pada saat penyampaiannya untuk mengimbangi suatu harapan dari pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005:12) merupakan titik fokus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan serta memenuhi kebutuhannya yaitu dengan kemampuan dari suatu perusahaan dalam menunjukkan kepada pelanggan eksistensinya kepada pihak eksternal ataupun pelanggan penyewaan lapangan futsal mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2007). Mengacu pada definisi tersebut, bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sendiri memiliki suatu manfaat tersendiri kepada perusahaan yang menerapkan kualitas pelayanan dengan baik kepada pelanggannya.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan yang memiliki banyak manfaat seperti halnya mendatangkan pelanggan baru serta dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama berpindah perusahaan Tjiptono (2008 : 85). dengan kualitas pelayanan penyewaan lapangan futsal yang sangat baik dan efisien yang akan meningkatkan suatu kepuasan kepada pelanggan pencinta futsal serta menumbuhkan loyalitas dari pelanggan tersebut terhadap penyewaan futsal yang diharapkan terjadinya kepuasan pelanggan yang memiliki suatu loyalitas terhadap penyewaan lapangan futsal di Afc Futsal Center dengan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dan harapan mereka dikarenakan hal yang sangat penting untuk perusahaan dalam menghadapi suatu persaingan dengan kompetitornya yang sama sama bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal yang ada di Tegaldlimo, Banyuwangi. Salah satu cara agar dapat menguasai pangsa pasar adalah dengan memperoleh suatu pelanggan yang sebanyak banyaknya, namun para pelanggan sangat kritis dalam memilih suatu penyewaan lapangan futsal baik dari segi fasilitas dan kenyamanan yang ada di penyewaan

lapangan futsal, jika suatu pelanggan tersebut memiliki banyak keluhan terhadap produk atau jasa yang diberikan maka pelanggan tersebut positif tidak merasa puas dengan apa yang diberikan, dimana perusahaan akan berhasil dalam memperoleh satu pelanggan yang banyak apabila sudah mempunyai nilai dimata pelanggan dan dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan dimana suatu timbal balik dari pelanggan terhadap persepsi antara perbedaan kinerja serta harapan pelanggan setelah melakukan pembelian produk atau jasa yang bersangkutan, dimana kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan, kinerja dan harapan Tjiptono (2012:311). kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil) atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan fandy tjiptono (2008:98). Jika suatu kinerja di bawah dari suatu harapan maka sudah positif suatu pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang ada, sebaliknya, jika suatu kinerja memenuhi harapan dari pelanggan maka sudah positif pelanggan merasa puas dengan apa yang ada dipenyewaan lapangan futsal. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa. Dengan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Jika suatu kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelangganpun akan merasa ketidakpuas, jika kinerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan otomatis pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diberikan namun jika kinerja sangat melebihi harapan maka pelanggan pun akan merasakan sangat puas dengan apa yang diberikan Tjiptono (2012:301).

Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya. Kepuasan (*satisfaction*) adalah rasa senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil jasa yang diharapkan. Jika kinerja terletak di dibawah suatu harapan otomatis pelanggan merasa tidak puas sebaliknya jika suatu kinerja berada di atas harapan otomatis pelanggan merasakan tingkat kepuasan yang sebenarnya (Kotler 2006:177). kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Kotler & Keller, 2003). Dengan menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan

menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur, Indeks Kepuasan pelanggan sangatlah berguna untuk tujuan internal perusahaan afc futsal center Tegaldlimo, Banyuwangi dengan mengoptimalkan serta meningkatkan kepuasan pelanggan yang menyeluruh dan sebenar benarnya, dimana kepuasan pelanggan merupakan aspek terpenting dalam menjalankan suatu usaha yaitu membuat pelanggan merasa puas dengan apa yang ada di afc futsal center tegaldlimo, banyuwangi dimana seseorang akan loyal apabila di tempat pelanggan itu berinteraksi untuk membeli atau menggunakan jasa penyewaan lapangan futsal afc futsal center Tegaldlimo, Banyuwangi dengan produk yang berkualitas dan baik akan membuat pelanggan merasa puas.

**Tabel 1.1 Jumlah pelanggan Afc Futsal Center dari bulan Februari- Juli 2020**

No	Bulan	Pelanggan Afc Futsal Center	Pelanggan Bravo seria
1	Februari	150	164
2	Maret	162	148
3	April	154	135
4	Mei	133	154
5	Juni	146	140
6	Juli	130	147
	Total	880	892

Sumber : Afc Futsal Center, Tegaldlimo, Banyuwangi

Berdasarkan tabel di atas jumlah pembelian atau penyewa lapangan futsal di Afc Futsal Center dari bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2020, terlihat dari jumlah pelanggan Afc Futsal Center kadang naik bahkan juga turun dikarenakan ketatnya persaingan yang sangat sengit dan ketat antara perusahaan yang sama sama bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan futsal yang tempatnya saling berdekatan satu sama lain di kecamatan Tegaldlimo, Kabupaten Banyuwangi dimana perusahaan berlomba- lomba untuk mendapatkan pelanggan yang sebanyak banyaknya, dengan mendatangkan serta menambah pelanggan baru dan mengurangi kemungkinan pelanggan lama pindah ke perusahaan lain, hal ini menjadi dorongan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal dan sebaik-bainya kepada pelanggan pencinta futsal Agar terus menggunakan tempat atau jasa penyewaan lapangan futsal Afc Futsal Center yang ada di kecamatan Tegaldlimo.

Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pencinta futsal antara lain jaminan terhadap pelanggan yang sudah dipesen atau sudah memboking lapangan yang mau digunakan untuk bermain futsal beserta fasilitas pendukung yang memadai didalam lapangan

tersebut seperti bola lapangan dan penerangan/cahaya, selain itu pelayanan yang diberikan oleh Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi pelanggan memilih dan menentukan jam bermainnya sendiri dengan menentukan tempat lapangan yang mau di pakai untuk bermain dalam menyewa lapangan futsal, selain itu perusahaan juga memberikan pelayanan yang bisa dilihat dari tanggapan karyawan dalam melayani pelanggan yang ingin menyewa atau memakai tempat untuk bermain futsal serta melayani segala macam keluhan yang di alami pelanggan dalam menyewa lapangan futsal dan harus memahami keinginan dari pelanggan dengan tujuan pelanggan merasa puas dengan apa yang ditawarkan oleh jasa penyewaan lapangan futsal kualitas pelayanan yang baik serta sesuai dengan keinginan pelanggan dimana pelanggan akan merasa terpuaskan kalau kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang di inginkan dan harapan pelanggan jika suatu pelanggan merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan oleh penyewaan lapangan futsal sudah otomatis pelanggan akan selalu royal dan setia kepada penyewaan lapangan futsal Afc Futsal Center dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan masih kurang akan menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang di dapatkan serta yang di harapkan. Otomatis pelanggan akan beralih ke tempat penyewaan lapangan futsal yang lainya, masalah yang sering muncul di tempat penyewaan lapangan futsal Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi adalah banyaknya pelanggan yang mengeluhkan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan setia penyewaan lapangan futsal, hal-hal yang biasanya dikeluhkan oleh para pelanggan penyewa lapangan futsal di Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi seperti terbatasnya fasilitas penunjang yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal seperti kurangnya kamar mandi, wifi untuk para pelanggan, serta hal-hal yang berkaitan dengan kesiapan karyawan dalam melayani booking/pesanan lapangan untuk bermain futsal pelanggan hingga keramahan yang diberikan oleh karyawan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal serta penanganan keluhan pengunjung kurang cepat dan tepat.

Berdasarkan fenomena yang ada, maka penelitian ini mencoba mengangkat variabel variabel yang diasumsikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, adapun variabel yang dibangun dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diasumsikan dapat meningkatkan suatu kepuasan pelanggan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan teori, bukti empiris dan fenomena, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah

- a. apakah pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi
- b. atribut apa saja yang perlu ditingkatkan Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan yang terdiri dari : bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empaty*), terhadap kepuasan pelanggan serta atribut apa saja yang perlu ditingkatkan di Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

- a. Bagi perusahaan  
Hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi suatu bahan pertimbangan atau sebagai bahan masukan bagi Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi dalam menentukan kebijakan perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Bagi akademisi  
Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi strategi bersaing dalam perencanaan usaha, serta sebagai acuan dalam penelitian yang akan datang.
- c. Bagi penulis  
Harapan dari hasil penelitian ini digunakan penulis untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen khususnya pada bidang penetapan kualitas pelayanan untuk mengetahui kepuasan pelanggan sehingga mampu bersaing dengan kompetitor penyedia jasa penyewaan lapangan futsal lainnya yang ada di kecamatan Tegaldlimo, Banyuwangi.