

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis sangat berkembang tajam baik itu mencakup pasar domestik maupun mancanegara. Perusahaan membutuhkan strategi yang jitu untuk memenangkan persaingan dengan kompetitornya. Salah satu dari strategi tersebut perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan baik itu dari pembenahan kualitas produk, perbaikan layanan kepada pelanggan hingga pemberian harga yang sesuai dengan pelanggan. Dengan begitu kepuasan pelanggan kepada perusahaan dapat terjaga.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono, 2007:270). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima konsumen dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan konsumen, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen. Kepuasan adalah tahap dalam keputusan memakai jasa dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler dan Armstrong, 2007). Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan konsumen adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan (Kotler, 2009).

Menurut Triyono Setyo (2012) Saat ini bisnis jasa dalam negeri berkembang cukup pesat. Perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri jasa pengiriman. Peningkatan tersebut sedikit banyak terjadi atas aktifitas pengiriman logistik seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan juga pesatnya perkembangan bisnis *e-commerce* yang sangat berkaitan dengan industri jasa pengiriman. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat memberikan pelayanan jasa pengiriman dengan mendirikan beberapa perusahaan diseluruh wilayah Indonesia. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006). Namun, sampai saat ini usaha swasta tersebut masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan swasta. Keluhan-keluhan pelanggan belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan. Pihak perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pelanggan. Hal ini untuk menghindari

kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak perusahaan dan pelanggan. Keinginan pelanggan belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak perusahaan. Informasi dari pelanggan tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya di dahulukan. Metode merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *servqual* yang dikombinasikan dengan teori agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Penilaian terhadap tingkat layanan jasa dilakukan dengan kuesioner yang akan diberikan kepada pelanggan. Untuk mengantisipasi kesubjektifan pasien selaku responden dalam pemberian nilai maka peneliti akan menggunakan metode (Kusumadewi,2004) mengatakan metode digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai “baik”, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang.

Perkembangan olahraga mulai menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Hal ini di sebabkan karena adanya trend gaya hidup sehat yang saat ini mulai berkembang di masyarakat. Tanpa disadari, setiap orang membutuhkan olahraga sebagai kebutuhan hidup sehari-hari. Olahraga adalah proses *sistematik* yang berupa segala kegiatan atau usaha yang dapat mendorong mengembangkan, dan membina potensi-potensi jasmaniah dan rohaniah seseorang sebagai perorangan atau anggota masyarakat dalam bentuk permainan, pertandingan, dan kegiatan jasmani *intensif* untuk memperoleh kemenangan, dan prestasi puncak dalam rangka pembentukan manusia yang sehat.

Pentingnya memahami keinginan konsumen pada akhirnya telah menjadi perhatian berbagai macam industri salah satunya yaitu industri olahraga. Hal ini disebabkan karena meningkatnya kesadaran berolahraga pada tiap individu dalam masyarakat berkembang pesat ditandai dengan berkembangnya pusat-pusat olahraga seperti *gym*, lapangan futsal, *jogging track* di perumahan-perumahan, dan masih banyak lainnya. Salah satu dampak dari perkembangan globalisasi dan teknologi yang terus meningkat, terdapat beberapa olahraga yang berkembang dengan pesat, yaitu perkembangan olahraga futsal, terbukti dengan maraknya persewaan lapangan futsal yang terus mengalami peningkatan dan persaingan yang ketat. Futsal merupakan pengembangan dari olah raga sepakbola yang dimainkan oleh 2 tim, yang masing – masing beranggotakan 5 orang pemain termasuk penjaga gawang. Futsal diciptakan di *Montevideo*, Uruguay pada tahun 1930 oleh Juan Carlos Ceriani. Futsal di mainkan diruangan tertutup (*Indoor*) dengan ukuran lapangan panjang = 25-42 m, lebar = 15-25 m. Futsal sebagai olah raga alternatif kini menjadi salah satu olah raga yang paling digemari di Indonesia. Terbukti dengan semakin menjamurnya arena bermain futsal di setiap sudut kota. Di sejumlah arena futsal hampir selalu padat dengan jadwal tim – tim yang akan berlaga ataupun latihan. Bahkan tidak sedikit arena futsal yang membuka jam operasi hingga menjelang subuh.

Tripuayanto dan Widiyanto, 2016. Antusiasme masyarakat dari kaum remaja hingga dewasa untuk bermain futsal makin dimanjakan dengan semakin seringnya diadakan kompetisi –kompetisi baik tingkat kelompok, daerah sampai nasional. Makin menjamurnya arena – arena futsal di berbagai daerah membuat persaingan dalam bisnis ini juga semakin menggairahkan. Penelitian kali ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahcman (2012) dengan judul analisis metode servqual pada jasa pengiriman barang ekspres” yakin esok sampai, Donoriyanto (2017) dengan judul analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode servqual dan qfd di pt. apas, Kuntoro dkk (2017) dengan judul kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pelanggan rawat jalan puskesmas kretek bantul yogyakarta, Astuti (2017) analisis kepuasan konsumen (*servqual* model dan *important performance analysis model*), dan Paramitasari (2016) dengan judul analisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode servqual di bagian penerimaan mahasiswa baru institut informatika dan bisnis darmajaya bandar lampung.

Perkembangan bisnis futsal ini mulai merambah ke kota- kota yang ada di seluruh Indonesia, salah satunya adalah kota Jember. Kota Jember adalah kota yang memiliki jumlah penduduk yang sangat pesat dan juga dijuluki sebagai kota pelajar dan kota Karnaval dunia. Dengan perkembangan Kota Jember yang semakin pesat terdapat beberapa pebisnis yang dapat menguntungkan, salah satunya adalah bisnis persewaan lapangan futsal. Persewaan lapangan futsal di Jember mengalami peningkatan, terbukti dengan maraknya persewaan lapangan futsal yang terus meningkat di Kota Jember. Salah satu bisnis persewaan lapangan futsal yang ada di Jember adalah Jack Futsal. Jack futsal adalah perusahaan yang berada di kota Jember tepatnya berada di Kecamatan Patrang Jack Futsal dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang memberi layanan jasa karena memenuhi kriteria jasa, diantaranya adalah produknya hanya dapat dirasakan, tidak menimbulkan kepemilikan, dan proses konsumsinya bersamaan dengan proses produksinya. Berikut ini adalah daftar pengguna jasa sewa lapangan futsal atau member pada bulan juli 2018 sampai bulan juni selama tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1: Data Pengunjung Jack Futsal Jember Dari Juli 2018-Juni 2019

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	Juli	2018	93 Pengunjung
2	Agustus	2018	94 Pengunjung
3	September	2018	91 Pengunjung
4	Oktober	2018	90 Pengunjung
5	November	2018	91 Pengunjung
6	Desember	2018	91 Pengunjung
7	Januari	2019	89 Pengunjung
8	Februari	2019	87 Pengunjung
9	Maret	2019	89 Pengunjung
10	April	2019	88 Pengunjung
11	Mei	2019	89 Pengunjung
12	Juni	2019	88 Pengunjung

Sumber: Jack Futsal Jember 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa member yang menyewa lapangan Jack Futsal Jember dari bulan juli 2018 hingga bulan juni 2019 mengalami fluktuasi atau naik turun. Indikasi dari data diatas adalah pengguna atau pelanggan masih kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jack Futsal Jember. Kondisi lapangan yang masih kurang bagus disinyalir menjadi faktor atribut bukti fisik tidak dapat membuat pelanggan puas. Kondisi bola yang menjadi sarana pelanggan bermain futsal perlu diperbaiki karena bola sudah tidak layak untuk dipakai. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa khususnya Jack Futsal adalah kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi topik yang menarik untuk dikaji. Kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan konsumen atas produk yang ditawarkan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kita ketahui bahwa data dan fenomena diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana kepuasan pelanggan Jack Futsal Jember menggunakan Metode *Servqual* yang dilihat dari lima dimensi *Service Quality* (*tangibles* (Bukti Fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan Jack Futsal Jember berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) dengan metode analisis *servqual*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Bagi Pihak Lain /Almamater
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *servqual*.
3. Bagi penyusun
Penelitian ini diharapkan menambah pemahaman mengenai *servqual*.