BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan suatu pengolahan sumber ekonomi yang tersedia secara terarah serta dimanfaatkan secara penuh bagi kesejahteraan seluruh masyarakat. Tersedianya sumber alam, modal, dan teknologi belum merupakan jaminan bahwa kemajuan akan diraih secara baik. Pada perusahaan yang menjual jasa hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah mengambil inisiatif bagaimana cara meningkatkan pelayanannya agar dapat menyesuaikan diri sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, dalam memenuhi kebutuhan dalam hidupnya, seseorang berusaha baik melalui aktivitasnya sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan dan atau tanpa menggunakan alat bantu yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Sedangkan proses pemenuhan suatu kebutuhan seseorang melalui aktivitas orang lain yang langsung yakni dinamakan pelayanan (Moenir, 2008).

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Oleh karenanya diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Ismail (2014:181) menyimpulkan “Kepuasan konsumen merupakan fokus penilaian yang merefleksikan 5 dimensi spesifik dari layanan. Kepuasan konsumen lebih ekslusif dipengaruhi oleh pelayanan berupa bukti fisik (***Tengible***). Pelayanan ini menekankan pelayanan kepada konsumen yang berhubungan fasilitas dan semua peralatan yang digunakan konsumen berkualitas. Pelayanan yang handal (***Reliability***), menekankan bahwa pelayanan yang diberikan benar seperti yang dijanjikan. Pelayanan yang responsif (***Responsiveness***), menekankan bahwa pelayanan yang tanggap terhadap situasi kondisi konsumen. Pelayanan yang menjamin kepercayaan kepada pelanggan, (***Assurance***), pelayanan yang menekankan pada aspek jaminan konsumen aman karena karyawannya kompeten, kridibel, dan ramah terhadap semua konsumen. Pelayanan yang memberikan perhatian pada pelanggan (***Empathy***), pelayanan yang ber-empati atau sangat memperhatikan kepada konsumen atas keberhasilannya atau kepuasannya. Lima pelayanan yang terdiri *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty* perusahaan berusaha memberikan pelayanan prima sehingga konsumen akan puas.

Kepuasan konsumen ditentukan pelayanan perusahaan yang menghasilkan performance perusahaan lebih besar dari harapan konsumen pemakai jasa. Harapan konsumen pemakai jasa sangatlah penting, maka perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Secara umum kepuasan konsumen tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima menurut (Hardiyati 2010). Dalam dimensi kualitas jasa terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan) dan *empathy* (empati). Kualitas itu sendiri sering di artikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja para karyawan, maka diharapkan kepuasan pemakai dapat tercapai. Kepuasan pemakai fasilitas akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan pemakai fasilitas sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan.

Kepuasan pemakai fasilitas jasa, dalam kenyataannya sering kali dikesampingkan atau kurang diperhatikan dengan baik oleh setiap individu dalam organisasi. Perspektif pemakai banyak keluhan dan hak-hak konsumen diabaikan menyangkut harga yang terlalu tinggi, pelayanan yang lambat, tidak ramah, dll. Perusahaan jasa, hendaknya benar-benar memberikan layanan yang berkualitas untuk dapat unggul dalam persaingan, sebab konsumen sangat selektif dalam menentukan pilihan. Upaya ditekankan pada program pengembangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, karena melalui hal inilah keunggulan bersaing dapat tercapai. Masalah konsumen merupakan indikator bagaimana kondisi perusahaan jasa dimasa yang akan datang. Satu cara terbaik mempertahankan dan menambah jumlah konsumen adalah menjaga serta mengelola perhatian pada kosnsumen yang puas. Kepuasan dapat diketahui dengan melakukan pengumpulan informasi secara sistematis tentang respon para konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Mengingat arti pentingnya kualitas jasa serta kinerja perusahaan dalam menarik minat konsumen dan pengguna jasa. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apabila setelah dianalisis ternyata terdapat indikasi kekurang puasan konsumen, maka harus diidentifikasi atribut-atribut yang menimbulkan ketidak puasan itu dan melakukan tindakan menyelesaikannya. Menganalisis tingkat pelayanan yang telah diberikan, maka akan mengetahui sejauh manakah pengaruh kualitas jasa yang diberikan selama ini terhadap konsumen.

Demikian pula penyedia jasa lapangan olah raga futsal Zona yang berkedudukan Gumuk Kerang - Jember, selain diperlukan pengelolaan sarana fisik diperlukan faktor pelayanan kepada pemakai jasa berupa lapangan futsal. Faktor pelayanan jasa pemakai lapangan futsal, yaitu faktor pelayanan guna mengelola sarana fisik agar dapat digunakan oleh pemakai secara optimal sehingga memuaskan bagi pemakai. Faktor-faktor pelayanan tersebut meliputi perawatan semua kelengkapan fasilitas futsal dalam kondisi yang baik dan bersih. Pengaturan pencahayaan dan fentilasi udara diatur sedemikian sehingga lapangan futsal dapat digunakan dengan nyaman. Penentuan jadual pemakai lapangan

futsal mulai pagi sampai dengan malam tidak berbenturan satu kelompok dengan kelompok yang lain, sehingga semua pemakai dapat menempati jadual sesuai yang dipesan. Pihak penyedia jasa lapangan futsal selalu memperhatikan saran dan keluhan pemakai lapangan futsal baik berupa faktor fisik maupun faktor pelayanan kepada pemakai lapangan futsal Zona.

Tabel 1.1. Jumlah pemakai lapangan futsal Zona.

No	Tahun	Jumlah Kelompok	Persentase pertambahan (%)
1.	2010	14490	
2.	2011	11365	-21,57%
3.	2015	10989	-3,31%
4.	2016	10231	-6,90%

Sumber data: Lapangan futzal Zona Gumuk Kerang , Jember.

Lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib, Jember berdiri pada tahun 2010. Data pemakai lapangan futsal Zona mulai 2010 s/d 2016 mengalami penurunan pemakai lapangan futsal Zona secara terus menerus, meskipun penurunannya semakin mengecil. Peneliti bermaksud mengetahui penurunan tersebut disebabkan karena menurunnya pelayanan. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen kedepan. Setelah melihat fenomena yang terjadi pada lapangan futsal Zona Gumuk Kerang, Mastrib-Jember, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Lapangan Futsal Zona Gumuk Kerang Jl Tidar 17, Jember".** Pada penelitian ini konsumen pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib, diminta pendapatnya mengenai kualitas pelayanannya untuk dianalisis guna menjawab tujuan penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal.
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?

3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang kemudian digunakan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor bukti fisik (*tangibles*) terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor daya tanggap (*responsiveness*) terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
5. Untuk mengetahui pengaruh faktor empati (*empathy*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian di atas, maka penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona di perumaahan Jember antara lain:

1. Bagi penulis

   Berharap di penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai ilmu pemasaran jasa khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemakai lapangan futsal Zona di Gumuk Kerang Mastrib, Jember.

2. Bagi manajemen lapangan futsal Zona.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dasar pengelolaan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pemakai lapangan futsal.

3. Bagi pihak lain

Sebagai bahan reverensi dan bahan masukan bagi para pembaca dalam melakukan penelitian sejenis dan hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai betapa pentingnya analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.