

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis dibidang jasa semakin ketat, seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih. Semakin banyak perusahaan yang tersebar, menyebabkan ekspansi perusahaan serupa, mengakibatkan persaingan, dan dunia olahraga menjadi salah satu tempat persaingan bisnis yang ketat. Oleh karena itu, ketika dihadapkan pada situasi ini dan berbagai situasi lainnya, para wirausahawan perlu berhati-hati dan tanggap agar bisnisnya yang berkelanjutan dapat berkembang secara efisien. Pedagang harus mampu melindungi pasar dan memenangkan persaingan. Bersaing, perusahaan perlu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka.

Olahraga sekarang ini banyak diminati oleh banyak orang, karena dengan berolahraga seseorang dapat menjaga daya tahan tubuh maupun untuk menyalurkan hobi. Dikutip dari *International Journal of Cardiovascular Science*, olahraga atau aktivitas fisik, terutama pada intensitas dan durasi sedang, dapat mendukung respon imun dan meningkatkan daya tahan tubuh terhadap penyakit. Olahraga yang sangat fenomenal saat ini salah satunya yaitu olahraga futsal. Olahraga futsal kini semakin banyak digemari oleh semua kalangan karena pola mainannya yang sederhana dan praktis, berolahraga juga menjadi alasan masyarakat untuk menghabiskan waktu luangnya terkait dengan hobi

berolahraga, contohnya dengan bermain sepak bola dan futsal. Apalagi ditambah negara Indonesia termasuk negara penggemar bola di dunia.

Tabel 1.1
Daftar Negara Penggemar Bola Di Dunia Tahun 2018

Negara	Peminat
Nigeria	83%
Indonesia	77%
Thailand	75%
Malaysia	70%

Sumber: Nielsen Sport/CNNIndonesia.com

Negara Indonesia menempati urutan kedua sebagai negara penggemar bola di dunia setelah Nigeria yang menempatkan posisi nomor satu dengan 83% nya. Futsal dan sepak bola merupakan olahraga yang sedang naik daun, sehingga pada era globalisasi saat ini industri penyewaan lapangan futsal mengalami perkembangan yang pesat. Futsal tersebut merupakan pengembangan dari olahraga Sepak bola yang dimainkan oleh 2 tim untuk masing – masing mempunyai 5 orang pemain dan sudah termasuk dengan penjaga gawang.

Futsal dimainkan didalam ruangan tertutup (indoor) dengan ukuran lapangan panjang = 25-40 m, lebar =15-25 m. Futsal sekarang sudah dikatakan sebagian olah raga alternatif dan kini juga sudah menjadi salah satu olahraga yang paling digemari di Indonesia hal ini terjadi karena tumbuhnya peningkatan kesadaran masyarakat akan manfaat dari olahraga bagi kesehatan. Apalagi dengan didukung perkembangan klub klub futsal yang semakin banyak terutama di Kota

Bekasi seperti Sayan FC, Kamiada FC, Ahsan Indo FC, dan lainnya. Adapun klub sekolahan dan kampus yang turut memriahkan futsal indonesia seperti klub futsal SMAN 8 Bekasi dan klub futsal kampus SOCCA UNSADA.

Fakta ini merupakan peluang yang bisa dimanfaatkan palaku usaha dibidang jasa untuk menyediakan jasa penyewaan lapangan olahraga atau sarana olahraga antara lain yaitu lapangan futsal. Usaha jasa menyewakan lapangan futsal ini merupakan usaha yang menjanjikan, akan tetapi banyaknya para pesaing baru yang bermunculan membuat para pemilik usaha untuk lebih meningkatkan performanya demi menjaga kepuasan kepuasan pelanggan. Sekarang mulai banyak dibangun lapangan-lapangan olahraga yang dikelola pihak swasta yang semakin menambah semangat dan motivasi para peminat olahraga. Sejalan dengan perkembangan olahraga nasional, industri olahraga tanah air saat ini berkembang dengan pesat. Salah satu bisnis olahraga yang banyak diminati oleh para pengusaha di Indonesia ini adalah jasa penyewaan lapangan futsal. Munculnya berbagai sarana olahraga bukanlah hal yang mengejutkan karena hal tersebut muncul sebagai salah satu indikasi bahwa manusia peduli bahwa kesehatan merupakan suatu hal yang penting dalam hidup. Saat ini banyak pelaku bisnis memilih olahraga sebagai bisnis mereka karena olahraga sudah menjadi kebutuhan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu bisnis olahraga menjadi solusi dan inovasi bagi para pelaku bisnis menjadi peluang besar untuk mendapatkan keuntungan yang besar didalamnya. Di wilayah Bekasi Barat kini

sudah tersedia banyak lapangan futsal tercatat ada 7 tempat futsal dengan nilai rating 4,0 sampai dengan 4,8. Dijelaskan pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Rating tempat futsal di Bekasi Barat

Tempat futsal	Rating
Futsal B.I	4,8
Bellarena Futsal	4,6
3 CS Futsal	4,5
SAKA Futsal Camp	4,4
Linggar Jati Futsal	4,3
Alba Futsal	4,2
DMS Futsal Kranji	4,0

Sumber: Lapanganfutsal.id

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dijelaskan bahwa SAKA Futsal Camp ada di posoisi ke-4 dengan nilai rating 4,4 dan Futsal B.I sebagai urutan pertama, Bellarena Futsal urutan ke-2 dengan memiliki nilai rating 4,6 diikuti 3CS futsal dengan urutan ke-3 memiliki nilai rating 4,5. Lapangan futsal SAKA futsal Camp beralamat di JL.Jend. Sudirman No.1 Rt001/ Rw 013 Kranji, Kec Bekasi Barat. Kota Bekasi, Jawa Barat 17135. Dengan waktu oprasional dari jam 08.00-23.00.

Setiap pengguna lapangan futsal mengharapkan fasilitas, layanan terbaik, dan lokasi namun demikian keyataanya yang ditemukan banyak pelayanan palsu tidak memenuhi harapan, nilai yang diberikan tidak bergantung pada peralatan dan kualitas lapangan futsal yang bisa membingungkan atau mengganggu pemakai. Memberikan pelayanan yang memuaskan adalah suatu hal sangat

penting, menurut Anggraini dan Suryoko (2020:5) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang, yang berasal dari perbandingan antara keduanya terhadap kinerja atau hasil suatu barang dan jasa dengan harapan harapannya.

Dalam persaingan bisnis penyewaan lapangan futsal, fasilitas layanan terbaik, dan lokasi juga menjadi hal yang selalau dipertimbangkan. Pengelola lapangan futsal selalu berupaya agar mampu berkembang dengan begitu efektif, untuk bisa membuat kesenangan tersendiri bagi pemakai, dengan demikian pengguna akan selalu setia berkunjung kembali. Setiap pengguna lapangan futsal mengharapkan fasilitas layanan terbaik, dan lokasi nya strategis agar mudah dijangkau. namun demikian keyataanya yang ditemukan banyak pelayanan palsu tidak memenuhi harapan, nilai yang diberikan tidak bergantung pada peralatan dan kualitas lapangan futsal yang bisa membingungkan atau mengganggu pemakai. Memberikan pelayanan yang memuaskan adalah suatu hal sangat penting, menurut Anggraini dan Suryoko (2020:5) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang, yang berasal dari perbandingan antara keduanya terhadap kinerja atau hasil suatu barang dan jasa dengan harapan harapannya.

Dalam persaingan bisnis penyewaan lapangan futsal fasilitas dan lokasi juga menjadi hal yang selalau dipertimbangkan. Pengelola lapangan futsal selalu berupaya agar mampu berkembang dengan begitu efektif, untuk bisa membuat kesenangan tersendiri bagi pemakai, dengan demikian pengguna akan selalu setia

berkunjung kembali. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya atau kegiatan-kegiatan. Jika suatu fasilitas yang di berikan kurang baik maka akan membuat orang itu merasa tidak puas, dan sebaliknya jika fasilitasnya baik seseorang akan merasa puas. Fasilitas menjadi salah satu kebutuhan pokok kehidupan manusia. Karena fasilitas menjadi salah satu komponen penting bagi kehidupan, maka perusahaan harus dapat mengelola dengan baik sepanjang hidupnya, sehingga ia dapat selalu berfungsi dengan baik, ekonomis, efisien dan efektif (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2017).

Bukan hanya fasilitas saja, lokasi juga dapat menjadi indikator kepuasan konsumen. Lokasi yang tepat dapat memberikan nilai yang lebih, lokasi yang mudah di jangkau dan mampu memudahkan konsumen untuk ke lokasi, lokasi yang strategis juga mampu meningkatkan penjualan jasa penyewaan. Misalkan, bila lokasinya berada di pinggir jalan maka dapat dengan mudah dilihat atau diketahui masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menemukan penyewaan lapangan futsal. Untuk itu perusahaan sebagai produsen harus memberikan fasilitas dan layanan yang memadai kepada stiap konsumennya, harga yang terjangkau, serta lokasi yang strategis dan melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas. Berikut tabel 1.3 yang menunjukkan data fasilitas yang ada di setiap lapangan futsal yang ada di Bekasi barat.

Tabel 1.3**Lokasi Dan Fasilitas yang diberikan di lapangan futsal yang berada di Bekasi****Barat**

No	Tempat Futsal	Fasilitas	Lokasi
1.	Futsal B.I	1. Lapangan futsal 2. Lahan Parkir 3. Kamar mandi 4. Tempat duduk	Jl. Bintara Raya 1, Gg. Gawat (gapura warna putih) RT.018/RW.002, Bintara, Bekasi Barat.
2.	Bellarena Futsal	1. Lapangan futsal 2. Parkir gratis 3. Kamar Mandi 4. Tempat Duduk	Jl. Bintara Jaya IV, Gg. Pojok No.8, RT.012/RW.009, Bintara, Bekasi Barat.
3.	3CS Futsal	1. Lapanga futsal 2. Lahan Parkir 3. Kamar mandi 4. Ruang ganti 5. Tempat Duduk	Jl. Bintara Raya no.2, Gg. Dukuh RT.002/RW.010 Bintara, Bekasi Barat.

4.	SAKA Futsal Camp	1. Lapangan futsal 2. Parkir Bayar 3. Ruang ganti 4. Tempat Duduk 5. Tribun Suporter 6. Musolah 7. Kantin	Jl. Jend. Sudirman no.1 (dalam pertokoan kranji lt.2) RT.001/RW.013, Kranji, Bekasi Barat.
5.	Linggar Jati Futsal	1. Lapangan futsal 2. Parkir bayar 3. Kamar mandi 4. Kantin 5. Tempat duduk	Bintara Raya no.9 RT.001/RW.004, Bintara, Bekasi Barat.
6.	Alba Futsal	1. Lapangan futsal 2. Parkir bayar 3. Kamar mandi 4. Tempat duduk	Jl. Bintara no.6 RT.006/RW.013, Bintara, Bekasi Barat.
7.	DMS Futsal Kranji	1. Lapangan futsal 2. Parkir bayar 3. Mushola 4. Kamar mandi 5. Tempat Duduk	Jl. Nayar 2 no.82, RT.005/RW.011, Kranji, Bekasi Barat.

Sumber diolah peneliti

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dinyatakan bahwa persaingan dalam industri jasa lapangan futsal sangat ketat dari fasilitas yang di berikan oleh setiap jasa penyewaan lapangan futsal. Dan faktanya futsal B.I urutan pertama dengan nilai rating 4,8 lalu, Bellarena Futsal urutan ke-2 dengan nilai rating 4,6 dan juga 3CS futsal urutan ke-3 dengan nilai rating 4,5 yang mana jika fasilitas dari ketiga tempat futsal tersebut SAKA futsal camp lebih memadai dibandingkan dengan tempat futsal lainnya yang ada di wilayah Bekasi Barat.

No	Tempat Futsal	Fasilitas	Lokasi
1.	Futsal B.I	Lapangan  Lahan Parkir	



Kamar Mandi



2.	Bellarena Futsal	Lapangan  Lahan Parkir  Toilet 	
3.	3 Futsal	CS Lapangan 	

		Lahan Parkir 	
		Toilet 	
4.	SAKA Futsal Camp	Lapangan 	

Lahan Parkir



Kantin



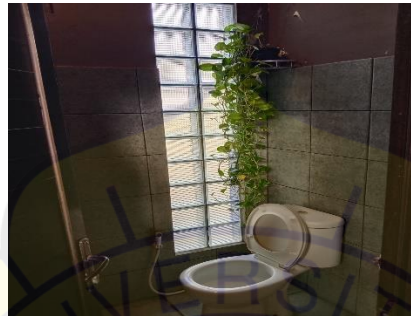
Ruang Ganti



Musholla



Toilet



Berdasarkan latar belakang di atas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti bagaimana pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu, peneliti memilih untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pengguna lapangan futsal SAKA Futsal Camp”** (Studi kasus pada pengunjung SAKA futsal camp)

1.2 Identifikasi masalah, Pembatasan dan Rumusan masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas SAKA futsal camp lebih memadai dibandingkan dengan tempat futsal yang ada di Bekasi Barat.
2. Lokasi tempat dimana SAKA futsal camp berada lebih strategis.

1.2.2 Pembatasan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan ini dibatasi pada kepuasan konsumen untuk mengukur kepuasan konsumen melalui fasilitas dan lokasi sebagai variabel dalam penelitian sedangkan responden dipilih secara acak dan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih jika memenuhi kriteria usia, minimal waktu penggunaan sewa lapangan futsal yang sedang diteliti dan kemampuan untuk mengisi kuesioner

1.2.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka :

1. Bagaimana gambaran pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa lapangan futsal SAKA futsal camp?
2. Bagaimana gambaran pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal SAKA futsal camp ?

3. Bagaimana gambaran pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa lapangan futsal SAKA futsal camp?

1.3 Tujuan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian yang ingin diketahui ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal SAKA futsal camp dimasa pandemi (secara simultan)
2. Untuk mengetahui gambaran pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal SAKA futsal camp (secara parsial)
3. Untuk mengetahui gambaran pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal SAKA futsal camp (secara parsial)

1.4 Manfaat masalah

1. Aspek teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di bidang olahraga futsal di Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat

memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Aspek praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di bidang olahraga futsal di Indonesia bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.

1.5 Jangka waktu dan tempat penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Lapangan Futsal Lapangan futsal SAKA futsal Camp beralamat di JL.Jend. Sudirman No.1 Rt001/ Rw 013 Kranji, Kec Bekasi Barat. Kota Bekasi, Jawa Barat 17135. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Juni 2022.