

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada zaman modern masa kini gaya hidup publik khususnya di daerah perkotaan, menuntut banyak orang menghabiskan waktunya untuk bekerja. Karena umumnya masyarakat perkotaan menghabiskan waktu dari delapan sampai sembilan jam perharinya dalam bekerja. Sehingga waktu untuk melakukan aktivitas olah raga menjadi semakin sedikit. Sedangkan pada dasarnya olah raga merupakan kebutuhan bagi setiap manusia agar tubuh memiliki kondisi kebugaran fisik dan kesehatan tubuh yang dapat terjaga dengan baik, karena tubuh bugar dan sehat akan membuat aktivitas menjadi lebih produktif.

Berdasarkan artikel (Suara.com, 2021) pada tahun 2020 gaya hidup masyarakat Indonesia meningkat hingga 58%. Berkembangnya kesadaran publik terkait utamanya pola hidup sehat dan olah raga di era *modern* sekarang ini membuat masyarakat tertarik meluangkan waktunya untuk berolahraga. Namun karena sempitnya waktu untuk berolahraga, maka dibutuhkan olah raga yang lebih simpel dan tidak menghabiskan banyak waktu, biaya dan bisa dilakukan setelah selesai melakukan aktivitas bekerja.

Salah satu olahraga yang simpel dan bisa dilakukan setelah aktivitas bekerja atau di malam hari yaitu adalah futsal. Melihat dari praktisnya olah raga ini pantas saja jika futsal menjadi *trend* dan bahkan tercatat sebagai olahraga terpopuler di Indonesia saat ini yang menduduki peringkat nomor dua sebagai olahraga terpopuler dan *terfavorit* (Parboaboa, 2022).

Zaman sekarang olahraga ini sedang jadi *trending*. Olah raga futsal ialah olah raga *favorit* yang nyaris serupa dengan sepak bola. Olahraga ini mempunyai tujuan pemain berupaya membuat gol ke gawang. Tetapi perbedaan futsal serta sepak bola ini yaitu, lapangannya cenderung kecil serta tersusun dari lima anggota pemain tiap olahraga futsal tersusun dari dua sesi yang tersusun dari 20 menit untuk tiap-tiap sesi.

Olah raga futsal juga bisa dijadikan sebagai sarana untuk bersosialisasi dan sekedar menghabiskan waktu untuk dapat berkumpul bersama teman – teman setelah selesai melakukan aktivitas sekolah, kampus, atau di kantor. Dengan semakin berkembang dan populernya olah raga futsal ini membuat olah raga futsal ini sebagai sarana untuk mengadakan acara - acara turnamen seperti sekolah, kampus, kantor, bahkan beberapa gereja juga menjadikan turnamen futsal sebagai kegiatan tahunan untuk sarana bersosialisasi dan membangun keakraban.

Hobi dalam olah raga futsal ini juga terlihat semakin banyak diminati, karena sudah semakin sedikitnya lahan untuk bermain sepak bola di daerah perkotaan, maka masyarakat yang memiliki hobi dalam bermain sepak bola mencari alternatif lain untuk meyalurkan hobinya yaitu futsal, dan diminati bermacam golongan mulai anak - anak sekolah hingga dengan dewasa, pria bahkan pula sudah diminati oleh kalangan wanita. Hal ini terlihat dari banyaknya siswa, mahasiswa, karyawan, bahkan wanita yang sedang berlatih langsung di tempat pelayanan jasa lapangan futsal. Melihat meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya berolahraga dan adanya perkembangan futsal yang semakin banyak diminati serta menjadi salah satu olah raga terpopuler di Indonesia, banyak Pengusaha yang mulai melihat peluang usaha ini dan berlomba - lomba mengalokasikan modalnya untuk mendirikan tempat penyewaan lapangan futsal. Persada Halim merupakan salah satu tempat jasa penyewaan lapangan futsal Persada Halim Jakarta Timur.

Semakin populernya olah raga futsal mengakibatkan semakin banyak juga tempat usaha pelayanan jasa lapangan futsal maka akan semakin ketat juga persaingan yang terjadi di bidang usaha pelayanan jasa lapangan futsal ini. Perusahaan jasa tidak akan bisa maju apabila kepuasan konsumen tidak dapat terwujud, dan bisnis tersebut akan berkembang maju dan berjalan baik apabila kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Konsumen sekarang ini sudah sangat peka terhadap barang atau jasa yang diberikan, dalam usaha pelayanan jasa lapangan futsal ini sangatlah penting untuk menjaga produk dari tempat futsal yang ditawarkan kepada konsumen, ditambah lagi banyaknya minat masyarakat untuk menyewa lapangan futsal, membuat suatu tempat penyewaan lapangan futsal harus menyediakan lebih banyak lapangan yang bisa ditawarkan agar permintaan

konsumen dapat terpenuhi dan lebih menambah jadwal penyewaan lapangan yang tentu akan meningkatkan keuntungan. Hal ini membuat penyedia jasa penyewaan lapangan futsal perlu untuk menambah karyawan untuk meningkatkan pelayanan dan mengelola sistem penyewaan agar kepuasan konsumen terpenuhi. Jika tidak demikian maka penyedia tempat lapangan futsal ini akan kesulitan dalam memberikan layanan kepada setiap konsumennya dan itu pasti menciptakan konsumen merasa tidak puas pada layanan yang dibagikan dan akan mencoba berpindah ke tempat jasa lapangan futsal lainnya. Dalam (Philip Kotler & Keller, 2016) kepuasan pelanggan ialah perasaan gembira ataupun kekecewaan seseorang yang timbul sesudah pelanggan menyandingkan kinerja komoditas yang bayangkan pada kinerja yang diinginkan.

Setiap customer pasti mengharapkan kualitas pelayanan dan fasilitas lapangan futsal yang komplit, layanan yang bagus, serta tarif penyewaan lapangan futsal yang sesuai dengan kinerja dan kualitas lapangan futsal tersebut, tapi kenyataannya masih ada beberapa ditemukan penyedia jasa lapangan futsal yang masih tidak selaras pada apa yang diinginkan pelanggan. Seperti kualitas produk serta fasilitas yang tidak selaras dengan biaya yang dikeluarkan dan tidak selaras dengan yang diinginkan sehingga pelanggan merasakan tidak puas. Tetapi masih banyak juga penyedia tempat jasa penyewaan lapangan futsal yang memenuhi harapan konsumen, dari mulai kualitas lapangan, layanan penyewaan yang sudah bisa dilakukan secara online, membuat konsumen menjadi lebih mudah untuk melakukan *booking* sewa lapangan futsal. Melihat minat dan kebutuhan masyarakat yang semakin besar terhadap tempat pelayanan jasa lapangan futsal saat ini, maka penulis tertarik untuk meneliti “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA-MAHASISWI BEASISWA ATLET FUTSAL UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TERHADAP PELAYANAN LAPANGAN FUTSAL PERSADA HALIM JAKARTA TIMUR”

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan penjabaran latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan dalam penulisan berikut diantaranya:

1. Apakah pelayanan lapangan futsal Persada Halim Jakarta timur sudah dapat memuaskan mahasiswa - mahasiswi beasiswa *atlet* futsal Universitas Kristen Indonesia?
2. Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa-mahasiswi beasiswa *atlet* Universitas Kristen Indonesia?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Pada riset ini penulis membatasi masalah khususnya kepuasan pelanggan atau mahasiswa/mahasiswi Universitas Kristen Indonesia beasiswa *atlet* futsal sebagai konsumen Lapangan futsal Persada Halim Jakarta Timur yang menggunakan maupun pernah menggunakan pelayanan Lapangan futsal Persada Halim Jakarta Timur sekurangnya lima kali penggunaan.

D. Tujuan Penelitian

Berlandaskan penjabaran latar belakang serta perumusan permasalahan sebelumnya, penulis menuliskan tujuan dalam penulisan berikut diantaranya:

1. Agar menemukan kepuasan mahasiswa-mahasiswi beasiswa *atlet* futsal Universitas Kristen Indonesia terhadap Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur
2. Agar menemukan hal apa saja yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa-mahasiswa beasiswa *atlet* futsal Universitas Kristen Indonesia terhadap Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur berdasarkan kinerja dan kepentingan.

E. Manfaat Penelitian

Penulisan berikut dilaksanakan supaya bisa jadi bahan acuan untuk pihak manajemen lapangan futsal Persada Halim Jakarta Timur agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada konsumennya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk subbab berikut penulis menjabarkan terkait sistematik bahasan dengan keseluruhan terkait inti pada penelitian berikut, kepenulisan ditata berlandaskan bab demi bab yang mesti dijabarkan seperti di bawah ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab berikut berisi tentang uraian teoritis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan terkait definisi variable penulisan serta definisi operasional, penetapan sample, jenis serta sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dengan sistematis lalu di analisis memakai metode penelitian yang sudah ditetapkan, untuk berikutnya dilakukan pembahasan hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan terkait simpulan berdasarkan bab – bab yang telah dibahas disertai dengan saran yang berguna bagi objek penelitian dan pihak yang membaca tulisan ini.