

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Olahraga saat ini menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Hal ini disebabkan karena adanya tren gaya hidup sehat yang saat ini sudah mulai berkembang di masyarakat. Tanpa disadari, setiap orang membutuhkan olahraga sebagai kebutuhan hidup sehari-hari. Futsal adalah salah satu olahraga yang digemari di berbagai kalangan masyarakat salah satunya di Kabupaten Sidoarjo, olahraga futsal bisa dilakukan kapan saja tanpa mengenal cuaca karena tempatnya di dalam ruangan. Bagi seseorang yang menyukai olahraga futsal tempat penyewaan lapangan futsal dapat dijadikan tempat menyalurkan hobi dan bakat. Lapangan yang digunakan lebih kecil dari pada lapangan sepak bola dan dengan pemain yang lebih sedikit (Sigit & Oktafani, 2014).

Olahraga Futsal adalah olahraga sepakbola dalam ruangan dengan kompetensi kemampuan teknik tinggi, dengan pemain sedikit, waktu bermain cepat dan kesempatan mencetak skor lebih besar. Ukuran standar lapangan futsal FIFA adalah 15-25 M x 25-43 M dan jumlah pemainnya lima melawan lima. Olahraga ini termasuk baru di Indonesia sekitar tahun 1998-1999 dan mulai dikenal masyarakat tahun 2000-an, namun saat ini telah berkembang pesat di masyarakat baik di kalangan tua maupun muda. Sebagai bentuk bukti perkembangannya, futsal sendiri saat ini telah memiliki induk nasional yang dikenal dengan Federasi Futsal Indonesia (FFI) (Sigit & Oktafani, 2014).

Membangun sebuah lapangan futsal merupakan hal yang mulai dilirik untuk dijadikan bisnis. Melihat peluang pasar yang menjanjikan, banyak pelaku bisnis di Sidoarjo yang mulai ikut meramaikan dunia olahraga ini, khususnya pada cabang futsal. Futsal adalah salah satu cabang olahraga yang sedang populer yang membuat para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing. Ketatnya persaingan dalam industri jasa khususnya jasa penyewaan lapangan futsal saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sekarang ini sudah semakin banyaknya tempat penyewaan lapangan futsal di Sidoarjo membuat para pelaku usaha harus belomba-lomba untuk dapat bersaing.

Pelaku bisnis harus dituntut untuk berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus memberikan harga yang murah, fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka yang terjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut (Appiah, 2016).

Yanitra Futsal Center adalah tempat futsal yang berdiri pada tahun 2012 yang beralamatkan di Jalan Raya Sukodono RT. 6 RW. 2, Pademo, Pademonegoro, Kec. Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, tempat ini buka dari pukul 09.00-24.00 WIB. Berdasarkan pengalaman yang dialami langsung oleh peneliti ketika menyewa lapangan dan bermain futsal di Yanitra Futsal Center, bahwa jaring-jaring pembatas lapangan sudah ada yang robek di beberapa sudut lapangan dan papan skor yang di lapangan lantai sebagai

salah satu fasilitas yang dimiliki Yanitra Futsal Center tidak tersedia. Dan toilet yang mana pintunya sudah rusak namun tidak diperbaiki.

Mulai banyak tersebarnya lapangan-lapangan futsal beberapa tahun terakhir dan mudah ditemukan di setiap sudut kota di Indonesia, khususnya Sidoarjo juga dapat menjadi pertanda tumbuh berkembangnya bisnis saat ini. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara peneliti. Berikut adalah data tempat usaha penyewaan lapangan futsal di wilayah Sidoarjo:

Tabel 1. 1
Data Usaha Penyewaan Lapangan

No	Nama Usaha Futsal	Tahun Berdiri	Alamat	Fasilitas
1.	Yanitra Futsal Center	2015	Jl. Raya Sukodono RT 6 RW 2, Pademo, Pademonegoro, Kec. Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur	1. Lapangan Futsal Lantai 2. Lapangan Futsal Rumput Sintetis 3. Parkiran 4. Mushola 5. Kamar Mandi 6. Kantin 7. Tempat Duduk
2.	SL Stadium	2013	Jl. Raya Suko Legok No. 14, Dusun Legok, Suko, Kec. Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, Jawa	1. Lapangan Futsal Interlock 2. Lapangan Bulu Tangkis 3. Parkiran 4. Mushola

			Timur.	5. Kamar Mandi 6. Ruang Ganti 7. Kafe 8. Tempat Duduk
3.	Bitasa Futsal	2008	Jl. Karangnongko No. 322, Pekorungan, Pekarungan, Kec. Sukoono, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.	1. Lapangan Futsal Lantai 2. Lapangan Bulu Tangkis 3. Parkiran 4. Kamar Mandi 5. Tempat Duduk
4.	JC Futsal	2012	Jl. Sukodono RT 1, RW 1, Sawo, Sukodono, Kec. Sukodono, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.	1. Lapangan Futsal Interlock 2. Parkiran 3. Kamar Mandi 4. Tempat Duduk
5.	3 Arena Futsal	2010	Jl. Raya Kalijaten No. 4, Kalijaten Timur, Kalijaten, Kec. Taman, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur	1. Lapangan Futsal Lantai 2. Lapangan Rutsal Rumput Sintetis 3. Lapangan futsal Interlock 4. Parkiran 5. Kantin 6. Kamar Mandi 7. Tempat Duduk

6.	LUT Futsal & Coffe	2020	Semambung Kidul, Semambung, Kec. Wonoayu, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.	1. Lapangan Futsal Interlock 2. Parkiran 3. Kafe 4. Kamar Mandi 5. Tempat Duduk
7.	Panji Futsal	2008	Bedrek, Siwalanpanji, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.	1. Lapangan Futsal Interlock 2. Parkiran 3. Kamar Mandi 4. Tempat Duduk
8.	Zuper Futsal Buduran	2012	Jl. Raya Buduran No. 117, Banjarkemantren, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur	1. Lapangan Futsal Rumput Sintetis 2. Parkiran 3. Kantin 4. Kamar Mandi 5. Tempat Duduk
9.	Fatkhi Futsal Center	2010	Jl. Kedung Bulus, Randegan Selatan, Randegan, Kec. Tanggulangin, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.	1. Lapangan Futsal Interlock 2. Parkiran 3. Kantin 4. Kamar Mandi 5. Tempat Duduk
10.	Flaminio Futsal	2015	Jl. Teuk Umar	1. Lapangan

			No. 2, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Jawa Timur.	Futsal Interlock 2. Parkiran 3. Kantin 4. Kamar Mandi 5. Tempat Duduk
--	--	--	---	---

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dinyatakan bahwa tahun 2008 – 2020 di Sidoarjo arena-arena futsal berkembang sangat cepat. Saat ini tidak hanya lapangan sebagai arena bermain futsal saja yang dikembangkan, namun fasilitas pendukung di setiap tempat tersebut juga semakin lengkap. Pengelola arena futsal mulai mengembangkan fasilitas pendukung seperti: Tribun dan wifi dalam penyediaan fasilitas pendukung. Bahkan di beberapa lokasi arena futsal, kini banyak dijumpai kafe, money changer, dan sarana olahraga lainnya seperti lapangan bulu tangkis.

Penyewaan lapangan penyewaan lapangan futsal menjadi semakin berkembang hal ini pula yang membuat harga penyewaan lapangan menjadi salah satu faktor yang harus di pertimbangkan dengan baik oleh pengelola bisnis. Harga yang ditawarkan kepada konsumen dan pelanggan menjadi bagian dari pada strategi persaingan yang digunakan. Bagi para pelaku usaha futsal, dalam menentukan harga adalah suatu perkara yang sensitif akan menunjang keberlangsungan usaha ini. futsal di Sidoarjo memberikan fasilitas yang cukup memadai dengan memberikan kelebihan tersendiri, seperti yang di lakukan oleh Yanitra Futsal Center dengan adanya Lapangan rumput sintetis membuat berbeda dengan tempat penyewaan

lapangan futsal lainnya. Tarif sewa lapangan futsal perjam di daerah Sidoarjo, sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Tarif sewa lapangan Futsal perjam di Sidoarjo

Tempat Futsal	Senin- Jum'at (09.00- 16.00 WIB)	Senin- Jum'at (16.00- 24.00 WIB)	Sabtu- Minggu (07.00- 16.00 WIB)	Sabtu- Minggu (16.00- 24.00 WIB)
1. Yanitra Futsal Center (Lapangan Sintetis dan Lapangan Lantai)	80.000 (Lapangan Sintetis) 50.000 (Lapangan Lantai)	95.000 (Lapangan Sintetis) 60.000 (Lapangan Lantai)	95.000 (Lapangan Sintetis) 60.000 (Lapangan Lantai)	95.000 (Lapangan Sintetis) 60.000 (Lapangan Lantai)
2. SL Stadium (Lapangan Interlock)	50.000 (Reguler) 150.000 (FIFA Regulation)	95.000 (Reguler) 200.000 (FIFA Regulation)	75.000 (Reguler) 200.000 (FIFA Regulation)	95.000 (Reguler) 200.000 (FIFA Regulation)
3. Bitasa Futsal (Lapangan Lantai)	50.000	50.000	50.000	50.000
4. JC Futsal (Lapangan Intelock)	75.000	90.000	75.000	90.000
5. 3 Arena Futsal (Lapangan Sintetis, Lapangan Lantai dan	60.000 (Lapangan Sintetis) 50.000 (Lapangan Lantai)	105.000 (Lapangan Sintetis) 90.000 (Lapangan Lantai)	80.000 (Lapangan Sintetis) 60.000 (Lapangan Lantai)	120.000 (Lapangan Sintetis) 105.000 (Lapangan Lantai)

Lapangan Interlock)	80.000 (Lapangan Interlock)	105000 (Lapangan Interlock)	100.000 (Lapangan Interlock)	135.000 (Lapangan Interlock)
6. LUT Futsal & Coffe (Lapangan Interlock)	80.000	80.000	85.000	85.000
7. Panji Futsal (Lapangan Interlock)	80.000	100.000	80.000	100.000
8. Zuper Futsal Buduran (Lapangan Sintetis)	80.000	120.000	90.000	130.000
9. Fatkhi Futsal Center (Lapangan Interlock)	75.000 (Reguler) 150.000 (FIFA Regulation)	100.000 (Reguler) 200.000 (FIFA Regulation)	75.000 (Reguler) 150.000 (FIFA Regulation)	100.000 (Reguler) 200.000 (FIFA Regulation)
10. Flaminio Futsal (Lapangan Interlock)	100.000	100.000	110.000	110.000

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas bahwa persaingan dalam industri jasa lapangan futsal sangat bersaing dari harga yang di berikan oleh setiap jasa penyewaan lapangan futsal. Harga harus dipertimbangkan oleh pengelola dalam menjaga para konsumennya. Jika harga yang ditawarkan tidak sesuai produk yang ditawarkan akan menurunkan minat konsumen. Harga yang mahal dapat mengurangi minat beli orang yang ingin menyewa lapangan futsal sementara bila terlalu murah maka dapat pula merugikan perusahaan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratria P. Budiendra, and Harimukti Wandebori (2012) mengenai *"Influence of Facility and Service Quality on Faculty of Pharmacy Student Satisfaction"*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kualitas layanan dan fasilitas memberi pengaruh secara simultan sebanyak 45,9% pada Kepuasan Siswa (Budiendra & Wandebori, 2012).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Satrika Moha dan Sjendry Loindong (2016) mengenai *"Analisi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado"*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variabel harga studi kasusnya pada Hotel Yuta di Kota Manado (Loindong & Sjendry, 2016).

Disamping fasilitas yang baik, kualitas layanan juga berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Yanitra Futsal Center juga memberikan layanan fasilitas yang cukup memanjakan konsumennya. Peningkatan kualitas pelayanan tentunya banyak dilakukan disetiap lini yang ada. Jika lahan parkir, kantin, toilet, dan mushola merupakan suatu yang lumrah adanya disetiap tempat futsal. Keberadaan rental PS3 dan PS4 adalah bagian dari peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen yang disajikan Yanitra Futsal Center berbeda dengan tempat lainnya.

Pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting untuk kelangsungan dan perkembangan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal

harus terus berusaha untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanannya dengan baik, sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan, dengan begitu pelanggan akan tetap setia datang ke Yanitra Futsal Center. Pelanggan membentuk harapan mereka berdasarkan pesan yang diterima dari penjual, orang lain, teman dan sumber informasi yang lain. Jika penjual meningkatkan suatu produk yang sangat berlebihan dan pelanggan tidak dapat merasakan kepuasan itu maka pelanggan akan mengalami harapan yang sia-sia.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nguyen Hue Minh dkk (2017) mengenai *“Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara signifikan berdampak pada kepuasan pelanggan (Ming, Ha, Anh, & Matsui, 2015).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Reza Dimas Sigit dan Farah Oktafani (2014) mengenai *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Lapangan Futsal (Studi kasus pada IFI Futsal Bandung)”*. Pada hasil penelitian ini kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan persentase pengaruhnya 94,1% sedangkan sisanya sebesar 5,9%, dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti brand image, harga, lokasi dan faktor lainnya. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variable harga studi kasusnya pada studi kasus pada IFI Futsal Bandung (Sigit & Oktafani, 2014).

Jadi dapat diperkirakan, kompetisi selanjutnya tidak hanya persaingan pada kualitas layanan saja, namun juga pada variabel lainnya yaitu harga dan fasilitas. Karena dengan meningkatkan keinginan konsumen, maka dalam mengambil keputusan para konsumen akan berbedabeda dalam memilih lapangan yang ada. Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas memiliki faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa seperti ini. Untuk itu perusahaan sebagai produsen harus memberikan layanan yang terbaik kepada setiap konsumennya, harga yang terjangkau, serta fasilitas yang memadai dan melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Karena salah satu persoalan dalam dunia bisnis yang perlu diperhatikan adalah semua hal yang mendorong konsumen agar menyewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI YANITRA FUTSAL CENTER”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah di jelaskan sebelumnya maka masalah dapat dirumuskan sebagai pembatas penelitian agar lebih terfokus. Berikut rumusan masalah yang telah ditemukan:

1. Apakah pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan di Yanitra Futsal Center ?

2. Apakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Yanitra Futsal Center?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah yang sudah ada, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Yanitra Futsal Center.
2. Untuk mengetahui harga mempengaruhi pelanggan di Yanitra Futsal Center.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti adalah agar penelitian dapat bermanfaat untuk pembaca secara umum dan perusahaan yang terkait dengan penelitian ini. Manfaat penelitian ini ada dua yakni Manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, berikut penjabarannya:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini bisa memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan serta ilmu baik dari segi teori ataupun praktik kepada peneliti.
 - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis.
2. Manfaat Praktis, penulis mengharapkan bahwa penelitian ini dapat menyumbangkan wawasan atas hasil yang telah diperoleh. Khususnya, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan

referensi kepada pihak perusahaan Yanitra Futsal Center. Adanya penelitian ini juga di harapkan dapat membantu wawasan maupun referensi terkait kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen yang diberikan Yanitra Futsal Center.