

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Olahraga futsal merupakan olahraga permainan yang sudah berkembang pesat. Futsal sangat diminati oleh seluruh kalangan masyarakat baik anak-anak, remaja sampai orang dewasa baik pria maupun wanita. Hal ini terlihat dari kehidupan sehari-hari dimana pada waktu libur atau waktu luang, orang - orang sering mengisi waktu dengan bermain futsal. Futsal yang telah populer ini hanya memerlukan peralatan sederhana dan dapat mengundang kesenangan dalam memainkannya. Futsal dapat dimainkan di dalam ruangan maupun diluar ruangan dengan tempat yang lebih besar. Artinya lebih kecil dari ukuran lapangan sepakbola.

Seiring berjalannya waktu, banyak para pelaku usaha membuat sebuah lapangan futsal yang berada di dalam dan di luar ruangan untuk disewakan kepada masyarakat. Masyarakat pun cukup antusias dengan adanya tempat penyewaan lapangan futsal, karena dengan begitu mereka dapat merasakan atau bermain futsal secara langsung dengan lapang yang mirip sesuai aslinya. Lapangan futsal seringkali dijumpai di berbagai daerah, jumlahnya pun semakin banyak sehingga memudahkan masyarakat umumnya untuk menyewa lapangan futsal untuk sekedar bermain dengan rekan – rekannya atau mengikuti pertandingan yang diadakan di daerah tersebut.

Para pelaku usaha menargetkan kepuasan para pengguna agar mereka nyaman dalam menggunakan fasilitas yang telah diberikan. Menurut Husein Umar (2015, Hlm. 7), Bahwa kepuasan pengguna akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan. Pemberian pelayanan yang memuaskan adalah faktor yang penting sehingga konsumen tidak pindah ke jasa lapangan futsal lain. Menurut Kotler dan Keller (dalam Ahmad, 2016), Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pengguna akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pengguna akan puas. Kepuasan

merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Maka dari itu faktor utama dari kepuasan adalah barang yang diharapkan sesuai dengan keinginannya, serta termasuk di jasa penyewaan tempat maka faktor sarana dan prasarana adalah yang sangat menentukan kepuasan pelanggan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti bangunan. Sedangkan Menurut Sam (2011) Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berbentuk benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

Setiap konsumen atau pengguna lapangan futsal akan mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, namun demikian kenyataan yang ditemukan di setiap jasa lapangan futsal masih banyak yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas dan mutu dari lapangan futsal tersebut, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas dari konsumen.

Terdapat 6 macam jenis lapangan futsal yang ada di Indonesia maupun di berbagai negara lainnya yaitu lapangan futsal *vinyl*, lapangan futsal *parquette*, lapangan futsal *taraflex*, lapangan futsal *karpét plastik*, lapangan futsal *rumpit sintetis*, dan lapangan futsal *semen*. Cukup banyak pilihan bagi masyarakat untuk menggunakan jenis lapangan futsal, tentu saja di berbagai tempat berbeda beda tergantung dengan yang tersedia di daerahnya tersebut. Harganya pun bermacam – macam sesuai dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh tempat penyewaan tersebut dan jenis lapangan yang digunakan.

Biasanya, semakin mahal harga tempat penyewaan lapangan futsal, semakin baik dan lengkap juga sarana dan prasarana yang diberikan. Di Indonesia, banyak tempat penyewaan lapangan futsal yang memberikan fasilitas

yang cukup lengkap sehingga membuat para pengguna atau penyewa dapat merasakan kenyamanan ketika menyewa di tempat tersebut. Tetapi ada juga tempat lapangan futsal yang hanya menyewakan lapangannya saja, tidak ada fasilitas lain yang diberikan, biasanya tempat tersebut relatif lebih murah karena tidak ada sarana dan prasarana lain yang diberikan selain lapangan futsal.

Di Kabupaten Bandung, terdapat banyak sekali tempat penyewaan lapangan futsal. Salah satunya di Hayu futsal yang terletak di Jalan Adipati Agung Baleendah. Disana terdapat 2 jenis lapangan futsal yang tersedia yaitu vinyl dan semen. Selain itu juga terdapat tribun yang cukup luas di bagian sisi lapangan semen dan di bagian atas lapangan vinyl. Sehingga para penonton yang datang pun bisa melihat melalui tribun yang disediakan. Ada juga wc yang disediakan hanya saja jumlahnya tidak banyak yang berjumlah hanya 1. Selain itu juga, Hayufutsal memiliki parkir yang cukup luas untuk menampung beberapa mobil dan motor.

Dengan adanya sarana dan prasarana yang diberikan, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya. Penting sekali kepuasan pengguna karena dapat mengetahui sejauh mana fasilitas yang telah diberikan sehingga pemilik pun dapat mempertahankan maupun meningkatkan sarana dan prasarana yang ada maupun yang belum ada sesuai kebutuhan dan kenyamanan penggunaannya.

Kepuasan pengguna pun sangat penting bagi pemilik usaha. Bila pengguna puas akan sarana prasarana yang diberikan, mereka cenderung lebih loyal dan akan tetap memilih tempat tersebut sebagai pilihan utama. Sebaliknya, jika pengguna tidak merasa puas akan sarana prasarana yang diberikan, mereka pun tidak akan memilih tempat tersebut sebagai pilihan utama dan akan memilih tempat lain yang memberikan kenyamanan lebih.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sarana Prasarana Hayu Futsal Di Kabupaten Bandung”.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan masalah penelitiannya adalah “Bagaimanakah kategori tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana hayu futsal di Kabupaten Bandung ?”

## 1.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk dalam penelitian agar lebih memudahkan dan memahami istilah yang ada dalam penelitian. Sependapat dengan Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa “suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori (dan bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti”. (hlm.58).

Sedangkan Sudaryono (2018) mengatakan Bahwa “Secara sederhana definisi operasional dimaknai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada peneliti mengenai bagaimana mengukur sebuah variabel yang konkret”(hlm.160)

Bedasarkan uarian diatas peniliti dapat menyimpulkan bahwa definisi operasional secara sistematis menguraikan yang sesuai dengan variabel yang di angkatnya. Beberapa istilah tersebut penulis paparkan sebagai berikut ini:

- 1.3.1 Tingkat Kepuasan menurut Supranto (dalam Ednanda Brian Purnama, 2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh setelah mendapatkan hasil dalam hal ini barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki.
- 1.3.2 Futsal menurut (Sukirno, 2011, hlm.1) adalah suatu bentuk permainan bola yang dimainkan oleh dua regu atau tim yang setiap regu atau tim mempunyai anggota lima orang. Tujuan dari permainan futsal adalah memasukan bola ke gawang lawan sebanyak-banyaknya dan menjaga gawang sendiri jangan sampai kemasukan bola dari lawan. Selain kelima pemain inti, dalam futsal juga memilik pemain cadangan. Istilah futsal dikenal dengan berbagai nama, namun istilah Internasionalnya berasal dari bahasa Spanyol atau Portugis, *foot ball* dan *sala*.

- 1.3.3 Sarana menurut Yudi (dalam Ednanda Brian Purnama, 2015) mengemukakan bahwa sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah. Adapun, prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Sarana berarti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan misalnya: ruang, buku, perpustakaan, laboratorium.
- 1.3.4 Prasarana menurut Yudi (dalam Ednanda Brian Purnama, 2015) mengatakan bahwa Secara Etimologis (bahasa) Prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam pendidikan. Misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah sesuatu yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian. Pendapat tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh (Arikunto,2014, hlm.97) Bahwa Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai.

Sedangkan (Sudaryono, 2018) Mengemukakan bahwa “Tujuan penelitian merupakan keinginan-keinginan peneliti atas hasil penelitian dengan mengetengahkan indikator-indikator apa yang hendak ditemukan dalam penelitian, terutama berkaitan dengan variabel-variabel penelitian”(Hlm.190).

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1.4.1 Tujuan Umum**

Sebagai acuan dalam menentukan sarana dan prasarana bagi semua pengusaha atau setiap instansi yang berhubungan dengan tempat umum.

##### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sarana dan Prasarana di Hayu Futsal.

## **1.5. Kegunaan Penelitian**

### 1.5.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah kepada pembaca. Selain itu hasil penelitian yang diperoleh dapat bermanfaat sebagai sumber bacaan dan referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penelitian ini.

### 1.5.2 Secara Praktis

Bagi Pemilik Usaha, penelitian ini diharapkan dapat membuat pemilik usaha mengetahui kelebihan dan kekurangan apa saja yang terdapat di lapangan futsal yang disewakan. Selain itu juga pemilik usaha dapat mengetahui apa saja kebutuhan yang diinginkan konsumen terkait sarana prasarana dan mempertimbangkan untuk meningkatkan fasilitas yang ada sehingga membuat konsumen lebih nyaman.

Bagi Pengguna, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi konsumen untuk mengetahui apa saja sarana prasarana yang diberikan di tempat lapangan futsal.