

BAB 2

TINJAUAN TEORETIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya (Sarendaren, 2015, hlm 6). Sedangkan pendapat lain menjelaskan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer (Fandi Tjiptono, 2015, hlm 15). Pemenuhan kepuasan konsumen diyakini merupakan 'wahana' guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, *survival*, layanan publik dan seterusnya).

Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Kotler, 2015, hlm 6).

Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini (Nugroho J. Setiadi, 2013, hlm 2).

Studi tentang perilaku konsumen akan menjadi dasar yang amat penting dalam manajemen pemasaran (Nugroho J. Setiadi, 2013, hlm 6). Perlunya mempelajari perilaku konsumen akan membantu para pemasar untuk :

- a. Merancang bauran pemasarannya.
- b. Menetapkan Segmentasi
- c. Merumuskan positioning dan pembedaan produk.
- d. Memformulasikan analisis bisnisnya
- e. Mengembangkan riset pemasarannya.

Selain itu, analisis perilaku konsumen juga memainkan peranan penting dalam merancang kebijakan publik. Dengan mengetahui perilaku konsumen

mungkin dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pengembangan kemampuan seorang pemasar dalam menjalankan tugasnya.

Sejalan dengan kepuasan pelanggan atau konsumen. Ada lima dimensi kepuasan pelanggan dan indikator-indikatornya, yaitu :

- a. *Tangibles* (Berwujud)
Tangibles yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.
- b. *Reliability* (Kehandalan)
Reliability yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- c. *Responsiveness* (Responsif)
Responsiveness yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- d. *Assurance* (Keyakinan)
Assurance yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- e. *Empathy* (Empati)
Empathy yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.
(Riduwan, 2010, hlm 21)

2.1.2 Permainan Bulutangkis

Bulutangkis disebut-sebut sebagai olahraga paling digemari di Indonesia setelah sepak bola. Dimana-mana kita melihat orang bermain Bulutangkis, termasuk Bulutangkis sebagai hiburan yang dimainkan di halaman rumah, di jalan, atau di taman umum. Namun boleh jadi tidak banyak yang memahami Bulutangkis sepenuhnya. Padahal pengetahuan mengenai berbagai hal menyangkut Bulutangkis perlu dikuasai, terutama oleh mereka yang berniat menekuni olahraga ini.

Bulutangkis, atau badminton, adalah olahraga raket yang dimainkan oleh dua orang (untuk tunggal) atau dua pasangan (untuk ganda) yang mengambil posisi berlawanan di bidang lapangan yang dibagi dua oleh sebuah jaring (net) (Aksan, 2012, hlm 14). Sedangkan pendapat lain mengemukakan, Bulutangkis atau badminton adalah suatu olahraga raket yang dimainkan oleh dua orang (untuk tunggal) atau dua pasangan (untuk ganda) yang saling berlawanan (Sofyan. M, 2011, hlm 2).

Berdasarkan penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa bulutangkis atau badminton adalah olahraga raket yang dimainkan oleh dua orang (untuk tunggal) atau dua pasangan (untuk ganda) yang dihalangi atau di batasi dengan jaring (net). Adapun dengan peraturan yang baru harus segera mencapai point 21 dan apabila kedudukan 20-20 maka game di lanjutkan dengan *setting* atau *deuce* dengan selisih 2 point.

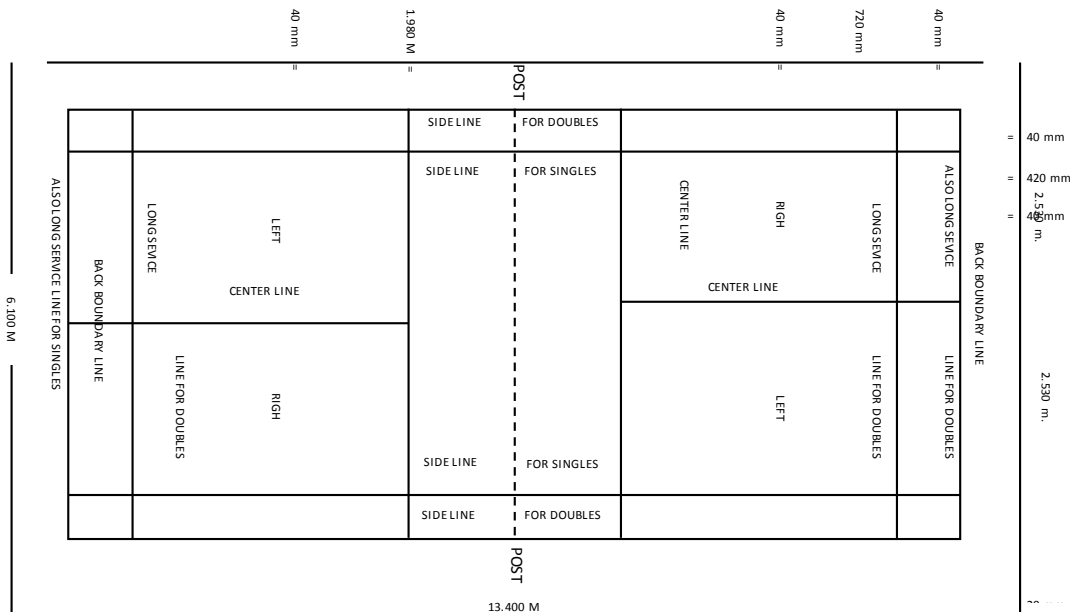
2.1.3 Peraturan Permainan Bulutangkis

Dalam sebuah kotak persegi panjang bergaris, olahraga bulutangkis dimainkan. Net, raket, serta *shuttlecocks* digunakan untuk menghidupkan permainan. Di desa maupun di kota, di gelanggang maupun dipermukiman padat, arena Bulutangkis kerap kita jumpai. Sebuah tanda bahwa olahraga ini cukup diminati masyarakat luas dari berbagai kalangan. Namun, apakah arena pertandingan tersebut sesuai dengan ukuran yang di anjurkan oleh BWF.

2.1.3.1 Lapangan dan Peralatan Lapangan

Lapangan Bulutangkis dapat dibuat dengan mudah. Dimana saja, sejauh tersedia ruangan seluas kira-kira 12x20 meter. Jika dibangun ditempat terbuka, tentu saja diupayakan agar gangguan angin tidak terlalu besar. Sementara itu, bila diruang tertutup, atap bangunannya sebisa mungkin diatas delapan meter agar *shuttlecock* yang tengah dimainkan tidak sampai terganggu.

Lapangan bulutangkis yang sesuai dengan aturan BWF dan PBSI dapat dilihat dihalaman selanjutnya.



Gambar 2.1 Lapangan Bulutangkis

Sumber : (IBF : Tokyo, Mei 2006)

Adapun peraturan lapangan bulutangkis adalah sebagai berikut :

- Lapangan harus berbentuk sebuah empat persegi panjang dibuat dengan garis selebar 40 mm seperti pada diagram A.
- Garis harus mudah dikenali dan sebaiknya berwarna putih atau kuning;
- Semua garis membentuk bagian area yang dibatasi.
- Tiang net harus setinggi 1,55 meter terhitung dari permukaan lapangan. dan harus tetap *vertical* sewaktu net ditarik tegang seperti diisyaratkan pada peraturan 1.10. tiang net tidak ditempatkan di luar lapangan.
- Tiang net harus diletakan di atas garis samping untuk ganda terlepas tunggal, atau ganda yang dimainkan.
- Net harus terbuat dari bahan halus berwarna gelap berketebalan yang sama dengan jaring tidak kurang dari 15 mm dan tidak lebih dari 20 mm.
- Lebar net harus 760 mm dan panjang minimum 6,10 mm.
- Puncak net harus diberi batasan pita putih selebar 75 mm secara rangkap di atas tali atau kabel yang berada di dalam pita tersebut. Pita harus tergantung pada tali atau kabel tersebut.

- i. Tali atau kabel tersebut di atas harus direntangkan secara kokoh sama tinggi dengan puncak tiang.
- j. Puncak net dari permukaan lapangan harus 1,524 m di tengah lapangan dan 1,55 m di atas garis samping untuk ganda.
- k. Tidak boleh ada jarak antara ujung net dan tiang. Bila diperlukan harus diikat ujungnya selebar net.

2.1.3.2 *Shuttlecock*

Shuttlecock dapat dibuat dari bahan alamiah atau sintetis. Dari bahan apapun *shuttlecock* dibuat, karakteristik terbang secara umum harus mirip dengan *shuttlecock* yang dibuat bulu alamiah dengan gabus (*cock base*) yang ditutup selaput kulit tipis;

2.1.3.2.1 *Shuttlecock* bukan dari bulu :

- a. Tiruan atau bulu imitasi dari bahan sintetis menggantikan bulu alamiah;
- b. Gabus seperti dijelaskan pada peraturan.
- c. Ukuran dan berat harus seperti pada peraturan. Bagaimanapun juga, disebabkan oleh perbedaan massa, jenis dan sifat-sifat dari bahan sintetis dibandingkan dengan bulu, variasi sampai dengan 10% dapat diterima.

2.1.3.2.2 *Shuttlecock* dari bulu :

- a. *Shuttlecock* mempunyai 16 helai bulu yang tertancap pada gabus.
- b. Bulu harus diukur dari ujungnya ke puncak gabus dan setiap helai *shuttlecock* harus sama panjangnya. Panjangnya boleh antara 62 mm – 70 mm.
- c. Ujung-ujung bulu harus membentuk sebuah lingkaran dengan diameter antara 58 mm – 68 mm.
- d. Bulu-bulu tersebut harus diikat secara kokoh dengan benang atau bahan lain yang sesuai.
- e. Diameter gabus harus antara 25 mm – 28 mm dan dibulatkan pada bagian bawahnya.
- f. Diameter gabus harus antara 25 mm – 28 mm dan dibulatkan pada bagian bawahnya.

2.1.3.2.3 Menguji kecepatan *shuttlecock*

- a. Untuk menguji *shuttlecock*, pemain harus menggunakan pukulan dari bawah secara penuh (*full underhand stroke*), yang menyentuh *shuttlecock* pada saat berada di atas garis belakang (*back boundary line*). *shuttlecock* harus dipukul secara melengkung ke atas dengan arah paralel terhadap garis samping (*side line*).
- b. *shuttlecock* yang mempunyai kecepatan yang benar akan mendarat tidak kurang dari 530 mm dan tidak lebih dari 990 mm terhitung dari garis belakang (*back boundary line*) lainnya seperti tertera pada diagram B di bawah ini.

2.1.3.3 Raket

Panjang keseluruhan kerangka raket tidak boleh melebihi 680 mm dan lebarnya tidak boleh melebihi 230 mm.

- a. Pegangan adalah bagian raket yang dipegang oleh pemain.
- b. Area yang disenari adalah bagian raket dimana dengannya pemain memukul *shuttlecock*.
- c. Kepala yang membatasi area yang disenari.
- d. Batang menghubungkan pegangan dengan kepala.
- e. Leher (bila ada) menggabungkan batang dengan kepala.

2.1.2.3.1 Area yang disenari

- a. Area yang disenari harus datar dan berpola senar yang saling bersilang secara terjalin atau terikat di tempat persilangan. Pola penenaran harus seragam dan terutama di tengah tidak boleh kurang kepadatannya dari pada area lainnya.
- b. Panjang keseluruhan area yang disenari tidak boleh melebihi 280 mm dan lebar secara terjalin tidak boleh melebihi 220 mm. Walaupun begitu, senar boleh melewati area yang semestinya menjadi leher, dengan syarat : Lebar bagian penambahan area yang disenari tidak melebihi 35 mm; dan Panjang keseluruhan dari area yang disenari tidak melebihi 330 mm.

2.1.3.4 Pengakuan Peralatan (*Equipment Compliance*)

IBF mengatur dan menetapkan apakah raket, *shuttlecock*, atau peralatan lainnya atau *property* yang dipergunakan dalam permainan bulutangkis mengikuti spesifikasinya. Putusan ini dapat diambil atas inisiatif federasi atau karena aplikasi

salah satu pihak yang berkepentingan termasuk pemain, produsen peralatan atau Asosiasi bulutangkis atau anggotanya.

2.1.3.5 Perhitungan angka dan melakukan servis

- a. Bila pelaku servis menang dalam suatu reli, maka pemegang servis memperoleh satu angka. Selanjutnya, pemegang servis harus melakukan servis lagi dari sisi lapangan servis berikut.
- b. Bila penerima servis menang dalam suatu reli, maka penerima servis memperoleh satu angka. Penerima servis menjadi pelaku servis yang baru.

2.1.3.7 Urutan melakukan servis

- a. dari pemegang servis awal, yang memulai game dari kotak servis sebelah kanan.
- b. Kepada patner dari penerima servis awal servis dilakukan dari sebelah kiri lapangan servis.
- c. Kepada pemain dari pihak yang pertama melakukan servis.
- d. Kepada pemain dari pihak yang pertama menerima servis.
- e. Kepada pemain dari pihak yang pertama melakukan servis dan seterusnya.
- f. Tidak seorang pemainpun diperkenankan melakukan servis atau menerima servis diluar gilirannya, atau menerima 2 servis secara berturut-turut dalam game yang sama.
- g. Salah satu pemain dari pihak pemenang harus melakukan servis pertama pada game berikutnya, dan salah satu pemain dari pihak yang kalah dapat menerima servis.

2.1.3.8 Kesalahan Kotak Servis (*Service Court Error*)

- a. Kesalahan kotak servis setelah terjadi bila seorang pemain telah melakukan servis dan menerima servis di luar gilirannya atau telah melakukan servis dan menerima servis dari sisi kotak servis yang salah.
- b. Bila kesalahan kotak servis ditemukan, kesalahan harus diperbaiki dan angka tetap dilanjutkan.

2.1.3.9 Pelanggaran (*Fault*)

Bisa suatu servis tidak benar , jika, dalam servis, *shuttlecock*

- a. Tersangkut dan bertengger pada puncak net.

- b. Setelah melewati net tersangkut di net.
- c. *Shuttlecock* dipukul oleh pasangan penerima servis.

2.1.3.10 Jika, dalam permainan, shuttlecock :

- a. Mendarat di luar batasan lapangan (tidak pada atau di dalam garis-garis pembatas).
- b. Menerobos atau melewati bawah net.
- c. Tidak berhasil melewati net.
- d. Menyentuh langit-langit atau tembok samping.
- e. Menyentuh orang atau pakaian seorang pemain.
- f. Menyentuh salah satu objek atau orang diluar lingkungan langsung lapangan.
- g. Tertangkap atau tertahan di raket dan kemudian menggelusur di raket sewaktu melakukan pukulan.
- h. Terpukul dua kali secara berurutan oleh pemain yang sama dengan dua pukulan. Bagaimanapun juga dianggap tidak fault jika shuttlecock kena kepala raket dan area yang disenari tetapi dengan satu kali pukulan.
- i. Terpukul oleh seorang pemain dan pasangannya secara berturutan.
Menyentuh raket seorang pemain dan berlanjut tidak menuju ke arah lapangan lawan.

Jika, dalam permainan, seorang pemain :

- a. Menyentuh net atau penyangganya dengan raket, orang atau pakaian;
- b. Melanggar lapangan lawan di atas net dengan raket atau orang kecuali merupakan gerak lanjut pukulan dimana perkenaan raket dengan shuttlecock terjadi di sisi lapangan si pemukul;
- c. Melanggar lapangan lawan di bawah net dengan raket atau orang yang mengakibatkan lawan terganggu; atau
- d. Bila dalam permainan, secara sengaja mengganggu lawannya, misalnya menghalangi lawan untuk melakukan pukulan yang menyebabkan raketnya melewati atas net.
- e. Bila dalam permainan seorang pemain secara sengaja mengganggu lawannya dengan suatu aksi seperti berteriak atau membuat gerakan-gerakan tertentu.

- f. Bila seorang pemain bersalah secara menyolok, berulang atau secara terus-menerus melanggar seperti ditentukan dalam peraturan 16.

2.1.3.11 Permainan Ulang (*Lets*)

Ulang (*Lets*) diucapkan oleh wasit atau oleh seorang pemain (bila tidak ada wasit) untuk menghentikan permainan. *Let* harus diucapkan, jika :

- a. Pelaku servis melakukan servis sebelum penerima servis siap;
 - b. Pada waktu servis, pelaku dan penerima servis di "*fault*" secara bersamaan;
- Setelah servis dilakukan, *shuttlecock*
- a. Tersangkut dan bertengger di puncak net.
 - b. Setelah melewati net tersangkut di net.
 - c. Jika dalam permainan *shuttlecock* terdisintegrasikan dan gabus secara total terpisah dari sisi *shuttlecock*.
 - d. Jika dalam pandangan wasit. Permainan terganggu atau pemain lawan merasa terganggu yang disebabkan oleh "*coaching*" pelatih.
 - e. Jika seorang hakim garis tidak melihat atau ragu-ragu wasit tidak akan memberikan keputusan.
 - f. Terjadi sesuatu yang tidak terlihat atau peristiwa yang kebetulan.

Bila "*Ulang*" terjadi, permainan sejak servis terakhir tidak dihitung dan pemain yang mengulang melakukan servis kembali.

Shuttlecock tidak dalam Permainan (*Shuttle not in play*), *shuttlecock* tidak dalam permainan, ketika :

- a. Mengenai net atau tiang net dan mulai jatuh mengarah ke permukaan lapangan sisi si pemukul.
- b. Menyentuh permukaan lapangan.
- c. Suatu "*Fault*" atau "*Ulang*" telah terjadi.

Permainan yang terus berlangsung, Kelakuan yang tidak Baik, dan Hukuman (*Continous play, misconduct, and Pelaties*). Permainan harus tetap berlangsung (*continuous*) dari servis pertama sampai pertandingan suatu partai selesai.

2.1.3.12 Istirahat :

- a. Tidak melebihi 60 detik selama setiap game bila salah satu pihak memperoleh 11 angka.
- b. Tidak melebihi 120 detik antara game pertama dan kedua, dan antara game kedua dan ketiga diperbolehkan pada semua pertandingan (*matches*).

2.1.3.13 Penundaan permainan

- a. Bila dibutuhkan karena keadaan yang diluar kontrol para pemain, wasit dapat menunda permainan untuk jangka waktu tertentu seperti yang diperlukan menurut pertimbangan wasit.
- b. Di bawah keadaan khusus *referee* dapat menginstruksikan wasit untuk menunda permainan.
- c. Bila permainan ditunda, angka yang ada tetap berlaku dan permainan dilanjutkan dari angka tersebut.

2.1.3.13 Keterlambatan pada permainan

- a. Dalam keadaan bagaimanapun juga tidak diperkenankan memperlambat permainan yang membuat pemain dapat memperoleh kembali kekuatannya atau nafasnya atau menerima *advise*.
- b. Wasit harus menjadi satu-satunya pengadil yang baik dari keterlambatan pada permainan.

2.1.3.14 *Advise* dan meninggalkan lapangan

- a. Hanya ketika shuttlecock tidak berada dalam permainan, seorang pemain diizinkan menerima *advise* selama pertandingan dari pelatih.
- b. Tidak seorangpun pemain boleh meninggalkan lapangan selama pertandingan tanpa ijin wasit.

2.1.3.15 Seorang pemain tidak boleh :

- a. Secara sengaja menyebabkan keterlambatan atau penundaan permainan.
- b. Secara sengaja memodifikasi atau merusak shuttlecock dengan maksud merubah kecepatan atau sifat terbangnya.
- c. Berkelakuan agresif (*affensive maneuver*) atau,
- d. Bersalah berkelakuan tidak baik yang *tercover* oleh peraturan permainan Bulutangkis.

2.1.3.16 Pengadministrasian pelanggaran (*breach*)

- a. Wasit harus menindak setiap pelanggaran, dengan cara.
- b. Memberikan sebuah peringatan kepada pihak yang melanggar.
- c. Mem "fault" pihak yang melanggar. Bila sebelumnya telah diberi peringatan. Wasit harus melaporkan pihak yang melanggar kepada referee, bila diperlukan mem "fault" pihak yang melanggar untuk kedua kalinya.
- d. Dalam hal pelanggaran yang menyolok atau terus-menerus atau melanggar peraturan. wasit dapat mem "fault" pihak yang melanggar dan melaporkan secepatnya kepada *referee*, sebagai petugas yang memiliki wewenang untuk mendiskualifikasi pihak yang melakukan pelanggaran.

2.1.3.17 Pejabat Lapangan dan Banding (*Officials and Appeals*)

- a. *Referee* harus memimpin keseluruhan turnamen atau kejuaraan dimana pertandingan merupakan bagiannya.
- b. Wasit yang ditunjuk adalah pimpinan pertandingan lapangan dan sekitarnya. Wasit harus melapor pada *referee*.
- c. Hakim servis harus menyebut "fault" jika servis yang dilakukan pelaku servis tidak benar.
- d. Seorang hakim garis harus menunjukkan apakah *shuttlecock* mendarat di dalam atau diluar pada garis yang menjadi tugasnya.
- e. Suatu keputusan dari pejabat lapangan dalah bersifat final padahal yang sudah jelas menjadi tanggung jawabnya, kecuali jika dalam pandangan wasit, hal tersebut tidak *rasional* dimana hakim garis secara jelas melakukan kesalahan, dan wasit harus melakukan *overrule* atas keputusan hakim garis tersebut.
- f. Seorang wasit harus :
 - Menegakkan dan menjalankan peraturan permainan bulutangkis dan menyebut "fault" atau "ulang" bila salah satunya terjadi.
 - Memberikan suatu keputusan pada suatu banding yang berhubungan pada suatu perselisihan, sebelum servis berikutnya dilakukan.
 - Memastikan bahwa pemain dan penonton selalu mendapat informasi mengenai perkembangan permainan.

- Menunjuk atau mengeluarkan hakim garis atau hakim servis dengan konsultasi dengan *referee*.
- Bila tidak ada pejabat lapangan lainnya yang ditunjuk, mengambil alih tugas pejabat tersebut.
- Bila seorang pejabat yang di tunjuk tidak melihat (*unsighted*), maka wasit dapat mengambil tugas pejabat tersebut atau menerapkan “Ulang”;
- Menyampaikan ke referee semua banding ketidakpuasan yang hanya mempertanyakan peraturan saja (banding seperti ini harus dibuat sebelum servis berikut dilakukan atau pada akhir game, sebelum pihak yang melakukan banding meninggalkan lapangan).

2.1.3.18 Aturan Baru *Service*

Pada tahun 2018, BWF mengeluarkan aturan baru mengenai servis dan telah diujicobakan di kejuaraan Jerman Terbuka 2018 dan All England 2018. Semua tournament Grade 1, terkecuali Kejuaraan Dunia Junior, juga akan menjalani uji coba seperti halnya *event Grade 2* (BWF World Tour dan BWF Tour Super 100). Pengujian tersebut diperkirakan akan berjalan hingga akhir tahun 2018 ini. Aturan batasan servis sendiri mengharuskan pertemuan shuttlecock dan kepala raket tak boleh lebih tinggi dari jarak 115 cm dari permukaan lapangan. Hal ini mengubah ketentuan sebelumnya yakni tinggi servis disesuaikan dengan antropometri tubuh masing-masing pemain, yaitu di rusuk terbawah. Aturan ini berlaku untuk seluruh pemain, tanpa mempertimbangkan tinggi badan dari masing-masing pemain.

Ketetapan batasan servis ini sendiri, telah mendapatkan kritikan dari berbagai kalangan berpengaruh di bulu tangkis, tak terkecuali Persatuan Bulu Tangkis Seluruh Indonesia (PBSI). Indonesia-pun akhirnya menyampaikan kritikan tersebut dengan memberikan masukan secara resmi dalam manager meeting All England, di Birmingham, Inggris, 14 Maret 2018 lalu. Menghadapi aturan ini, PBSI pun mendatangkan tiga wasit bersertifikat dari BWF untuk memberikan arahan dan masukan kepada para atlet mengenai aturan baru ini yang salah satunya adalah wasit BWF asal Indonesia yaitu Edy Rufianto.

Sumber : (Hidayat Cucu & Nanang Kusnadi, 2018, hlm 84)

2.1.4 Sarana/Fasilitas

Sarana merupakan salah satu unsur penunjang keberhasilan dalam melakukan aktivitas olahraga bulutangkis, karena sarana dan prasarana merupakan modal dalam melakukan kegiatan olahraga. Demikian halnya dengan pelaku usaha atau pemilik jasa, perlu menyediakan sarana dan prasarana yang layak bagi para pengguna. Maka demi terciptanya keamanan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas olahraga dan adanya timbal balik bagi pelaku usaha diperlukan sarana dan prasarana yang baik dan layak agar tujuan olahraga dapat dicapai.

Fasilitas olahraga merupakan kebutuhan dasar untuk melakukan aktivitas olahraga (Kristiyanto 2016, hlm 2). Tanpa adanya fasilitas olahraga yang memadai sulit untuk mengharapkan partisipasi masyarakat atau publik dalam aktivitas olahraga, seperti yang dikemukakan oleh Maksum 2016, menjelaskan bahwa: semakin banyak fasilitas olahraga yang tersedia semakin mudah masyarakat menggunakan dan memanfaatkan untuk kepentingan olahraga. Sebaliknya semakin terbatas fasilitas olahraga yang tersedia semakin terlantar pula kesempatan masyarakat menggunakan dan memanfaatkan untuk kegiatan olahraga (hlm 2).

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu. Dalam olahraga sendiri terdapat banyak alat yang digunakan baik untuk bermain, berlatih maupun bertanding dalam event olahraga.

Sarana atau alat adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam pembelajaran pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan, mudah dipindah bahkan dibawa oleh pelakunya/siswa (Agus, S. Suryobroto, 2016, hlm 24). Sedangkan pendapat lain menjelaskan bahwa, Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan (KBBI, 2008, hlm 1227).

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan proyek dan lain sebagainya (KBBI, 2008, hlm 1099). Sedangkan pendapat lain mengemukakan bahwa,

Prasarana adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam pembelajaran penjas, bersifat permanen atau tidak dapat dipindah-pindahkan (Saryono, 2016, hlm 24).

Berdasarkan penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa sarana/Fasilitas adalah suatu alat yang diperlukan dalam menunjang keberhasilan seseorang untuk melakukan aktivitas terutama dalam aktivitas olahraga bulutangkis.

2.1.5 Fasilitas Utama Lapangan Bulutangkis *Indoor*

1. Lantai Kayu

Lantai kayu memberikan kesan yang klasik terhadap lapangan badminton. Lantai kayupun kerap dijumpai di arena lapangan badminton profesional. Jenis yang sering dipakai adalah lantai kayu parket karena lantai kayu parket ini tidak licin dan digadang-gadang mampu menetralkan suhu ruangan.

2. Lantai Karpet *Vinyl*

Lantai karpet *vinyl* terbuat dari bahan yang menyerupai karet. Lapangan seperti ini juga lumayan banyak diminati. Karena lapangannya yang empuk dan permukaan yang halus.

3. Lantai *Interlock*

Lapangan ini terbuat dari plastik *Polypropylene*. Serta lapangan ini bisa dipindah-pindah atau di bongkar pasang dan mempunyai ketahanan yang awet dan kuat. Lapangan inilah yang sering banyak di minati para pemain karena kesat dan pada saat terjatuh tidak terlalu terasa sakit.

4. Lantai Plester Beton

Lantai lapangan bulutangkis yang satu ini adalah yang paling banyak dipakai di lapangan-lapangan bulutangkis dalam negeri. Apalagi kalau lapangnya berada di ruangan terbuka (*outdoor*).

Kelemahan pada lantai lapangan ini yaitu tidak meminimalisir resiko cedera saat pemain terjatuh ditengah pertandingan.

5. Pencahayaan

Pemerataan intensitas pencahayaan sangat berpengaruh terhadap kebutuhan visual dan kenyamanan visual. Lapangan bulutangkis indoor

membutuhkan intensitas pencahayaan minimal 200 *Lux* dan nilai *min/ave* minimal 0,8 agar intensitas pencahayaannya merata.

6. Warna Dinding dan atap

Warna dinding dan atap dilapangan bulutangkis tidak boleh menggunakan warna putih, hal ini di sebabkan apabila warna dinding dan atap berwarna putih akan menimbulkan pembiasan terhadap *shuttlecock*.

7. Ketinggian

Ketinggian lapangan bulutangkis apabila dibuat didalam gedung (*indoor*) maka ketinggian bangunan idealnya 7-8 meter. Sedangkan tinggi bubungan atap dari lantai lebih kurang 11-12 meter.

2.1.6 Fasilitas Pendukung Lapangan Bulutangkis

Selain fasilitas utama, juga ada fasilitas pendukung yang sangat menunjang bagi para pengguna lapangan bulutangkis. Berikut adalah beberapa fasilitas pendukung yang di butuhkan di Gedung Olahraga Lapangan Bulutangkis :

1. Tempat Parkir

Yang pertama fasilitas yang dibutuhkan di lapangan bulutangkis adalah tempat parkir, tempat parkir merupakan salah satu tempat yang sangat penting mengingat rata-rata para konsumen membawa kendaraan untuk menuju lapangan bulutangkis. Umumnya jasa sewa lapangan bulutangkis menyediakan lahan tempat parkir yang bisa digunakan untuk memarkir motor dan mobil.

2. Mushola

Keberadaan mushola pada Jasa Sewa Lapangan Bulutangkis pun tak kalah penting. Mengingat sebagian masyarakat Indonesia beragama Islam dan wajibnya sholat bagi Umat Islam, tentu ini akan membantu Konsumen yang beragama Islam untuk melakukan Ibadah bahkan tidak sedikit orang yang mempergunakan mushola untuk beristirahat.

3. Toilet

Toilet pun menjadi fasilitas yang harus atau bahkan wajib ada. Jika fasilitas ini tidak ada, kenyamanan pengguna jasa sewa lapangan bulutangkis akan terganggu. Jangan lupa pula tentang kebersihan toilet yang harus diperhatikan, karena jika toilet kotor, toilet tersebut akan berbau tidak sedap dan terlihat

menjijikan. Dan pastinya, ujung-ujungnya konsumen pasti akan kurang nyaman melihatnya.

4. Ruang Ganti

Ruang ganti pemain merupakan salah satu yang sangat di butuhkan karena sebelum pemain memulai pertandingan harus mengganti pakaian yang tidak mungkin mengganti pakaian di ruangan terbuka. Maka dari itu pentingnya ruangan ganti pemain agar kenyamanan dan keamanan para pemain dapat terjamin.

5. Kantin

Setelah bermain bulutangkis, pasti rasa lelah akan terasa. Pada momen inilah, pemain bulutangkis membutuhkan air mineral untuk menghilangkan rasa dahaga atau makanan untuk mengisi perut. Disinilah fungsi fasilitas kantin berperan, dengan adanya kantin, tentu akan membudahkan pengguna jasa sewa lapangan bulutangkis untuk mendapatkan makanan dan minuman. Selain memudahkan konsumen, membuka kantin di lapangan bulutangkis juga akan menambah pemasukan dari laba yang didapatkan dari kantin.

2.1.7 Fasilitas GOR Susi Susanti

1. Profil GOR Susi Susanti

Gor Susi Susanti adalah salah satu gedung bulu tangkis monumental bernama Gelora Susi susanti berdiri di kompleks Olahraga Dadaha, Kota Tasikmalaya. Sesuai dengan namanya, keberadaanya menjadi salah satu jejak bersejarah legenda bulu tangkis indonesia.

Gedung bulutangkis monumental bernama Gelora Susi Susanti berdiri di Kompleks Olahraga Dadaha, Kota Tasikmalaya. Sesuai namanya, keberadaannya menjadi salah satu jejak bersejarah legenda bulutangkis indonesia, Susi Susanti. nama sang legenda asal Tasikmalaya itu dilekatkan menjadi nama gedung yang diresmikan pada 1994. Pemberian nama itu merupakan apresiasi Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya kepada Susi Susanti yang menyabet medali emas *olimpiade Barcelona* pada 1992. Di gedung tersebut, lahir pula sejumlah atlet berprestasi lainnya. Kini, Gedung Olah Raga (Gelora) Susi Susanti terus berbenah demi melahirkan legenda-legenda baru bulutangkis dari Tasikmalaya.

Gedung Olahraga Susi Susanti selain dipergunakan untuk pembinaan atlet-atlet usia dini sampai taruan, juga digunakan untuk masyarakat umum yang gemar bermain bulutangkis.

2. Fasilitas Gor Susi Susanti

Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Gor Susi Susanti yaitu 4 lapangan bulutangkis, 4 buah net, 30 unit lampu penerangan, 2 toilet (putra/putri), 1 mushola, 4 buah kursi wasit, 8 buah tiang net, 1 kantin, tribun penonton berkapasitas 700 orang dan tempat parkir. Selain dari penjabaran diatas Gor Susi menyediakan penyewaan untuk masyarakat umum dengan tarif yang terjangkau sebesar Rp. 125.000/bln dan sering diadakan pertandingan bulutangkis mulai dari tingkat kota, provinsi dan nasional.

a. Lapangan Bulutangkis



Gambar 2.2 Lapangan Bulutangkis

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Lapangan Bulutangkis yang berada di Gedung Olahraga Susi Susanti terdapat 4 lapangan, kondisi lantai lapangan sangat kurang baik, ada beberapa lantai lapangan yang sudah seharusnya diperbaiki.

b. Net Bulutangkis



Gambar 2.3 Net Bulutangkis

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Net Bulutangkis yang berada di Gedung Olahraga Susi Susanti ada dalam kondisi yang cukup baik, namun ada beberapa net yang sudah tidak layak dipakai dengan kondisi jaringnya banyak lubang yang sudah rusak.

c. Lampu Penerangan



Gambar 2.4 Lampu Penerangan

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Lampu penerangan yang berada di Gedung Olahraga Susi Susanti berada pada kondisi kurang baik, ada beberapa lampu penerangan yang kurang terang sehingga mempengaruhi kenyamanan pada pemain yang menggunakan sarana dan prasarana di Gedung Olahraga Susi Susanti.

d. Toilet



Gambar 2.5 Toilet

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Gedung Olahraga Susi Susanti menyediakan toilet bagi para pengguna, kondisi toilet sangat kurang nyaman dan mesti ada perbaikan, bukan hanya perbaikan akan tetapi kebersihan toilet juga harus dijaga agar memberikan kenyamanan kepada para penggunanya.

e. Mushola



Gambar 2.6 Mushola

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Mushola yang berada di Gedung Olahraga Susi Susanti berada dalam kondisi kurang baik, fasilitas yang tersedia seperti karpet sholat dan yang lainnya mesti ada perawatan yang di lakukan oleh pengelola agar kebersihan fasilitas ibadah dapat terjamin dan bisa memberikan kenyamanan kepada orang yang melaksanakan ibadah.

f. Kantin



Gambar 2.7 Kantin

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Gedung Olahraga Susi Susanti terdapat kantin yang lumayan cukup nyaman akan tetapi kondisi kantin yang berada di luar ruangan menyebabkan ketidaknyamanan kepada orang yang datang karena akan menyebabkan kepada kebersihan area yang kotor, akan lebih baiknya jika kantin itu di tersedia di ruangan khusus kantin.

g. Tribun Penonton



Gambar 2.8 Tribun Penonton

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Gedung Olahraga Susi Susanti menyediakan tribun penonton untuk yang menonton pertandingan bulutangkis dengan kapasitas 700 orang, namun kondisi tribun penonton kurang baik, mesti ada perbaikan dan perawatan yang dilakukan secara rutin agar kenyamanan terutama kebersihan dapat terjaga dengan baik.

h. Tempat Parkir



Gambar 2.9 Tempat Parkir

Sumber : (Gedung Olahraga Susi Susanti, 2020)

Gedung Olahraga Susi Susanti menyediakan area parkir yang lumayan sangat baik, akan tetapi keamanan dari area parkir mesti ada peningkatan, sehingga para pengguna Gedung Olahraga Susi Susanti tidak merasakan takut kehilangan kendaraan.

2.2 Penelitian yang Relevan

Hasil Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh :

1. Sanyoto, Puji (2011) dengan judul “kepuasan konsumen terhadap Pelayanan *Centro Futsal*”. Dari 100 sampel konsumen, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan *Centro Futsal* pada kategori puas sebanyak 82%. Tingkat kepuasan berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori puas sebanyak 60%. Tingkat kepuasan berdasarkan faktor *reliability* pada kategori sangat puas sebanyak 65%. Tingkat kepuasan berdasarkan *responsiveness* pada kategori puas sebanyak 49%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori 60%, dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan *empathy* pada kategori puas sebanyak 59%.
2. Gan-gan Saeful Azhar (2014) dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana *Planet futsal Centre Kabupaten Garut*”. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh *Siliwangi Futsal Centre* berada pada kategori puas 71,94%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan pada faktor *Tangibles* berada pada kategori puas 69,51%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *Reliability* pada kategori sangat puas 68,79%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *Responseveness* pada kategori puas 79,76%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *Assurance* berada pada kategori puas 72,17% dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *Empathy* pada kategori puas 84,34%.

2.3 Kerangka Konseptual

Alur berfikir yang disusun secara singkat untuk menjelaskan bagaimana sebuah penelitian dilakukan dari awal, proses pelaksanaan, hingga akhir. kerangka konseptual yang penulis susun sebagai berikut:

1. Gedung Olahraga Bulutangkis Susi Susanti sudah lama berdiri dan belum ada perbaikan yang signifikan terhadap sarana dan prasarana yang ada.
2. Gedung Olahraga Susi Susanti satu-satunya lapangan bulutangkis yang berstandar nasional di Tasikmalaya.
3. Banyak yang menggunakan Gedung Olahraga Susi Susanti untuk pembinaan juga untuk masyarakat umum.
4. Sudah semakin banyak penurunan kualitas sarana dan prasarana Gedung Olahraga Susi Susanti saat ini seperti lantai, penerangan, Toilet dan lain sebagainya.

2.4 Hipotesis

Hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Gedung Olahraga Susi Susanti Komplek Olahraga Dadaha Tasikmalaya ada dalam kategori tidak puas.