

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Gaya hidup di zaman modern menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Situasi dan kondisi di atas menjadikan aktifitas olahraga sangat sulit dilakukan dan hanya bisa dilakukan bila memiliki waktu luang. Salah satu jenis olahraga yang banyak diminati masyarakat adalah permainan bola basket. Menurut H. Budi. (2015) mengungkapkan “permainan bola basket pertama kali di temukan pada tahun 1891 oleh Dr. James Naismith, seorang anggota sekolah pelatihan YMCA di Springfield Amerika. Menurut Selo Abi (2015) mengungkapkan bahwa “Pertandingan bola basket pertama kali diadakan secara nasional ialah ketika Pekan Olahraga Nasional pertama (PON I) di Solo pada 1984. PERBASI adalah lembaga yang menaungi bola basket di Indonesia. Mulai dari lingkungan sekolah, kampus sampai perusahaan”.

Permainan bola basket diatur oleh sebuah organisasi internasional FIBA (*International Basketball Federation*). Selaku organisasi tertinggi dunia, FIBA mengatur seluruh persyaratan dalam permainan atau kompetisi basket dalam suatu standar. Standar internasional yang diterbitkan oleh FIBA ini dapat digunakan langsung atau disesuaikan dengan kondisi negara setempat. Adopsi standar internasional suatu negara dapat menghasilkan standar nasional yang setara dan secara substansial mirip dengan standar internasional yang dijadikan sumber.

Mengacu pada standard internasional, setiap tim dalam permainan bola basket pada umumnya terdiri dari lima orang pemain ditambah beberapa pemain cadangan. Kelima pemain inti tersebut terbagi pada beberapa posisi, yakni *center*, *power forward*, *small forward*, *shooting guard*, dan *point guard*.” (Hlm 1). Selain mengatur persyaratan permainan dan kompetisi, FIBA juga menetapkan standar fasilitas yang di butuhkan untuk bermain basket yaitu berupa bola basket, ring

basket, pencatat waktu, seragam dan sepatu, dan lapangan basket yang layak. Menurut H. Budi. (2015) mengungkapkan bahwa “Fasilitas yang paling utama dalam olahraga bola basket yaitu lapangan yang berbentuk persegi”. Lapangan basket terdiri dari 2 jenis yaitu lapangan penuh 5x5 dan setengah lapangan 3x3.

Pada dasarnya permainan basket 3x3 adalah olahraga basket yang tidak berbeda jauh dengan permainan basket 5x5. Bisa dibilang permainan basket 3x3 ini adalah versi mini permainan bola basket. Bila permainan basket 5x5 dilakukan dengan satu lapangan penuh, permainan 3x3 dilakukan dengan setengah lapangan. Berbagai hal dengan permainan 3x3 sama persis dengan permainan 5x5, hanya saja ada aspek permainan yang disesuaikan. Lapangan 3x3 lebih banyak digunakan karena dinilai dapat menjalin keakraban diantara sesama karyawan ataupun sesama masyarakat yang ada di daerah tersebut. Di banding pertandingan yang menggunakan lapangan penuh 5x5, 3x3 lebih simpel dan juga bisa dikatakan hemat biaya pertandingan. Olahraga basket 3x3 jadi pilihan karna tidak terpatok pada peraturan basket konvensional. Pada lapangan 3x3 ini juga memperbolehkan adanya gaya *freestyle* untuk menghadirkan unsur hiburan dan dapat menonjolkan sisi *entertainment* di dalam olahraga ini.

Dalam dunia bola basket juga tidak terlepas dari dunia ekonomi, yang berkaitan dengan pengembangan olahraga basket 3x3 dari sisi fasilitas yang memadai agar tercapai tujuan yang diharapkan dari olahraga basket itu sendiri. Hobi bermain basket nampaknya semakin diminati mulai anak-anak hingga orang dewasa, di kota besar atau daerah. Hal ini terlihat dari antrian dari kelompok masyarakat, karyawan, dan pelajar yang datang silih berganti di jasa penyewaan lapangan. Pengusaha yang teliti terhadap situasi yang ada sekarang akan mengalokasikan modalnya dengan berlomba-lomba untuk mendirikan maupun memperbaiki tempat usaha jasa lapangan basket. Salah satunya adalah lapangan basket 3x3 yang terletak di Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon. Agar lapangan basket semakin banyak, pemilik modal mensiasati dengan membuat lapangan mini atau lapangan basket 3x3 sebagai bentuk terobosan usaha di bidang olahraga. Sejauh mana pusat pelayanan jasa memperhatikan kualitas pelayanan akan selalu jadi bahan evaluasi bagi konsumen, sehingga tertarik untuk datang kembali.

Menurut Husein Umar (2005) mengungkapkan bahwa “kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai apa yang dipersepsikan konsumen”. Pemberian pelayanan yang memuaskan adalah faktor penting sehingga konsumen dengan senang menyewa lapangan tersebut. Sedangkan Menurut Sam (2011) mengungkapkan bahwa “Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berbentuk benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Setiap konsumen akan mengharapkan pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap dan harga terjangkau. Sehingga dapat menjadi daya tarik dan keinginan konsumen untuk datang lagi. Dalam gedung olahraga juga ada fasilitas penonton sesuai standar nasional dengan jarak dan ukuran yang sudah ditentukan serta ada fasilitas kamar ganti dan toilet dimasing-masing tempat atau biasa dikenal dengan *loker room*. Fasilitas seperti inilah yang diharapkan oleh para pelanggan atau pelaku olahraga untuk bisa digunakan dan mendapatkan hasil dan manfaat yang maksimal”.

Lapangan basket libra 3x3 mempunyai ukuran yang sesuai dengan standar lapangan basket 3x3 yang terbuat dari granit (tidak menggunakan finil yang biasa di pakai untuk pertandingan 3x3) dan menyediakan bola yang layak untuk di gunakan. Pada lapangan basket libra 3x3 juga terdapat fasilitas pendukung berupa *coffe shop*, berbagai minuman, ruang tunggu pemain, mushola, kamar ganti, toilet, tempat parkir yang luas, dan papan score digital. Untuk harga di bedakan antara siang dan malam, dari jam 07.00 - 17.00 harga sewa di jam tersebut hanya Rp.50.000, sedangkan untuk harga sewa pada jam 18.00 – 23.00 menjadi sebesar Rp. 75.000. Untuk pengunjung/konsumen lapangan basket libra 3x3 ± 90 pengunjung, jumlah pengunjung tersebut sudah termasuk member atau pengunjung insidensial.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari pemilik lapangan basket 3x3, keinginan (kondisi sarana dan prasarana yang di harapkan oleh para pengguna) dan kebutuhan konsumen atau pelanggan jasa lapangan belum diketahui secara pasti. Selain itu belum diketahui juga tingkat kepuasan yang menggunakan jasa lapangan basket libra 3x3 ini. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan kajian

mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana yang di berikan oleh lapangan basket libra 3x3.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data, dan data tersebut diambil dari permasalahan yang muncul dari peneliti atau penulis. Menurut Sugiyono (2017) Mengungkapkan Bahwa “Rumusan masalah itu suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data” (hlm.35).

Menurut Sudaryono (2018) Mengungkapkan bahwa “Terdapat kaitan antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah” (hlm.110).

Menurut Sugiyono (2017) mengungkapkan bahwa “Rumusan masalah deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri)” (hlm.35).

Sesuai dengan identifikasi di atas, maka secara khusus perumusan masalah dapat dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian, yaitu: “Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sarana Prasarana Lapangan Basket Libra 3x3?”

## **1.3 Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2012) mengungkapkan bahwa “Suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori (dan bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relavan dengan variabel yang diteliti” (hlm.58).

Menurut Sudaryono (2018) mengungkapkan bahwa “Secara sederhana definisi operasional dimaknai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada peneliti mengenai bagaimana mengukur sebuah variabel yang konkret” (hlm.160). Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa definisi operasional secara sistematis menguraikan yang sesuai dengan variabel yang di angkatnya, yaitu:

- a. Survei menurut Sukmadinata (2019) mengungkapkan bahwa “metode survei digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Populasi tersebut bisa berkenaan dengan orang, instansi, lembaga, organisasi dan lain-lain, tetapi sumber utamanya adalah orang” (hlm.82).
- b. Tingkat Kepuasan menurut Supranto (dalam ednanda brian purnama, 2019) mengungkapkan 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”.
- c. Pelanggan menurut Tatik Suryani (dalam I Gede Wahyu, 2015) mengungkapkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain”.
- d. Menurut Agus Margono (2010) mengungkapkan bahwa “Permainan bola basket pada dasarnya merupakan permainan beregu. Pada awalnya masing-masing regu terdiri dari 9 orang yaitu 3 orang pemain depan, 3 orang sebagai pemain tengah dan 3 orang sebagai pemain belakang. Hal ini mengalami perkembangan dimana setiap regu terdiri dari 7 orang pemain, dan selanjutnya mengalami perubahan lagi menjadi 5 orang pemain disetiap regu sampai sekarang. Namun demikian akhir ini telah dikembangkan permainan bola basket 3 lawan 3 yang sering disebut three on three, dengan menggunakan separuh lapangan permainan bola basket dan menggunakan satu keranjang (basket) sebagai sasaran kedua regu secara bergantian” (hlm.6).

- e. Pengertian fasilitas menurut Kotler (2005) mengungkapkan bahwa “Segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen” (hlm.58). Menurut Sulastiyono (2011) mengungkapkan bahwa “fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi” (hlm.98).
- f. Sarana dan Prasarana
  - 1) Sarana menurut Yudi (dalam Ednanda Brian Purnama, 2015) mengungkapkan 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”.
  - 2) Prasarana menurut Yudi (dalam Ednanda Brian Purnama, 2015) mengungkapkan 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**

Menurut Arikunto (2014) mengungkapkan bahwa “Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai” (hlm.97)

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

Dengan adanya permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Sebagai acuan dalam menentukan sarana prasarana bagi semua pengusaha atau setiap instansi yang berhubungan dengan tempat umum dan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana Prasarana Lapangan Basket Libra 3x3.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai fasilitas olahraga yang ada di lapangan basket libra 3x3.

b. Secara Praktis

Bagi pemilik usaha, dapat dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan fasilitas yang ada di lapangan basket libra 3x3 serta, bagi pelanggan, dapat mengetahui fasilitas yang diberikan oleh lapangan basket libra 3x3.

Bagi Penulis, dapat menambah wawasan dan mengetahui bagaimana keadaan sarana prasarana yang ada di lapangan basket libra 3x3, serta dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya.