

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan kegiatan yang dapat memberikan kesehatan dan kesenangan pada manusia. Olahraga juga merupakan suatu keharusan untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia guna mengembangkan kesehatan tubuh manusia yang bersifat menyeluruh, baik dalam hal pembentukan ketrampilan hidup, ketrampilan sosial, ketrampilan berpikir, prestasi dan penghayatan nilai-nilai moral manusia. Olahraga bukan hanya sekedar hobi, tapi olahraga sudah menjelma menjadi suatu kebutuhan.

Di dalam Islam, menjaga kesehatan sangatlah dianjurkan, salah satunya memperoleh kesehatan dari berolahraga, seperti dijelaskan dalam hadits riwayat Muslim yang berbunyi,¹

“Islam mendorong untuk memiliki ketrampilan dan olahraga seperti menunggang kuda, renang, memanah, gulat dan perlombaan dengan segala macam olah raga yang bermanfaat”.

Dari kutipan tersebut dijelaskan bahwa olahraga juga dianjurkan untuk mengasah ketrampilan, bersaing dengan baik tanpa ada kecurangan. Pada masa sekarang ini olahraga juga bisa memberikan pengaruh terhadap citra suatu bangsa. Negara yang memiliki banyak prestasi di bidang olahraga, secara tidak langsung prestasi itu sudah menaikkan citra suatu negara. Berbicara mengenai prestasi, Indonesia merupakan salah satu negara di Asia yang memiliki prestasi yang cukup

¹ Muhammad 'Ajjaj al Khatib, Ulum al Hadits, 107

baik. Sering sekali Indonesia mengirim atlet-atletnya untuk mengikuti perlombaan-perlombaan tingkat Asia. Salah satu cabang olahraga andalan Indonesia adalah cabang olahraga bulutangkis, karena olahraga bulutangkis sudah masuk dalam pertandingan dunia. Masih banyak olahraga lainnya yang ikut membanggakan nama Indonesia, seperti sepak bola, futsal, voli, basket dan cabang olahraga lainnya.

Futsal adalah salah satu olahraga yang digemari di berbagai kalangan masyarakat salah satunya adalah di kawasan Kediri, olahraga futsal yang bisa dilakukan kapan saja tanpa mengenal cuaca karena tempatnya di dalam ruangan. Bagi seseorang yang menyukai olahraga futsal tempat penyewaan lapangan futsal dapat di- jadikan tempat menyalurkan hobi dan bakat. Lapangan yang digunakan lebih kecil dari pada lapangan sepak bola dengan ukuran yang lebih kecil dan dengan pemain yang lebih sedikit.

Membangun sebuah lapangan futsal merupakan hal mulai dilirik untuk dijadikan bisnis. Melihat peluang pasar yang menjanjikan, banyak pelaku bisnis di Kediri 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 Kediri 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, lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka yang umum yang terjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut.²

Penulis menemukan beberapa variabel pendukung dalam meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Dari hasil wawancara beberapa responden yang bekerja sebagai karyawan maupun pelajar ditemukan ada empat aspek variabel yaitu: kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi. Maka dari itu penulis menerapkan keempat variabel tersebut dan melakukan observasi di Lapangan Futsal yang banyak dikunjungi di Kota Kediri. Selanjutnya sebagian dipilih menjadi responden dan diberi kesempatan memilih dua pilihan dari keempat variabel tersebut. Berikut hasil observasi yang dijelaskan dengan tabel. Data berikut didasarkan pada kriteria yang ditentukan dari indikator kepuasan konsumen. Hasil berikut didapat dari 20 responden yang diambil secara acak dan dalam waktu berkala sampai data terpenuhi. Kriteria dalam pengambilan sampel responden atau wawancara responden berdasarkan jumlah kunjungan ke lapangan futsal khususnya Simpang Lima. Batas penentuannya yaitu minimal sudah menjadi member atau lebih dari tiga kali bermain.³

² Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung :Alfabeta, 2013), 26.

³ Observasi lapangan antara bulan Juni- Agustus 2019.

Tabel 1.1
Tabel Observasi Penentuan Kepuasan Konsumen

Responden	Kepuasan Konsumen			
	Fasilitas	Kualitas Layanan	Harga	Lokasi
Rsp 1	v			
Rsp 2			v	
Rsp 3		v		
Rsp 4	v			
Rsp 5				v
Rsp 6				v
Rsp 7			v	
Rsp 8	v			
Rsp 9			v	
Rsp 10	v			
Rsp 11		v		
Rsp 12	v			
Rsp 13	v			
Rsp 14			v	
Rsp 15		v		
Rsp 16				v
Rsp 17			v	
Rsp 18			v	
Rsp 19				v
Rsp 20	v			
Jumlah	7	3	6	4

Sumber: data diolah

Pada tabel tersebut dapat diperoleh data bahwa dari beberapa orang yang dijadikan responden observasi, ternyata fasilitas menempati urutan pertama selanjutnya harga sebagai alasan terbesar dalam pemilihan tempat latihan pada lapangan futsal. Oleh karena itulah peneliti lebih tertarik terhadap aspek tersebut sebagai acuan dalam kepuasan konsumen.

Fasilitas merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Persepsi yang diperoleh dari

interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan.⁴ Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut.

Khususnya Kediri 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 kota Kediri:⁵

Tabel 1.2
Data Usaha Penyewaan Lapangan Futsal di Kediri

NO	Nama Usaha FUtsal	Tahun Berdiri	Alamat
1.	Simpang Lima Futsal	2005	Jl. Erlangga No. 99A, Gogorante, Paron,Ngasem, Kediri
2.	Premier Futsal	2013	Jl. Panglima Sudirman, No. 7-9 Kel, Setono, Kec. Kota Kediri
3.	Sekartaji Futsal	2008	Jl. Jaksa Agung SuprptoNo. 7, Mojooroto, Kediri
4.	Udo Futsal	2008	Jl. Semeru No. 63B,Tamanan, Mojooroto,Kediri
5.	Mensama Futsal	2006	Jl. Kapten tendean, Rejomulyo, Kec. Kota Kediri

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dinyatakan bahwa tahun 2005 – 2013 di daerah Kediri arena-arena futsal berkembang sangat cepat. Saat ini tidak hanya lapangan sebagai arena bermain futsal saja yang dikembangkan, namun fasilitas pendukung

⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 43.

⁵ Wawancara narasumber (Eko Susilo) pada 21 Maret 2019

di setiap tempat tersebut juga semakin lengkap. Belakangan ini para pengelola arena futsal mulai mengembangkan fasilitas pendukung seperti: *foodcourt*, dan *wifi* dalam penyediaan fasilitas pendukung. Bahkan di beberapa lokasi arena futsal, kini banyak dijumpai sarana *massage center/reflexiology*, *billiard*, *café*, *money changer*, *private room karaoke*, *locker*. *Shower room* yang bisa juga disulap menjadi arena nonton bareng untuk 15-20 orang⁶. Tarif sewa lapangan di Kediri sebagai berikut :

Tabel.1.3
Tarif sewa lapangan Futsal perjam di Kediri

NO	Tempa Futsal	Harga Siang	Haraga Malam
1	Simpang Lima Futsal	Rp. 70.000	Rp.110.000
2	Premier Futsal	Rp.100.000	Rp.130.000
3	Sekartaji Futsal	Rp.100.000	Rp.140.000
4	Udo Futsal	Rp.90.000	Rp.130.000
5	Mensama Futsal	Rp. 80.000	Rp.120.000

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dinyatakan bahwa persaingan dalam industri jasa lapangan futsal sangat bersaing dari tarif harga yang di berikan oleh setiap jasa penyewaan lapangan futsal. Harga tersebut relatif terjangkau di area Kediri. Terkadang orang-orang memilih penyewaan futsal bukan dilihat dari harga saja tetapi juga fasilitas yang ada. Sebagai pengelola penyewaan futsal harus pandai dalam mengatur manajemen usahanya dan setiap jasa penyewaan lapangan futsal mempunyai pengunjung masing-masing, sebagai berikut data fasilitas lapangan Futsal di Kediri.

⁶<https://bolalob.com/read/31280/kamus-futsal-federasi-futsal-indonesia-induk-organisasi-futsal-di-indonesia>. Diakses tanggal 3 Januari 2019

Tabel 1.4
Fasilitas Lapangan Futsal di Kediri

Tempat Futsal	Fasilitas
Simpang Lima Futsal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan Futsal 2. Parkiran 3. Mushola 4. Kamar Mandi 5. Kantin 6. Tempat Gym
Premier Futsal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan Futsal 2. Parkiran 3. Kamar Mandi 4. Tempat Duduk
Sekartaji Futsal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan Futsal 2. Parkiran 3. Kamar Mandi 4. Rest Area
Udo Futsal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan Futsal 2. Parkiran 3. Kamar Mandi 4. Mushola
Mensana Futsal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan Futsal 2. Parkiran 3. Kamar Mandi 4. Kantin

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 1.4 diatas dinyatakan bahwa setiap penyewaan lapangan futsal di Kediri memberikan fasilitas yang cukup memadai dengan memberikan kelebihan tersendiri, seperti yang di lakukan oleh Simpang Lima Futsal dengan adanya kantin dan ruang ganti membuat berbeda dengan tempat penyewaan lapangan futsal lainnya. Hal tersebut merupakan daya tarik tersendiri khususnya orang yang ingin menikmati hari libur dan santai. Perbandingan perbandingan

fasilitas dapat dilihat dari tabel berikut antara agensi-agensi Futsal area Kediri raya mulai dari Simpang Lima Futsal sampai Mensana Futsal. Simpang Lima Futsal adalah tempat futsal yang berdiri pada tahun 2005 yang beralamatkan di, Jl. Erlangga No. 99A, Gogorante, Paron, Ngasem, Kediri tempat ini buka dari pukul 07.00-23.00 WIB.

Tabel 1.5
Data Kunjungan Simpang Lima Futsal Tahun 2019

Bulan	Pengunjung	
	Member	Biasa
Juni	955 Orang	120 Orang
Juli	960 Orang	134 Orang
Agustus	897 Orang	151 Orang
September	990 Orang	231 Orang
Oktober	972 Orang	119 Orang
November	923 Orang	123 Orang
Desember	980 Orang	117 Orang

Sumber: data diolah

Pada tabel 1.5 menunjukkan data pengunjung Simpang Lima Futsal pada tujuh bulan terakhir di tahun 2019. Pengunjung Simpang Lima Futsal lumayan banyak yaitu kurang lebih 900 orang per bulannya. Data tersebut didapat dari laporan harian karyawan yang bekerja di lapangan futsal tersebut. Terlihat bahwa Simpang Lima Futsal tergolong dalam katagori bisnis pengewaan lapangan futsal yang cukup bagus dikarenakan jumlah pengunjung yang relatif konstan tiap bulannya. Tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa sebuah usaha yang memiliki perkembangan bagus pasti juga memiliki manajemen yang bagus pula dan mampu bertahan dalam persaingan.

Persaingan dalam bisnis 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. 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.

Di samping harga yang terjangkau, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Fasilitas juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pada konsumen, fasilitas yang baik mampu menjadikan para konsumen merasa puas, namun bila fasilitas yang diberikan buruk maka para konsumen akan merasa tidak puas dan merasa rugi.

Jadi dapat diperkirakan, harga dan fasilitas berpengaruh pesat pada peran kepuasan konsumen secara umum dalam pemilihan tempat khususnya lapangan Futsal. Harga dan fasilitas memiliki faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa seperti ini. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SIMPANG LIMA FUTSAL”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemberian harga di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri?
2. Bagaimana pemberian fasilitas di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri?
3. Bagaimana kriteria kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri?
6. Bagaimana pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pemberian harga di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui pemberian fasilitas di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui kriteria kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.

5. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.
6. Untuk mengetahui pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.

D. Kegunaan penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berharap semoga hasil penelitian dapat memberikan manfaat. Selain itu dapat meningkatkan mutu, proses, dan hasil pembelajaran. Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pihak - pihak yang berkepentingan dalam dunia kerja dan juga dapat menganalisis pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya serta dapat dimanfaatkan oleh kalangan akademisi sebagai referensi atau pengembangan ilmu dalam bidang pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal

E. Telaah Pustaka

Beberapa penilaian yang melakukan penelitian yaitu Sarini Kodu (2013), Satrika Moha dan Sjendry Loindong (2016),serta Reza Dimas Sigit dan Farah Oktafani (2014) menemukan hasil sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sarini Kodu (2013) meneliti tentang “Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza”.

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu Sarini Kodu (2013) dengan penelitian sekarang: Persamaan penelitian ini adalah desain penelitiannya yaitu kuantitatif yang membahas tentang pengaruh suatu variabel dengan variabel lain. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variabel fasilitas dan harga akan tetapi menggunakan kualitas produk dan keputusan pembelian, studi kasus pada pembelian mobil toyota avanza.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Satrika Moha dan Sjendry Loindong (2016) dengan judul “Analisi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado”

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu Satrika Moha dan Sjendry Loindong (2016) dengan penelitian sekarang: Persamaanya adalah peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan ekonomi rasional. Salah satu variabel yang digunakan sama yaitu fasilitas. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variabel lokasi dan studi kasusnya pada Hotel Yuta di Kota Manado..

3. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Dimas Sigit dan Farah Oktafani (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Lapangan Futsal (Studi kasus pada IFI Futsal Bandung)”

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu Reza Dimas Sigit dan Farah Oktafani (2014) dengan penelitian sekarang: Pada penelitian ini sama-sama mencari pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang tidak diteliti dan dari dalam penelitian ini seperti brand image, lokasi dan faktor lainnya Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variabel fasilitas dan harga serta studi kasusnya pada studi kasus pada IFI Futsal Bandung.