

# **BAB I**

## **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,<sup>1</sup>

*“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

---

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Usaha Penyewaan Lapangan Futsal di Kediri**

NO	Nama Usaha Futsal	Tahun Berdiri	Alamat
1.	Indo Futsal Kediri	2005	Jl. Singosari No.30, Dandangan, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64122
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

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

<sup>3</sup>Wawancara Narasumber (Eko Susilo) pada 21 Maret 2020.

Berdasarkan tabel 1.1 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 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 dibeberapa 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 orang<sup>4</sup>. Tarif sewa lapangan di Kediri sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Tarif sewa lapangan Futsal perjam di Kediri**

NO	Tempa Futsal	Harga Siang	Haraga Malam
1	Indo Futsal Kediri	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 1.2 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

<sup>4</sup><https://bolalob.com/read/31280/kamus-futsal-federasi-futsal-indonesia-induk-organisasi-futsal-di-indonesia>. Diakses tanggal 3 Januari 2020

mempunyai pengunjung masing-masing, sebagai berikut data fasilitas lapangan Futsal di Kediri.

**Tabel 1.3**  
**Fasilitas Lapangan Futsal di Kediri**

Tempat Futsal	Fasilitas
Indo Futsal Kediri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Futsal</li> <li>2. Parkiran dan taman</li> <li>3. Mushola</li> <li>4. Kamar Mandi</li> <li>5. Kantin dan Kuliner Mie Judes</li> <li>6. Tempat Gym</li> </ol>
Premier Futsal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Futsal</li> <li>2. Parkiran</li> <li>3. Kamar Mandi</li> <li>4. Tempat Duduk</li> </ol>
Sekartaji Futsal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Futsal</li> <li>2. Parkiran</li> <li>3. Kamar Mandi</li> <li>4. Rest Area</li> </ol>
Udo Futsal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Futsal</li> <li>2. Parkiran</li> <li>3. Kamar Mandi</li> <li>4. Mushola</li> </ol>
Mensana Futsal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Futsal</li> <li>2. Parkiran</li> <li>3. Kamar Mandi</li> <li>4. Kantin</li> </ol>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dinyatakan bahwa setiap penyewaan lapangan futsal di Kediri memberikan fasilitas yang cukup memadai dengan memberikan kelebihan tersendiri, seperti yang di lakukan oleh Indo Futsal Kediri dengan

adanya kantin serta adanya kuliner mie judes yang cukup terkenal di Kota Kediri. Selain itu, dengan adanya tempat gym membuat berbeda dengan tempat penyewaan lapangan futsal lainnya, pada area parkir ada taman yang dapat digunakan untuk spot foto dan menjadikan area parkir rindang dan hijau. 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 Indo Futsal Kediri sampai Mensana Futsal. Indo Futsal Kediri adalah tempat futsal yang berdiri pada tahun 2005 yang beralamatkan di, Jl. Singosari No.30, Dandangan, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64122 tempat ini buka dari pukul 07.00-23.00 WIB.

**Tabel 1.4**  
**Data Kunjungan Indo Futsal Kediri Tahun 2020**

<b>Bulan</b>	<b>Pengunjung</b>	
	<b>Member</b>	<b>Biasa</b>
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	960 Orang	117 Orang

Sumber: data diolah

Pada tabel 1.4 menunjukkan data pengunjung Indo Futsal Kediri pada tujuh bulan terakhir di tahun 2020. Dari data yang ada total member sebanyak 1785 orang. Pengunjung Indo Futsal Kediri lumayan banyak yaitu kurang lebih 900 orang per bulannya, yang mayoritas adalah member. Member dapat diartikan sebagai anggota yang berlangganan di lapangan Futsal tersebut dan bisa dianggap memiliki kunjungan lebih dari 2 kali. Data tersebut didapat dari laporan harian karyawan yang bekerja di lapangan futsal tersebut.

Kelebihan menjadi member adalah 1). Prioritas dalam pemesanan tempat, 2). Adanya give away setiap bulannya, 3). Setiap kunjungan sebanyak 10 kali maka akan diberi kesempatan gratis 1 kali permainan. Terlihat bahwa Indo Futsal Kediri tergolong dalam katagori bisnis penyewaan 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.

Peneliti mengambil acuan dari jurnal penelitian Hasyim, yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Property Green Garden Resident di Kendal”. Dari penelitian Daniel tersebut, menunjukkan bahwa variabel lokasi, pelayanan, fasilitas dan harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>5</sup> Berdasarkan pemaparan dan berbagai perbandingan, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut. Dari upaya peningkatan kepuasan konsumen yang tidak lepas dari berbagai faktor, sehingga berhasil membuat konsumen merasa puas setelah memperoleh jasa dari Indo Futsal Kediri. Maka peneliti mengambil tiga faktor utama yakni harga, lokasi dan fasilitas sebagai variabel dalam penelitian ini.

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 variable yaitu: kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi. Maka dari itu

---

<sup>5</sup> Hasyim, Daniel Lukman, *Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Property Green Garden Resident di Kendal*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan. (Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang, 2016).

penulis menerapkan keempat variable tersebut dan melakukan observasi di Indo Futsal Kediri. Selanjutnya sebagian dipilih menjadi responden dan diberi kesempatan memilih satu pilihan dari keempat variable 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 Indo Futsal Kediri. Batas penentuannya yaitu minimal sudah menjadi member atau lebih dari tiga kali bermain.<sup>6</sup>

**Tabel 1.5**  
**Tabel Observasi Penentuan Kepuasan Konsumen**

No	Faktor Kepuasan	Jumlah responden	Presentase (%)
1	Fasilitas	4	20 %
2	Kualitas Layanan	3	15 %
3	Harga	9	45 %
4	Lokasi	4	20 %

Sumber: penyebaran kuesioner awal

Pada tabel tersebut dapat diperoleh data bahwa dari beberapa orang yang dijadikan responden observasi, ternyata harga menempati urutan pertama. Oleh karena itulah peneliti lebih tertarik terhadap aspek tersebut sebagai acuan dalam kepuasan konsumen. Kotler, mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan

---

<sup>6</sup>Observasi lapangan antara bulan November-Desember 2020.

kepuasan.<sup>7</sup> 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.

Hal itu menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan. Tjiptono, mendefinisikan harga dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sementara itu, dari sudut pandang konsumen, harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Nilai dapat didefinisikan sebagai rasio antara manfaat yang dirasakan terhadap harga.<sup>8</sup>

Semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian

---

<sup>7</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kegunaan, Edisi Kedelapan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 40.

<sup>8</sup> Tjiptono, *Strategi Pemasaran (edisi 3)* (Yogyakarta : Andi, 2008), 23.

produk dengan harga bersaing.<sup>9</sup> Jadi dapat diperkirakan, harga berpengaruh pesat pada peran kepuasan konsumen secara umum dalam pemilihan tempat khususnya lapangan Futsal. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDO FUTSAL KEDIRI”**.

### **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana harga di Indo Futsal Kediri?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui harga di Indo Futsal Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri.

### **E. 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:

---

<sup>9</sup>Tjiptono, *Strategi Pemasaran (edisi 3)* (Yogyakarta : Andi, 2008), 25.

### 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 terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri.

### 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 terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri

## **F. 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 Fasilitas 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 Fasilitas 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 Fasilitas 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.