

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis bidang jasa saat ini menunjukkan peningkatan dan kemajuan yang sangat baik. Bisnis yang dahulu identik dengan produk barang yang nyata, kini lebih berkembang dibidang jasa yang memberikan potensi keuntungan yang sangat besar apabila dikembangkan dengan baik. Berbagai macam bisnis jasa yang saat ini memiliki peluang untuk dikembangkan diantaranya adalah bisnis jasa keuangan, jasa asuransi, jasa keamanan, jasa transportasi, dan jasa sewa.

Menurut Kotler dan Keller (2009:42), pengertian jasa adalah Setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produknya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik.

Perusahaan jasa memiliki berbagai sektor bidang jasa yang memberikan layanan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Alma (2007:208), jenis-jenis jasa yang dapat dikelompokkan menjadi: *personalized services*, *financial services*, *public utility and transportation services*, *entertainment*, dan *hotel services*.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa kegiatan pemasaran intinya adalah memberikan layanan jasa prima dengan kualitas yang lebih dari pesaing secara konsisten dengan tujuan akhir memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sasaran dengan menghadirkan jasa layanan yang berkualitas.

Bisnis jasa sewa lapangan olahraga futsal merupakan jenis jasa yang termasuk pada kategori fasilitas umum dan layanan transportasi (*public utility and transportation services*). Semakin berkembangnya olahraga futsal saat ini, mengakibatkan perkembangan jasa sewa lapangan futsal semakin meningkat. Hal itu didukung oleh kebutuhan untuk memainkan olahraga ini, seperti diperlukannya lapangan futsal yang menunjang sehingga olahraga futsal dapat berjalan dengan baik. Kebutuhan peralatan dan perlengkapan maupun jasa sewa lapangan futsal yang nyaman ini memberikan peluang bisnis yang menjanjikan.

Olahraga futsal adalah olahraga yang dimainkan oleh dua tim, yang masing-masing beranggotakan lima orang inti dan lima pemain cadangan. Tujuannya adalah memasukkan bola ke gawang lawan, dengan memanipulasi bola dengan kaki. Selain lima pemain utama, setiap regu juga diizinkan memiliki pemain cadangan. (FIFA, 2014). Berbeda dengan sepak bola dalam ruangan lainnya, lapangan futsal dibatasi garis, bukan net atau papan.

Perkembangan Olahraga Futsal di Bandar Lampung semakin digemari oleh semua orang yang tidak terbatas usia, jenis kelamin, pekerjaan, maupun status sosial. Olahraga ini digemari karena hampir sama dengan sepakbola yang digemari oleh banyak orang namun dengan sedikit perbedaan yaitu pada peraturan dan luas lapangan futsal. Hal ini menjadi peluang bisnis baru baik usaha penyediaan peralatan dan perlengkapan olahraga futsal maupun jasa sewa lapangan futsal.

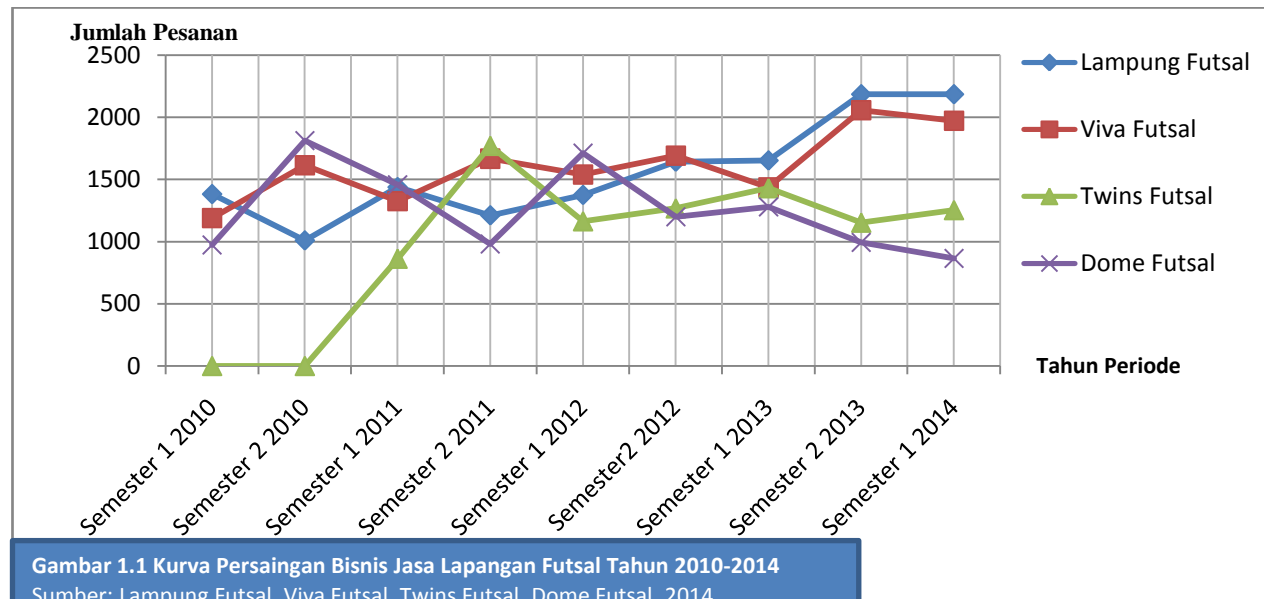
Persaingan antar jasa sewa lapangan futsal di Bandar Lampung menjadi semakin bertambah. Seiring dengan kesadaran akan potensi dari bisnis ini, usaha bisnis jasa sewa lapangan olahraga futsal pun kini mulai banyak bermunculan. Masing-masing pengusaha menawarkan fasilitas yang hampir sama namun dengan konsep yang berbeda-beda. Beberapa usaha bisnis jasa sewa lapangan olahraga lapangan futsal yang ada di Bandar Lampung antara lain Dome Futsal, VIVA Futsal, Lampung Futsal dan Twins Futsal. Berikut data persaingan bisnis jasa sewa lapangan olahraga futsal di Bandar Lampung Tahun 2010-2014:

**Tabel 1.1 Data Pengunjung Dome Futsal, Viva, Lampung Futsal, dan Twins Tahun 2010-2014 (Per- Semester)**

Nama	Jumlah Pengunjung												
	2010		$\Sigma$	2011		$\Sigma$	2012		$\Sigma$	2013		$\Sigma$	2014
	S-1	S-2		S-1	S-2		S-1	S-2		S-1	S-2		S-1
	S-1	S-2		S-1	S-2		S-1	S-2		S-1	S-2	$\Sigma$	S-1
Lpg. Futsal	1382	1009	2391	1438	1211	2649	1375	1643	3018	1653	2186	3839	2186
Viva Futsal	1189	1614	2803	1325	1667	2992	1539	1691	3230	1437	2057	3494	1973
Twins Futsal				863	1771	2634	1164	1268	2432	1430	1153	2583	1254
Dome Futsal	972	1812	2784	1456	979	2435	1712	1198	2910	1279	992	2271	864

Sumber: Dome Futsal, Lampung Futsal, Viva Futsal, Twins Futsal, 2014

Tabel 1.1 menunjukkan persaingan antar jasa sewa lapangan futsal di Bandar Lampung. Tahun 2013 menunjukkan jumlah pengunjung Dome Futsal sebesar 3271 pengunjung, Lampung Futsal sebesar 3.839 pengunjung, Viva Futsal sebesar 3.494 pengunjung, dan *Twins* Futsal sebesar 2.583 pengunjung. Hal tersebut menunjukkan bahwa persaingan antar bisnis jasa sewa lapangan futsal semakin ketat. Berikut kurva persaingan bisnis jasa sewa lapangan futsal di Bandar Lampung Tahun 2010-2014:



Gambar 1.1 menunjukkan perbandingan jumlah pemesanan lapangan futsal di Lampung Futsal, Viva Futsal, Twins Futsal, Dome Futsal. Lampung Futsal menunjukkan pergerakan kurva jumlah pemesanan yang stabil dan cenderung naik dari tahun ke tahun. Viva Futsal menunjukkan pergerakan kurva yang cenderung naik. Twins Futsal juga menunjukkan kurva pergerakan jumlah pemesanan yang cenderung naik dan mencapai puncaknya Tahun 2013. Sedangkan untuk Dome futsal menunjukkan pergerakan kurva pemesanan yang kurang stabil dan cenderung mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Salah satu usaha jasa sewa lapangan Futsal di Bandar Lampung adalah Dome Futsal. Dome Futsal memulai bisnis jasa sewa lapangan futsal Tahun 2007 dengan fasilitas 3 lapangan, toko olahraga yang menyediakan perlengkapan futsal seperti sepatu, *jersey* futsal dan *cafe* yang menyediakan menu makanan dan minuman pilihan kepada pengunjung yang datang. Berikut fasilitas yang tersedia di Dome Futsal:

### **1. Lapangan Futsal**

Dome Futsal memiliki fasilitas 4 lapangan futsal yang terdiri dari 2 lapangan rumput sintesis dan 2 lapangan karpet khusus untuk olahraga futsal. Harga sewa pun berbeda untuk rumput sintetis dan karpet. Harga sewa karpet rumput untuk penyewaan pukul 07.00-18.00 wib sebesar Rp 140.000,-/jam, sedangkan untuk pukul 19.00-24.00 wib sebesar Rp180.000,-/jam. Harga sewa lapangan karpet untuk penyewaan pukul 07.00-18.00 wib sebesar Rp 100.000,-/jam, sedangkan pukul 19.00-24.00 wib sebesar Rp 140.000/jam.

### **2. Toko olahraga**

Fasilitas toko olahraga Dome Futsal menyediakan perlengkapan olahraga berupa sepatu, bola, kostum, kaos kaki, dan perlengkapan olahraga lainnya. Produk yang dijual pun memiliki kualitas yang baik dengan harga bersaing.

### **3. Kafe**

Dome Futsal menyediakan fasilitas kafe bertema olahraga yang bisa dijadikan referensi untuk tempat makan dengan suasana lapangan futsal. Pengunjung bisa menikmati kafe dengan suasana lapangan futsal yang nyaman. Kafe ini juga sering digunakan untuk nonton bareng dan tempat berkumpul *fans club* sepakbola di Bandar Lampung. Menu yang disajikan antara lain: fried chicken, pizza, nasi goreng, burger, aneka jus, dan menu lainnya.

Sebagai salah satu bisnis jasa sewa lapangan olahraga futsal yang cukup lengkap, tentu saja Dome Futsal memiliki nilai lebih dibandingkan pesaing. Fasilitas pendukung seperti kafe dan toko itu dikemas dalam bentuk jasa sewa lapangan

olahraga futsal yang menarik, namun fokus utama bisnis Dome Futsal adalah pada jasa sewa lapangan olahraga futsal. Sehingga penelitian ini akan fokus pada bidang usaha jasa sewa lapangan olahraga futsal.

Sejak resmi dibuka Tahun 2007, Dome Futsal mendapatkan respon baik dari penggemar olahraga Futsal di Bandar Lampung. Fasilitas yang tersedia di Dome Futsal cukup representatif dengan kebutuhan pelanggan, selain harga sewa yang terjangkau. Berikut harga sewa lapangan Dome Futsal Tahun 2014:

**Tabel 1.2 Daftar Harga Sewa Lapangan Dome Futsal**

Jenis Lapangan	Waktu	Tarif Sewa / Jam (Rupiah)						
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Karpas	Pukul 08.00–18.00	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	180.000	180.000
	Pukul 19.00 - 24.00	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000
Rumput Sintetis	Pukul 08.00–18.00	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	250.000	.250.000
	Pukul 19.00 - 24.00	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	250.000	.250.000

Sumber : Dome Futsal, 2014

Tabel 1.2 menunjukkan tarif harga sewa lapangan Dome Futsal yaitu harga sewa untuk lapangan karpas pada penyewaan Hari Senin – Jumat pukul 08.00-18.00 Wib sebesar Rp.120.000, sedangkan untuk weekend Sabtu-Minggu sebesar Rp.180.000,. Harga sewa untuk lapangan Rumput Sintetis pada penyewaan Hari Senin – Jumat pukul 08.00-18.00 Wib sebesar Rp.180.000,. sedangkan untuk weekend Sabtu-Minggu sebesar Rp.250.000, untuk hari libur dan hari besar, tarif

sewa sama dengan *weekend* sebesar Rp 180.000 untuk lapangan karpet, dan Rp 250.000 untuk Sintetis..

Pengunjung Dome Futsal dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan jumlah pengunjung yang berfluktuatif. Hal tersebut disebabkan oleh bermuculannya usaha jasa sewa lapangan futsal di Bandar Lampung. Berikut data pengunjung Dome Futsal Tahun 2010-2014:

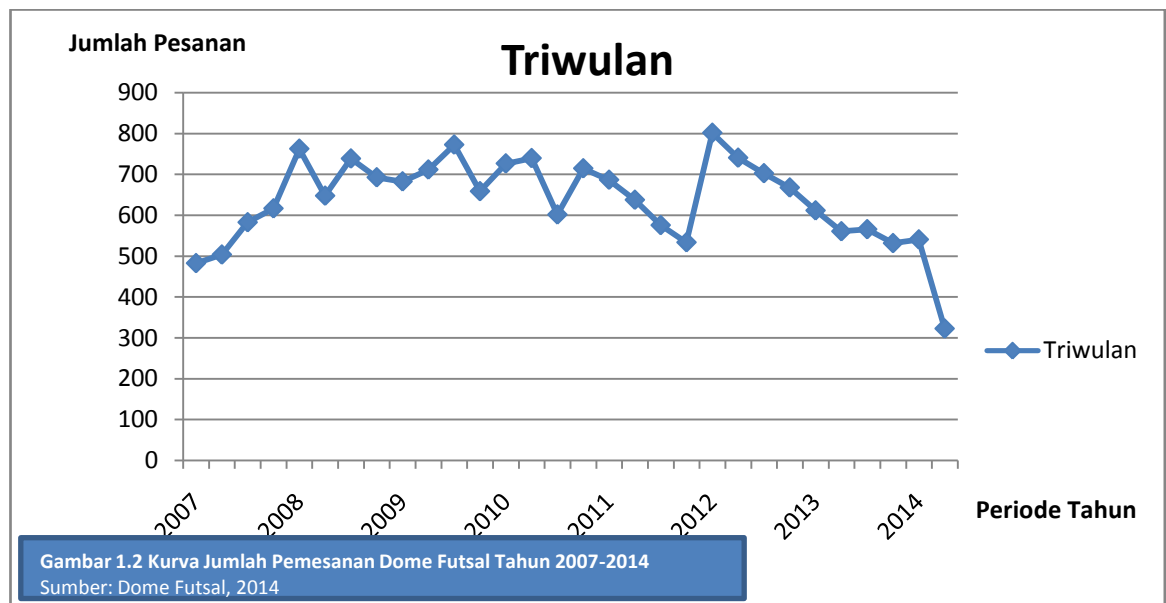
**Tabel 1.3 Data Jumlah Pemesanan Lapangan Dome Futsal Tahun 2010-2014**

Tahun	Periode (dalam Triwulan)	Jumlah	Persentase Perubahan (%)
2007	1	483	-
	2	504	4,33 %
	3	583	15,67 %
	4	617	5,83 %
2008	1	763	23,66 %
	2	648	-15,07 %
	3	739	14,04 %
	4	693	-6,22 %
2009	1	683	-1,44 %
	2	712	4,24 %
	3	773	8,56 %
	4	659	-14,74 %
2010	1	727	10,31%
	2	740	1,78 %
	3	602	-18,64%
	4	715	18,77 %
2011	1	687	-3,91 %
	2	638	-7,13 %
	3	576	-9,71 %
	4	534	-7,29 %
2012	1	802	50,18 %
	2	741	-7,60 %
	3	703	-5,12 %
	4	668	-4,97%
2013	1	612	-8,38 %
	2	561	-8,33 %
	3	566	0,89 %
	4	532	-6%
2014	1	541	1,69%
	2	323	-40,29 %

Sumber: Dome Futsal, 2014



Tabel 1.3 menunjukkan jumlah pemesanan lapangan Dome Futsal Tahun 2007-2014 per triwulan. Tahun 2007 menunjukkan jumlah pelanggan yang masih kurang karena merupakan tahun awal berdiri. Tahun 2008 menunjukkan mulai terjadi peningkatan jumlah pelanggan sebesar 23,66% dari periode sebelumnya sebesar 763 pemesan. Tahun 2009 terjadi peningkatan jumlah pemesan sebesar 773 pemesan atau meningkat dibanding triwulan sebelumnya sebesar 8,56 %. Tahun 2010 terjadi penurunan tertinggi sebesar 18,64% atau menurun menjadi 602 pemesan. Tahun 2011 terjadi penurunan sebesar 7,29% dengan jumlah pemesanan hanya sebesar 534 pemesan. Tahun 2012 terjadi pemesanan cukup tinggi atau meningkat sebesar 50,18% dengan pemesanan sebesar 802 pemesan. Tahun 2013 terjadi penurunan yang cukup rendah dengan pemesanan hanya sebesar 532 pemesan. Tahun 2014 terjadi penurunan untuk triwulan kedua sebesar 323 pemesan. Berikut kurva jumlah pemesanan lapangan Dome Futsal Tahun 2007-2014:



Gambar 1.2 menunjukkan pergerakan kurva pemesanan Dome futsal Tahun 2010-2014. pergerakan kurva di atas menunjukkan penurunan jumlah pemesanan sewa lapangan dari Tahun 2007 ke 2011, kemudian mengalami kenaikan pemesanan Tahun 2012. Jumlah pemesanan tertinggi terjadi pada Triwulan 1 Tahun 2012, sedangkan penurunan terendah terjadi pada Triwulan 2 Tahun 2014 (sedang berjalan) Pergerakan kurva terjadi penurunan jumlah pemesanan Tahun 2013 dan Tahun 2014.

### 1. *Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

Berkaitan dengan hal ini, Dome Futsal berusaha memberikan layanan yang berkualitas. Sejak awal berdiri Tahun 2007, konsep bisnis jasa sewa lapangan olahraga futsal dibuat bersama dengan fasilitas lain seperti kafe dan toko olahraga. Melihat semakin banyaknya pesaing, Tahun 2010 pengembangan Dome Futsal dilakukan terhadap lapangan dengan penambahan lapangan

rumput sintetis sekaligus merenovasi kafe menjadi lebih besar demi kenyamanan pelanggan.

## 2. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah keinginan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat (Zeithaml dan Bitner, 2006:86).

Berkaitan dengan faktor *responsiveness* ini, Dome Futsal berusaha untuk memberikan layanan yang tepat kepada pelanggan. Hal itu misalnya dengan biaya sewa lapangan yang bervariasi, diskon untuk komunitas yang tergabung dengan Dome Futsal. Hal ini bermanfaat bagi pelanggan terutama adanya pilihan jasa sesuai dengan keinginan dan keadaan pelanggan saat itu.

## 3. *Assurance*

*Assurance* (kepastian) adalah berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Dome Futsal berusaha untuk memberikan layanan berkualitas melalui pegawai yang selalu mengedepankan layanan terbaik untuk pelanggan. Hal itu misalnya dilakukan dengan pegawai siap melayani pelanggan sekaligus dalam hal menjaga kebersihan dome futsal setelah digunakan oleh pelanggan. Sampah-sampah pun segera dibersihkan sehingga pelanggan selanjutnya merasa nyaman berada di Dome Futsal.

#### 4. *Empathy*

*Empathy* adalah kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya (Zeithaml dan Bitner, 2006:89). Berkaitan dengan hal ini, Dome Futsal selalu berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan sehingga terjalin suatu kedekatan emosional. Hal ini misalnya dengan adanya komunitas penggemar sepakbola yang dikembangkan oleh Dome Futsal menjadi member dengan memfasilitasi liga futsal fans club sehingga ada keuntungan bersama antara penjual dan pelanggan. Selain itu ada juga kupon untuk berapa kali menyewa mendapatkan bonus *free* 1 jam bermain.

#### 5. *Tangibles*

*Tangibles* adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan/ perlengkapan, dan berbagai materi untuk berkomunikasi. Semua ini memberikan gambaran fisik atau kesan dari pelayanan yang akan digunakan oleh pelanggan, khususnya pelanggan baru untuk mengevaluasi kualitas. Berkaitan dengan hal ini, Dome Futsal selalu memberikan kualitas layanan yang maksimal agar pelanggan merasa nyaman dan aman selama di Dome Futsal. Hal ini misalnya berupa lapangan futsal yang representatif, kualitas karpet futsal dan bola yang selalu dijaga, tempat parkir yang luas, serta jaminan keamanan selama di Dome Futsal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dome Futsal di Bandar Lampung”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, Tabel 1.3 menunjukkan persaingan jasa sewa lapangan di Bandar Lampung semakin meningkat, sehingga jumlah pengunjung yang datang menurun. Sehingga rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Persaingan bisnis jasa sewa lapangan olahraga futsal yang semakin meningkat di Bandar Lampung.
2. Penurunan jumlah pelanggan yang melakukan pemesanan jasa sewa lapangan pada Dome Futsal Bandar Lampung.

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a) Bagi Perusahaan**

Sebagai masukan kepada Dome Futsal tentang faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada kepuasan pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung.

**b) Bagi Akademisi**

Sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

**c) Bagi Peneliti**

Sebagai aplikasi ilmu manajemen kualitas layanan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan.

**I.5. Kerangka Pemikiran**

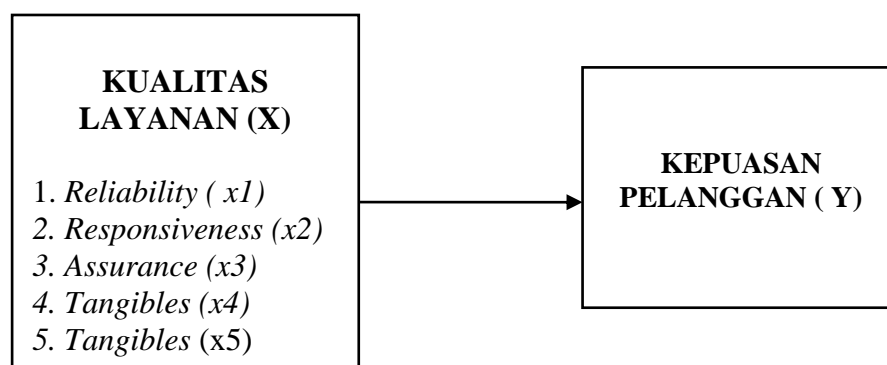
Pemasaran menjadi salah satu bagian yang tak terpisahkan dari terciptanya sebuah produk yang bernilai ekonomis. Pelaksanaan pemasaran yang baik menjadi kunci bagaimana sebuah produk mampu memenuhi keinginan dari konsumen. Pemasaran yang efektif tentunya akan menjadi penilaian apakah sebuah produk dapat diterima oleh masyarakat dengan baik atau tidak.

Produk yang baik adalah produk yang memiliki kualitas sesuai dengan harapan pelanggan baik berupa barang maupun jasa. Menurut Tjiptono (2007:152) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang didapatkan dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa

yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan jasa yang diterima, maka terbentuklah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2008:177) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas.

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah pada pemenuhan harapan pelanggan berdasarkan jenis merek produk atau jasa. Berdasarkan teori dan kerangka pikir di atas maka, dibuatlah paradigma penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1.3 Paradigma Penelitian**

## **1.6 Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang, rumusan dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah; Kualitas layanan berpengaruh pada Kepuasan pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung.