

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis dibidang jasa semakin ketat, seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih. Semakin banyak perusahaan yang tersebar, menyebabkan ekspansi perusahaan serupa, mengakibatkan persaingan, dan dunia olahraga menjadi salah satu tempat persaingan bisnis yang ketat. Oleh karena itu, ketika dihadapkan pada situasi ini dan berbagai situasi lainnya, para wirausahawan perlu berhati-hati dan tanggap agar bisnisnya yang berkelanjutan dapat berkembang secara efisien. Pedagang harus mampu melindungi pasar dan memenangkan persaingan. Bersaing, perusahaan perlu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka.

Olahraga sekarang ini banyak diminati oleh banyak orang, karena dengan berolahraga seseorang dapat menjaga daya tahan tubuh maupun untuk menyalurkan hobi. Olahraga atau aktivitas fisik merupakan hal yang sangat penting di masa pandemik Covid-19 yang masih berlangsung saat ini. Dikutip dari *International Journal of Cardiovascular Science*, olahraga atau aktivitas fisik, terutama pada intensitas dan durasi sedang, dapat mendukung respon imun dan meningkatkan daya tahan tubuh terhadap penyakit. Beberapa hasil penelitian juga menunjukkan bahwa

olahraga atau aktivitas fisik dapat mencegah terjadinya gangguan mental yang dialami oleh sebagian orang karena adanya penerapan karantina dan isolasi, maupun jaga

jarak (*physical dystancing*) akibat pandemik Covid-19. Gangguan mental tersebut misalnya depresi, kecemasan, sindrom kelelahan dan stress.

Olahraga yang sangat fenomenal saat ini salah satunya yaitu olahraga futsal. Olahraga futsal kini semakin banyak digemari oleh semua kalangan karena pola permainannya yang sederhana dan praktis, berolahraga juga menjadi alasan masyarakat untuk menghabiskan waktu luangnya terkait dengan hobi berolahraganya, contohnya dengan bermain sepak bola dan futsal. Apalagi ditambah negara Indonesia termasuk negara penggila bola di dunia.

Tabel 1.1

Daftar Negara Penggila Bola Di Dunia Tahun 2018

Negara	Peminat
Nigeria	83%
Indonesia	77%
Thasiland	75%
Malaysia	70%

Sumber: Nielsen Sport/CNNIndonesia.com

Negara Indonesia menempati urutan kedua sebagai negara penggila bola di dunia setelah Nigeria yang menempatkan posisi nomer satu dengan 83% nya. Futsal dan sepak bola merupakan olahraga yang sedang naik daun, sehingga pada era globalisasi saat ini industri penyewaan lapangan futsal mengalami perkembangan yang

pesat. Futsal tersebut merupakan pengembangan dari olahraga Sepak bola yang dimainkan oleh 2 tim untuk masing – masing mempunyai 5 orang pemain dan sudah termasuk dengan penjaga gawang.

Futsal dimainkan didalam ruangan tertutup (*indoor*) dengan ukuran lapangan panjang = 25-40 m, lebar =15-25 m. Futsal sekarang sudah dikatakan sebagian olahraga alternatif dan kini juga sudah menjadi salah satu olahraga yang paling digemari di Indonesia hal ini terjadi karena tumbuhnya peningkatan kesadaran masyarakat akan manfaat dari olahraga bagi kesehatan. Apalagi dengan didukung perkembangan klub klub futsal yang semakin banyak terutama di Kota Bekasi seperti Sayan FC, Kamiada FC, Ahsan Indo FC, dan lainnya. Adapun klub sekolahan dan kampus yang turut memriahkan futsal indonesia seperti klub futsal SMAN 8 Bekasi dan klub futsal kampus SOCCA UNSADA.

Fakta ini merupakan peluang yang bisa dimanfaatkan palaku usaha dibidang jasa untuk menyediakan jasa penyewaan lapangan olahraga atau sarana olahraga antara lain yaitu lapangan futsal. Usaha jasa menyewakan lapangan futsal ini merupakan usaha yang menjanjikan, akan tetapi banyaknya para pesaing baru yang bermunculan membuat para pemilik usaha untuk lebih meningkatkan performanya demi menjaga kepuasan konsumen. Sekarang mulai banyak dibangun lapangan-lapangan olahraga yang dikelola pihak swasta yang semakin menambah semangat dan motivasi para peminat olahraga. Sejalan dengan perkembangan olahraga nasional, industri olahraga tanah air saat ini berkembang dengan pesat. Salah satu bisnis olahraga

yang banyak diminati oleh para pengusaha di Indonesia ini adalah jasa penyewaan lapangan futsal. Munculnya berbagai sarana olahraga bukanlah hal yang mengejutkan karena hal tersebut muncul sebagai salah satu indikasi bahwa manusia peduli bahwa kesehatan merupakan suatu hal yang penting dalam hidup. Saat ini banyak pelaku bisnis memilih olahraga sebagai bisnis mereka karena olahraga sudah menjadi kebutuhan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu bisnis olahraga menjadi solusi dan inovasi bagi para pelaku bisnis menjadi peluang besar untuk mendapatkan keuntungan yang besar didalamnya. Di wilayah Bekasi Barat kini sudah tersedia banyak lapangan futsal tercatat ada 7 tempat futsal dengan nilai rating 4,0 sampai dengan 4,8.

Tabel 1.2  
*Rating tempat futsal di Bekasi Barat*

Tempat futsal	Rating
1. SAKA Futsal Camp	4,8
2. Futsal B.I	4,6
3. CS Futsal	4,5
4. Bellarena	4,4
5. Linggar Jati Futsal	4,3
6. Alba Futsal	4,2
7. DMS Futsal Kranji	4,0

Sumber: Lapanganfutsal.id

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dijelaskan bahwa Bellarena futsal ada di posisi ke-4 dengan nilai rating 4,4 dan SAKA Futsal Camp sebagai urutan pertama, Futsal B.I urutan ke-2 dengan memiliki nilai rating 4,6 diikuti 3CS futsal dengan urutan ke-3

miliki nilai rating 4,5. Lapangan futsal Bellarena sudah ada sejak tahun 2008 yang berlokasi di Jl. Bintara Jaya IV Gg. Pojok No.8, RT.012/RW.009, Bintara, Kec. Bekasi Barat, Kota Bekasi 17136. Dengan waktu operasional dari jam 08.00-23.00.

Dimasa pandemi saat ini beberapa lapangan futsal mengalami sedikit perubahan dari beberapa aspek, hal itu dilakukan pengelola lapangan untuk menyesuaikan kondisi yang terjadi sekarang ini dan hal itu bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa penyewaan lapangan futsal. Futsal Bellarena Salah satunya yang bergerak memulai perubahan dengan cara meningkatkan dari segi fasilitas dan layanan yang sesuai dengan penerapan.

Setiap pengguna lapangan futsal mengharapkan fasilitas layanan terbaik, harga yang terjangkau dan lokasi nya strategis agar mudah dijangkau. namun demikian kenyataannya yang ditemukan banyak pelayanan palsu tidak memenuhi harapan, nilai yang diberikan tidak bergantung pada peralatan dan kualitas lapangan futsal yang bisa membingungkan atau mengganggu pemakai. Memberikan pelayanan yang memuaskan adalah suatu hal sangat penting, menurut Anggraini dan Suryoko (2020:5) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang, yang berasal dari perbandingan antara keduanya terhadap kinerja atau hasil suatu barang dan jasa dengan harapan harapannya.

Dalam persaingan bisnis penyewaan lapangan futsal fasilitas, harga dan lokasi juga menjadi hal yang selalau dipertimbangkan. Pengelola lapangan futsal selalu berupaya agar mampu berkembang dengan begitu efektif, untuk bisa membuat kesenangan tersendiri bagi pemakai, dengan demikian pengguna akan selalu setia berkunjung kembali. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya atau kegiatan-kegiatan. Jika suatu fasilitas yang di berikan kurang baik maka akan membuat orang itu merasa tidak puas, dan sebaliknya jika fasilitasnya baik seseorang akan merasa puas. Fasilitas menjadi salah satu kebutuhan pokok kehidupan manusia. Karena fasilitas menjadi salah satu komponen penting bagi kehidupan, maka perusahaan harus dapat mengelola dengan baik sepanjang hidupnya, sehingga ia dapat selalu berfungsi dengan baik, ekonomis, efisien dan efektif (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2017).

Dalam persaingan usaha penyewaan lapangan futsal yang semakin banyak dimana hal ini membikin harga dari penyewaan tempat selalau dipertimbangkan sangat baik oleh pelaku usaha. Nilai barang yang diberikan pada klien sebagian dari pada stategi persaingan yang digunakan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam buku Setiyaningrum, dkk (2015:128) mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang diminta untuk suatu produk atau suatu jasa. Secara lebih luas dapat dikatakan bahwa harga ialah jumlah semua nilai yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan (benefit) atas kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa.

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.

Bukan hanya harga saja, lokasi juga dapat menjadi indikator kepuasan konsumen. Lokasi yang tepat dapat memberikan nilai yang lebih, lokasi yang mudah dijangkau dan mampu memudahkan konsumen untuk ke lokasi, lokasi yang strategis juga mampu meningkatkan penjualan jasa penyewaan. Misalkan, bila lokasinya berada di pinggir jalan maka dapat dengan mudah dilihat atau diketahui masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menemukan penyewaan lapangan futsal. Untuk itu perusahaan sebagai produsen harus memberikan fasilitas dan layanan yang memadai kepada setiap konsumennya, harga yang terjangkau, serta lokasi yang strategis dan melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas.

Tabel 1.3

## Tempat futsal yang ada di Bekasi Barat

No	Tempat Futsal	Fasilitas	Harga	Lokasi
1.	SAKA Futsal Camp	1. Lapangan futsal 2. Parkir Bayar 3. Ruang ganti 4. Tempat duduk	Weekday a. Jam 08.00-22.00 Rp.200.000/jam. Weekend a. Jam 08.00-22.00 Rp.250.000/jam	Jl. Jend. Sudirman no.1 (dalam pertokoan kranji lt.2) RT.001/RW.013, Kranji, Bekasi Barat.
2.	Futsal B.I	1. Lapangan futsal 2. Parkir bayar 3. Kamar mandi 4. Kantin 5. Tempat duduk	Weekday . Jam 08.00-16.00 Rp.150.000/jam. b. Jam 16.00-23.00 Rp.170.000/jam Weekend a. Jam 08.00-16.00 Rp.170.000/jam b. Jam 16.00-23.00 Rp.200.000/jam	Jl. Bintara Raya 1, Gg. Gawat (gapura warna putih) RT.018/RW.002, Bintara, Bekasi Barat.
3.	3CS Futsal	1. Lapanga futsal 2. Mushol 3. Kamar mandi 4. Ruang ganti 5. Tempat duduk	Weekday a. Jam 09.00-16.00 Rp.135.000/jam. b. Jam 16.00-23.00 Rp.150.000/jam Weekend a. Jam 09.00-23.00 Rp.175.000/jam	Jl. Bintara Raya no.2, Gg. Dukuh RT.002/RW.010 Bintara, Bekasi Barat.



4.	Bellarena	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan futsal</li> <li>2. Parkir gratis</li> <li>3. Mushola</li> <li>4. Kamar</li> <li>5. Mandi</li> <li>6. Ruang ganti</li> <li>7. Kantin</li> <li>8. Tempat duduk</li> </ol>	<p>Weekday</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 08.00-16.00 Rp.130.000/jam.</li> <li>b. Jam 16.00-23.00 Rp.150.000/jam</li> </ol> <p>Weekend</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 08.00-16.00 Rp.150.000/jam</li> <li>b. Jam 16.00-23.00 Rp.175.000/jam</li> </ol>	Jl. Bintara Jaya IV, Gg. Pojok No.8, RT.012/RW.009, Bintara, Bekasi Barat.
5.	Linggar Jati Futsal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan futsal</li> <li>2. Parkir bayar</li> <li>3. Kamar mandi</li> <li>4. Kantin</li> <li>5. Tempat duduk</li> </ol>	<p>Weekday</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 08.00-16.00 Rp.180.000/jam.</li> <li>b. Jam 16.00-23.00 Rp.200.000/jam</li> </ol> <p>Weekend</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 09.00-23.00 Rp.200.000/jam</li> </ol>	Bintara Raya no.9 RT.001/RW.004, Bintara, Bekasi Barat.
6.	Alba Futsal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan futsal</li> <li>2. Parkir bayar</li> <li>3. Kamar mandi</li> <li>4. Tempat duduk</li> </ol>	<p>Weekday</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 09.00-16.00 Rp.130.000/jam.</li> <li>b. Jam 16.00-22.00 Rp.150.000/jam</li> </ol> <p>Weekend</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 09.00-16.00 Rp.150.000/jam</li> <li>b. Jam 16.00-22.00 Rp.175.000/jam</li> </ol>	Jl. Bintara no.6 RT.006/RW.013, Bintara, Bekasi Barat.
7.	DMS Futsal Kranji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan futsal</li> <li>2. Parkir bayar</li> <li>3. Mushola</li> <li>4. Kamar mandi</li> <li>5. Tempat duduk</li> </ol>	<p>Weekday</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 08.00-16.00 Rp.180.000/jam.</li> <li>b. Jam 16.00-23.00 Rp.200.000/jam</li> </ol> <p>Weekend</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jam 08.00-16.00 Rp.200.000/jam</li> <li>b. Jam 16.00-23.00 Rp.250.000/jam</li> </ol>	Jl. Nayar 2 no.82, RT.005/RW.011, Kranji, Bekasi Barat.

Sumber: Data dibuat oleh penulis

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dinyatakan bahwa persaingan dalam industri jasa lapangan futsal sangat ketat dari tarif harga dan fasilitas yang di berikan oleh setiap jasa penyewaan lapangan futsal. Dan faktanya Bellarena futsal memiliki nilai rating yang lebih kecil 4,4 menempatkan urutan ke-4 dibandingkan dengan SAKA futsal camp urutan pertama dengan nilai rating 4,8 lalu, futsal B.I urutan ke-2 dengan nilai rating 4,6 dan juga 3CS futsal urutan ke-3 dengan nilai rating 4,5 yang mana jika dibandingkan fasilitas Bellarena lebih memadai serta harga yang lebih kompetitif dibandingkan dengan tempat futsal lainnya yang ada di wilayah Bekasi Barat.

Berdasarkan latar belakang di atas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti bagaimana pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu, peneliti memilih untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa penyewaan lapangan futsal Bellarena dimasa pandemi”** (Studi kasus pada pengunjung Bellarena)

## **1.2 Identifikasi masalah, Pembatasan dan Rumusan masalah**

### **1.2.1 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bellarena futsal menempati urutan 4 dengan nilai *rating* 4,4 dalam kategori daftar tempat futsal Bekasi Barat tahun 2021

2. Fasilitas Bellarena futsal lebih memadai dibandingkan dengan tempat futsal yang ada di Bekasi Barat.
3. Harag Bellarena futsal lebih murah dan kompetitif dibandingkan dengan tempat futsal yang ada di Bekasi Barat.
4. Lokasi tempat dimana Bellarena futsal berada lebih strategis.

### **1.2.2 Pembatasan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan ini dibatasi pada kepuasan konsumen untuk mengukur kepuasan konsumen melalui fasilitas, harga dan lokasi sebagai variabel dalam penelitian sedangkan responden dipilih secara acak dan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih jika memenuhi kriteria usia, minimal waktu penggunaan sewa lapangan futsal yang sedang diteliti dan kemampuan untuk mengisi kuesioner.

### **1.2.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka :

1. Bagaimana gambaran pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal Bellarena dimasa pandemi (secara simultan)?
2. Bagaimana gambaran pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal Bellarena dimasa pandemi (secara parsial)?

### **1.3 Tujuan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian yang ingin diketahui ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal Bellarena dimasa pandemi (secara simultan)
2. Untuk mengetahui gambaran pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa penyewaan lapangan futsal Bellarena dimasa pandemi (secara parsial)

### **1.4 Manfaat masalah**

1. Aspek teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di bidang olahraga futsal di Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

## 2. Aspek praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di bidang olahraga futsal di Indonesia bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.

### **1.5 Jangka waktu dan tempat penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Lapangan Futsal Bellarena, Bintara Jaya Bekasi Barat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2021 s/d Desember 2021.