

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Olahraga mulai menjadi kebutuhan bagi setiap orang, hal ini disebabkan karena adanya tren gaya hidup sehat yang saat ini sudah mulai berkembang di masyarakat. Tanpa disadari, setiap orang membutuhkan olahraga sebagai kebutuhan hidup sehari-hari. Mini *soccer* adalah salah satu olahraga yang digemari di berbagai kalangan masyarakat salah satunya adalah di kawasan Kota Medan. Bagi seseorang yang menyukai olahraga mini *soccer* tempat penyewaan lapangan mini *soccer* dapat dijadikan 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. Olahraga mini *soccer* merupakan olahraga outdoor yang memakan tempat yang jauh lebih kecil dari pada lapangan sepak bola. Ukuran standar lapangan Sanobar mini *soccer* adalah 50 meter x 30 meter dan jumlah pemainnya tujuh melawan tujuh, sedangkan untuk lapangan sepakbola standar FIFA adalah 64-75 meter x 100-110 meter dan jumlah pemainnya sebelas melawan sebelas.

Membangun sebuah lapangan mini *soccer* merupakan hal yang mulai dilirik untuk dijadikan bisnis. Melihat banyak peluang pasar yang menjanjikan, banyak pelaku bisnis di kota Medan yang mulai ikut meramaikan dunia olahraga ini. Mini soccer 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 mini *soccer* saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sekarang ini sudah banyaknya tempat penyewaan lapangan mini *soccer* dikota Medan membuat para pelaku usaha harus berlomba-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 pelayanan 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. Sejahtera mana sebuah pusat pelayanan jasa memperhatikan kualitas pelayanan akan selalu menjadi bahan evaluasi bagi konsumen sehingga mereka tertarik untuk datang.

Pelayanan menurut Tjiptono (2019) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersiapkan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersiapkan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Setiap konsumen lapangan mini *soccer* akan mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, namun demikian kenyataan yang ditemukan di setiap jasa lapangan mini *soccer* masih banyak yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Pemberian pelayanan yang memuaskan adalah faktor yang penting sehingga konsumen tidak pindah ke jasa lapangan mini *soccer* lain. Menurut Kotler (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Sanobar mini *soccer* adalah tempat mini *soccer* yang berdiri tahun 2022 yang beralamatkan di Jl. Marindal (Jl. Kebun Kopi, Pasar IV, Kec. Patumbak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara). Tempat ini buka dari pukul 06.00-24.00 WIB. Fasilitas yang tersedia terdiri dari : 2 lapangan mini *soccer* dengan ukuran nasional 50 x 30 meter yang menggunakan rumput sintesis FIFA QUALITY, cafe sanobar mini *soccer*, tribun penonton dan ruang ganti, kamar mandi yang memadai, mushola, tempat parkir, dan ruang taktik. Berdasarkan hasil observasi peneliti, rata-rata pengguna lapangan mini *soccer* perhari antara 3-4 sesi di hari biasa dan 8-10 sesi di hari *weekend*. Kemudian rata-rata pengguna lapangan Sanobar mini *soccer* perbulan 120-260 sesi.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh lapangan mini *soccer* terhadap

konsumennya dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SANOBAR MINI SOCCER”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Belum diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan di Sanobar Mini *soccer*
2. Belum diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Sanobar Mini *soccer*
3. Belum diketahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sanobar Mini *soccer*

1.3 Pembatasan Masalah

Permasalahan yang telah diuraikan dalam identifikasi masalah terlalu luas, sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan. Peneliti menyadari adanya keterbatasan kemampuan, waktu, tenaga dan biaya, maka peneliti membatasi masalah pada Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sanobar mini *soccer*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah, maka penelitian ini secara spesifik yaitu : Apakah Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sanobar mini *soccer*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sanobar mini *soccer*.

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas terdapat manfaat penelitian sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-toeri kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b. Manfaat praktis

- 1) Bagi Sanobar Mini *Soccer*, dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan keunggulan.
- 2) Bagi Peneliti, sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dibangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan dilapangan, dan menambah wawasan .