

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya peningkatan keahlian setiap orang perlu yang namanya kegiatan olahraga contohnya yang sedang digemari orang yaitu futsal. Untuk meningkatkan kemampuan butuh yang namanya sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukannya. Dikarenakan kurangnya fasilitas di Batam, dari hal ini memberikan potensi untuk membuka sebuah peluang bagi para pebisnis yang memiliki minat dibidang olahraga yang bertujuan meningkatkan potensi dari seorang atlet futsal yaitu dengan membuka sebuah tempat atau prasarana dimana para atlet bisa melatih talenta yang dia punya (Topa, 2020: 2)

Untuk mengatasi situasi yang semakin banyak masyarakat ingin melakukan kegiatan olahraga futsal, maka dibuatlah Gedung olahraga, atau pun tempat penyewaan lapangan lainnya yang menjadi prasarana bagi masyarakat yang ingin berlatih, atau yang butuh hiburan bahkan untuk kegiatan ajang perlombaan (Topa, 2020: 3).

Dalam penyewaan tempat perlu adanya ketersediaan berbagai fasilitas yang di mana memiliki peran penting dalam memenuhi kepuasan konsumen. Fasilitas termasuk dari tolak ukur atau aspek utama dalam persaingan bisnis di bidang jasa dalam bentuk usaha penyewaan tempat. Dengan adanya kelengkapan dari fasilitas yang cukup, menguatkan terpenuhinya dari kebutuhan konsumen dengan maksimal (N. Arianto & Muhammad, 2018).

Karena ada dari beberapa fasilitas masih belum memenuhi keinginan konsumen seperti parkir yang di mana para konsumen yang datang masih sulit memarkirkan kendaraan nya karna lahan parkir yang terbilang masih sempit untuk kendaraan beroda 2 dan beroda 4. Bahkan untuk kursi penonton masih terbilang sedikit sehingga kesulitan buat para penonton untuk mendapatkan tempat duduk. Untuk kipas nya kurang di jaga kebersihan nya mengakibatkan banyak debu yang menumpuk di kipas dan membuat suasana lapangan jadi panas.

Agar melengkapi informasi dari fasilitas yang didukung oleh pemilik tempat kepada konsumen pada table berikut:

Tabel 1. 1 Fasilitas di Planet Futsal Batam

Nomor	Facilities	Total	Keterangan
1	Lobby	Berjumlah 1	Terdapat 3 kursi panjang yang berdebu dan suasana yang kurang nyaman
2	Parkiran	Berjumlah 1	Kurang luas untuk kendaraan roda 4
3	Kipas	Berjumlah 3	Kurang terawat ada debu yang sudah tebal
4	Tempat penonton	Ada 1 tempat penonton per lapangan (dari 4 lapangan)	2 kursi panjang/lapangan, dengan kondisi berdebu dan ada yang rusak

dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa fasilitas yang dialokasikan oleh Planet Futsal Batam masih belum sesuai keinginan konsumen dalam hal mendapatkan fasilitas yang optimal.

Selain kelengkapan fasilitas yang menjadi aspek penting, perlu adanya sebuah aktivitas yang mendukungnya seperti penyampaian pelayanan yang baik untuk pelanggan yang datang dan pemilik tempat perlu memberikan pelayanan yang terbaik agar menarik konsumen. Dengan begitu, dapat menghasilkan sebuah rasa puas dari konsumen. Hal ini memberikan nilai tambah kepada konsumen sehingga merasa terpuaskan dari pelayanan yang diterima pelanggan dan konsumen tetap menyewa lapangan tersebut dan menjadikan sebagai tempat akan pemenuhan kebutuhan yang sesuai keinginannya (Siswanto & Heryenzus, 2020: 250).

Peneliti mengambil *riview* dari konsumen yang bertujuan untuk melihat beberapa keluhan dari konsumen. Bisa dilihat di table berikut:

Tabel 1. 2 Keluhan pelanggan Planet Futsal Batam tahun 2020-2021

No	Tanggal	Jumlah	Keluhan
1	12 Oktober 2020	Ada 2	Pelayanan yang kurang ramah dan papan <i>score</i> yang tidak terawat
2	15 November 2020	Ada 2	Ada lapangan yang rusak di bagian rumputnya, kursi penonton yang sedikit
3	20 Januari 2021	Ada 1	Untuk penerangan lapangan yang agak kurang
4	05 Maret 2021	Ada 2	Kurang nyaman untuk suasananya dan berisik dari kendaraan karna berdekatan

			dengan jalan raya
5	10 April 2021	Ada 1	Tidak ada ruang untuk orang yang merokok karna banyak tamu yang merokok sehingga ruangan jadi sesak atau pengap

Dari tabel keluhan pada atas, kualitas pelayanan Planet Futsal Batam belum memenuhi persyaratan konsumen, ketika konsumen tidak puas dengan pelayanan yang baik dari pemilik tempat. Hal ini terlihat pada Tabel dan buat pelayanan yang tidak ramah ke konsumen pada Oktober 2020 di atas mengakibatkan konsumen merasa tidak puas ketika memesan atau menyewa lapangan. Lalu jangan hanya penekanan di kualitas pelayanan saja pemilik lapangan kurang optimal dalam memberikan fasilitas seperti yang mampu Anda lihat pada tabel keluhan pada atas, terdapat beberapa penonton kesulitan untuk mendapatkan kursi apabila saat ramai. Karena itu, untuk perusahaan jasa, pemilik usaha perlu memperhatikan apa yang dapat menyenangkan konsumen saat menyewa lapangan pada Planet Futsal Batam.

Konsumen mengalami apa yang dianggap kepuasan, jika dihasilkan dari kegiatan apapun yang disediakan penyewa tempat sesuai dari keinginan konsumen. Kepuasan konsumen artinya yang berhubungan ke penilaian atau perbandingan fitur produk, layanan atau fasilitas yg disediakan oleh perusahaan atau pemilik bisnis dengan tujuan menaikkan kepuasan konsumen. Konsumen merasa puas dengan kinerja perusahaan atau pemilik usaha, memungkinkan konsumen mempertahankan loyalitasnya pada perusahaan (Siregar, 2021: 6-7)

Terdapat data jumlah pengunjung yang menyewa tempat dari tahun 2020-2021 di Planet Futsal, dari table 1.3.

Tabel 1. 3 Data yang menyewa pada Planet Futsal Batam tahun 2020-2021

No	Bulan	Jumlah(Per Tim)
1.	Oktober 2020	39
2.	November 2020	48
3.	Desember 2020	43
4.	Januari 2021	20
5.	Februari 2021	8
6.	Maret 2021	16
7.	April 2021	29
8.	Mei 2021	24
9.	Juni 2021	26
10.	Juli 2021	12
11.	Agustus 2021	15
12.	September 2021	50
Total		330

Dari tabel di atas bahwa Planet Futsal Batam ada fenomena dari turun naiknya data pengunjung. Dapat dilihat di bulan Februari 2021 dengan jumlah 8 penyewa serta adanya peningkatan yang terjadi pada bulan Maret 2021 sebanyak 16 yang menyewa dan semakin naik bulan April 2021 sebanyak 29 yang menyewa. Kepuasan konsumen juga berperan dalam meningkatkan kemajuan suatu usaha, dengan adanya pencatatan data pengunjung, data keluhan dapat mengembangkan usaha tersebut menjadi lebih baik dan dapat memenuhi keinginan dari konsumen. Usaha dapat dikatakan maju apabila usaha tersebut mampu memberikan jasa sesuai impian konsumen serta merasa senang akan layanan dan fasilitas yang disediakan *owner*-nya.

Setelah latar belakang di jelaskan, peneliti ingin menelitinya dan mengambil judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Planet Futsal Batam.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian ini, peneliti dapat menentukan beberapa masalah yang ada, yaitu:

1. Parkiran yang sempit ketika ramai
2. Kurangnya pencahayaan
3. Lobby yang kurang nyaman
4. Kurang ramah kepada konsumen
5. Ada fasilitas yang tidak terawat.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah guna lebih fokus dalam penelitian ini karena luas-nya permasalahan dan menyesuaikan waktu yang diberikan. Batasan masalah yang telah ditentukan penganalisis:

1. Objek penelitian dilakukan di Planet Futsal Batam.
2. Sampel diambil dari orang yang bermain futsal di Planet Futsal

1.4 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah dari penelitian yang akan diteliti :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Planet Futsal Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Planet Futsal Batam?

3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Planet Futsal Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini bertujuan untuk :

1. Guna mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Planet Futsal Batam
2. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Planet futsal Batam
3. Guna mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Planet Futsal Batam.

1.6 Manfaat penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan riset ini dapat meningkatkan guna untuk pengetahuan, dan pemahaman untuk pengembangan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat praktis

1. Bagi Peneliti

Agar mendapatkan hasil dari penelitian serta meluaskan pemahaman.

2. Bagi Universitas

Untuk menjadi sumber referensi pembelajaran bagi pembaca seperti mahasiswa/i Universitas Putera Batam

3. Bagi Perusahaan

Untuk menyampaikan sebuah solusi untuk perkembangan dari usahanya dan dapat dipertimbangkan sebagai inovasi perusahaan agar usahanya semakin maju,