BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era perdagangan bebas seperti sekarang ini ditambah dengan keterbukaan arus informasi telah menjadikan masyarakat menjadi sangat kritis, sehingga faktor kualitas menjadi permasalahan yang krusial dalam segala kegiatan produksi. Dimata masyarakat kualitas pelayanan maupun produk suatu perusahaan merupakan cermin keberhasilan dari perusahaan itu sendiri. Pandangan yang semakin kritis ini membuat masyarakat sadar akan nilai uang yang dibelanjakannya dan menuntut mutu suatu pelayanan maupun produk sesuai dengan uang yang dibelanjakan.

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang menjadi perhatian dalam persaingan bisnis diera industrialisasi dan globalisasi, maka akan memaksa para pelaku bisnis untuk bersng memasarkan produknya sesuai keinginan konsumen.salah satu cara memenangkan persaingan ini adalah dengan menjual produk yang berkualitas, disamping itu peningkatan kualitas secara terus-menerus sangat diprlukan dalam upaya mengikuti keinginan konsumen. Oleh sebab itu agar tetap *survive* ditengah persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan terutama perusahaan jasa perlu menerapkan manajemen kualitas secara total.

Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan, karena kualitas pelayanan yang tinggi menunjukkan produktifitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan bagi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang penting bagi perusahaan karena merupakan tolak ukur keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi bisnis, khusussnya yang mempunyai lingkungan yang kompetitif.

Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. (Yamit, 2005). Jadi, kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan dengan para karyawan yang secara langsung tampak dan berhubungan dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik, maka omzet atau penjualan akan meningkat.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi pelanggan terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima/peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat berharga yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaannya. Selain itu juga berguna bagi perusahaan untuk memahami dan kemudian berusaha untuk memenuhi semua keinginan konsumen. Diharapkan juga pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan ataupun strategi dalam memasarkan produknya dan untuk menghadapi para pesaing serta strategi keunggulan perusahaannya.

Pentingnya memahami perilaku konsumen pada akhirnya telah menjadi perhatian berbagai macam industri salah satunya yaitu industri olahraga. Hal ini disebabkan karena meningkatnya kesadaran berolahraga pada tiap individu dalam masyarakat berkembang pesat ditandai dengan berkembangnya pusat-pusat olahraga seperti *gym*, lapangan futsal, lapangan sepakbola, *jogging track* di perumahan-perumahan, dan masih

banyak lainnya. Olahraga sudah menjadi sebuah kebutuhan yang penting bagi individu-individu modern saat ini karena berolahraga akan membuat tubuh lebih sehat dan mengurangi resiko terkena berbagai macam penyakit.

Munculnya gaya hidup berkualitas dan sadar kesehatan telah mengubah perkembangan industri olahraga di Indonesia ke tingkat yang lebih tinggi. Olahraga sebagai kebutuhan, inilah yang dibaca oleh pemilik lapangan futsal untuk mengembangkan industri persewaan futsal. Persaingan yang kompetitif pun ditunjukkan dengan berbagai macam pilihan sepatu yang tersedia di pasar.

Perusahaan penyewaan lapangan futsal di adalah Bushi Sherep Futsal. Bushi Sherep Futsal dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang memberi layanan jasa karena memenuhi kriteria jasa, diantaranya adalah produknya hanya dapat dirasakan, tidak menimbulkan kepemilikan, dan proses konsumsinya bersamaan dengan proses produksinya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa khususnya Bushi Sherep Futsal adalah kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi topik yang menarik untuk dikaji. Kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan konsumen atas produk yang ditawarkan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Beberapa penelitian membuktikan bahwa adanya kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan konsumen. Penelitian Tahir and Abu Bakar (2007) menunjukkan bahwa kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh bank-bank komersial di bawah ekspektasi pelanggan. *Responsiveness* dinilai sebagai dimensi yang paling penting mempengaruhi kepuasan nasabah diikuti oleh kehandalan, *tangibility*, jaminan,

dan empati. Selanjutnya, temuan juga menemukan bahwa pelanggan yang sedikit puas dengan kualitas layanan secara keseluruhan dari bank. Pratiwi dan Seminari (2014) menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan dan parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Metro Futsal. Novirani et.al (2013) membuktikan Futsal USB berada dalam 1 segmen dengan Anta Futsal dan Taman Futsal. Kelebihan Futsal USB dibandingkan yang lain adalah harga, lokasi yang strategis, kemampuan petugas, dan kejujuran petugas. Hal yang harus diperbaiki dari Futsal USB adalah kesigapan petugas, rasa aman, kenyamanan ruangan , dan media informasi yang jelas. Penelitian Shafiq et.al (2013) membuktikan tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu *assurance, reliability,* dan *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel sedangkan *empathy* dan *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel. Sheikh dan Khan (2011) membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles dan responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Atas dasar uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BUSHI SHEREP FUTSAL"**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagaimana kinerja dan harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa Bushi Sherep Futsal yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa Bushi Sherep Futsal?
b. Faktor apa saja yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Bushi Sherep Futsal?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan penelitian ini adalah :

a. Perusahaan yang akan dilaksanakan sebagai tempat penelitian ini adalah Bushi Sherep Futsal.
b. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah para pelanggan, yaitu konsumen yang menggunakan jasa Bushi Sherep Futsal.
c. Variabel-variabel yang digunkan adalah dimensi-dimensi kualitas layanan seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati *(Empathy*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui kinerja dan harapan mengenai kualitas pelayanan jasa Bushi Sherep Futsal yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa Bushi Sherep Futsal
b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Bushi Sherep Futsal.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait antara lain :

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi manajemen Bushi Sherep Futsal mengenai respon pelanggan terhadap variabel jasa pelayanaan yang ada, yang selanjutnya digunakan sebagai informasi atau alat ukur untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

b. Bagi penulis

Penelitian ini digunakan menjadi sarana dalam pengembangan dan pengaktualisasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah serta menjadi tambahan wawasan.

c. Bagi pihak yang berkepentingan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sumber informasi tambahan.