

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI GOOL FUTSAL MANGGA
DUA SURABAYA TERHADAP MEMBERS**

e-journal



DONY FIRMAN PERMADI

NIM. 11060484214

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAAGAN
JURUSAN PENDIDIKAN KESEHATAN DAN REKREASI
PROGRAM STUDI S-1 ILMU KEOLAHRAAGAN
2015**

ARTIKEL E-JOURNAL UNESA

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI GOOL FUTSAL MANGGA DUA SURABAYA
TERHADAP MEMBERS

Dony Firman Permadi

Pudjijuniarto

Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Surabaya

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Baik dan buruknya kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pelayanan secara nyata yang diterima oleh konsumen. Atau dapat juga diartikan kepuasan konsumen tergantung dari perbandingan harapan dan pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dikatakan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dikatakan buruk atau tidak memuaskan. Aplikasi kualitas juga merupakan bagian utama dari strategi perusahaan untuk meraih keunggulan. Gool Futsal Mangga Dua Surabaya merupakan salah satu fasilitas olahraga terkenal di Surabaya. Dengan banyaknya jumlah *member* dan banyaknya fasilitas tambahan yang diberikan membuat peneliti menganggap perlu diadakan penelitian tentang tingkat kepuasan *member* terhadap pelayanan yang diberikan oleh Gool Futsal Mangga Dua.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya, sasaran penelitian ini adalah member yang aktif di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya dengan jumlah 30 orang. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, sedangkan proses pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan memberikan angket tentang persepsi/kinerja di Gool Futsal Mangga Dua yang sudah divalidasi oleh 3 ahli.

Berdasarkan hasil perhitungan manual diperoleh nilai untuk kinerja pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu sebesar 86,6%, yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu sebesar 88,5% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sebesar 85,5% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui bahwa persepsi atau kinerja pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja sangat memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 86,1%. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan terhadap member yang diberikan oleh Gool Futsal Mangga Dua Surabaya masuk dalam kriteria sangat memuaskan.

Kata kunci: Futsal, pelayanan, konsumen, kepuasan, kualitas

SATISFACTION LEVEL OF SERVICE IN GOOL FUTSAL MANGGA DUA SURABAYA OF MEMBERS **SATISFACTION LEVEL OF SERVICE IN GOOL FUTSAL MANGGA DUA SURABAYA OF MEMBERS**

Dony Firman Permadi

Pudjijuniarto

Department Health and Recreation Education, Faculty Sport Science, State University of Surabaya

ABSTRACT

Quality of service is any action that can be offered by one party to another, which is essentially intangible and does not result in any ownership. Good and poor quality of service is the result of a comparison between expectations and real services received by consumers. Or it can also mean customer satisfaction depends on the ratio of hope and service, if the service provided is as expected, the service is said to be satisfactory. Conversely, if the service provided is not as expected, the service is said to be poor or unsatisfactory. Application quality is also a major part of the company's strategy to achieve excellence. Gool Futsal Mangga Dua Surabaya is one of the famous sports facilities in Surabaya. With the large number of members and the number of additional facilities provided to make researchers believe there should be research on the level of member satisfaction with services provided by Gool Futsal Mangga Dua.

The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with service members at Gool Futsal Mangga Dua Surabaya, the goal of this research is an active member Gool Futsal Mangga Dua Surabaya with the number 30. The method in this research is qualitative descriptive, while the process of data collection is done with the interview and provide a questionnaire about the perception/performance in Gool Futsal Mangga Dua which has been validated by three experts.

Based on the results obtained by manual calculation value for performance on each dimension of quality of service is as follows: for the dimension Tangibles (direct evidence) that is equal to 86.6%, which means very satisfactory, dimensions Reliability (reliability) that is equal to the 88.5% means very satisfactory, dimensions Responsiveness (Response) that is equal to 85%, which means very satisfactory, dimensions Assurance (Guarantee) in the amount of 85%, which means very satisfactory, the dimensions Empathy (Empathy) is 85.5%, which means it is very satisfying. So it can be seen that the perception or the performance of the overall dimensions of performance is very satisfactory with an average total perception or performance of 86.1%. It can be said that the services of the members provided by Gool Futsal Mangga Dua Surabaya qualifies as very satisfactory.

Keywords : Futsal, services, consumer, satisfaction, quality.

PENDAHULUAN

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Namun pada masa sekarang ini, kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya untuk bekerja contohnya masyarakat yang bekerja di perkantoran yang selalu menghabiskan waktunya berada di depan komputer dari pagi hingga sore hari. Sehingga olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan

dan hanya bisa dilakukan dalam waktu luang.

Tetapi tidak sedikit pula, masyarakat yang menyadari akan pentingnya berolahraga, sehingga membuat masyarakat kebanyakan mendatangi tempat olahraga seperti Gool Futsal Mangga Dua Surabaya untuk menjaga kesehatan untuk bermain olahraga futsal. Mereka menyadari bahwa kebutuhan akan kesehatan menjadi suatu hal yang penting bagi kehidupan mereka. Sejalan dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan,

maka saat ini banyak pula tempat kebugaran yang tersebar di berbagai daerah dan khususnya di perkotaan. Salah satunya fasilitas olahraga Gool Futsal Mangga Dua Surabaya.

Gool Futsal Mangga Dua Surabaya merupakan fasilitas olahraga yang sangat besar dan sudah terkenal di Surabaya. Banyak fasilitas yang disediakan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya, yaitu seperti lapangan standar internasional yang dapat dibagi menjadi dua lapangan kecil. Tribun penonton, kamar mandi, ruang ganti pemain, mini *café* yang dilengkapi dengan *screen* untuk kegiatan menonton pertandingan – pertandingan liga – liga Eropa, *free wifi*, serta memiliki tempat parkir yang luas. Selain itu, misi Gool Futsal Mangga Dua Surabaya yaitu sebagai tempat olahraga yang nyaman dan menyenangkan itu terlihat dari beberapa *members* yang menyempatkan diri untuk berkumpul sambil berolahraga sehingga tercipta suasana harmonis dan menyenangkan. Sehingga fasilitas futsal ini memiliki banyak *members*. *Members* tersebut terdiri dari berbagai kalangan, usia, jenis kelamin, dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan sebuah penelitian, dibutuhkan suatu metode agar kegiatan penelitian dapat tersusun secara terencana dan sistematis, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Penggunaan metode yang tepat pada suatu penelitian dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh dalam penelitian. Penggunaan metode yang dimaksud adalah metode penelitian. Menurut Arikunto (2006:136) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Pendekatan atau metode penelitian yang akan digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Arikunto (2002:86) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-faktor yang diteliti untuk dicari kebenarannya. Metode ini membicarakan beberapa kemungkinan untuk memecahkan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasi, menganalisis dan menginterpretasikannya.

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus (Arikunto, 2006:130). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *members* yang aktif latihan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya yang berjumlah 200 orang aktif.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2010:160) merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Adapun instrumen yang digunakan adalah:

1. Observasi
2. Angket

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2010:265) adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan data terkait objek penelitian. Tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Teknik Persiapan
2. Teknik Pelaksanaan
3. Teknik Pelaporan

Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2011:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Pada penelitian ini, semua data hasil dari observasi, angket, dan dokumentasi ataupun catatan lapangan dijadikan dalam satu bentuk file. Kemudian data tersebut dibaca kembali, diklarifikasikan, dideskripsikan dan disusun ulang kedalam hasil laporan penelitian. Dengan menggolongkan, menajamkan, membuang yang

tidak perlu, mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik data yang diverifikasi. Data yang sudah direduksi akan disusun kedalam teks yang diperluas (deskripsi). Pada teknik analisis data untuk mengetahui rekapitulasi jawaban tiap item soal angket tentang tingkat kepuasan *members* terhadap pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua digunakan skala likert menurut Riduwan (2011:40) dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Kriteria}} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase jawaban responden

Skor Total = Total responden x Jumlah Skor alternatif jawaban

Skor Kriteria = Skor tertinggi x Jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Bab ini akan disajikan hasil dan analisis data serta pembahasan tentang data penelitian yang telah dilakukan. Deskripsi data yang disajikan diperoleh dari penilaian angket yang telah disebar. Perhitungan data dilakukan secara manual. Adapun hasil-hasil yang disajikan dalam bab ini adalah sebagai berikut:

1.1 Deskripsi Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (*members*) terhadap pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya melalui lima dimensi kualitas yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai informasi tentang kualitas pelayanan yang diprioritaskan untuk memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah 200 *members* yang aktif di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya, dengan menggunakan sampel yang diperoleh dari 15% dari jumlah populasi *membership* aktif yaitu sebanyak 30 orang responden. Selain itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara terstruktur, dan angket tertutup. Berikut merupakan hasil deskripsi dari setiap instrumen:

a. Observasi

Observasi digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam Gool Futsal Mangga Dua Surabaya terhadap *members* dan untuk mengetahui karakteristik karyawan dan *members* Gool Futsal Mangga Dua Surabaya sehingga dapat memudahkan peneliti dalam proses pengambilan data.

b. angket

Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup, yaitu responden memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang atau tanda centang pada pilihan jawaban yang telah disediakan. Angket terdiri dari 20 pernyataan positif. Hasil angket secara keseluruhan menyatakan pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya sangat memuaskan dengan persentase sebesar 86,1%.

Untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu sebesar 86,6%, yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu sebesar 88,5% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sebesar 85,5% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui bahwa persepsi atau kinerja pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja sangat memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 86,1%. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya terbilang sangat memuaskan.

Pembahasan

Hasil analisis di atas menjelaskan bahwa berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, *members* menyatakan bahwa pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua sangat memuaskan. Selain instrumen pendukung tersebut, peneliti juga menggunakan angket tertutup sebagai instrumen utama dengan menggunakan 20 pernyataan positif yang dibagikan kepada 30 orang responden.

Berdasarkan hasil angket tersebut diperoleh nilai presentase rata-rata keseluruhan item sebesar 86,1% yang berarti masuk kriteria sangat memuaskan, Lalu berdasarkan diagram-diagram yang dibuat

dapat disimpulkan bahwa rata-rata jawaban responden jatuh pada pilihan alternatif jawaban sangat setuju dan setuju yang artinya para responden sangat setuju dengan pernyataan positif dari angket yang dibuat oleh peneliti. Meskipun ada sedikit responden yang memilih alternatif jawaban kurang setuju. Menurut Zahara Samosir, Zurni (30:2005) untuk menjelaskan variabel maka perlu definisi operasional dari masing-masing dimensi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Sedangkan untuk masing-masing dimensi kualitas besar presentase nya yaitu, yang pertama dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu sebesar 86,6%, yang berarti sangat memuaskan. Yang kedua dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu sebesar 88,5% yang berarti sangat memuaskan. Yang ketiga dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan. Yang keempat dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan. Yang kelima dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sebesar 85,5% yang berarti sangat memuaskan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya terhadap membernya bisa dikatakan sangat memuaskan, karena melihat hasil pengisian angket oleh responden dari Atlas sendiri jawabannya kebanyakan jatuh pada pilihan alternatif jawaban sangat setuju dan setuju. Sehingga presentase rata-rata keseluruhan item pernyataan yaitu sebesar 86,1% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka didapatkan angka presentase sesuai perhitungan rumusnya. Hasil tersebut antara lain perhitungan berdasarkan dimensi kualitasnya yaitu, dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu sebesar 86,6%, yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu sebesar 88,5% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 85%

yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sebesar 85,5% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui bahwa persepsi atau kinerja pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja sangat memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 86,1%. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan terhadap member yang diberikan oleh Gool Futsal Mangga Dua Surabaya masuk dalam kriteria sangat memuaskan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka selanjutnya peneliti mengemukakan beberapa saran. Adapun saran-saran tersebut adalah :

- a. Gool Futsal Mangga Dua Surabaya perlu menjaga konsistensi pelayanan agar konsumen tetap setia menjadi member Gool Futsal.
- b. Perlu adanya peningkatan peran serta seluruh anggota Gool Futsal Mangga Dua Surabaya agar konsumen selalu mendapatkan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Gool Futsal Mangga Dua Surabaya.

Untuk penyempurnaan hasil penelitian yang lebih baik, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan beberapa variabel lain yang berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Dianto, Rahmat A. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness dan Aerobic Surabaya*. Unesa Press.
- Jaya, Asmar. 2008. *Futsal Gaya Hidup, Peraturan dan Tips-Tips Permainan*. Yogyakarta : Pustaka Timur.
- Kotler. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol* (terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Narti , Aulia. 2007. *Futsal*. Bandung : Indahjaya Adipratama.
- Payne, A. 2000. *Pemasaran Jasa* (terjemahan Fandy Tjiptono). Yogyakarta: Andi Offset.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistya, Widha Anggun. 2014. “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas, Produk, Promosi, dan Kelompok Acuan Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Handphone Android”. *Jurnal Ilmu Bisnis dan Birokrasi*. Vol. 10 (3): hal. 23.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno. 2008. *Futsal Sepak Bola Dalam Ruang*. Semarang : Aneka Ilmu.
- Swastha, Basu dan T Hani, H. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tim Penyusun. 2014. *Panduan Penulisan dan Penilain SKRIPSI*. Surabaya: Unesa University Press.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tschochl, J dan Franzmeier, S. 2003. *Achieving Excellent Through Customer Service Unggul Bersaing Melalui Layanan Pelanggan (terjemahan)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widhiarsa, Okto. 2011. “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

di Hotel”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17 (2): hal. 15-16.

Zahara Samosir, Zurni. 2005. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. (Online). Vol. 1 No.1 (2005). (Diunduh 11-01-2016)

