

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hal terpenting dalam kehidupan, dimana dengan tubuh yang sehat kita dapat melakukan aktifitas dengan lancar. Untuk mendapatkan tubuh yang sehat dapat diperoleh dengan banyak cara antara lain yaitu dengan pola hidup sehat dimana didalamnya terdapat banyak hal seperti makan dengan teratur serta dengan gizi yang seimbang, pola tidur yang teratur, serta dengan berolahraga.

Dalam berolah raga banyak pilihan yang dapat dipilih untuk mengisi aktifitas. Banyak olahraga populer di dunia ini yang dapat dijadikan pilihan seperti sepakbola, basket, voly, futsal, tenis meja, badminton, renang, golf, senam aerobik, angkat beban, zumba dan masih banyak lagi pilihan olahraga lainnya

Dalam hal ini salah beberapa olahraga yang menjadi favorit masyarakat Indonesia menurut NYSN (*youth sport network*) ada 4 yaitu olahraga sepak bola , futsal, basket dan bulu tangkis karena dapat di lakukan oleh semua gender baik laki laki maupun perempuan dan dapat dilakukan di waktu pagi sampai malam hari. Futsal sendiri dilaksanakan seperti sepakbola hanya saja bedanya dilaksanakan pada ruangan tertutup sehingga terlindung dari panas maupun hujan di luar ruangan.

Olahraga futsal sering dijumpai di tiap-tiap kota. Bahkan diadakan perlombaan dari jenjang usia dini sampai ajang internasional. Untuk menyelenggarakan perlombaan futsal atau untuk sekedar bermain dibutuhkan lapangan sebagai sarana dan prasarana bermain futsal. Karena minat yang tinggi di masyarakat atas kebutuhan bermain futsal serta untuk mendapatkan tubuh yang sehat maka produsen jasa membuat tempat penyewaan lapangan futsal. Di Semarang sendiri telah ada 44 lebih lapangan futsal pada tahun 2013 yang beragam dari berbagai pilihan latar atau lantai lapangan yang berbeda, seperti lapangan berlantai rumput sintesis, lantai plester, lantai parquette, lapangan vinyl lantai interlock. Hal inilah yang membedakan satu lapangan dengan lapangan yang lainnya, ada juga hal lain yang berpengaruh yaitu luas lapangan itu sendiri. Hal

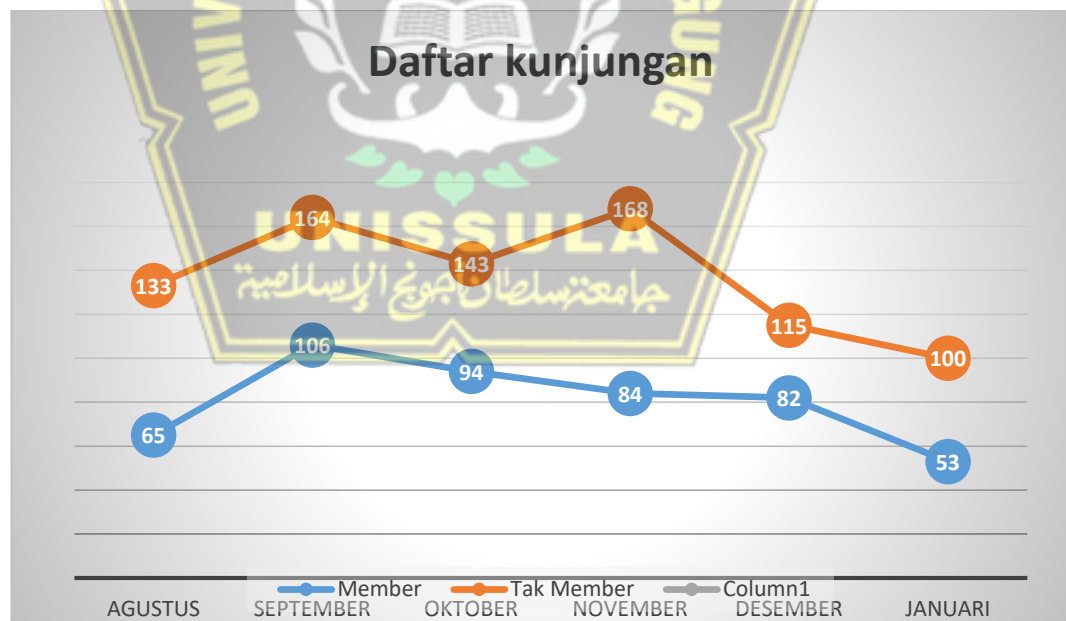
lainnya yang menunjang ialah fasilitas yang ada di jasa penyewaan lapangan futsal itu sendiri seperti adanya tempat istirahat untuk makan, beribadah, ruang ganti pemain, kantin, dan tempat parkir yang luas.

Dibawah ini merupakan jumlah kunjungan pada periode bulan Agustus 2019 sampai bulan Januari 2020

Tabel 1.1 kunjungan tim di hamas futsal

	Member	Tak Member	total
Agustus 2019	65 tim	133 tim	
September 2019	106 tim	164 tim	
Oktober 2019	94 tim	143 tim	
November 2019	84 tim	168 tim	
Desember 2019	82 tim	115 tim	
Januari 2020	53 tim	100 tim	
jumlah	484 tim	823 tim	1307 tim

Berikut ini merupakan grafik kunjungan hamas futsal dari bulan Agustus 2019 sampai bulan Januari 2020.



Gambar 1.1 grafik kunjungan Hamas futsal

Pada survei pendahuluan yang dilakukan di salah satu tempat penyewaan lapangan futsal yang ada di Kota Semarang yaitu bernama HAMAS FUTSAL yang

bertempat di kecamatan Ngaliyan Kelurahan Wonosari dengan 30 responden. Data wawancara pendahuluan terlampir pada lampiran A1. HAMAS FUTSAL selaku penyedia jasa penyewaan futsal telah memiliki fasilitas dan pelayanan yang cukup komplit akan tetapi masih memiliki banyak hal yang perlu dibenahi antara lain disebabkan karena ada konsumen yang mengeluh atas pelayanan HAMAS FUTSAL. Konsumen merasa tidak puas sebanyak 18 orang atau 60% dan yang merasa puas sebanyak 12 orang atau 40 % serta berbagai keluhan konsumen bisa dilihat pada lampiran A2, dengan berbagai keluhan konsumen tersebut maka dapat menjadikan calon pelanggan berpindah menggunakan penyewaan lain, oleh karena itu diperlukan adanya metode yang tepat yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan HAMAS futsal sehingga bisa menjadi bahan evaluasi pengelola serta masukan bagi pengelola untuk memperbaiki kinerja pelayanannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh HAMAS futsal ?
2. Hal apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan HAMAS futsal ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan serta tidak memperluas pembahasan yang akan ditulis maka perlu adanya pembatasan terhadap penelitian Batasan dari penelitian tugas akhir ini ialah :

1. Tempat pelaksanaan penelitian di HAMAS futsal
2. dalam pelanggan HAMAS futsal
3. Pengambilan data kuisioner terbuka dilakukan pada bulan Desember 2019 hingga selesai.

1.1. Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai didalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui berbagai atribut pelayanan untuk menentukan seberapa puas pelanggan HAMAS futsal.
2. Mengetahui berbagai atribut yang perlu di tingkatkan untuk memuaskan pelanggan di HAMAS futsal.
3. Menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima di HAMAS futsal.
4. Memberikan masukan serta saran untuk meningkatkan pelayanan HAMAS futsal agar lebih baik.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan pengalaman dan wawasan baru kepada mahasiswa serta pengaplikasian ilmu yang didapat pada waktu kuliah teknik industri kepada instansi.
2. Memberikan rekomendasi terhadap instansi terkait mengenai hasil dari tugas akhir yang dikerjakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar laporan tugas akhir ini tersusun dengan rapi serta sistematis maka dibuat rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah mengenai kepuasan pelanggan HAMAS Futsal terhadap pelayanan yang diterima, perumusan masalah , , pembatasan masalah, tujuan penelitian , manfaat penelitian dan sistematika penilaian

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pembahasan materi sebagai pengantar teori untuk dasar penelitian yang berkaitan dengan jasa, teknik pengambilan data , pengolahan kuisioner serta penyelesaian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian tempat penelitian serta tahapan penelitian. Adapaun berbagai tahapan penelitian yang dilakukan yang terdiri dari penentuan tugas akhir identifikasi masalah, tujuan yang ingin dicapai, studi literature, pengumpulan data, pengolahan data , analisa data dan penutup.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan terhadap pengolahan data yang telah dilakukan sesuai dengan hasil yang ada.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi akhir dari penelitian yaitu kesimpulan yang didapat serta saran yang diberikan untuk penelitian yang dilakukan.

