

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada Juni 2006 telah dibuka lapangan futsal pertama di Palembang yang bernama Sonic Futsal sehingga dapat dikatakan bahwa Soic Futsal adalah pelopor futsal di Palembang. Sonic Futsal beralamat di jalan Sumpah Pemuda Blok K, Kampus Palembang dengan nomor telepon 0711-7037777. Sonic Futsal didirikan oleh seorang alumnus Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Rusli Edward. Pada saat ini, Sonic Futsal ini memiliki 3 lapangan futsal dengan 2 lapangan semen dan 1 lapangan rumput sintetik *indoor*.

Setelah terbukti bahwa bisnis futsal ternyata menguntungkan di Palembang, maka mulai bermunculan pesaing. Sejak tahun 2006, telah berdiri 8 lapangan Futsal. Pada awal berdirinya, Sonic Futsal memiliki 236 team yang menjadi member tetapnya. Tetapi pada saat ini, jumlah tim yang bermain di Sonic Futsal berjumlah 128 tim yang bermain di Sonic Futsal. Tim-tim sisanya berpindah ke tempat-tempat futsal lain yang baru berdiri. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan citra Sonic Futsal di mata masyarakat dan sebagai pelopor pendiri tempat futsal pertama di Palembang

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 30 orang anggota team *member* tetap yang saat ini jarang mengunjungi Sonic Futsal, dapat diketahui bahwa berkurangnya frekuensi mereka mengunjungi Sonic Futsal saat ini disebabkan oleh:

1. Berdirinya tempat-tempat futsal lain yang lebih dekat dengan lokasi sekolah atau tempat tinggal mereka. Sonic Futsal berlokasi di pinggir kota Palembang dengan jarak 12 km atau kurang lebih 15 menit dari pusat kota. Pada awal berdirinya, *member-member* tidak memiliki pilihan selain bermain di Sonic Futsal. Tetapi setelah berdirinya tempat-tempat Futsal baru, mereka memiliki pilihan selain Sonic Futsal.

2. Kualitas pelayanan yang mereka terima di tempat futsal lain lebih baik dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima di Sonic Futsal sehingga para *member-member* yang dulunya bermain di Sonic Futsal kini enggan untuk datang kembali.
3. Kualitas fasilitas fisik tempat-tempat futsal yang muncul belakangan ternyata melebihi kualitas fasilitas fisik yang disediakan oleh Sonic Futsal. Misalnya di Sonic Futsal kualitas *Sound System* yang disediakan dinilai lebih buruk, tidak ada kantin yang menyediakan makanan berat, tidak ada peredam kebisingan walau lokasi Sonic Futsal berada di pinggir jalan raya antar propinsi sehingga dilewati oleh kendaraan-kendaraan berat yang berisik, tidak ada mushala tempat shalat bagi kaum muslim, dan tidak ada bantalan pelindung untuk benturan dengan pinggir lapangan yang terbuat dari besi baja.
4. Jumlah lapangan yang banyak kosong pada jam-jam tertentu seperti pada pagi hari sehingga pada jam-jam tersebut perlu diperhatikan.
5. Lokasi Sonic Futsal berada di wilayah pinggiran kota Palembang yang kurang strategis dibandingkan dengan lokasi futsal pesaing yang lebih berada di tengah kota atau dekat dengan lokasi sekolah atau universitas.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Pada penelitian ini penulis hanya melakukan pembatasan pada masalah pada persaingan kualitas pelayanan untuk mengurangi perpindahan *member* Sonic Futsal ke tempat futsal lain di Palembang, dengan alasan bahwa penurunan pendapatan hanya mungkin terjadi jika adanya ketidakpuasan atau kualitas pelayanan tempat-tempat futsal lain lebih baik.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka Perumusan Masalah yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat futsal?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung Sonic Futsal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sonic Futsal?
3. Bagaimana kinerja Sonic Futsal dalam hal kualitas pelayanan dibandingkan dengan kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing utamanya?
4. Tindakan apa yang dapat dilakukan Sonic Futsal untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mengurangi perpindahan *member* ke tempat futsal lain?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari hasil perumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukan peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat futsal.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Sonic Futsal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sonic Futsal.
3. Untuk mengetahui kinerja Sonic Futsal dalam hal kualitas pelayanan dibandingkan dengan kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing utamanya
4. Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan oleh Sonic Futsal dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar mengurangi perpindahan member ke tempat futsal lain

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Setelah Bab 1 Pendahuluan ini yang berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan, maka Laporan Tugas Akhir di Bab-bab selanjutnya disusun dalam menjadi:

- Bab 2 Landasan Teori: Berisi teori-teori yang mendukung metode-metode yang digunakan dalam penelitian dan pedoman bagi peneliti.
- Bab 3 Metodologi Penelitian: Berisi langkah-langkah sistematis dalam membuat laporan yang baik dan benar.

- Bab 4 Pengumpulan Data: Berisi sejarah Sonic Futsal dan data umum perusahaan, data yang didapatkan dari hasil kuesioner yang akan disebar-kan sehingga mendapatkan data yang diinginkan.
- Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis: Berisi pengolahan data menggunakan metoda *perceived Quality* yang kemudian akan dianalisis menggunakan IPA 4 dan IPA 6.
- Bab 6 Penutup: Berisi kesimpulan yang menjawab dari peumusan masalah dan saran yang ditujukan kepada tempat futsal untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi oleh tempat futsal tersebut.