

## BAB 6

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Kesimpulan yang didapat adalah:

- Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk datang ketempat futsal dapat dilihat di Tabel 6.1 di bawah ini.

Tabel 6.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen

No	Atribut
1	Kecukupan Tempat Ganti Pakaian
2	Kualitas Bola yang Dipinjamkan
3	Ketepatan ukuran Lapangan
4	Kemenarikan Interior Secara Keseluruhan
5	Variasi Makanan dan Minuman di Kantin
6	Kualitas Rumput Sintetik yang Disediakan
7	Ketersediaan Sarana Audio Visual
8	Kecukupan Lahan Parkir
9	Kecukupan Loker Bagi Para Pemain
10	Kebersihan wc
11	Ketersediaan Bola Cendangan
12	Kecukupan Tempat Sampah Yang Disediakan
13	Kecukupan Tempat Asbak Yang Disediakan
14	Kecukupan Kursi Pemain
15	Kecukupan Jumlah Lapangan Semen
16	Kecukupan Jumlah Lapangan Rumput Sintetik
17	Kualitas Lapangan Semen
18	Ketersediaan Tribun Penonton
19	Kebersihan Lapangan
20	Ketelitian pembayaran
21	Kestrategisan Lokasi
22	Ketanggapan Karyawan
23	Ketersediaan Variasi Harga Sesuai Waktu Bermain
24	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Lapangan
25	Prioritas Pemakaian Lapangan Bagi Member
26	Kejelasan Papan Nama
27	Kecukupan Jarak Antar Lapangan
28	Keramahan Pelayan
29	Kecepatan Pelayan Dalam Menanggapi Permintaan Pemain
30	Kemenarikan Seragam Karyawan
31	Kerapihan pakaian pelayan
32	Jaminan Keamanan Kendaraan Pemain dan Penonton
33	Kualitas Pelindung Pinggir Lapangan
34	Kenyamanan Temperatur Lapangan
35	Ketersediaan Peredam Suara
36	Reputasi Tempat Futsal Dimata Masyarakat
37	Fleksibilitas Perpanjangan Waktu
38	Ketersediaan Diskon Untuk Pemakaian Lapangan Dihari-hari Tertentu
39	Kemenarikan Interior Kantor
40	Kemenarikan Interior Kantin
41	Ketersediaan Mushola

Sumber : Pengolahan Data, 2009

- Tingkat kepuasan yang pengunjung dapatkan dari Sonic Futsal ada sekitar 30 variabel, sedangkan menurut konsumen variabel yang tidak puas sekitar 11 variabel. Dari hasil pengolahan yang didapat maka dapat disimpulkan konsumen masih belum puas sebesar 41% dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Sonic Futsal selama ini. Variabel-variabel tersebut antara lain:
  - No:3 variabel: Ketepatan ukuran Lapangan
  - No:6 variabel: Kualitas Rumput Sintetik yang Disediakan
  - No:21 variabel: Kestrategisan Lokasi
  - No:23 variabel: Ketersediaan Variasi Harga Sesuai Waktu Bermain
  - No:28 variabel: Keramahan Pelayan
  - No:29 variabel: Kecepatan Pelayan Dalam Menanggapi Permintaan Pemain
  - No:32 variabel: Jaminan Kendaraan Pemain dan Penonton
  - No:33 variabel: Kualitas Pelindung Pinggir Lapangan
  - No:34 variabel: Kenyamanan Temperatur Lapangan
  - No:38 variabel: Ketersediaan diskon Untuk Pemakaian Lapangan dihari-hari Tertentu
  - No:41 variabel: Ketersediaan Mushalla
- Kinerja Sonic Futsal dalam bidang pelayanan jika dibandingkan dengan Golden Futsal sudah baik karena 22 variabel menyatakan bahwa kinerja Sonic Futsal lebih baik dibandingkan dengan kinerja Golden Futsal dengan kesimpulan mutlak unggul dan 19 variabel termasuk dalam bersaing. Variabel yang termasuk bersaing antara lain:

Tabel 6.2 Tabel Ringkasan Kelompok Bersaing

Variabel	Bersaing
1	Kecukupan Tempat Ganti Pakaian
3	Ketepatan ukuran Lapangan
8	Kecukupan Lahan Parkir
12	Kecukupan Tempat Sampah Yang Disediakan
13	Kecukupan Tempat Asbak Yang Disediakan
22	Ketanggapan Karyawan
24	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Lapangan
26	Kejelasan Papan Nama
28	Keramahan Pelayan
29	Kecepatan Pelayan Dalam Menanggapi Permintaan Pemain
32	Jaminan Keamanan Kendaraan Pemain dan Penonton
33	Kualitas Pelindung Pinggir Lapangan
34	Kenyamanan Temperatur Lapangan
35	Ketersediaan Peredam Suara
36	Reputasi Tempat Futsal Dimata Masyarakat
37	Fleksibilitas Perpanjangan Waktu
38	Ketersediaan Diskon Untuk Pemakaian Lapangan Dihari-hari Tertentu
39	Kemenarikkan Interior Kantor
41	Ketersediaan Mushola

Sumber : Pengolahan Data, 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 19 variabel yang berada di kuadran bersaing antara kinerja Sonic Futsal dengan kinerja Golden Futsal.

## 6.2 Pengembangan Saran

### 6.2.1 Saran Prioritas 1

Dari hasil pengolahan data dan analisis didapat pernyataan bahwa pada prioritas pertama yang harus diperbaiki adalah Kelompok kemungkinan pertama ialah kelompok dengan kinerja variabel yang tidak memuaskan konsumen, berada di kategori *underact* di IPA 4 kuadran, dan berada di kategori *competitive area* di IPA 6 kuadran. Kategori ini merupakan prioritas pertama untuk dibenahi. Kategori ini mencerminkan kondisi yang cukup baik, yang mencerminkan kinerja yang tidak memuaskan tetapi kinerja pesaing kurang lebih sama buruknya dengan kinerja Sonic Futsal. Kategori ini merupakan prioritas pertama untuk dibenahi karena walaupun konsumen tidak puas tetapi kinerja pesaing dengan Sonic Futsal kurang lebih sama buruknya. Target perbaikan yang diberikan pada prioritas ini

ialah menyamai harapan konsumen. Pada prioritas kedua ini variabel yang diberi usulan adalah:

- No:3 variabel: Ketepatan ukuran Lapangan  
Pada variabel ini penulis mengusulkan adanya pengkuran ulang lapangan yang ada kemudian menyesuaikan dengan standar internasional yang ada. Pada saat ini ukuran lapangan yang dipergunakan oleh Sonic Futsal adalah 37m X 18m, sedangkan ukuran internasional yang diperbolehkan adalah 38m X 18m. Sehingga pihak Sonic Futsal harus menambah besarnya lapangan dengan mengambil lahan yang tersisa dari pinggir lapangan.
- No:13 variabel: Kecukupan Tempat Asbak Yang Disediakan  
*Smoking* area khusus, mengingat bahwa lapangan Futsal ialah fasilitas olahraga dan tidak semua pemain futsal merokok sehingga banyak pula pemain lain yang merasa terganggu dengan adanya asap rokok. Lokasi ruang bebas rokok dibuat bersebelahan dengan ruangan ganti. Di area merokok ini ditempatkan dua meja dan empat kursi. Di sana akan ditempatkan dua asbak yang di atasnya di tempatkan tanda *SMOKING AREA*. Ketika ada pemain yang merokok di kursi pemain maka akan ditegur oleh karyawan Sonic Futsal untuk menjaga kebersihan udara di area lapangan. Karyawan Sonic Futsal juga harus memperhatikan asbak yang telah penuh dengan puntung rokok harus segera di bersihkan.
- No:28 variabel: Keramahan pelayan  
Pada saat ini menurut wawancara dengan *member*, pelayanan di Sonic Futsal sangat tidak ramah contoh ketika bagian kasir tidak ada tetapi *member* ingin memesan lapangan maka pegawai yang duduk di kantin langsung menegur dengan tidak sopan, setelah ia masuk maka *member* baru dipersilakan masuk. Pada variabel ini penulis mengusulkan manajer untuk mewajibkan dan memantau para karyawan untuk tersenyum dan menyapa pelanggan dengan sukacita sehingga para *member* merasa dijadikan seperti raja.

- No:29 variabel: Kecepatan Pelayan Dalam Menanggapi Permintaan Pemain  
Ada petugas yang mengamati saat dua tim bermain. Permintaan pemain biasanya berhubungan dengan kekencangan tekanan bola atau bola pecah. Jika pemain berpendapat bahwa tekanan bola kurang, pelayan harus sigap untuk menggantinya dengan bola baru. Petugas harus cepat dalam memompa bola atau langsung mengganti bola untuk sementara dan ketika ada pemain yang cedera petugas langsung membantu menggotong pemain keluar lapangan dan jikalau luka tersebut parah maka petugas langsung menelepon ambulans.
- No:32 variabel: Jaminan Keamanan Kendaraan Pemain dan Penonton  
Pada saat ini tukang parkir yang ada berasal dari preman di daerah sekitar lapangan sehingga ketika ada pemain yang merasa kehilangan motor pihak Sonic Futsal dan tukang parkir tidak bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan. Pada variabel ini penulis mengusulkan pihak Sonic Futsal menjamin kehilangan kendaraan para pemain dengan cara memberikan kartu tanda parkir yang kemudian ketika mereka pulang harus menyerahkan kartu tersebut kemudian membayar tukang parkir sehingga *member* tidak perlu membayar sewa parkir kendaraan mereka lagi.
- No:33 variabel: Kualitas Pelindung Pinggir Lapangan  
Pada saat ini tidak ada pelindung pinggir lapangan sehingga ketika pemain menabrak dinding besi maka pemain menjadi kesakitan. Pada variabel ini penulis mengusulkan adanya penambahan pelindung lapangan dan pinggir gawang untuk menjaga keamanan pemain saat bermain futsal di dalam lapangan. Pelindung lapangan ini sebaiknya berbentuk busa yang dilapisi kulit yang diletakkan di pinggir lapangan sehingga ketika para pemain menabrak dinding tidak merasa sakit.
- No:34 variabel: Kenyamanan Temperatur Lapangan  
Pada saat ini atap lapangan terbuat dari seng sehingga udara didalam lapangan menjadi panas pada siang hari. Pada variabel ini penulis mengusulkan adanya penambahan aluminium foil yang digunakan mela-

pisi atap lapangan sehingga sinar matahari dapat diserap. Akan tetapi suhu di Palembang memang panas sehingga hanya dapat diredam beberapa derajat saja.

- No:38 variabel: Ketersediaan Diskon Untuk Pemakaian Lapangan Dihadiri Tertentu

Pada saat ini terdapat banyak jam-jam kosong pada pagi hari sehingga untuk menarik minat *member* maka penulis mengusulkan memberikan diskon pada pagi hari atau jam-jam sepi pemain atau bekerjasama dengan sekolah-sekolah yang ada di Palembang untuk berolahraga futsal di Sonic futsal. Dapat juga dilakukan turnamen antar sekolah selama tiga bulan satukali untuk menarik minat konsumen. Jam-jam yang dikatakan kosong antara pukul 06.00 sampai pukul 11.00 sehingga pada jam ini diberikan diskon.

- No:41 variabel: Ketersediaan Mushalla

Variabel di kelompok ini ialah Ketersediaan Mushalla. Tetapi mengingat bahwa ketersediaan mushalla merupakan fasilitas pendukung maka penulis *memberi* target pada pihak Sonic Futsal untuk menyamai harapan konsumen. Pada saat ini belum ada mushalla di Sonic Futsal. Usulan yang dapat penulis berikan adalah mengalokasikan sebagian dari kantin yang telah tidak terpakai untuk dijadikan mushalla sehingga para pemain dapat melakukan sholat ketika tiba saatnya shalat. Ruangan kantin yang tidak terpakai lagi dijadikan tempat shalat yang berukuran  $4m^2$  dimana didalamnya berisikan pembatas bagi ruang shalat bagi pria dan bagi wanita, kemudian dicat ulang dengan warna putih dan digantung kaligrafi yang bertulisan “Allah”, kedua ruangan diberi sarung untuk tempat sholat bagi pria sedangkan pada ruang sholat perempuan diberikan sajadah dimana lantai dari ruang tersebut diberi karpet yang berwarna hijau untuk menciptakan suasana tenang dan damai.

### 6.2.2 Saran Prioritas 2

Dari hasil pengolahan data dan analisis didapat pernyataan bahwa pada prioritas kedua yang harus diperbaiki adalah variabel Kualitas Rumput Sintetik yang Disediakan. Kelompok kemungkinan ketiga ialah kelompok dengan kinerja variabel yang tidak memuaskan konsumen, berada di kategori *underact* di IPA 4 kuadran, dan berada di kategori *competitive advetage* di IPA 6 kuadran. Kategori ini merupakan prioritas ketiga untuk dibenahi. Kategori ini mencerminkan kondisi yang baik, yang mencerminkan kinerja yang tidak memuaskan tetapi kinerja pesaing lebih buruk dibandingkan dengan kinerja Sonic Futsal. Kategori ini merupakan prioritas ketiga untuk dibenahi karena walaupun konsumen tidak puas tetapi kinerja pesaing lebih buruk dibandingkan dengan Sonic Futsal. Prioritas ini merupakan daya tarik bagi *member* di tempat Futsal lain untuk berpindah ke Sonic Futsal asal kinerja Sonic Futsal dapat ditingkatkan lebih baik lagi sehingga ini merupakan prioritas ketiga untuk diperbaiki dan karena ini merupakan sarana utama dalam bermain futsal maka harus melebihi harapan konsumen. Pada prioritas ketiga ini variabel yang diberi usulan adalah:

- No:6 variabel: Kualitas Rumput Sintetik yang Disediakan

Pada saat ini kondisi pesaing lebih buruk dibandingkan dengan Sonic Futsal sehingga penulis mengusulkan promosi kepada konsumen karena karpet rumput sintetik yang dibeli oleh Sonic Futsal berasal dari Rusia yang bermerek dimana rumput sintetik ini adalah yang terbaik diantara merek-merek lain.

### 6.2.3 Saran Prioritas 3

Dari hasil pengolahan data dan analisis didapat pernyataan bahwa pada prioritas keempat yang harus diperbaiki adalah Kelompok kemungkinan kesepuluh ialah kelompok dengan kinerja variabel yang tidak memuaskan konsumen, berada di kategori *maintain* di IPA 4 kuadran, dan berada di kategori *competitive advantage* di IPA 6 kuadran. Kategori ini merupakan prioritas keempat untuk dibenahi. Kategori ini mencerminkan kondisi yang mencerminkan kinerja dengan ketidakpuasan kecil tetapi kinerja pesaing lebih buruk dengan Sonic Futsal. Kategori ini merupakan prioritas

kesepuluh untuk dibenahi mengingat kemungkinan para *member* pindah ke tempat futsal pesaing kecil, tetapi untuk mencegah para *member* untuk mencoba bermain di tempat futsal lain, dibutuhkan peningkatan kinerja agar lebih mendekati harapan para *member*. sehingga ini merupakan prioritas keempat dan karena ini merupakan sarana utama maka Sonic Futsal harus melebihi dari harapan konsumen. Pada prioritas keempat ini variabel yang diberi usulan adalah No:5 variabel: Variasi Makanan dan Minuman di Kantin. Saat ini di kantin hanya tersedia minuman ringan. Sementara itu, tidak ada makanan. Pernah diadakan kantin dengan menu makanan berat seperti indomie dan nasi goreng akan tetapi tidak laris sehingga ditutup. Pada variabel ini penulis mengusulkan pihak Sonic Futsal bekerja sama dengan pengusaha roti untuk memasok roti ke kantin Sonic Futsal sehingga ketika pemain ingin makanan ringan maka tersedia roti sebagai makanan ringan.

#### **6.2.4 Saran Prioritas 4**

Dari hasil pengolahan data dan analisis didapat pernyataan bahwa pada prioritas kelima yang harus diperbaiki adalah Kelompok kemungkinan kelima ialah kelompok dengan kinerja variabel yang telah memuaskan konsumen, berada di kategori *maintaint* di IPA 4 kuadran, dan berada di kategori *competitive advantage* di IPA 6 kuadran. Kategori ini merupakan prioritas kelima. Kategori ini mencerminkan kondisi yang mencerminkan kepuasan tinggi dengan kinerja pesaing lebih buruk dari kinerja Sonic Futsal. Kategori ini merupakan prioritas kelima karena konsumen telah merasa puas dan Sonic Futsal jelas lebih baik daripada pesaing. Kelompok ini mencerminkan daya tarik terbesar untuk menarik pelanggan tempat futsal lain untuk berpindah ke Sonic Futsal hingga dibutuhkan promosi yang tepat agar para *member* di tempat Futsal lain mau berpindah ke Sonic Futsal sehingga ini merupakan prioritas kelima dan karena ini merupakan sarana utama dalam bermain futsal maka pihak Sonic Futsal harus melebihi dari harapan konsumen. Pada prioritas kelima ini variabel yang diberi usulan adalah:

- No:2 variabel: Kualitas Bola yang Dipinjamkan

Pada saat ini bola yang digunakan adalah Adidas sehingga bola dengan



merek ini adalah bola yang bagus sedangkan bola yang digunakan oleh Golden Futsal tidak terkenal. Sehingga konsumen dapat membedakan antara bola dengan mutu yang baik dan yang mana mutunya lebih jelek.

- No:15 variabel: Kecukupan Jumlah Lapangan Semen  
Pada saat ini jumlah lapangan semen yang ada sebanyak dua buah. Jumlah ini memang dirasa kurang oleh *member* akan tetapi lapangan ini adalah lapangan yang sangat baik karena lapangan ini dicor dengan kualitas semen terbaik dan dijamin tidak ada lubang yang dapat melukai pemain dan juga kejelasan garis dilapangan. Pada variabel ini penulis mengusulkan promosi kepada konsumen mengenai lapangan yang terbaik di Palembang. Dengan mengatakan didalam brosur bahwa lapangan yang ada di Sonic Futsal dirancang sesuai standar internasional sehingga pemain tidak akan merasa kecewa ketika bermain di Sonic Futsal.
- No:16 variabel: Kecukupan Jumlah Lapangan Rumput Sintetik  
Pada saat ini jumlah lapangan rumput Sintetik yang ada sebanyak satu buah. Jumlah ini memang dirasa kurang oleh *member* akan tetapi lapangan ini dilapisi oleh karpet rumput dari kualitas terbaik dari Rusia. Tidak ada tempat futsal lain yang mengimpor langsung dari Rusia. Pada variabel ini penulis mengusulkan promosi kepada konsumen karena karpet rumput sintetik yang dibeli oleh Sonic Futsal berasal dari Rusia dimana rumput sintetik ini adalah yang terbaik diantara merek-merek lain.
- No:27 variabel: Kecukupan Jarak Antar Lapangan  
Pada saat ini jarak antara lapangan satu dengan lapangan yang lain dibatasi oleh dinding besi sehingga pemain di lapangan sebelah tidak dapat berpindah ke lapangan yang lain. Sehingga pada variabel ini penulis mengusulkan promosi kepada konsumen mengenai jarak antar lapangan yang sangat baik dengan cara menyebarkan brosur yang berisi kelebihan-kelebihan yang ada di Sonic Futsal dan salah satunya adalah kecukupan jarak antar lapangan.

- No:30 variabel: Kemenarikan Seragam Karyawan

Pada saat ini seragam yang dipakai oleh pegawai Sonic Futsal bekerja sama dengan beberapa merek seperti Jarum Super, PAL TV, dan merek kaos ternama yaitu C59 sehingga kemeja yang digunakan oleh pegawai Sonic futsal sudah baik dan bagus.

- No:31 variabel: Kerapihan pakaian pelayan

Pada saat ini kemeja yang dipakai oleh pegawai Sonic Futsal sudah bagus seperti yang dijelaskan sebelumnya akan tetapi celana atau rok yang digunakan terkadang tidak sesuai(tidak pantas untuk bekerja) dengan baju yang dipakai Pada variabel ini penulis mengusulkan sebelum karyawan melayani *member* mereka harus diperiksa terlebih dahulu pakaiannya sudah rapi atau belum atau *memberikan* peraturan seperti: baju seragam, celana kain (bagi laki-laki), rok (bagi wanita), dan bersepatu.