

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan bulutangkis di Indonesia mulai mengalami kemajuan, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya orang yang melakukan olahraga bulutangkis di dalam kehidupannya. Karena mereka sadar dengan berolahraga kondisi tubuh dapat dijaga dan dipelihara secara optimal. Banyak sekali sekarang klub-klub bulutangkis bermunculan dari mulai klub besar ataupun kecil terutama di kota Bandung ini, namun klub-klub tersebut hanya mendirikan klub tetapi mereka tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para atletnya. Sehingga tidak banyak klub tersebut mengalami situasi terburuknya yaitu pembubaran klub, karena kualitas pelayanan yang buruk dan tak tercapainya rasa kepuasan atlet terhadap klub tersebut.

Seiring dengan banyaknya klub-klub bulutangkis yang bermunculan, maka semakin meningkat pula persaingan dalam dunia klub perbulutangkisan ini. Para klub bulutangkis akan bersaing untuk menarik para atlet agar bisa masuk ke klub tersebut dan akan mempertahankan atlet tersebut dengan menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang bagus dari segi tempat latihan, asrama yang nyaman maka dan pelatih yang profesional agar dapat menunjang kepuasan atlet sehingga atlet tersebut merasa nyaman dan betah berada dalam klub bulutangkis itu. Maka klub - klub bulutangkis harus secara konsisten memberikan kualitas pelayanan yang baik bahkan semakin baik, maka akan tercipta suatu kepuasan yang timbul dari diri atlet pada level kepuasan tertentu bahkan atlet tersebut akan membantu mengembangkan klub tersebut kepada rekan-rekannya.

Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004, hlm. 51) merumuskan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan”, lalu menurut Kotler (2002, hlm. 83) “definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004, hlm. 59).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para atlet atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu klub olahraga. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kotler (2005, hlm. 70) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, jika kinerja dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, namun jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan amat puas atau senang”. Jadi klub bulutangkis harus mempunyai kinerja atau kualitas pelayanan yang baik agar para atlet merasa puas berada di klub tersebut, namun jika kualitas pelayanan atau kinerjanya tidak memenuhi apa yang diharapkan para atlet pun akan tidak puas terhadap kualitas pelayanan klub itu.

Dunia perbulutangkis Indonesia saat ini sedang mengalami penurunan prestasi karena kualitas pelayanan manajemen PBSI yang diberikan kepada atlet nasional Indonesia sangat buruk, sehingga kepuasan

dan prestasi atlet tidak tercapai. Hal ini serupa dengan pernyataan Rudy Hartono di *news the Jakarta post* dengan memberikan kritik keras untuk PBSI atas menurunnya prestasi atlet bulutangkis Indonesia dikarenakan kualitas pelayanan manajemen yang buruk terutama dari segi fasilitas untuk latihan dengan memberikan pola pembinaan atau pelatihan yang salah untuk para atlet nasional Indonesia.

Menurut Ketua Umum PB PBSI periode 2012 – 2016 yaitu Gita Wirjawan berpendapat bahwa masalah tentang perbaikan dan tata ulang manajemen yang saat ini mengalami kurang baik salah satunya pada sistem manajemennya. Lalu menurut Ricky Subagja mantan atlet Bulutangkis Nasional Indonesia yang mengharumkan nama Indonesia ikut terjun langsung memperbaiki sistem manajemen di pelatnas PB PBSI sebagai Kasubid Humas dan Sosial Media, fokus perbaikannya yaitu komunikasi atlet, pelatih dan pengurus dengan media jangan sampai atlet bulutangkis Indonesia mengalami perosotan prestasi karena sering berkuat dengan social media daripada latihan bulutangkis.

Dari hal tersebut diatas penulis tertarik untuk meneliti suatu organisasi atau pembinaan bulutangkis yaitu klub bulutangkis PB. Mutiara yang berlokasi di jalan Babakan Cibeureum No. 55 (belakang Hotel Endah Parahyangan dekat batas kota) Bandung, 40184 Provinsi Jawa Barat termotivasi untuk berperan aktif dalam perkembangan olahraga bulutangkis yang memberikan kualitas pelayanan kepada atlet agar tercapainya kepuasan atlet yang optimal. Dengan mengetahui keadaan dan permasalahan Perkumpulan Bulutangkis Mutiara Bandung, baik mengenai organisasi, pelaksanaan program pembinaan, pembibitan pemain, keadaan sarana dan prasarana, serta prestasi yang ada. Bagaimanakah PB. Mutiara Bandung memberikan kualitas pelayanan terhadap atletnya sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan atlet cukup mengalami kepuasan dengan kondisi atau keadaan yang ada selama ini.

Dari pemaparan di atas saya mengkaji lebih dalam lagi mengenai kualitas pelayanan klub olahraga terutama pada klub bulutangkis, maka

penulis akan sajikan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan Klub Olahraga Dengan Kepuasan Atlet (Studi Deskriptif Terhadap Atlet Bulutangkis di PB. Mutiara Bandung)”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Sebagaimana uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan di klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan di klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung ?
3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang digunakan dengan tingkat kepuasan atlet pada klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung ?

C. Tujuan penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengungkapkan bagaimana gambaran kualitas pelayanan diterapkan oleh klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung.
2. Mengungkap bagaimana gambaran tingkat kepuasan atlet pada klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung.
3. Mengungkap apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang digunakan dengan kepuasan atlet pada klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang penulis paparkan, maka penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi seluruh mahasiswa UPI terutama mahasiswa FPOK, Klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung, dan masyarakat yang berkepentingan dalam bidang olahraga bulutangkis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai gambaran dan bahan masukan pengetahuan bagi para klub bulutangkis dalam melaksanakan kualitas pelayanan dan meningkatkan tingkat kepuasan atlet.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran dan saran kepada klub bulutangkis yang bersangkutan, dalam penelitian ini Klub bulutangkis PB. Mutiara Bandung, untuk lebih mempertimbangkan kualitas pelayanan yang baik dan menumbuhkan tingkat kepuasan atlet pada klub bulutangkis.

E. Struktur Organisasi Skripsi

1. BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Penelitian
- B. Rumusan Masalah Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Struktur Organisasi Skripsi

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

- 1. Kualitas Pelayanan
 - a. Pengertian Kualitas Pelayanan
 - b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harapan Pelanggan
 - c. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan
 - d. Dimensi Kualitas Pelayanan
- 2. Kepuasan Pelanggan
 - a. Pengertian Kepuasan Konsumen
 - b. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen
 - c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan
 - d. Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan

B. Penelitian Terdahulu

C. Hipotesis Penelitian

3. BAB III METODE PENELITIAN
 - A. Desain Penelitian
 - B. Partisipan dan Tempat Penelitian
 - C. Populasi dan Sampel
 - D. Pengumpulan Data
 - E. Analisis Data
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
 - A. Hasil Penelitian
 - B. Pembahasan Hasil Penelitian
5. BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI
 - A. Simpulan
 - B. Rekomendasi