

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pusat pembinaan olahraga bulutangkis merupakan sarana pelatihan yang dikenal dengan nama klub olahraga bulutangkis. Pusat pembinaan tersebut, merupakan sektor jasa yang menghadapi persaingan dengan klub lainnya dalam menjalankan proses pembinaannya. Persaingan yang terjadi antar klub, sehingga klub olahraga harus berusaha menawarkan fasilitas dan layanan pelatihan yang bermutu untuk dapat menarik peminat menjadi anggota klub. Konsekuensinya adalah tuntutan anggota terhadap mutu jasa akan meningkat, demikian pula dengan harapan anggota terhadap mutu jasa klub tersebut.

Secara nasional klub olahraga bulutangkis cukup banyak di Indonesia, seperti halnya di Kota Bandung terdapat empat klub olahraga bulutangkis yang mempunyai jumlah anggota yang cukup banyak seperti BM77, SGS, Mutiara, dan Kotab Bandung. Perkembangan klub-klub olahraga bulutangkis tersebut, mempunyai prospek yang cukup cerah di masa yang akan datang dalam rangka menampung animo pebulutangkis untuk mengembangkan minat, bakat, potensi, dan selanjutnya akan berdampak pada peningkatan prestasi perbulutangkisan Indonesia.

Klub olahraga bulutangkis di Kota Bandung banyak bermunculan, namun tidak semua klub dapat memberikan layanan pelatihan yang memuaskan keinginan anggotanya. Fasilitas yang ditawarkan oleh klub tersebut menjadi salah satu syarat

bagi calon anggota dalam memilih klub, selain proses pelatihan dan pelayanan yang menyentuh aspek-aspek pelatihan dari pengelola klub.

Fenomena yang sering terjadi di lapangan dalam proses pembinaan olahraga bulutangkis khususnya di Kota Bandung, yaitu terjadinya fluktuasi jumlah peserta latih. Terjadinya fluktuasi peserta latih, perlu dicermati dengan baik oleh pihak manajer klub dan para pembina lainnya. Pihak manajer klub harus mengetahui dengan cepat penyebab terjadinya masalah dan segera melakukan tindakan yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Permasalahan yang dihadapi atlet yang ada di klub-klub olahraga bulutangkis seperti kejenuhan berlatih akibat program latihan yang tidak menarik, cepat berubah sikap, minat, terhadap olahraga tersebut sehingga mereka pindah ke klub lain atau ke cabang olahraga lain.

Klub olahraga bulutangkis merupakan sarana atau tempat berkumpulnya kelompok anak yang mengharapkan layanan pelatihan untuk meningkatkan prestasi dalam olahraga bulutangkis, dan pada saat yang sama mereka berharap mendapatkan kepuasan dari aktivitas yang dilakukan di klub. Klub olahraga bulutangkis, seyogyanya dipacu pertumbuhannya sehingga terjadi persaingan yang baik antar klub olahraga bulutangkis yang ada. Aspek pengelolaan (*management*) klub yang baik yang diberikan manajer klub akan menjadi pilihan konsumen, sehingga mutu layanan yang diberikan oleh pelatih, baik yang bersifat administratif maupun yang menyangkut proses pelatihan harus ditingkatkan.

Atlet memiliki beragam potensi dan kemampuan yang setiap saat berubah-ubah sesuai dengan tingkat kematangannya. Apabila perubahan pada diri atlet

nampak tidak sesuai dengan tingkat kematangannya, maka pihak manajer harus cepat tanggap menyesuaikan mutu jasa layanan pelatihan yang sesuai dengan karakteristik individu dan kebutuhan atlet. Kalau klub dalam pengelolaannya mampu menyuguhkan kegiatan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan atlet, penggunaan metoda dan alat bantu yang menarik, klub akan memberikan kepuasan terhadap atlet. Sehubungan dengan pernyataan tersebut, Kotler (1988:21) mengatakan: "... kunci untuk mencapai tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing". Konsep ini juga berlaku pada bidang olahraga.

Dalam upaya untuk memberikan kepuasan dan peningkatan prestasi atlet, klub olahraga bulutangkis harus mampu memberikan pelayanan yang prima dalam proses pelatihan yang profesional, sehingga prestasi atlet meningkat dengan lebih baik. Tahir Djide (1993:9) mengatakan:

Melalui jenjang klub para anggotanya akan memperoleh "pembinaan dan pelatihan" yang lebih sistematis dan berkualitas, klub seperti ini memiliki suatu sistem dan pola pengelolaan dan manajemen yang sudah menyentuh hal-hal yang bersifat "profesional". Oleh karenanya, para anggotanya akan terlibat secara bertanggungjawab disertai kesadaran yang tinggi untuk mentaati makna berlatih, sehingga tumbuh aspek persaingan untuk berprestasi dan berpenampilan yang profesional.

Berdasarkan pendapat di atas, suatu klub olahraga bulutangkis dikatakan menerapkan pola pembinaan secara sistematis dan berkualitas, apabila klub tersebut memiliki sistem dan manajemen profesional, yang dapat memberikan keuntungan bagi klub seperti timbulnya rasa tanggungjawab atlet, disiplin dalam mengikuti

latihan, sehingga tumbuh aspek persaingan untuk berprestasi. Sehubungan dengan hal tersebut, klub seyogyanya harus memiliki konsep, perangkat program pelatihan yang sudah dirancang dengan seksama, dan penerapan metoda latihan yang bervariasi, sehingga setiap atlet akan mengalami pembinaan secara teratur dan sistematis. Hal ini merupakan pertanda bahwa kinerja/prestasi dari klub tersebut baik.

Kepuasan atlet dalam proses pembinaan olahraga bisa dicapai apabila mutu jasa pelayanan yang diterima oleh atlet dirasakan sama atau melebihi mutu dan harapan yang diinginkan. Apabila mutu jasa tersebut lebih rendah dari mutu jasa yang diharapkan oleh atlet, maka atlet tidak akan merasa puas dan akibatnya mereka keluar dari klub tersebut untuk mencari klub lain yang menurutnya dapat memenuhi apa yang diinginkan. Sehubungan dengan proses pembinaan, Tahir Djide (1993:11) mengatakan bahwa:

Kendala pembinaan yang ditemui dalam proses pelatihan ... salah satunya adalah tingginya "drop out" peserta latih. Kejadian ini erat hubungannya dengan suasana pelatihan, metoda dan cara pelatihan, sistem pendekatan, sikap dan perilaku pelatih, mutu dan kualitas pelatihan sering kali menjadi penyebab utama terjadinya drop out peserta latih di klub olahraga dewasa ini.

Berdasarkan pendapat di atas, tingginya *drop out* peserta latih dalam proses pembinaan olahraga khususnya bulutangkis ada kaitan erat dengan suasana pelatihan, metoda dan cara pelatihan, sistem pendekatan, sikap dan perilaku pelatih, mutu dan kualitas pelatihan. Terjadinya *drop out* dalam proses pembinaan berarti atlet tidak merasa puas dengan keadaan yang dihadapinya.

Pembinaan olahraga bulutangkis harus memberikan kepuasan dan peningkatan prestasi pada diri atlet, oleh sebab itu mutu jasa pelatihan harus diperhatikan dengan baik. Mutu jasa tersebut, ada jasa yang berwujud (*tangible*) dan jasa yang tidak berwujud (*intangibile*). *Tangible* adalah mutu jasa yang nampak dan atlet dapat melihat, mendengar, dan menyentuhnya, sehingga makna mutu jasa berwujud (*tangible*) meliputi lingkungan fisik, fasilitas, dan hubungan antar personal. Sedangkan mutu jasa *intangibile* kaitannya dengan proses melaksanakan layanan dari pelatih pada atlet, mutu jasa *intangibile* meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Untuk lebih jelas mengenai mutu jasa pelatihan di klub olahraga bulutangkis, mutu jasa layanan pelatihan dapat diklasifikasikan menjadi lima unsur. Zeithaml dan Bitner (2000:82) menjelaskan:

1. *Reliability*. Ability to perform the promised service dependably and accurately.
2. *Responsiveness*. Willingness to help customers and provide prompt service.
3. *Assurance*. Employees knowledge and courtesy and their ability to inspire trust and confidence.
4. *Empathy*. Caring individualized attention given to customers.
5. *Tangibles*. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and written materials.

Kelima dimensi di atas, dibutuhkan dalam proses pembinaan olahraga khususnya dalam pembinaan olahraga bulutangkis, sebab pembinaan olahraga bulutangkis memerlukan sarana dan prasarana yang baik seperti gedung bulutangkis, media dan alat bantu latihan, dan mutu layanan pelatihan dari pelatih dalam

mengaplikasikan program latihannya. Pelaksanaan proses layanan tersebut, harus didukung oleh aspek *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dari kelima dimensi itu, tentunya atlet akan menilai dan membandingkan klub yang satu dengan klub yang lainnya. Kotler (1988:24) menegaskan bahwa: "Pelanggan membandingkan antara harapannya sebelum menikmati jasa yang diberikan perusahaan... perancang harus menentukan pilihan bukan atas dasar apa yang disukai, melainkan atas dasar apa yang lebih disukai atau diharapkan pelanggan". Maksud pendapat tersebut, atlet membandingkan harapan atau keinginannya yang dialami di klub lain sebelum atlet menjalani pembinaan yang diberikan oleh klub tersebut. Akibat adanya proses membandingkan, akan terjadi "proses pilihan" pada diri atlet. Apabila harapan atlet dalam menerima pelatihan dari klub melebihi pengalaman pribadinya, maka atlet tidak akan merasa puas. Apabila atlet tidak memperoleh manfaat dari pelatihannya, maka dampaknya atlet mengalami ketidakpuasan. Pada tataran ini klub seharusnya berusaha memberikan layanan pelatihan yang dapat memberikan rasa puas, rasa senang, dan tertarik (*interesting*) yang sesuai dengan harapan atlet dan pengalamannya pada saat mengikuti latihan, sehingga atlet mendapat nilai maksimal dari proses pelatihan tersebut. Atlet yang merasa puas setelah menerima layanan dari proses pelatihan, mereka akan memiliki penilaian positif dan prospek yang lebih baik bagi klub dan akan melakukan kegiatan *word of mouth* yaitu memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut dengan cara memberikan informasi dari atlet kepada orang lain misalnya ke tetangga, ke teman dekatnya, atau siapa saja untuk menjadi anggota klub. Oleh karena itu konsep layanan pelatihan

yang berkualitas, yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelatihan dan menyentuh aspek-aspek kepuasan, kesenangan berlatih pada diri atlet, menjadi ciri bahwa mutu jasa pelatihan pada klub tersebut harus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

B. Masalah Penelitian

Proses pembinaan olahraga pada hakekatnya berlangsung dalam lingkungan sosial yang berubah-ubah beserta nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di dalamnya. Oleh sebab itu, pelatih harus peduli terhadap gejala perubahan itu, terutama gejala perubahan nilai di kalangan kaum muda, termasuk gaya hidupnya. Ketidakpedulian pelatih terhadap faktor ini, sungguh mungkin merupakan penyebab ketidakmampuan pelatih dalam mencapai hasil yang optimal dalam proses pembinaan olahraga. Salah satu upaya pelatih yang perlu dilakukan adalah meningkatkan mutu jasa pelayanan pembinaan olahraga. Apabila mutu jasa pembinaan dan pelatihan tidak dilakukan secara sistematis, akan terjadi fluktuasi peserta latih pada kelompok atlet usia dini yang cenderung selalu berubah-ubah. Meningkatnya angka *drop out*, artinya peserta latih pelan-pelan tapi pasti akan berhenti berlatih atau memilih cabang olahraga lain. Potret *drop out* berhubungan dengan proses pelatihan dan dampak dari kepengurusan lainnya. Tahir Djide (1993:11) mengatakan:

Kendala pembinaan yang ditemui dalam proses pelatihan ... salah satunya adalah tingginya "drop out" peserta latih. Kejadian ini erat hubungannya dengan suasana pelatihan, metoda dan cara pelatihan, sistem pendekatan, sikap dan perilaku pelatih, mutu dan kualitas pelatihan sering kali menjadi penyebab utama terjadinya drop out peserta latih di klub olahraga dewasa ini.



Permasalahan yang sama juga dikemukakan Rusli Lutan (1992:6) yaitu:

Angka “drop out” yang tinggi rupanya merupakan gejala yang umum karena konsisten dengan temuan di luar negeri ... yaitu ditaksir sekitar 80 % anak-anak berusia 12 – 17 tahun meninggalkan program pembinaan olahraga. Masalahnya adalah sungguh mungkin karena organisasi pengelolaannya tidak mampu menyuguhkan kegiatan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa, sesuai dengan nilai dan gaya hidupnya.

Berdasarkan pendapat di atas, tingginya *drop out* disebabkan karena suasana pelatihan yang kurang menarik, metoda dan cara pelatihan yang kurang tepat, sistem pendekatan yang kaku, sikap dan perilaku pelatih yang tidak profesional, mutu dan kualitas pelatihan yang rendah. Selain itu pihak manajemen klub tidak mampu menciptakan suasana pelatihan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan atlet, yang acapkali dikaitkan dengan aspek kehidupan masa kininya.

Fenomena yang terjadi di klub-klub olahraga selama ini khususnya dalam pembinaan olahraga bulutangkis nampak sama dengan apa yang dipaparkan para ahli. Keadaan seperti itu akan berdampak terhadap rasa puas yang akhirnya akan berpengaruh pada prestasi atlet. Potret kegiatan tersebut bisa terjadi, misalnya seseorang berlatih selama bertahun-tahun, namun kemajuan yang diperoleh hanya sedikit, hal ini tentu disebabkan karena beberapa hal misalnya, mutu pelatihan yang rendah, karakteristik biometrik atlet yang bersangkutan kurang memenuhi standar untuk cabang olahraga itu, sehingga pencapaian prestasi yang diharapkan tidak terpenuhi. Berkaitan dengan ini, Rusli Lutan (1992:3) mengatakan bahwa:

Mutu pelatihan dipengaruhi oleh faktor endogen dan faktor eksogen. Faktor endogen meliputi karakteristik yang melekat pada atlet yang sebagian diantaranya bersifat bawaan dan tidak dapat diubah. Faktor eksogen meliputi beberapa faktor luar, seperti mutu dan kelengkapan fasilitas olahraga, kondisi lingkungan rumah dan tempat bekerja, dan lingkungan sosial yang ikut menumbuhkan ambisi berprestasi. Pola atau gaya hidup atlet sering juga disebut sebagai faktor eksogen yang amat besar pengaruhnya terhadap peningkatan prestasi.

Berdasarkan pendapat yang digambarkan di atas bahwa, prestasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *faktor endogen dan faktor eksogen* di mana kedua faktor ini perlu diperhatikan dalam proses pembinaan agar prestasi bisa dicapai dengan baik. Sisi lain untuk menciptakan kepuasan atlet adalah sangat pentingnya faktor mutu layanan pelatihan yang baik dalam proses pembinaan.

C. Pertanyaan Penelitian

Berkaitan dengan masalah penelitian yang penulis kemukakan di atas, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?
2. Bagaimana hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan kepuasan atlet?
3. Bagaimana hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?
4. Bagaimana hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?



5. Bagaimana hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan kepuasan atlet?
6. Bagaimana hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?
 7. Seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?
 8. Seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan kepuasan atlet?
 9. Seberapa besar hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?
 10. Seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?
 11. Seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan kepuasan atlet?
 12. Seberapa besar hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
2. Untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan kepuasan atlet.

3. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
4. Untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
5. Untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan kepuasan atlet.
6. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa yang tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
7. Untuk mengkaji seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
8. Untuk mengkaji seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan kepuasan atlet.
9. Untuk mengkaji seberapa besar hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa yang berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
10. Untuk mengkaji seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
11. Untuk mengkaji seberapa besar hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangible*) dengan kepuasan atlet.
12. Untuk mengkaji seberapa besar hubungan antara kepuasan atlet pada mutu jasa yang tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.

Mengacu pada beberapa pertanyaan penelitian yang telah penulis kemukakan di atas, dapat ditentukan beberapa variabel penelitian. Variabel bebas (*independent*)

dalam penelitian ini adalah mutu jasa yang berwujud (*tangible*) sebagai variabel X1 dan mutu jasa yang tidak berwujud (*intangible*) sebagai variabel X2. Sedangkan variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah peningkatan prestasi atlet sebagai variabel Y1 dan kepuasan atlet sebagai variabel Y2.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk kepentingan akademik, yaitu untuk pengembangan khasanah ilmu pengetahuan manajemen khususnya yang berkenaan dengan pemasaran olahraga (*sport marketing*). Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian bagi pihak lain yang tertarik untuk mengkaji ulang pada masalah yang sama dengan menambah variabel penelitian, metoda dan sumber data yang berbeda dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dijadikan sebagai rekomendasi dalam rangka melakukan peningkatan manajemen pembinaan olahraga, khususnya dalam peningkatan mutu jasa layanan pembinaan olahraga bulutangkis demi tercapainya peningkatan prestasi dan kepuasan atlet. Selain itu, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan khususnya mengenai pola pelayanan dan kinerja manajemen pelatihan bagi atlet, sehingga manajer klub olahraga mampu memperhatikan segala sesuatu yang dianggap penting oleh atlet dalam proses pelatihan.

F. Batasan Istilah

Batasan istilah merupakan pembatasan terhadap kemungkinan terjadinya interpretasi suatu istilah yang dapat menyebabkan kekeliruan pendapat dan mengaburkan pengertian sebenarnya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang dipandang perlu untuk diberikan batasan dan penjelasan agar terjadi kesamaan konsep dalam menafsirkannya. Beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Mutu/Kualitas

Mutu adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan dalam penggunaan produk tersebut, didasarkan kepada lima ciri utama yaitu kekuatan dan daya tahan (*teknologi*), citra rasa dan status (*psikologis*), kehandalan (*waktu*), adanya jaminan (*konstruktual*), dan sopan santun, ramah, dan jujur (*etika*) (Juran, 1993; Daniel Hunt, 1993:32; dalam Nasution, 2001:15). Selain itu, mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk (Feigenbaum, 1986:7; dalam Nasution, 2001:16).

2. Jasa

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product. (Jasa adalah setiap tindakan atau unjukkerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip

intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik) (Kotler (2000:428). Selain itu, services “*all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in form (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser.* (Jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama (*simultan*), dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk yang secara prinsip *intangible* (kenyamanan, hiburan, kesenangan, dan kesehatan) bagi pembeli pertamanya) (Zeithaml dan Bitner, 2000:3).

3. Mutu Jasa

Service quality is concerned with the ability of an organization to meet or exceed customer expectation. (Mutu jasa difokuskan kepada kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi harapan konsumen (Payne Adrian, 1993:220). Selain itu, *service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectation. Service quality is produced in the interaction between customer and elements in the service organization.* (Mutu jasa adalah mengukur bagaimana jasa itu diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Mutu jasa dihasilkan dalam interaksi antara konsumen dan unsur-unsur dalam suatu organisasi jasa (Bateson, 1995:509).

4. Prestasi

Prestasi adalah hasil yang telah dicapai (Barry, 1994:623). Selain itu, prestasi adalah hasil yang telah dicapai seseorang/sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan (Prawirasentono, 1999:2).

5. Kepuasan

Satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (outcome) in relation to his or her expectation. (Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari membandingkan penampilan produk yang diterima dengan harapannya (Kotler, 2000:36).

G. Pembatasan Penelitian

Untuk menghindari adanya penafsiran yang terlalu meluas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan ruang lingkup penelitian sebab setiap masalah pada hakekatnya kompleks dan tak dapat diselidiki segala aspeknya secara tuntas. Adapun pembatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengkaji tentang hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis dengan peningkatan prestasi dan kepuasan atlet.
2. Penelitian ini bersifat deskriptif, sehingga penulis dalam penelitian ini hanya mendeskripsikan dan mengkaji bagaimana hubungan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis dengan peningkatan prestasi dan kepuasan atlet.

3. Mutu jasa dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu mutu jasa yang berwujud (*tangible*) atau mutu jasa secara fisik dan mutu jasa yang tidak berwujud (*intangible*) yang ada hubungannya dalam proses pelayanan pelatih kepada atletnya, yang mencakup *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.
4. Populasi dalam penelitian ini adalah atlet bulutangkis yang ada di Kota Bandung yang sedang berlatih di klub BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung yang berjumlah 100 orang.
5. Sampel dalam penelitian ini adalah atlet yang ada pada kelompok umur 13 dan 15 tahun putra, sebanyak 80 orang yang diambil secara *proportionate stratified random sampling*.
6. Lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung yakni di klub olahraga bulutangkis BM77, Mutiara, dan Kotab Bandung.
7. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, wawancara, dan tes keterampilan bulutangkis.
8. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel yaitu variabel bebas (*independent*) mutu jasa yang berwujud (*tangible*) sebagai variabel X1, mutu jasa yang tidak berwujud (*intangible*) sebagai variabel X2. Sedangkan variabel terikat (*dependent*) peningkatan prestasi atlet sebagai variabel Y1, dan kepuasan atlet sebagai variabel Y2.

H. Asumsi dan Hipotesis Penelitian

1. Asumsi Penelitian

Pusat pembinaan olahraga dalam bentuk klub bulutangkis banyak bermunculan dimana-mana, kiprahnya adalah sebagai sarana berkumpul para anggota untuk memperoleh pembinaan dan pelatihan dalam rangka mencapai prestasi maksimal (Tahir Djide, 1999:6). Peningkatan prestasi akan tercapai apabila mutu jasa pembinaannya baik, kalau mutu jasa yang diberikan oleh klub baik, dan ini merupakan fondasi untuk menghasilkan performance atlet yang baik. Di samping itu, keuntungan lain yang bisa diperoleh klub adalah makin banyaknya peserta latihan datang bergabung ke klub untuk menikmati mutu layanan yang diberikan pelatih. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990:23) mengatakan: "*Service quality is the foundation for service marketing because the core product being marketed is performance*". Maksud pendapat pakar tersebut, mutu jasa atau pelayanan merupakan dasar pemasaran jasa sebab produk yang dipasarkan adalah performa/prestasi.

Pusat pembinaan olahraga bulutangkis di Kota Bandung tergolong banyak, ini menunjukkan bahwa masyarakat olahraga membutuhkan wadah sebagai sarana untuk menghimpun diri dalam kegiatan olahraga, khususnya dalam cabang olahraga bulutangkis. Kita mengetahui bahwa Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) sebagai induk olahraga nasional, menjadikan pusat pembinaan klub olahraga sebagai fondasi untuk pembinaan olahraga dalam rangka peningkatan prestasi para olahragawan. Pusat pembinaan olahraga yang dibina dan dikelola dengan memperhatikan lingkungan belajar yang baik dan kondusif. Lingkungan belajar yang

efektif dan kondusif memberikan keuntungan bagi atlet untuk belajar, dan ini akan menjadi dambaan atlet untuk bergabung di dalamnya. Rink (1985:49) mengatakan: *“The effective learning environment in physical education is one that provides the opportunity for the maximal quantity of practice attempts. An effective learning environment is important because the greatest gains in student learning”*. Maksudnya, lingkungan belajar yang efektif dalam pendidikan jasmani memberikan kesempatan pada siswa untuk berusaha berlatih dalam jumlah yang maksimal. Lingkungan tersebut penting sebab memberikan keuntungan yang besar dalam belajar siswa. Selain itu, Rink (1985:50) juga menjelaskan bahwa:

The learners have more opportunities to practice and improve their motor skill. The majority of time spent listening is spent listening to the teacher talk about becoming a better mover. Teacher talk about the organization for activity is handled efficiently, occupying as a little of the class time as possible. Very little of the class time is spent waiting. Misbehavior is almost nonexistent. The learners are excited about their participation in the movement activities. We would be able to observe the students joy in the movement by their smiles or eagerness to take part in the movement activities.

Pendapat di atas, kalau dikaitkan dengan lingkungan pembinaan olahraga yang dikelola dengan baik, maka atlet mempunyai kesempatan untuk berlatih dan meningkatkan keterampilan gerakannya. Pada hakekatnya dalam proses pelatihan, waktu digunakan untuk mendengarkan guru berbicara tentang gerak yang baik, guru berbicara tentang bagaimana mengelola kegiatan dengan efisien, menggunakan sedikit waktu di kelas, atlet tidak menunggu dalam waktu yang lama untuk bergerak, tidak ada penyimpangan perilaku (*misbehavior*) pada diri atlet, atlet senang

berpartisipasi dalam aktivitas tersebut, dan guru melihat bahwa siswa merasa senang, ketawa dalam melakukan gerak dan mengambil bagian dalam aktivitas tersebut.

Mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis harus mempunyai keunggulan dalam bidang tertentu untuk bisa bersaing dengan klub lainnya (*competitive advantage*). Sebagai pusat pembinaan olahraga tentu harus menyediakan sarana olahraga yang representatif, tenaga pengajar yang berkualitas, program yang sudah dirancang sedemikian rupa, metoda penyampaian program yang bervariasi, sehingga hasil akhir dari pembinaan tersebut mampu meningkatkan prestasi dan memberikan kepuasan kepada para atlet.

Jasa/layanan memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan produk riil. Lovelock dan Christopher (1996:41) menyatakan bahwa karakteristik jasa adalah: "*Intangibility, non-standardization, and inseparability of production and consumption*". Untuk lebih jelas mengenai hal ini, Kotler (1999; Keith Cox, 1984:302; dalam Buchori Alma, 2003:5) mengatakan: "1) lebih bersifat tidak berwujud dari pada berwujud (*more intangible than tangible*), 2) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*), 3) Kurang memiliki standar dan keseragaman (*less standardized and uniform*)".

Berdasarkan keunikan dari karakteristik jasa di atas, bermakna pula pada pelatihan olahraga dan berimplikasi pada manajemen pembinaan, sehingga atlet merasa sulit untuk mengevaluasi mutu jasa.

Dalam proses pembinaan olahraga mutu jasa pelatihan mempunyai keuntungan dalam rangka meningkatkan profitabilitas dan pertumbuhan klub,

sebaliknya mutu jasa pembinaan yang rendah akan mengakibatkan terjadinya kegagalan dalam proses pembinaan. Nasution (2001:42) mengatakan: "Keuntungan yang didapatkan perusahaan karena menyediakan jasa berkualitas adalah meningkatkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan". Maksud pendapat tersebut, jasa pelatihan yang diberikan di klub harus bermutu/berkualitas untuk memberikan keuntungan dan meningkatkan profitabilitas bagi klub, sehingga memiliki keunggulan dalam bersaing dengan klub pembinaan lainnya. Atlet sebagai konsumen dalam hal ini, tentu berhak untuk menilai keberadaan tempat pembinaan, di samping proses pelatihannya. Sehingga atlet akan membandingkan antara *expected service* dengan *perceived service*. Bateson (1995:86) mengatakan: "Consumers evaluate services by comparing the service they perceive they had received with their expectations of what should have received". Maksudnya, atlet menilai jasa dengan cara membandingkan jasa yang mereka rasakan setelah jasa itu diterima dengan harapannya tentang jasa yang akan diterima.

Berdasarkan penjelasan di atas, atlet sebagai pelanggan menilai jasa dengan cara membandingkan jasa yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Pengalaman atlet dalam menikmati jasa yang diberikan pada pusat pembinaan olahraga, menyangkut pada interaksi antara atlet dengan pelatih sebagai pemberi jasa. Hal ini sangat penting dalam penerimaan jasa. Bateson (1995:86) mengatakan: "*Perceived service take places in the mind of the customer, it is the perceived services which matters, not the actual service*". Kemungkinan yang terjadi berdasarkan pendapat di atas, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990:23; dalam



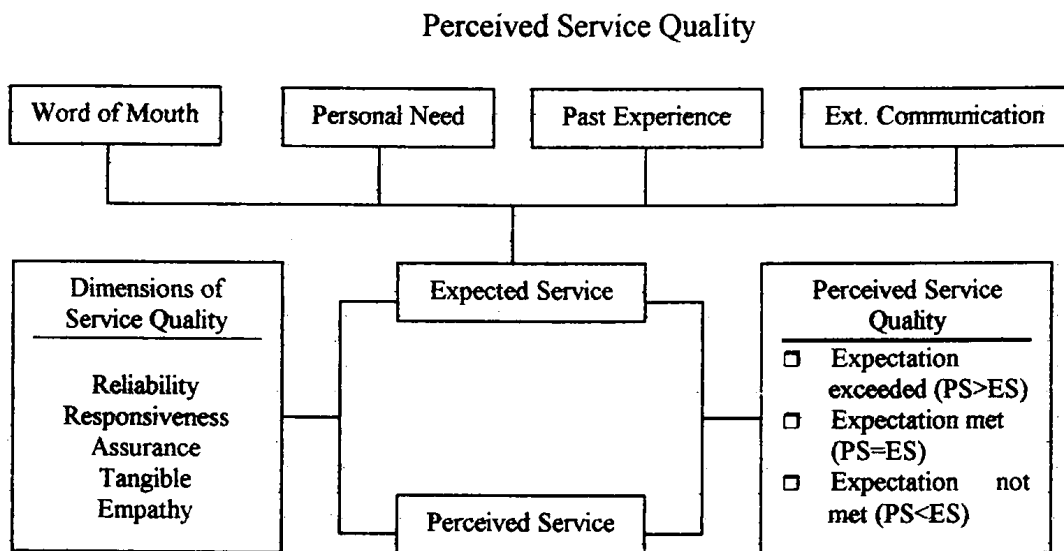
Lovelock, 1996:218) mengatakan: *"If expectations are met service quality perceived to be satisfactory.. If unmet less than satisfactory. If exceeded more than satisfactory"*. Maksudnya, mutu jasa yang diterima memuaskan jika sesuai dengan harapannya, mutu jasa kurang memuaskan jika tidak sesuai dengan harapannya, mutu jasa lebih memuaskan jika melebihi apa yang diharapkannya.

Sedangkan mengenai kepuasan menurut Zeithaml et al. (2000:75) mengatakan : *"Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It's a judgment that a product or service feature, or the product or service itself provides a pleasurable level of consumption related fulfillment"*. Maksudnya adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi. Konsumen menilai ciri produk dan jasa oleh dirinya sendiri yang memberikan tingkat kesenangan setelah konsumsinya. Kemudian Kotler (2000:36) mengemukakan: *"Satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (outcome) in relation to his or her expectation"*. Maksudnya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari membandingkan penampilan produk yang diterima dengan harapannya.

Tingginya kepuasan atlet dapat diukur dengan cara membandingkan jasa yang diharapkan atlet dengan pelayanan jasa yang diterima atau dirasakan oleh atlet. Apabila jasa itu dipandang rendah oleh atlet maka akan berakibat atlet tidak akan merasa puas terhadap jasa yang diberikan, sebaliknya apabila mutu jasa yang diberikan oleh klub tersebut baik, maka atlet akan merasa puas. Kotler (2000:197; dalam Buchori Alma, 2003:33) mengatakan: "Semakin besar perbedaan antara mutu

jasa yang diharapkan dengan yang diterima, maka semakin besar ketidakpuasan konsumen. Apabila mutu jasa yang diharapkan dengan mutu jasa yang diterima sesuai dengan harapan maka atlet akan merasa puas”.

Untuk lebih jelas tentang mutu jasa yang diterima dari pusat pembinaan dapat dilihat pada Gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1.1

Penerimaan Kualitas Jasa
Sumber: Fitzsimmons (1994:190)

Berdasarkan Gambar 1.1 gambaran mutu jasa diperoleh dari skor perceived service dikurangi dengan skor expected service. Skor tersebut merupakan gambaran untuk dimensi kualitas jasa secara menyeluruh. Kemungkinan hasil yang muncul adalah:

1. Apabila *perceived service* > *expected service* mutu jasa memiliki skor positif, artinya tidak terjadi kesenjangan dan atlet merasa puas dengan mutu jasa yang diberikan.
2. Apabila *perceived service* = *expected service* mutu jasa memiliki skor nol, artinya tidak terjadi kesenjangan atlet merasa puas hanya mungkin berbeda keadaannya dengan poin yang pertama.
3. Apabila *perceived service* < *expected service* mutu jasa memiliki skor negatif, artinya terjadi kesenjangan atlet tidak merasa puas dengan mutu jasa yang diberikan.

2. Hipotesis Penelitian

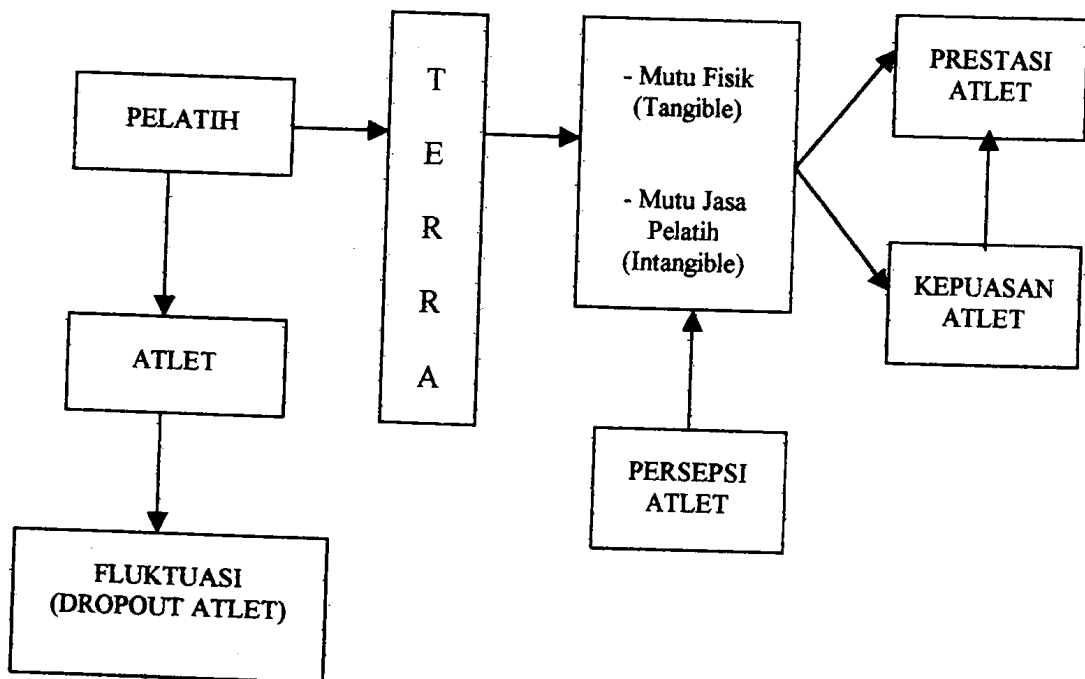
Berdasarkan uraian dari asumsi di atas, penulis kemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang berwujud (*tangible*) dengan kepuasan atlet.
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan atlet terhadap mutu jasa yang berwujud (*tangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangibile*) dengan peningkatan prestasi atlet.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu jasa pembinaan olahraga bulutangkis yang tidak berwujud (*intangibile*) dengan kepuasan atlet.

5. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan atlet terhadap mutu jasa yang tidak berwujud (*intangible*) dengan peningkatan prestasi atlet.

I. Paradigma Penelitian

Dalam penelitian ini penulis susun paradigma penelitian yang merupakan pedoman yang dipakai untuk menunjukkan gugusan system pemikiran dalam penelitian ini, sehingga peneliti dengan mudah untuk melakukan pemecahan terhadap permasalahan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelas paradigma penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar 1.2 di bawah ini:



Gambar 1.2

Paradigma Penelitian



Berdasarkan paradigma di atas, proses pelatihan di klub olahraga bulutangkis tidak lepas adanya interaksi antara pelatih dan atlet dalam proses memberikan jasa.

Dalam interaksi tersebut, antara pelatih yang satu dengan yang lainnya tentu berbeda dalam memberikan jasa, ada yang memuaskan dan ada yang tidak memuaskan. Proses pelayanan yang tidak memuaskan akan berakibat terjadinya *fluktuasi* peserta latihan yang ditandai dengan meningkatnya *drop out* peserta latihan.

Dalam proses layanan jasa pelatih perlu menerapkan "*Terra Model*" dalam proses pelatihan yaitu pelatih harus memberikan mutu jasa *tangible* pada atlet yang berupa mutu fisik, pelatih harus mempunyai *empathy*, pelatih harus mampu memberikan jasa yang menjajikan dan dapat dipercaya (*reliability*), pelatih harus mau menolong atlet dan memberikan jasa dengan cepat (*responsiveness*), pelatih harus memiliki pengetahuan dan mampu memberikan jasa sopan, ramah, dan percaya diri. Sehubungan dengan paparan tersebut, tentu atlet akan mempersepsikan mutu jasa yang diberikan kepadanya, apakah baik, memuaskan, jelek dan tidak memuaskan. Sehingga proses pemberian jasa oleh pelatih akan berdampak pada peningkatan prestasi atlet dan tingkat kepuasannya.





