

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan suatu zaman sangat cepat berkembang dalam berbagai aspek. Aspek sikap, teknologi dan perilaku masyarakat yang bervariasi dalam menggunakan waktu luang kesehariannya. Kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya dengan menggunakan *gadget* yang sangat berlebihan sehingga lupa terhadap pola sehat dengan berolahraga, tentunya berdampak negative dalam kehidupan sehari-hari, seperti pola istirahat, kesehatan mata, kondisi fisik, dan tentunya tubuh kurang produktif dalam fungsinya. Hal tersebut dapat terjadinya kecanduan *gadget* yang dialami oleh individu dapat menyebabkan menurunnya kebugaran jasmani. Tetapi seiring berjalannya waktu, masyarakat yang menyadarinya akan berusaha meningkatkan kesehatan jasmani dengan mendatangi tempat yang cocok untuk mereka berolahraga. Diperkuat Undang-Undang nomor 3 tahun 2005 mengenai Sistem Keolahragaan Nasional menjelaskan olahraga rekreasi merupakan olahraga yang dilakukan masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan tumbuh dan berkembang sesuai kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran dan kegembiraan.

Perkembangan dalam usaha bidang penyediaan tempat fasilitas untuk berolahraga saat ini sangat ketat, sehingga dapat menimbulkan banyaknya persaingan dalam usaha memberikan fasilitas layanan dalam produk-produk yang tersedia. Dampak dari adanya persaingan mengakibatkan turunnya tingkat penjualan sehingga perusahaan tidak bisa mendapatkan hasil penjualan yang sesuai dengan harapan. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan-perusahaan tentu berusaha untuk mencari strategi baru yang dapat menguntungkan perusahaannya sehingga diharapkan dapat memperoleh pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada untuk lebih meningkatkan hasil penjualannya.

Salah satu hal penting untuk pengembangan suatu usaha dalam bidang penyediaan tempat fasilitas untuk berolahraga adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang member yang berkunjung ke tempat olahraga, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang dapat diperoleh melalui fasilitas (Akbar et al., 2021:21) . Fasilitas adalah merupakan wujud nyata berbentuk jasa atau barang untuk memudahkan penjual dan pembeli dalam melakukan jual beli dengan ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang digunakan.

Salah satu keputusan yang sulit dihadapi suatu perusahaan adalah menciptakan fasilitas yang baik. Banyak pesaing-pesaing yang juga memiliki fasilitas yang sama menjadikan perusahaan harus selalu berinovasi dalam memberikan kualitas fasilitas yang lebih baik. Kualitas fasilitas sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas fasilitas menentukan terciptanya Kepuasan pelanggan. Karena salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan cara meningkatkan atau bahkan menawarkan fasilitas sesuai apa yang diharapkan pelanggan.

Masyarakat yang mempunyai *lifestyle* melakukan aktivitas fisik dalam sehari-hari menjaga kebugaran atau meningkatkan kebugaran jasmani. Seseorang yang aktif dalam hal melakukan aktivitas fisik dalam kehidupan sehari-hari dapat meningkatkan hidup yang sehat dan bermanfaat di masa sekarang dan masa yang akan datang (Rutjuhan & Ismunandar (2020:106). Menurut Prasetyo (2013:223) olahraga menjadi gaya hidup bagi sebagian masyarakat dan olahraga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari.

Perkembangan gaya hidup, masyarakat yang mempunyai kegemaran untuk membeli barang dan jasa dengan merek yang diminati. Salah satu contoh dari *lifestyle* yang telah hadir yaitu Thunder11, Berdirinya Thunder11 berawal dari Founder Thunder11 yang pernah bermukim di banyak Negara maju, pada akhirnya mendapati fakta bahwa individu-individu yang unggul dan berprestasi itu bisa terbentuk dari suatu keteraturan, disiplin, dan semangat yang

berkesinambungan. Dan poin-poin penting tersebut dapat ditemukan dalam olahraga yang dipelihara dan dijadikan sebuah budaya sepanjang hidup.

Dengan menjadikan olahraga sebagai sebuah budaya akan memberikan manfaat-manfaat kerja tim, menjadi lebih interaktif secara social. Thunder11 berupaya memperkenalkan tentang konsep keterampilan hidup (*life skills*) sejak dini yang sudah menjadi budaya dan gaya hidup di Negara-negara maju untuk membantu mempersiapkan generasi-generasi penerus bangsa agar dapat menjadi lebih baik lagi dan bisa berkontribusi positif bagi kemajuan Indonesia.

Secara detail, pusat olahraga memainkan peran pentingnya tidak hanya pada individu dalam kesehatan tetapi juga sebagai tempat individu untuk mengalami realisasi diri melalui sebuah kegiatan olahraga. Menurut Lee (2017:2) menyatakan fungsi dan peran dari pusat olahraga, bisa memenuhi keinginan individu atau kelompok beraktivitas secara fisik untuk berpartisipasi dalam banyak kegiatan olahraga.

Kelas olahraga yang terstruktur di Thunder11 dimaksudkan untuk membantu mengembangkan koordinasi, kebugaran fisik, kekuatan mental, serta memberikan keterampilan sosial yang berharga sehingga akan memunculkan potensi yang terbaik dari semua orang untuk membantu mereka lebih maju dan berhasil dalam banyak hal. Banyak orang yang merasa tingkat kepercayaan diri akan bertambah jika mempunyai postur tubuh yang ideal dengan latihan fisik di Thunder11. Latihan (*exercise*) fisik dapat dilakukan di Thunder 11 tujuannya untuk memperoleh kesehatan tubuh sehingga menyebabkan beraktivitas sehari-hari menjadi lebih produktif. Latihan adalah suatu gerakan yang dilakukan secara berulang menggunakan beban atau tidak untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Masyarakat yang sudah memilih menjadi member di sekolah olahraga Thunder11 khususnya di Kota Bekasi yang menandakan bahwa pengguna jasa Thunder 11 sebagai sarana untuk sekolah olahraga. Peningkatan jumlah member bagi perusahaan jasa (Thunder 11) tentunya sangat penting untuk kemajuan perusahaannya di kalangan masyarakat. Disisi lain para member yang

aktif melakukan latihan fisik dengan intensitas yang bagus tentunya akan bermanfaat bagi individu secara optimal. Thunder11 terdiri dari beberapa cabang olahraga yang berbeda beda, diantaranya ada Taekwondo, Pencak Silat, Karate, Tricking, Akido, Sepak Bola dan lainnya.

Kepuasan dan loyalitas pelanggan akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang bagus dengan harga yang terjangkau. Menurut Ismanto (2020:60) salah satu cara untuk menjual suatu produk perusahaan (jasa) yaitu dengan memberikan keunggulan kualitas dengan kualitas layanan yang lebih baik daripada pesaing dan memenuhi kebutuhan dari para pelanggannya. Kualitas pelayanan tentunya dipengaruhi dengan fasilitas atau sarana prasarana, program latihan yang ditawarkan di Thunder 11. Fasilitas atau sarana prasarana Thunder 11 di Kota Bekasi sesuai data di lapangan mayoritas memadahi seperti peralatan yang lengkap, ruangan ber-AC, lokasi strategis, terdapat penyimpanan barang (*locker*), toilet dan ruang ganti, tempat sholat, wifi gratis, tempat parkir yang sangat aman serta luas, air minum gratis, cctv, terdapat *air purifier*, matras. Selain itu, sarana dan prasarana yang mayoritas memadai tidak berlaku di beberapa sekolah olahraga yang tidak bertempat di tengah kota Bekasi.

Menurut Sumawan dalam Isnaini (2015:2018) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak saja dilihat berdasarkan segi kualitas pelayanan, tetapi bisa dipengaruhi oleh harga yang tawarkan penyediaan jasa, karna harga bersifat sensitif bagi perusahaan dan konsumen, harga bisa menarik konsumen untuk datang dan merasakan produk atau jasa. Harga yang tinggi akan membuat konsumen cenderung menjauh dan harga yang murah akan membuat konsumen mendekat. Sedangkan menurut Ismanto (2020:68) harga merupakan sejumlah uang (ditambah beberapa barang yang mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang-barang dan pelayanan mereka. Harga dapat menentukan kepuasan pelanggan dalam pembelian suatu produk atau jasa, karna kenyamanan seorang konsumen merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Isnaini 2018: 70).

Perusahaan jasa akan maju dengan pesat apabila kepuasan pelanggan dapat terwujud. Pelanggan yang dihadapi masa sekarang merupakan pelanggan yang memiliki rasa kepekaan yang tinggi terhadap suatu barang maupun jasa yang dipakai, pelanggan akan berpindah ke perusahaan jasa lain apabila tidak merasa puas. Secara umum, Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap suatu ekspektasi mereka (Akbar et al., 2021:21). Menurut Cristo et.,al dalam Isnaini (2017:2018) Kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek yang paling signifikan dalam bidang usaha, karena pelanggan merasa puas akan memiliki dampak yang signifikan terhadap laba usaha.

Dengan adanya persaingan di dalam dunia bisnis dari tahun ke tahun mengalami peningkatan seiring berkembangnya berbagai merek dan produk pada era globalisasi sehingga menuntut para pelaku usaha untuk dapat menciptakan dan menerapkan strategi untuk menarik perhatian konsumen. Thunder 11 dapat membangun karakter dan kualitas kepemimpinan, kelas-kelas olahraga di Thunder 11 bermanfaat bagi siapapun yang sedang tumbuh berkembang dalam skenario kehidupan nyata. Menurut Martono (2019:29) Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan yang dapat mempengaruhi daya saing bisnis. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan karena adanya fenomena yang berbeda yaitu, penelitian dilakukan oleh Rutjuhan & Ismunandar (2020) tentang Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Mahfoed *Life Gym*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar et al., (2021) tentang Pengaruh Fasilitas Olahraga Terhadap Kepuasan Pelanggan Member Sport Club Meadow Terrace BSD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan

fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dengan itu penulis tertarik dengan penelitian ini karena hasil dari penelitian sebelumnya memiliki hasil yang berbeda. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang sekolah olahraga , Thunder 11 perlu meningkatkan kualitas fasilitas dan kualitas pelayanannya guna untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan terhadap fasilitas beserta kualitas pelayanannya, karena melihat semakin ketatnya persaingan pada saat ini dari perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas jumlah member mengalami fluktuasi (naik turun) pada tahun 2018 s.d 2021 di Thunder11. Hal tersebut dapat dipengaruhi dari kualitas pelayanan , harga bahkan fasilitas sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap sekolah olahraga tersebut. Data penelitian diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Member Thunder 11 Tahun 2019 s.d 2021

Tahun	Total Member Aktif		Tahun	Total Member Aktif		Tahun	Total Member Aktif	
	Bulan	Total Member		Bulan	Total Member		Bulan	Total Member
2019	Januari	58	2020	Januari	108	2021	Januari	101
	Februari	66		Februari	119		Februari	105
	Maret	66		Maret	122		Maret	92
	April	72		April	122		April	91
	Mei	73		Mei	122		Mei	94
	Juni	80		Juni	126		Juni	88
	Juli	96		Juli	139		Juli	86
	Agustus	96		Agustus	146		Agustus	112
	September	103		September	139		September	117
	Oktober	-		Oktober	123		Oktober	127
	November	-		November	110		November	135
	Desember	-		Desember	114		Desember	128
Rata-Rata per tahun (dibulatkan)		81	Rata-Rata per tahun (dibulatkan)		127	Rata-Rata per tahun (dibulatkan)		111

Sumber: Thunder 11 (2021)

Menurut informasi latar belakang, jumlah anggota Thunder 11 berfluktuasi (naik turun) pada 2019, 2020,2021, dimana dalam tahun 2019 ke

tahun 2020 mengalami jumlah kenaikan member sekitar 46 member. Disisi lain terdapat penurunan jumlah member dari tahun 2020 ke 2021 yang mengalami penurunan sebesar 16 member. Berdasarkan rata-rata jumlah anggota selama tiga tahun terakhir terjadi kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Dimana pada tahun 2019 sebanyak 81 orang, pada tahun 2020 sebanyak 127 orang, dan pada tahun 2021 sebanyak 111 orang. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa masih ada kekurangan siklus pengembangan member di Thunder11, hal tersebut disebabkan kurangnya informasi dan kurangnya kualitas pelayanan yang kurang baik, karena adanya komplain dari para pelanggan mengenai jadwal latihan yang tiba tiba berubah, terjadinya perubahan pelatih yang bukan seperti biasa, kadang fasilitas kurang memuaskan (ac terkadang panas, toilet basah jika ingin digunakan), harga perbulan yang naik turun, dan kadang surat pemberitahuan terkadang suka terlambat ataupun bahkan mendadak.

Berdasarkan permasalahan, faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan *research gap* dari penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen(Studi kasus pada sekolah olahraga Thunder 11 di Kota Bekasi).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini adalah:

- a. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11 di Kota Bekasi?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11 di Kota Bekasi?
- c. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11 di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11 di Kota Bekasi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11 di Kota Bekasi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11 di Kota Bekasi

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada beberapa pihak yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Untuk Masyarakat

Salah satu bahan kajian ilmiah dari para akademisi ataupun masyarakat yang akan mendalami tentang masalah pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11.

2. Manfaat Untuk Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan dalam dunia bisnis ataupun pendidikan tentang bagaimana meningkatkan harga kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Thunder 11.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan Thunder 11 dan perusahaan Thunder 11, sebagai acuan untuk bisa meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani pelanggan dan penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat mencapai kemajuan perusahaan jasa (Thunder 11) yang berada di Kota Bekasi.