

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan bagi setiap masyarakat untuk menjaga kondisi fisik dan kesehatan tetap terjaga dengan baik. Seperti yang sudah diketahui bahwa dengan tubuh yang bugar maka akan membuat aktivitas yang dijalankan menjadi lancar. Selain itu, banyak orang yang merasa lebih percaya diri karena tubuh ideal yang dimiliki. Postur tubuh yang ideal akan terbentuk melalui latihan secara teratur di pusat-pusat kebugaran atau tempat-tempat yang menyediakan jasa di bidang olahraga, serta menjaga pola makan yang cukup gizi dan tidur yang seimbang. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa di bidang olahraga, seperti jasa penyewaan lapangan futsal, bulu tangkis, basket dan masih banyak lagi (Yudik Prasetyo, 2015).

Dari sekian banyak cabang olahraga, cabang olahraga futsal menjadi salah satu pilihan untuk berolahraga, melampiaskan hobi tidak lupa tetap mendapatkan kesehatan jasmani setelah seharian penuh dalam kesibukan beraktivitas. Futsal adalah salah satu olahraga yang digemari di berbagai kalangan masyarakat salah satunya adalah di kawasan Cibiru, olahraga futsal yang bisa dilakukan kapan saja tanpa mengenal cuaca karena tempatnya di dalam ruangan. Bagi seseorang yang menyukai olahraga futsal tempat penyewaan lapangan futsal dapat di jadikan tempat menyalurkan hobi dan bakat. Lapangan yang digunakan lebih kecil dari

pada lapangan sepak bola dengan ukuran yang lebih kecil dan dengan pemain yang lebih sedikit. (www.bola.com, 2023).

Olahraga ini termasuk baru di Indonesia sekitar tahun 1998-1999 dan mulai dikenal masyarakat tahun 2000-an, namun saat ini telah berkembang pesat di masyarakat baik di kalangan tua maupun muda. Sebagai bentuk bukti perkembangannya, futsal sendiri saat ini telah memiliki induk nasional yang dikenal dengan (FFI) Federasi Futsal Indonesia (Yoursay.id).

Olahraga futsal merupakan olahraga *indoor* yang memakan tempat jauh lebih kecil dari pada lapangan sepak bola. Ukuran standar lapangan futsal FIFA adalah 15-25 M x 25-43 M dan jumlah pemainnya lima melawan lima, sedangkan untuk lapangan sepak bola standar FIFA adalah 64-75 M x 100-110 M dan jumlah pemainnya sebelas melawan sebelas (www.bolabob.com, 2017).

Membangun sebuah lapangan futsal merupakan hal mulai dilirik untuk dijadikan bisnis. Melihat peluang pasar yang menjanjikan, banyak pelaku bisnis di Cibiru yang mulai ikut meramaikan dunia olahraga ini, khususnya pada cabang futsal. Futsal adalah salah satu cabang olahraga yang sedang populer yang membuat para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing. Ketatnya persaingan dalam industri jasa khususnya jasa penyewaan lapangan futsal saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sekarang ini sudah semakin banyaknya tempat penyewaan lapangan futsal di Cibiru membuat para pelaku usaha harus berlomba-lomba untuk bersaing.

Perusahaan harus memberikan harga yang murah, lokasi yang strategis, fasilitas yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka yang umum terjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut (Hurriyati, 2016).

Zone Futsal 73 adalah tempat futsal yang berdiri pada tahun 2015 yang beralamatkan Jl. A.H. Nasution No.73, Palasari, Kec. Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, tempat ini buka dari pukul 08.00-24.00 WIB. Mulai banyak menyebarnya lapangan-lapangan futsal beberapa tahun terakhir dan mudah ditemukan di setiap sudut kota di Indonesia, khususnya Cibiru juga dapat menjadi pertanda tumbuh berkembangnya bisnis saat ini.

Kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting bagi perusahaan, dalam perkembangan dunia bisnis semakin banyak permintaan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen perusahaan harus mampu memberikan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2012:301) merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Dimana konsumen semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan dalam kontek penyediaan lapangan futsal. Maka cara yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, seperti memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harga, fasilitas, dan lokasi. Oleh karena itu perusahaan harus bisa beradaptasi dengan dengan era globalisasi

sekarang. Perusahaan harus mampu memberikan feedback yang baik kepada konsumen supaya konsumen merasa puas dalam membeli produk perusahaan tersebut.

Peneliti memperoleh data hasil obsevasi dan wawancara terkait jam operasional dan harga sewa Lapangan Futsal Zone73. Berikut adalah tarif sewa lapangan futsal perjam di daerah cibiru:

Tabel 1. 1
Tarif sewa lapangan futsal perjam di Cibiru

Nama Usaha Futsal	Tarif Pagi	Tarif Sore	Tarif Malam
Zone Futsal 73	(08.00-12.00) 120.000	(12.00-17.00) 150.000	(17.00-24.00) 170.000
Fit Futsal	(08.00-17.00) 90.000	(12.00-17.00) 100.000	(17.00-24.00) 130.000
Lapang Futsal BHO	(08.00-12.00) 80.000	(12.00-17.00) 100.000	(17.00-24.00) 120.000
Futsal Adiguna	(08.00-12.00) 100.000	(12.00-17.00) 120.000	(17.00-24.00) 150.000
Andika's tour & travel	(08.00-12.00) 100.000	(12.00-17.00) 130.000	(17.00-24.00) 160.000

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat tarif sewa lapangan futsal per jam di lima lokasi di wilayah cibiru, yang di bedakan berdasarkan waktu siang (08.00 – 12.00), sore (12.00 – 17.00), dan malam (17.00 – 24.00). Secara umum, tarif cenderung lebih tinggi pada malam hari di bandingkan siang atau sore, karena tingginya permintaan pada waktu tersebut. Zone Futsal 73 memiliki tarif tertinggi dibandingkan lapangan futsal lainnya di wilayah cibiru. Pada jam malam (17.00 – 24.00), tarif sewa di Zone Futsal 73 mencapai Rp170.000 per

jam, sedangkan lapangan lain hanya berkisar antara Rp120.000 hingga Rp160.000. Begitu juga pada jam siang dan sore, tarif di zone futsal 73 tetap lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Zone Futsal 73 menetapkan harga sewa paling tinggi di antara lima tempat futsal yang ada di wilayah Cibiru.

Menurut Menurut Kotler (2015), Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Menurut Basu Swastha (2010) mengartikan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk menambahkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Harga adalah suatu cara bagi seorang produsen untuk membedakan penawarannya dari para pesaing. Selain itu, harga merupakan elemen lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen, pada kenyataannya, komponen kunci dalam memastikan kepuasan konsumen adalah harga (Raissa & Alam, 2022).

Harga merupakan salah satu faktor penting bukan hanya bagi konsumen tetapi juga bagi para produsen, karena harga merupakan sumber memperoleh keuntungan atau profit bagi para pelaku usaha dari penjualan produk nya. Jika harga yang ditentukan atau ditetapkan nya terlalu tinggi maka akan dapat menyebabkan penjualan menurun, sementara jika harga yang ditetapkan terlalu rendah akan dapat mengurangi manfaat atau keuntungan bagi pihak penjual itu sendiri (Ferdinand, dkk 2024).

Didukung berdasarkan penelitian sebelumnya Menurut Jienardy (2017) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara penetapan harga terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lainnya Menurut Oktaviyana, Tarman dan Widjaya (2022) dalam penelitiannya tentang harga dimana hasil penelitian mengatakan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Fasilitas merupakan hal utama yang dirasakan oleh pengunjung yang akan menimbulkan kesan pertama, dimana fasilitas adalah adalah semua peralatan yang bersifat fisik dan disediakan oleh pihak pemilik usaha agar dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen (Kotler & Keller, 2009). Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam bisnis, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung (Tjiptono, 2014:317). Fasilitas termasuk komponen yang begitu penting dalam mencapai kepuasan Konsumen (Bachtiar et al., 2023).

Fasilitas merupakan komponen penting yang harus perusahaan pertimbangkan, karena fasilitas mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terjadinya kepuasan konsumen, seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh (Khildayani Fadlis dkk.,2024) menyatakan bahwa kepuasan konsumen meningkat jika fasilitasnya memenuhi standar yang diinginkan konsumen. Tidak hanya itu, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Anggi dan Yahya Tanjung (2024) bahwa fasilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan

pelanggan. Menurut Jumawan dan Ade Ilham Prasetyo (2024) bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen, dan menjadi bagian penting dalam memberikan kepuasan konsumen. Berikut Fasilitas Lapangan Futsal yang disediakan di wilayah cibiru:

Tabel 1. 2
Fasilitas Lapangan Futsal di Cibiru

Lapangan Futsal	Fasilitas	Keterangan
1. Zone Futsal 73	1. Lapang Futsal	Baik
	2. Jaring Lapang Futsal	Kurang Baik
	3. Tempat Duduk	Kurang Baik
	4. Kamar Mandi	Kurang Baik
	5. Keamanan	Kurang Baik
2. Fit Futsal	1. Lapang Futsal	Baik
	2. Jaring Lapang Futsal	Baik
	3. Tempat Duduk	Baik
	4. Kamar Mandi	Baik
	5. Keamanan	Baik
3. Lapang Futsal BHO	1. Lapang Futsal	Baik
	2. Jaring Lapang Futsal	Baik
	3. Tempat Duduk	Baik
	4. Kamar Mandi	Baik
	5. Keamanan	Baik
4. Futsal Adiguna	1. Lapang Futsal	Baik
	2. Jaring Lapang Futsal	Baik
	3. Tempat Duduk	Baik
	4. Kamar Mandi	Baik
	5. Keamanan	Baik
5. Andika's tour & travel	1. Lapang Futsal	Baik
	2. Jaring Lapang Futsal	Baik
	3. Tempat Duduk	Baik
	4. Kamar Mandi	Baik

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dinyatakan bahwa lapangan futsal di zone 73 masih memiliki banyak kekurangan dibandingkan dengan lapangan futsal yang ada di daerah cibiru. Disetiap penyewaan lapangan futsal di Cibiru memeberikan fasilitas yang cukup memadai dengan memberikan kelebihan tersendiri.

Lokasi menjadi faktor penentu konsumen dalam pembelian dan peningkatan laba dan pebisnis sangat penting dalam penentuan lokasi. Lokasi merupakan letak pada daerah yang strategi sehingga dapat memaksimumkan laba (Swastha, 2010:339). Pemilihan letak lokasi yang berada di keramaian serta mudah dijangkau oleh konsumen dapat menjadi salah satu strategi yang dapat dilakukan pemilik usaha. Menurut (Budiono, 2021) Lokasi dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi. Ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan di mana lokasi yang strategis. Pentingnya lokasi dalam bisnis adalah aspek yang sangat signifikan. Oleh karena itu, seorang pengusaha tidak dapat mengabaikannya. Banyak usaha yang berhasil karena ditempatkan di lokasi yang tepat, sementara usaha yang sama bisa mengalami kegagalan jika ditempatkan di lokasi yang berbeda.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya, menurut (Anatasia Mince Ria, dkk., 2024) menyatakan bahwa variabel Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, penelitian lainnya menurut (Anhar, dkk., 2024) bahwa Lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Menurut (Dwi Puji Nuraini, dkk., 2024) bahwa Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti

mengambil judul **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Penyewa Lapangan Futsal Zone 73 Kota Bandung)”**

B. Identifikasi Masalah

Peneliti mengidentifikasi masalah berdasarkan uraian latar belakang sebagai berikut:

1. Harga yang kompetitif sebagai penentu pilihan konsumen
2. Kesenjangan dalam kualitas fasilitas
3. Pengaruh lokasi strategis terhadap daya tarik konsumen
4. Ketergantungan pada kepuasan konsumen dalam persaingan bisnis

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan temuan dari masalah tersebut, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal zone futsal 73?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal zone 73?
3. Apakah terdapat pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal zone 73?
4. Apakah terdapat pengaruh harga, fasilitas, dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen di zone futsal 73?

D. Tujuan Penelitian

Adapun maksud atau tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal zone 73
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal zone 73
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal zone 73
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal zone 73

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak. Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Ilmiah (Akademik)

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu, rujukan dan referensi untuk semua pihak yang mendalami ilmu manajemen terkhusus yaitu manajemen pemasaran, dan mampu menjadi tolak ukur ataupun sebagai data untuk penelitian sejenis di masa mendatang yakni dengan memberi informasi yang telah didapatkan mengenai informasi tentang Harga, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Manfaat Sosial (Praktis)

Berdasarkan hasil penelitian ini pun mampu menjadikan sebagai informasi yang bermanfaat dan acuan bagi pemilik Zone Futsal 73 guna untuk mengevaluasi kinerja perusahaan selama ini. Selain itu, dapat menjadi panduan tertulis untuk pembaca dalam mengerjakan skripsi, dapat dijadikan perbandingan antara ilmu yang sifatnya teori yang diperoleh selama kuliah dengan kenyataan penerapannya dalam dunia usaha.

