

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aktivitas jasmani merupakan kebutuhan setiap manusia didalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Pada masa sekarang manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja dan mengesampingkan waktu untuk berolahraga (Y. Prasetyo, 2015). Hal tersebut memacu tumbuh dan berkembangnya sarana olahraga yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai. Berkembangnya usaha jasa olahraga menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat, sehingga para pengusaha perlu melakukan strategi-strategi untuk memperoleh dan mempertahankan para konsumen agar usaha yang dijalankan tetap dapat diminati, karena konsumen merupakan aset berharga bagi setiap usahan. Konsumen yang dihadapi pada saat ini mempunyai kepekaan tinggi terhadap barang dan jasa yang dipakai. Konsumen akan pindah ke perusahaan jasa lain apabila mereka merasa tidak puas dengan hal yang diperoleh diperusahaan tersebut (Husdarta, 2011).

Kota Jakarta Pusat mempunyai sarana Gedung Olahraga yang bernama GOR Cempaka Putih. Sarana olahraga ini sangat diperlukan masyarakat. Menurut petugas GOR Cempaka Putih, hampir setiap pekan GOR Cempaka Putih tidak pernah kosong, dengan rata-rata pengunjung 120 orang perhari. Namun ternyata pengunjung GOR Cempaka Putih ini masih merasakan ketidakpuasan dengan

kondisi dan situasi GOR tersebut. Hal itu dapat dilihat dari hasil survey pada 20 pelanggan GOR Cempaka Putih yang sering datang ke GOR tersebut.



Gambar 1. 1 Data Survey Kepuasan Gor Cempaka Putih

Sumber: Data Survey (2022)

Data: Persentase data kepuasan pelanggan Gor Cempaka Putih

Sebanyak 62% pelanggan GOR Cempaka Putih yang datang merasa puas dengan kondisi pada GOR tersebut, namun sebanyak 38% pelanggan merasa tidak puas dengan GOR Cempaka Putih. Padahal kepuasan itu penting bagi fasilitas umum agar pelanggan banyak yang datang kembali ke suatu tempat. Oleh karena itu sebaiknya mengetahui apa yang menjadi ketidakpuasan pelanggan GOR Cempaka Putih. Salah satu faktor yang mungkin mempengaruhi adalah harga. GOR Cempaka Putih harga sewa sesuai dengan aturan Pergub No. 5 tahun 2017 kisaran Rp. 35.000 – Rp. 45.000. Namun harga tersebut masih dipersepsikan terlalu mahal dibandingkan dengan GOR Johar Baru dengan harga sewa Rp.30.000. Hal itu tercerus dengan wawancara Fajri dan Darwansyah (22 tahun) “merasa bahwa harga sewa GOR Cempaka Putih masih terlalu mahal dibandingkan dengan GOR lainnya

yang berada di wilayah Jakarta Pusat dengan kondisi yang ada”. Menurut Prasetyo, (2015) bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga sering ditetapkan untuk memuaskan permintaan atau mencerminkan premi yang bersedia dibayarkan konsumen untuk sebuah produk dan jasa. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali dkk, (2019); Malik dkk, (2017); Prasetio, (2021); Tarmidi dkk, (2021); Maulana (2016) menunjukkan hasil yang sama yaitu harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dipersepsikan bahwa harga sudah sepadan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada sehingga pelanggan merasa puas (Afiff & Halim, 2010).

Selain harga, kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun kualitas pelayanan dalam menyewa lapangan masih kurang baik terutama dalam bagian pelayanan, pelanggan masih kesulitan untuk menyewa lapangan tersebut dikarenakan pelanggan hanya bisa menyewa lapangan melalui via WhatsApp dan harus menunggu balasan yang lama. Hal itu tercetus dengan wawancara Nashita (22 tahun) “pelayanan yang ada pada GOR Cempaka Putih perlu ditingkatkan lagi”. Menurut Wijaya & Sujana, (2020) kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dari jenis barang atau jasa, akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali Qalati dkk, (2019); Gani & Hillebrandes Oroh, (2021); Hammoud dkk (2018); Arlanda (2018) menunjukkan hasil yang sama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka pelanggan akan puas. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Rohaeni & Marwa, 2018). Kualitas pelayanan yang baik bukan dari perusahaan yang mengawali, melainkan dari pemahaman dan pemenuhan ekspektasi konsumen (Putri & Utomo, 2017)

Fasilitas GOR Cempaka Putih dengan luas bangunan ( $1448 m^2$ ) serta memiliki beberapa fasilitas seperti lahan parkir yang dimiliki GOR Cempaka Putih sangat luas dan tarif parkir yang terjangkau, terdapat ruang ganti dan toilet yang bersih namun tidak ada ruang bilas, terdapat tribun penonton yang cukup banyak, serta tempat ibadah untuk shalat. Gelanggang olahraga remaja memang menjadi pilihan masyarakat, selain harga terjangkau, juga fasilitas dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini terdapat dari wawancara Kurniawan (22 tahun) “GOR Cempaka Putih mempunyai fasilitas yang cukup baik, membuat nyaman siapapun untuk berolahraga disana”. Menurut Sriyani & Hidayat (2017) mengatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bata Ilyas & Mustafa, (2022); Dora dkk, (2021); Rutjuhan & Ismunandar, (2020); Sari dkk, (2020) menunjukkan hasil yang sama yaitu fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bahwa semakin terjaga dan banyak fasilitas yang tersedia di perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (William, 2020).

Selain harga, kualitas pelayanan dan fasilitas, lokasi juga menjadi elemen penting dalam kepuasan pelanggan. Lokasi GOR Cempaka Putih kurang strategis jika pelanggan menggunakan kendaraan umum dikarenakan harus berlanjut berjalan kaki yang berjarak 1,7 km dari Halte Busway RS Islam. Hal ini tercetus wawancara Kurniawan (22 tahun), “GOR Cempaka Putih mempunyai lokasi kurang strategis dikarenakan GOR tersebut berada didalam lingkungan komplek”. Menurut Bailia dkk, (2014) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Caroline dkk, (2020); Friza dkk (2022); Risnawati dkk, (2019); Syahidin & Adnan, (2022); Wailmi & Tamam (2022) menunjukkan hasil yang sama yaitu lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar konsumen untuk memilih barang atau jasa, maka dari itu lokasi sangat penting untuk kepuasan pelanggan Ginting & Saputra, (2018).

Dalam fiqih Islam, sewa menyewa disebut *ijarah*. Al-*ijarah* menurut bahasa berarti “*al-ajru*” yang berarti *al-iwadu* (ganti) oleh sebab itu *as-sawab* (pahala) dinamai *ajru* (upah). Menurut istilah, *al-ijarah* ialah menyerahkan (memberikan) manfaat benda kepada orang lain dengan suatu ganti pembayaran. Sehingga sewa menyewa atau *ijarah* bermakna akad pemindahan hak guna/manfaat atas suatu barang atau jasa, dalam waktu tertentu dengan pembayaran upah sewa (*ujrah*), tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. (*ujrah*), tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. Melakukan usaha sewa-menyewa tidak dilarang oleh Allah SWT, sebagaimana firmanNya pada QS. Al-Baqarah : 33

قَالَ يَادُمْ أَنْبِيَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنْبَاهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَوَاتِ  
وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ

*Artinya: “Dan jika kamu ingin menyusukan anakmu kepada orang lain, maka tidak ada dosa bagimu memberikan pembayaran dengan cara yang patut”*

Dalam berupaya mensukseskan usaha sewa-menyewa, pengelola harus mengedepankan kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut dapat diciptakan karena memperhatikan beberapa hal seperti kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola atau pemilik usaha haruslah dilaksanakan dengan baik agar memberikan kesan positif. Islam juga mewajibkan umatnya untuk melakukan pekerjaan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Selain itu dalam menetapkan harga, Islam memerintahkan pemilik atau pengelola untuk tidak merusak keseimbangan harga persaingan yang ada. Berkomitmen dalam membuka usaha sewa-menyewa haruslah dilakukan secara profesional, seperti halnya memberikan fasilitas yang sesuai dengan apa yang ditawarkan. Namun dalam Islam berlebih-lebihan adalah hal yang dilarang, jadi fasilitas yang diberikan jangan sampai timbul kesan berlebihan atau kemewahan, karena dalam Islam Hidup bermewah-mewahan merupakan *tabzir* atau sia-sia. Menentukan lokasi untuk menjalani usaha juga harus mempertimbangan beberapa hal, ini dilakukan agar tidak ada kerugian bagi pemilik maupun orang lain. Islam melarang sesuai hal yang merugikan orang lain, sebagaimana firman Allah SWT pada QS. Al A'raf : 56

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ حَوْفًا وَقَطْمَعًا ۗ إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

*Artinya: “Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik” (Q.S. Al A’raf [7] : 56).*

Berdasarkan yang sudah diuraikan diatas yang membahas tentang harga, kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan dapat disimpulkan bahwa keempatnya sangat berkesinambungan, dimana dengan adanya fasilitas yang memadai dan harga yang terjangkau membuat konsumen merasa puas dan tertarik untuk berolahraga di gelanggang olahraga remaja, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOR CEMPAKA PUTIH”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran variabel harga, kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pelanggan GOR Cempaka Putih?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan GOR Cempaka Putih?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan GOR Cempaka Putih?

4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan GOR Cempaka Putih?
5. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan GOR Cempaka Putih?
6. Apakah harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan GOR Cempaka Putih?
7. Bagaimana pandangan Islam mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan GOR Cempaka Putih?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran-gambaran harga, kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pelanggan GOR Cempaka Putih
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan GOR Cempaka Putih
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan GOR Cempaka Putih
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan GOR Cempaka Putih
5. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan GOR Cempaka Putih



6. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan terhadap GOR Cempaka Putih
7. Untuk mengetahui pandangan islam mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan GOR Cempaka Putih.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Menambah ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran bagi pihak yang membutuhkan terutama bagi penelitian sejenis