

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP FASILITAS SPORT CITY JAKABARING KOTA PALEMBANG

Monica Fitri^{1*}, Sukardi², Andy Riyoko³

¹Universitas PGRI Palembang, Indonesia

²Universitas PGRI Palembang, Indonesia

³Universitas PGRI Palembang, Indonesia

*Penulis Koresponden: Monica Fitri, email: Moncamut@gmail.com

Diterima: xx Bulan 2023, Disetujui: xx Bulan 2023, Diterbitkan: xx Bulan 2023

DOI: <https://doi.org/10.52188/ijpess.v3i1>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan fasilitas Jakabaring Sport City Palembang. Pengumpulan data teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dalam bentuk kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif analisis menggunakan persentase. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa analisis tingkat kepuasan fasilitas Jakabaring Sport City disertakan dalam kategori sangat puas dengan persentase 51,26%. Itu bisa dilihat dari besarnya faktor kepuasan, dapat disimpulkan bahwa dari langsung faktor evidence, memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas 53,78%; faktor reliabilitas memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas sebesar 48,73%; faktor empati memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebesar 48,73%. faktor daya tanggap memiliki tingkat kepuasan dalam puas kategori 51,26%; faktor jaminan memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi kategori puas sebesar 51,26%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan tingkat kepuasan fasilitas Jakabaring Sport City tergolong sangat memuaskan kategori.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Komunitas, Jakabaring Soprt fasilitas kota

pengantar

Pada masa sekarang ini manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja dengan mengesampingkan olahraga waktu. Padahal kegiatan olahraga sangat mempengaruhi kebugaran jasmani seseorang. ada beberapa orang yang malas berolahraga karena daerah tempat tinggalnya tidak mendukung dan tercemar. Ada juga orang yang lebih mengutamakan olahraga daripada bekerja yaitu atlit. Atlet akan melakukan olahraga di tempat yang memadai, yaitu Jakabaring Sport City, dan tidak hanya atlet, sekitarnya masyarakat juga dapat berolahraga dan kegiatan lainnya di kawasan Jakabaring Sport City

Jakabaring Sport City adalah area gedung yang sedang dirawat, jadi biaya masuk dikenakan, baik bagi pejalan kaki maupun bagi pengunjung yang berkendara. Pada saat yang

sama, banyak pengunjung mengeluhkan fasilitas lain yaitu toilet yang banyak namun beberapa diantaranya sering terkunci, ada bangunan yang tidak terpakai dan tidak terawat yang ditumbuhi ilalang, pedagang kaki lima yang menggunakan bahu jalan membuat sampah tidak berserakan di kawasan Jakabaring Sport City steril dan menyebabkan kemacetan lalu lintas

Fasilitas di Jakabaring Sport City merupakan bagian terpenting untuk menunjang kegiatan pengguna atau pengunjung. Pertama, area parkir yang dimiliki Jakabaring Sport City sangat luas, lapang fasilitas setara internasional, dan keamanan yang ketat.

Penelitian ini membahas bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Jakabaring Sport City fasilitas di Palembang, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat with Jakabaring Sport City Palembang facilities.

Bahan dan metode

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Jakabaring Sport City Palembang. Aulia, M, F. dan Berto M, W. (2020: D16). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dalam bentuk kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan dengan empat alternatif jawaban: SP (sangat puas), P (puas), KP (tidak puas), SKP (sangat tidak puas). Tanggapan responden ditunjukkan dengan tanda (✓) pada kolom yang tersedia. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa angket yang jawabannya sudah tersedia, sehingga responden cukup memilih salah satu jawaban. Skala yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert yang dimodifikasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode Snowball Sampling. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik random sampling dilakukan selama kurang lebih dua minggu dan diperoleh sampel sebanyak 50 responden.

Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan Jakabaring fasilitas Sport City. Analisis kepuasan pelayanan Jakabaring Sport City secara keseluruhan diukur dari angket yang berjumlah 30 item pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, jadi diperoleh kisaran skor ideal 30 – 120. Hasil penelitian dari 50 responden diperoleh skor minimal = 73; skor maksimal = 120; rata-rata = 94,20; median = 90,50 ; modus = 87; dan standar deviasi = 12,214. Uraian hasil Jakabaring Analisis kepuasan layanan fasilitas Sport City dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.Deskripsi Hasil Penelitian Analisis Kepuasan

interval	Kategori	F	%
$97,5 < X \leq 120$	Sangat Puas	17	34
$75 < X \leq 97,5$	Puas	32	64
$52,5 < X \leq 75$	Kurang puas	1	2
$30 < X \leq 52,5$	sangat tidak puas	0	0
Total		50	100

Diketahui : Mean Ideal = $(120 - 30) : 2 = 75$

2

Jurnal Pendidikan Jasmani dan Ilmu Keolahragaan Indonesia

SD Ideal = $(120 - 30) : 6 = 15$

Berdasarkan tabel diatas diketahui analisis kepuasan pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City memiliki kategori sangat puas dengan persentase 34% dengan frekuensi 17 dari 50 responden, pada kategori puas 64% dengan frekuensi dari 32 dari 50 responden, pada kategori kurang puas 2% dengan frekuensi 1 dari 50 responden, dan kategori sangat tidak puas 0% dengan frekuensi 0 dari 50 responden.

Hasil penelitian masing-masing faktor dalam penelitian diuraikan

sebagai berikut: 1. Faktor Tangiable (Bukti Langsung)

Fasilitas berdasarkan bukti langsung adalah segala data yang dirasakan oleh konsumen tentang segala hal yang berkaitan dengan kondisi konsumen selama berada di Jakabaring Sport City. Martul dalam Riyanto (2014:32) pelayanan berupa kondisi fisik merupakan wujud nyata kualitas pelayanan yang memberikan apresiasi dan membentuk persepsi positif bagi setiap pengguna. Martul dalam Riyanto (2014:32) pelayanan berupa kondisi fisik merupakan wujud nyata kualitas pelayanan yang memberikan apresiasi dan membentuk persepsi positif bagi setiap pengguna.

Tabel 2. Hasil Penelitian Mendeskripsikan Faktor Pembuktian Langsung

Interval	Kategori	F	%
----------	----------	---	---

$19,5 < X \leq 24$	Sangat Puas	20	40
$15 < X \leq 19,5$	Puas	29	58
$11,5 < X \leq 15$	Kurang puas	1	2
$6 < X \leq 11,5$	sangat tidak puas	0	0
Total		50	100

2. Faktor Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah konsistensi pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City melalui pelayanan yang cepat, tepat dan juga memuaskan bagi pelanggan. Faktor reliabilitas dapat dirasakan ketika pengguna berinteraksi dengan pengelola tempat.

Moenir dalam Rohmadi (2015:17) pelayanan fasilitas yang baik meliputi; kesadaran pejabat dan petugas dalam pelayanan, aturan yang menjadi dasar kerja pelayanan, organisasi yang merupakan sistem mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas, sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada pengguna fasilitas Jakabaring Sport City, 34% memberikan skor sangat puas dan 56% memberikan skor puas untuk hal tersebut. Darmawati (2015:49) kualitas dan kinerja sumber daya manusia berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi. Rahmawati (2015: 93) perhatian yang baik kepada konsumen adalah mempengaruhi secara efektif dan memahami lebih dalam emosi dan suasana hati konsumen, sehingga menimbulkan kebahagiaan atau kesedihan. Pengguna memberikan nilai tidak puas sebesar 10% untuk ini.

Tabel 3.Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Keandalan

Interval	Kategori	F	%
-----------------	-----------------	----------	----------

3

Jurnal Pendidikan Jasmani dan Ilmu Keolahragaan Indonesia

$16,25 < X \leq 20$	Sangat Puas	17	34
$12,5 < X \leq 16,25$	Puas	28	56
$8,75 < X \leq 12,5$	Kurang puas	5	10
$5 < X \leq 8,75$	sangat tidak puas	0	0
Total		50	100

3. Faktor Empati

Empati merupakan proses interaksi dengan menjalin hubungan atau komunikasi yang baik, memperhatikan secara pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen guna menciptakan kemudahan dalam mengelola Jakabaring Sport City. Interaksi ini terjadi ketika pengguna berkomunikasi baik sebelum, selama maupun setelah menggunakan fasilitas Jakabaring Sport City.

Parasuraman dalam Riyanto (2014:33) “Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati (empati) dalam menyelesaikan atau mengelola atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan”. Cahyati (2014:70) komunikasi digunakan untuk menyampaikan pesan antara sumber dan penerima pesan. Hasil analisis pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City berdasarkan faktor Empati adalah pengguna merasa puas. Tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 36% dengan kategori sangat puas. Kategori puas sebesar 50%. Kategori tidak puas sebesar 14%. kategori sangat puas sebesar 0%.

Tabel 4.Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Empati

Interval	Kategori	F	%
$19,5 < X \leq 24$	Sangat Puas	18	36
$15 < X \leq 19,5$	Puas	25	50
$11,5 < X \leq 15$	Kurang puas	7	14
$6 < X \leq 11,5$	sangat tidak puas	0	0
Total		50	100

4. Faktor Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kegiatan yang dilakukan secara otomatis, dimana keinginan pengelola adalah membantu pengguna dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Rohmadi (2015:10) menilai daya tanggap pelayanan dan sesuatu yang bersifat emosional, maka kepuasan pelanggan akan diperoleh melalui pelayanan yang berkualitas dan harga yang sesuai. Sehingga pengguna GOR akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengelola GOR Lembupeteng. Wahyuniati (2016:35) menyatakan bahwa “hal-hal yang dapat menyebabkan kondisi di lapangan seperti ini disebabkan oleh banyak hal yang kompleks dan “rumit” serta dinamika yang menyeluruh”. Hasil analisis pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City berdasarkan faktor daya tanggap adalah pengguna merasa puas. Tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 30% dengan kategori sangat puas. Kategori puas sebesar 54%. Kategori tidak puas sebesar 16%. kategori sangat puas sebesar 0%.

Tabel 5.Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Daya Tanggap

Interval	Kategori	F	%
----------	----------	---	---

4

Jurnal Pendidikan Jasmani dan Ilmu Keolahragaan Indonesia

$19,5 < X \leq 24$	Sangat Puas	15	30
$15 < X \leq 19,5$	Puas	27	54
$11,5 < X \leq 15$	Kurang puas	8	16
$6 < X \leq 11,5$	sangat tidak puas	0	0
Total		50	100

5. Faktor Assurance (Jaminan)

Jaminannya adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan keterpercayaan fasilitas Jakabaring Sport City bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Pengguna akan merasa puas jika ada jaminan saat menggunakan fasilitas Jakabaring Sport City. Beberapa hal yang dijamin adalah keamanan barang pribadi, keamanan kendaraan, keamanan pengguna. Masyarakat akan merasa nyaman jika hal ini bisa menjadi jaminan bagi pengguna Jakabaring Sport City. Jakabaring Sport City memiliki fasilitas parkir yang luas sehingga memudahkan pengguna untuk leluasa memilih tempat parkir. Petugas parkir hanya ada di beberapa titik tempat parkir, sehingga beberapa titik tempat parkir tidak dijaga. Selain itu, tidak ada petugas medis yang siap (stand by) melindungi pengguna jika terjadi kecelakaan. Sehingga pengguna tidak dapat dikondisikan jika terjadi kecelakaan saat menggunakan fasilitas Jakabaring Sport City. Pelayanan yang meyakinkan bagi pengguna dapat diperoleh jika ada upaya dari pengelola untuk menunjukkan dan membuktikan kualitas pelayanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk pelayanan yang memuaskan (Riyanto, 2014:20). Analisis pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City berdasarkan faktor jaminan adalah pengguna merasa sangat puas. Tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 36% dalam kategori puas. Kategori puas sebesar 54%. Kategori tidak puas adalah 10%. kategori sangat tidak puas sebesar 0%.

Tabel 6.Deskripsi Hasil Penelitian Guarantee Factor

Interval	Kategori	F	%
$22,75 < X \leq 28$	Sangat Puas	18	36
$17,5 < X \leq 22,75$	Puas	27	54
$12,25 < X \leq 17,5$	Kurang puas	5	10
$7 < X \leq 12,25$	sangat tidak puas	0	0
Total		50	100

Diskusi

Berdasarkan perhitungan data hasil penelitian bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna fasilitas Jakabaring Sport City adalah 17 orang (34%) sangat puas, 32 orang (64%) puas, 1 orang (2%) tidak puas, dan 0 orang (0%) sangat tidak puas. Persentase tertinggi dari hasil di atas adalah 64% yang menyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City adalah sangat puas.

Keberadaan Jakabaring Sport City memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat Palembang karena merupakan salah satu sarana olahraga terlengkap di Palembang. Setiap harinya selalu saja ada pengguna yang datang untuk melakukan aktivitas olahraga, mulai dari remaja hingga lansia. Kegiatan ini dilakukan hampir setiap hari pada saat Jakabaring Sport City tidak digunakan untuk acara pertandingan sepak bola, User yang datang selalu ramai dan ada beberapa kegiatan olah raga seperti jogging dan latihan bela diri yang selalu tersedia di Jakabaring Sport City. Pengguna

dikatakan puas jika pengguna melakukan kebiasaan perilaku berupa pengulangan penggunaan fasilitas atau layanan (Riyanto, 2014: 42).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil di atas, diketahui analisis tingkat kepuasan pelayanan fasilitas Jakabaring Sport City termasuk dalam kategori puas dengan persentase sebesar 64%. Hal ini dapat dilihat dari besarnya faktor kepuasan, dapat disimpulkan bahwa dari faktor bukti langsung memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebesar 58%; itu faktor reliabilitas memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebesar 56%; faktor empati memiliki tingkat

kepuasan dalam kategori puas 50%; faktor daya tanggap memiliki kepuasan tingkat dalam kategori puas sebesar 54%; faktor jaminan memiliki tingkat kepuasan dalam puas kategori 54%. Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelayanan Jakabaring Fasilitas Sport City memiliki kategori sangat memuaskan.

Pengakuan

- 1.Kedua orang tuaku yang sangat kucintai dan kusayangi Bapak (Muhammad Abdulah) dan ibu (Selalu)
- 2.Saudara-saudaraku Diana Permata Putri, Oktri Ramadani, Rifky Ramadan 3.Dosen pembimbing Skripsiku Bapak Assoc. Prof. Drs. Sukardi, M.Pd. dan Bapak Endie Riyoko, M.Pd.
4. Teman-temanku di kelas D tahun 2018
- 5.Teruntuk sahabatku (Alvi Delta Viani, Family 139, Wawak Tercinta)
- 6.Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Jasmani Universitas PGRI Palembang

Referensi

- Arikunto. Suharsimi (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulia, M, F. dan Wibawa B, M. (2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Toko Ritel Kosmetik Make Over di Surabaya*. Jurnal Sains Dan Seni Its Vol. 9, No. 1, (2020):D16.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Hiduplah, Rina.*Pengertian Angket Penelitian, Jenis, dan Contohnya*. Diakses pada Kamis 24 Agustus 2022. <https://penelitianilmiah.com/angket-penelitian>.
- Hertanto, Eko. (2017). *PERBEDAAN SKALA LIKERT LIMA SKALA DENGAN MODIFIKASI SKALA LIKERT EMPAT SKALA*. Diakses pada 30 Agustus 2022, dari https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN_SKALA_LIKERT_LIMA_SKALA_DENGAN_MODIFIKASI_SKALA_LIKERT_EMPAT_S_BERBEDA
- Julius, Y. & Limakrisna, N. (2017).*Manajemen Pemasaran (Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deeppublish
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller (2012).*Manajemen pemasaran*. Balai Prentice.
Jurnal Pendidikan Jasmani dan Ilmu Keolahragaan Indonesia
- Nasution, M, N. (2015).*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Nina, N. (2014). *Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan*. Jakarta: ComtechMengimbangi.
- Rahman. (2016). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta*. Skripsi, dipublikasikan : FIK UNY.
- Rohmadi. (2015). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah*. Skripsi, dipublikasikan : FIK UNY.
- Sri Handayani. (2012). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1). Hlm. 2.
- Sudratono, T. dkk (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: WBP Bandung.
- Sugiyono, A. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhari, Yohanes. Rara Sri Artati Redjeki dan Widiyanto Tri Handoko (2012). *Perilaku Konsumen Online*. Semarang: Dinamik
- Sutrisno Hadi, 1991. *Analisis Butir untuk Instrumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Syarifudin, B. (2015). *Survei Kepuasan Manajemen Fitness Centre Terhadap Kompetensi Mahasiswa Prodi Ikor Konsentrasi Kebugaran Dalam Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan Tahun 2014*. Skripsi, tidak dipublikasikan : FIK UNY.
- Tjiptono, F. (2007).. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, quality dan satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi Offset

Informasi tentang penulis:

Monica Fitri, MF: Moncamut@gmail.com, ;Department Of Physical Education, Universitas PGRI Palembang, Indonesia.