

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KLUB OLAHRAGA TENIS MEJA
TERHADAP ATLET TENIS MEJA DI YOGYAKARTA**

***THE LEVEL OF SATISFACTION OF SERVICE SPORTS CLUB TABLE TENNIS
AGAINST ATHLETES OF TABLE TENNIS IN YOGYAKARTA***

Muhammad Rasjiid Attaimini, Prof. Dr. Tomoliyus, M.S.
acidattaimini027@gmail.com, Tomoliyus.co.id
Pendidikan Kepelatihan Olahraga

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Subyek penelitian menggunakan klub tenis meja di Yogyakarta. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta berada pada kategori "sangat rendah" sebesar 0% (0 atlet), "rendah" sebesar 15,38% (10 atlet), "sedang" 80,00% (52 atlet), "tinggi" sebesar 4,62% (3 atlet), dan "sangat tinggi" sebesar 0% (0 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata yaitu 80,00% tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan klub tenis meja di Yogyakarta masuk dalam kategori "sedang".

Kata kunci: *Kepuasan, Pelayanan, Tenis meja*

ABSTRACT

This research aims to find out how the level of satisfaction of service clubs taking action against athletes of table tennis in Yogyakarta. This research is quantitative descriptive research. using method survey with data collection techniques using question form. The population of this research is the Club of table tennis in Yogyakarta. Research on sample taken using descriptive quantitative as outlined in percentage form. Data analysis using descriptive quantitative which is poured in the form of a percentage. The results of this study indicate the level of satisfaction of services taking action against athletes of table tennis clubs Yogyakarta are on the category of "very low" of 0% (0 of athletes), "low" of 15.38% (10 athletes), "medium" 80.00% (52 athletes), the "high" of 4.62% (3 athletes), and "very high" of 0% (0 of athletes). Based on the average value that is 80.00% satisfaction level against athletes of table tennis clubs Yogyakarta fall into the category of "medium".

Keywords: Satisfaction, service, table tennis

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman olahraga sudah menjadi kebutuhan bagi

setiap orang. Kesadaran masyarakat akan pentingnya olahraga membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa di bidang olahraga. Olahraga tidak terlepas dari penyedia jasa olahraga seperti klub olahraga, klub-klub dari bermacam olahraga mulai bermunculan terutama tenis meja. Tenis meja merupakan salah satu cabang olahraga yang mulai banyak di minati dari semua kalangan, mulai dari anak-anak, remaja maupun orang dewasa. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan, olahraga tenis meja tumbuh dan berkembang dengan pesat. Perkembangan ini ditandai dengan banyaknya klub-klub tenis meja yang bermunculan, namun tidak semua klub dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik.

Klub olahraga akan membantu perkembangan dan pembinaan atlet, semua dapat didukung dengan adanya layanan dan fasilitas yang menunjang perkembangan atlet dalam mencapai prestasinya. Kualitas pelayanan sendiri merupakan hal terpenting dalam sebuah klub, dengan adanya fasilitas pelayanan dan pelatih yang berkualitas dapat membantu atlet merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tiap klub-klub.

Setiap klub yang ada di Yogyakarta memiliki sistem dan manajemen yang berbeda, dalam memberikan metode berlatih dan cara klub memberikan materi latihan serta layanan yang diberikan masing-masing klub memiliki tujuan yang hampir sama mencetak atlet-atlet yang berprestasi baik di tingkat daerah maupun tingkat nasional. Memberikan layanan yang memuaskan, Barnes (2003: 64) menyatakan kepuasan adalah tanggapan atau terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan

yang terkait dengan pemenuhan atau kebutuhan termasuk jika mutu terjamin.

Klub olahraga juga harus memperhatikan kepuasan atlet terhadap pelayanan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan (*consumer satisfaction*) merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya

Fandy Tjiptono (2006: 150) harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja pada masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji klub olahraga dan para pesaing. Memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Klub dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas.

Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. (2) *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. (3) *Responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. (4) *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya

resiko atau keraguan. (5) *Emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan Hardiyansyah (2011: 42).

dapat disimpulkan bahwa suatu klub dapat dikatakan berkualitas jika klub tersebut memiliki layanan dan fasilitas yang dapat memenuhi faktor-faktor dimensi pelayanan dan mampu memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan bagi atlet selama menjalani latihan di klub tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti memilih klub tenis meja di Yogyakarta untuk dijadikan lokasi penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja Terhadap Atlet Tenis Meja Di Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian surve tentang kepuasan pelayanan atlet klub tenis meja di Yogyakarta merupakan penelitian survey.

Variabel dalam penelitian ini adalah tunggal yaitu keluasan pelayanan atlet klub tenis meja di Yogyakarta yang terdiri dari yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsifenes*, *asurence* dan *emphaty*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini berlangsung di Yogyakarta pada klub (1) TT27 Yogyakarta, (2) PTM Punglor Sleman, (3) Bantul Table Tennis School.

Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah klub tenis meja yang berada di Yogyakarta

yang berjumlah 3 pembinaan klub (1) TT27 Yogyakarta, (2) PTM Punglor Sleman, (3) Bantul *Table Tennis School*. (Sugiyono 2009: 145) Teknik pengambilan subyek yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Klub yang digunakan memiliki karakteristik (1) klub yang mempunyai atlet kategori junior dan dewasa (2) klub yang aktif rutininas latihan tiap harinya (3) klub yang tercatat dalam klub pembinaan atlet tenis meja di Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survei dengan kuesioner dengan skala likert. Rubrik Instrumen seperti table 1 sebagai berikut

Tabel 1. Rubrik Instrumen

Petunjuk

Beri tanda V pada kolom 4 bila sangat memuaskan

Beri tanda V pada kolom 3 bila memuaskan

Beri tanda V pada kolom 2 bila kurang memuaskan

Beri tanda V pada kolom 1 bila tidak memuaskan

Indikator	Skala			
	1	2	3	4
Pelayanan Fasilitas sarana dan prasarana				
Keajegan pelayanan latihan.				
Pelayanan pelaksanaan program latihan				
Menerima keluhan dari anak latih				
Cepat merespon				

keluhan dari anak latih				
Ramah menerima keluhan anak latih				
Jaminan keamanan selama latihan				
Jaminan keselamatan selama latihan				
Kemudahan komunikasi				
Melayani komunikasi dengan sikap ramah				

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

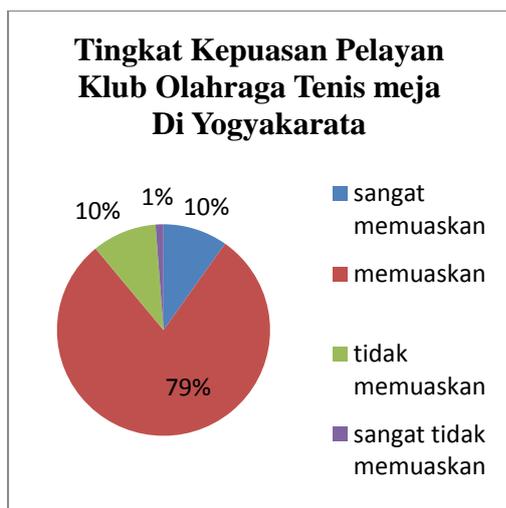
Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta yang diungkapkan dengan skala likert yang berjumlah 10 indikator, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta dapat dilihat di table 2.

Tabel 2 Hasil Kepuasan Pelayanan Klub Olahraga Tenis Meja.

Indikator	Skala			
	1	2	3	4
Pelayanan Fasilitas sarana dan prasarana	0	10	52	3
Keajegan pelayanan latihan.	0	5	55	5
Pelayanan pelaksanaan program latihan	0	7	48	10

Menerima keluhan dari anak latih	1	6	53	5
Cepat merespon keluhan dari anak latih	2	6	50	7
Ramah menerima keluhan anak latih	2	8	48	7
Jaminan keamanan selama latihan	0	3	52	10
Jaminan keselamatan selama latihan	0	2	58	5
Kemudahan komunikasi	1	9	49	6
Melayani komunikasi dengan sikap ramah	2	8	50	5
Total	8	64	515	63
Persentase (%)	1.2%	9.8%	79.2%	9.8%

Bedasarkan dari presentase diatas maka Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub menunjukkan pada kategori “sangat memuaskan” sebesar 9.8% “memuaskan” sebesar 79.2% “kurang memuaskan” sebesar 9.8% “tidak memuaskan” sebesar 1.2% berdasarkan nilai rata-rata 100% maka Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub Tenis meja berada dalam kategori “memuaskan” sebesar 79.2%, maka tingkat kepuasan pelayanan klub masuk kategori “memuaskan”



Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berada pada kategori sedang. Kategori paling tinggi yaitu pada kategori memuaskan sebesar 79.2% atau ada 52 atlet dari 65 atlet menyatakan bahwa mempunyai kepuasan yang cukup terhadap kualitas layanan klub tenis meja di Yogyakarta. Diikuti kategori sangat memuaskan yaitu sebesar 9.8% dan kategori tidak memuaskan sebesar 9.8%. Dan pada kategori sangat tidak memuaskan yaitu 1.2%. Baik buruknya kepuasan atlet dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah klub tenis meja di Yogyakarta. Kepuasan atlet merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi. Jika klub tenis meja di Yogyakarta memberikan pelayanan yang memuaskan,

maka atlet akan merasa nyaman dan terpuaskan yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles* dalam kategori “tidak memuaskan”.
2. *reliability*(keandalan) adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Faktor *reliability* dalam penelitian ini ditinjau dari segi keajegan dalam latihan dan kesesuaian program latihan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor

- reliability* dalam kategori “tidak memuaskan”.
3. *responsiveness* (ketanggapan) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Faktor *responsiveness* (ketanggapan) dalam penelitian ini ditinjau dari segi menerima keluhan dari anak latih, cepat merespon keluhan dari anak latih dengan keramahan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta faktor *responsiveness* dalam kategori “memuaskan”.
 4. *assurance* (keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan. Faktor *assurance* dalam penelitian ini ditinjau dari segi jaminan keamanan dan keselamatan, keramahan pelatih dan pihak klub, prestasi atau penghargaan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* dalam kategori “memuaskan”.
 5. *emphaty* (empati) adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Faktor *emphaty* dalam penelitian ini ditinjau dari segi mendahulukan kepentingan atlet dan kemudahan komunikasi melayani dengan sikap ramah. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan klub olahraga tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* dalam kategori “memuaskan”.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub menunjukkan pada kategori “sangat memuaskan” sebesar 9.8% “memuaskan” sebesar 79.2% “kurang memuaskan” sebesar 9.8% “tidak memuaskan” sebesar 1.2% berdasarkan nilai rata-rata 100% maka Tingkat Kepuasan Pelayanan Klub

Tenis meja berada dalam kategori “memuaskan” sebesar 79.2%,

Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan layanan klub tenis meja terhadap atlet tenis meja di Yogyakarta.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan seperti *tangibles*, *reliability*, *emphaty* dalam tingkat kepuasan layanan klub harus lebih ditingkatkan.
3. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan layanan klub tenis meja terhadap atlet tenismeja di Yogyakarta dengan menggunakan metode lain.
4. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif

Suharsimi Arikunto ,(2006).*Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktik*, Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Barnes, James G.(2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*,Yogyakarta.

Djaali, (2008). *Skalalikert*. Jakarta: PustakaUtama.

Fandy Tjipton.(2006). *StrategiPemasaran*. Edisi II, ANDI, Yogyakarta. .

Supranto. (2006).*Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan*. CetakanKetiga. RinekaCipta: Jakarta