

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Olahraga menjadi salah satu kegiatan yang sangat di minati oleh masyarakat untuk mengubah pola hidup. Salah satu jenis olahraga yang gemari masyarakat adalah Olahraga futsal. Popularitas futsal didorong oleh fleksibilitasnya yang dapat dimainkan *indoor*, jumlah pemain yang relatif sedikit, serta durasi permainan yang lebih singkat dibanding sepak bola konvensional. Hal ini menyebabkan maraknya pendirian lapangan futsal di kota Surabaya dengan berbagai pilihan tempat yang menawarkan fasilitas dan konsep berbeda. Namun, di tengah ketatnya persaingan ini, tidak semua tempat futsal berhasil menciptakan hubungan yang langgeng dengan pelanggan mereka. Oleh karena itu, pengelolaan tempat futsal yang efektif tidak hanya memerlukan perhatian terhadap kualitas layanan yang ditawarkan, tetapi juga terhadap pengalaman keseluruhan yang diberikan kepada pengunjung.

Baskhara futsal arena merupakan salah satu tempat persewaan lapangan futsal. Baskhara futsal arena menjadi salah satu tempat persewaan lapangan futsal yang cukup terkenal di Surabaya yang berlokasi di Jl. Manyar Jaya Praja I No.47, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya tempat ini beroperasi dari pukul 08.00 – 24.00 WIB. Persaingan bisnis yang semakin ketat, membuat Baskhara futsal arena harus terus memberikan penawaran yang terbaik untuk pengunjung. Agar pengunjung tetap memilih Baskhara futsal arena sebagai tempat yang dikunjungi untuk bermain futsal.

Dalam bisnis jasa seperti futsal, kualitas layanan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan, minat untuk menggunakan kembali, serta loyalitas pelanggan. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek seperti keramahan staf, kecepatan dalam melayani, profesionalisme dalam penjadwalan, ketepatan waktu, kebersihan area, dan kemampuan menangani keluhan pelanggan secara efektif. Dengan meningkatkan kualitas layanan diharapkan Baskhara futsal arena dapat bersaing dengan competitor.

Saat ini tidak hanya lapangan sebagai arena bermain futsal saja yang dikembangkan, namun fasilitas pendukung di setiap tempat tersebut juga semakin lengkap. Belakangan ini para pengelola arena futsal mulai mengembangkan fasilitas pendukung seperti: *foodcourt*, dan wifi dalam penyediaan fasilitas pendukung. Bahkan di beberapa lokasi arena futsal, kini banyak dijumpai sarana *café*, yang juga bisa disulap menjadi arena nonton bareng untuk 15-20 orang.

Tabel 1. 1 Tarif Sewa Beberapa Lapangan Futsal perjam di Kota Surabaya

No	Nama Tempat Futsal	Tarif Pagi - Sore	Tarif Malam
1	Baskhara Futsal Arena	08.00 – 16.00 WIB (Rp. 175.000) Internasional (Rp. 350.000)	16.00 – 00.00 WIB (Rp. 200.000) Internasional (Rp. 400.000)
2	Fiva Sport Center	08.00 – 16.00 WIB (Rp. 100.000)	16.00 – 00.00 WIB (Rp. 150.000)
3	Planet futsal Surabaya	08.00 – 14.00 WIB (Rp.120.00) 14.00 – 17.00 WIB (Rp.170.00)	17.00 – 24.00 WIB (Rp. 220.000)

Sumber: Hasil Wawancara

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa persaingan dalam industri jasa lapangan futsal sangat bersaing dari tarif harga yang di berikan oleh setiap jasa

penyewaan lapangan futsal. Dari tabel diatas dapat dilihat harga persewaan di Baskhara futsal arena cukup mahal, sehingga beberapa pengunjung mengeluhkan terkait hal tersebut.

Persaingan antar competitor penyewaan tempat futsal yang semakin ketat, membuat Baskhara futsal arena harus terus memberikan penawaran terbaik untuk pengunjung, agar tetap memilih Baskhara futsal arena sebagai tempat berolahraga futsal. Namun, terdapat beberapa permasalahan pada Baskhara futsal arena. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan ulasan yang di tulis oleh beberapa pengunjung Baskhara futsal arena yang ditulis pada ulasan GoogleMap.

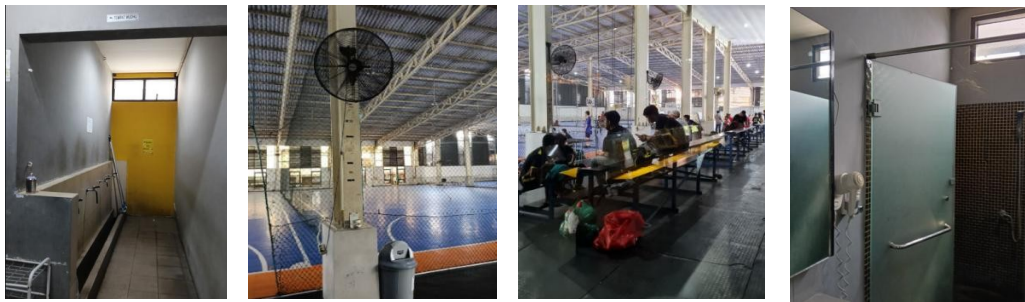


Gambar 1. 1 Ulasan GoogleMap di Baskhara Futsal Arena

Sumber: GoogleMap

Beberapa komentar pengunjung di platform GoogleMap menunjukkan bahwa beberapa pengunjung tidak puas terhadap kualitas layanan di Baskhara futsal arena. Diantaranya pengunjung mengeluhkan respon karyawan yang acuh dan tidak ramah terhadap pengunjung, tidak professional dalam mengatur jadwal *booking*, dan cukup slow respon jika dihubungi. Permasalah selanjutnya terkait fasilitas pengunjung kerap

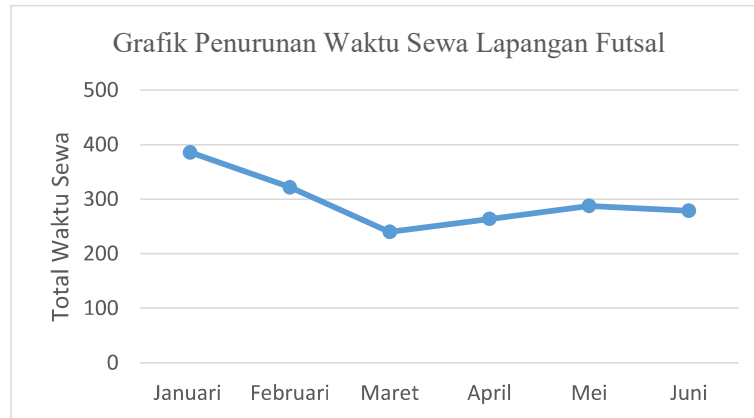
kali mengeluhkan terkait kurangnya kebersihan dari fasilitas yang telah disediakan, kondisi beberapa fasilitas yang sudah rusak, dan kondisi lapangan beberapa yang sudah licin dan bergelombang sehingga memerlukan adanya perbaikan. Pernyataan terkait kondisi fasilitas dibuktikan dengan hasil survei lokasi ke Baskhara Futsal Arena yang berlokasi di Menur, yang dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini.



Gambar 1. 2 Kondisi Fasilitas di Baskhara Futsal Arena

Sumber: Hasil Survei lokasi

Berdasarkan survey yang telah dilakukan ditemukan beberapa fasilitas yang kurang bersih seperti lantai berkerak dan terdapat sarang laba-laba, serta beberapa lantai yang sudah mulai rusak yang memerlukan adanya perbaikan. Selain itu, kurangnya blower di sekitar arena futsal menyebabkan beberapa pengunjung merasakan gerah.



Gambar 1. 3 Data Total Waktu Sewa Lapangan Futsal di Baskhara Futsal Arena

Sumber: Data Perusahaan

Berdasarkan data total waktu sewa lapangan futsal selama 6 bulan yaitu pada bulan Januari 2025 – Juni 2025, data menunjukkan adanya penurunan minat kunjungan atau sewa lapangan futsal di Baskhara Futsal Arena dengan kuantitas waktu sewa yang cenderung menurun.

Penurunan kunjungan pada sewa lapangan futsal di Bhaskara Futsal Arena berkemungkinan di sebabkan oleh variabel kualitas layanan, fasilitas, dan harga. hal ini didasarkan oleh beberapa pertimbangan yaitu hasil observasi langsung serta ulasan pengunjung di platform digital Google Maps yang menunjukkan adanya keluhan terkait kualitas layanan dan fasilitas serta persepsi harga yang dianggap kurang sepadan. Selanjutnya secara teoritis kualitas layanan, fasilitas, dan harga merupakan variabel yang telah banyak digunakan dalam penelitian terdahulu karena terbukti berpengaruh terhadap kepuasan, minat beli, serta loyalitas pelanggan.

Peneliti melakukan pra-riset yang dilakukan dengan wawancara terhadap pengunjung Baskhara futsal arena, ada beberapa tanggapan dari 20 orang yang telah menjadi pelanggan setidaknya satu kunjungan di Baskhara futsal arena.

Tabel 1. 2 Hasil Survei Awal Pengunjung Terhadap Minat dan *Revisit Intention* di Baskhara Futsal Arena

No	Pernyataan	Responden	
1	Baskhara futsal arena memiliki kualitas layanan yang baik	11 (Tidak puas)	9 (Cukup puas)
2	Baskhara futsal arena memiliki fasilitas yang lengkap dan layak digunakan	11 (Tidak puas)	9 (Cukup puas)
3	Apakah anda sering melakukan kunjungan berulang ( <i>Revisit Intention</i> ) di Baskhara Futsal Arena	12 (Tidak Sering/Tidak Pernah)	8 (Cukup Sering / Rutin)

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil survei terhadap 20 responden pengunjung merasa masih kurang puas terhadap pelayanan, fasilitas, dan harga. Seperti pada hasil pernyataan pertama memperlihatkan sebanyak 11 orang merasa tidak puas terhadap kualitas layanan di Baskhara futsal arena dan sebanyak 9 orang merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh basakra futsal arena. Namun survei tersebut tidak mewakili minat pembelian berulang di Baskhara futsal arena secara keseluruhan. Meski demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang masih harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi oleh Baskhara futsal arena.

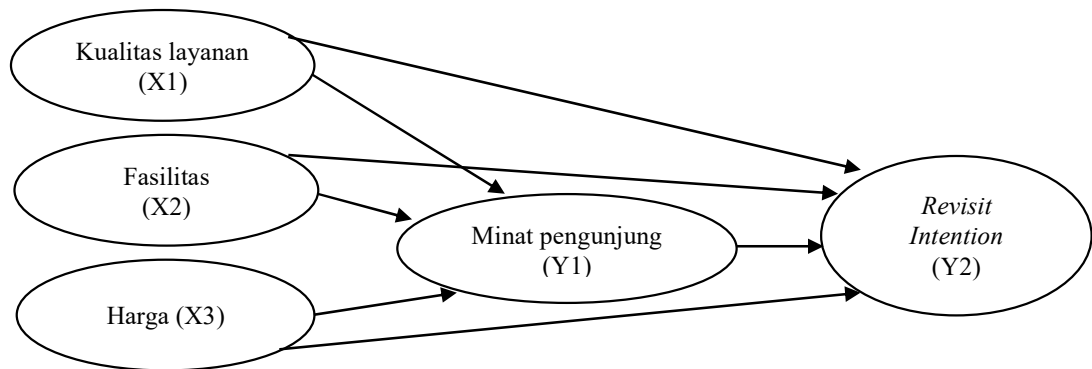
Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai keputusan kunjungan dan kunjungan berulang (*Revisit Intention*). Keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan/pembelian merupakan tujuan awal suatu usaha. Langkah awal untuk

mendorong keinginan pembelian dapat dilakukan dengan menarik minat pengunjung. Banyaknya jumlah kompetitor membuat suatu usaha harus fokus untuk meningkatkan minat terhadap pengunjung yang dapat dilakukan dengan memenuhi kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung tidak hanya tentang kualitas layanan, namun ada faktor lain yang membantu memenuhi kepuasan pengunjung. Menurut Wiradarma & Respati (2020), kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi merupakan bagian penting dari strategi untuk bertahan dan berhasil dalam menghadapi persaingan. Fasilitas adalah sebagai faktor penunjang yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan hal yang harus diperhatikan perusahaan untuk memudahkan konsumen mendapatkan kebutuhan-kebutuhannya (Al Hidayat et al., 2024). Sedangkan, Harga merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Harga merupakan nilai yang menjadi acuan tentang kinerja dari suatu produk (Sukarsih & Suputra, 2021). Harga menjadi suatu faktor yang harus ditetapkan dengan sangat hati-hati oleh perusahaan agar jasa yang diberikan menunjukkan kemampuan yang sesuai dengan harga yang ditawarkan dan mampu membuat pelanggan kembali untuk menggunakan jasa kedepannya (Juliani & Kawiana, 2022).

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan dan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk memperluas temuan sebelumnya dengan menggabungkan ketiga variabel tersebut kualitas layanan, fasilitas, dan persepsi harga sekaligus untuk melihat pengaruhnya terhadap minat kunjungan. Serta pengaruh variabel tersebut untuk

meningkatkan *Revisit Intention* dengan objek penelitian jasa olahraga futsal yaitu Baskhara futsal arena yang terletak di kota Surabaya.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh variabel kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap minat terhadap minat dan kunjungan berulang di Baskhara futsal arena, seperti *Structural Equation Modeling* (SEM), *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), dan *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA). Menurut Jogiyanto (2011:63) dalam (Hamid & Anwar, 2019) mengatakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) dapat menguji model penelitian dengan dasar teori yang lemah, dapat dijalankan di sampel kecil, serta Informasi yang dihasilkan efisien dan mudah diinterpretasikan terutama pada model yang kompleks atau hipotesis model. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) merupakan pendekatan statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel laten dalam sebuah model penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi pengaruh satu variabel terhadap variabel lain secara simultan, meskipun data yang digunakan tidak memenuhi asumsi normalitas atau jumlah sampel terbatas. Dalam proses pengumpulan data, penggunaan platform digital seperti Google Form semakin mempermudah penyebaran kuesioner secara luas, cepat, dan efisien. Dengan demikian, SEM-PLS menjadi pilihan yang tepat untuk mendukung analisis model struktural dalam penelitian ini. Rancangan penelitian yang akan digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Konsep Penelitian

## 1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena?
3. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena?
4. Apakah minat kunjungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena?
5. Bagaimana model persamaan struktural dari penelitian pengaruh Kualitas Layanan, fasilitas, dan harga terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan yang dapat diberikan dalam penelitian ini untuk menghindari meluasnya topik pembahasan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Baskhara futsal arena Surabaya. Penelitian dilakukan khususnya pada pelanggan Baskhara futsal arena Surabaya.
2. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara online menggunakan google form.
3. Metode yang digunakan dalam menganalisa adalah metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (SEM-PLS).

### **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur dalam memberikan pernyataan yang diberikan melalui kuisisioner.
2. Tidak terdapat perubahan/renovasi yang terjadi di Baskhara Futsal Arena Selama proses Penelitian ini dilakukan.
3. Selama penelitian tidak terjadi perubahan kebijakan maupun harga selama periode penelitian ini dilakukan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilakukan di Baskhara Futsal Arena ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena.
4. Untuk mengetahui pengaruh minat kunjung terhadap *Revisit Intention* pengunjung pada pelanggan Baskhara futsal arena.
5. Untuk mengetahui model persamaan struktural dari penelitian pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung di Baskhara futsal arena.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat belajar bagaimana mengidentifikasi dan menganalisis suatu masalah serta menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam bidang manajemen bisnis dan kewirausahaan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan positif dan membangun serta saran yang berguna bagi Baskhara futsal arena Surabaya, sebagai usulan perbaikan guna pengembangan dan perbaikan kebijakan serta masukan atau refrensi dalam mengidentifikasi pengunjung yang meliputi kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap minat dan *Revisit Intention* pengunjung pengunjung di Baskhara futsal arena dengan metode PLS untuk meningkatkan fungsi layanan sehingga bisa bersaing dengan kompetitor.

### 1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian. Selain itu dijelaskan secara detail mengenai rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi – asumsi, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai teori – teori yang mendukung dan berperan penting dalam menunjang pelaksanaan penelitian. Di antaranya adalah kualitas, fasilitas, harga, minat kunjungan, kunjungan berulang/ *Revisit Intention* pengunjung, dan metode SEM PLS serta teori lain yang

berkaitan. Teori ini akan digunakan sebagai pegangan peneliti dalam melakukan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat, waktu, objek, variabel, teknik analisis dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flowchart* penelitian) yang digunakan untuk menjelaskan langkah – langkah pemecahan masalah dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pengumpulan data penelitian, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan dilakukan analisis, evaluasi data yang telah diolah dengan menggunakan metode SEM PLS.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan atas analisa hasil pengolahan data dan penelitian secara keseluruhan serta berisi mengenai usulan perbaikan yang diberikan sebagai bahan pertimbangan perbaikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**