

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN TEMPAT OLAH RAGA FUTSAL BERDASARKAN PETA POSISI, ANALISIS KLASTER DAN PETA PREFERENSI

Dwi Novirani, Hendang Setyo Rukmi, Riki Indrakusumah
Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Bandung
Jl. PHH. Mustofa No. 23, Bandung – 40124, Telp: (022) 7272215
dwi_novirani@yahoo.com

Abstrak

Semakin menjamurnya sarana olah raga futsal berdampak pada ketatnya persaingan antar usaha tersebut. Ketatnya persaingan usaha dan adanya komplain pelanggan mendorong pihak manajemen tempat futsal Universitas Sangga Buana (USB) melakukan peningkatan kualitas layanannya. Karena adanya keterbatasan sumber daya, perbaikan kualitas layanan tersebut harus berdasarkan skala prioritas. Selain itu, perbaikan kualitas juga harus melihat kualitas layanan yang diberikan oleh pesaingnya.

Metoda yang digunakan pada penelitian ini adalah Peta Posisi, Analisis Klaster, dan Peta Preferensi. Peta Posisi dan Analisis Klaster digunakan untuk menentukan siapa pesaing terdekat tempat futsal USB sedangkan Metoda Analisis Klaster digunakan untuk menentukan apa yang menjadi keunggulan tempat olah raga futsal USB dan pesaingnya.

Dari hasil analisis klaster diketahui bahwa Futsal USB berada dalam 1 segmen dengan Anta Futsal dan Taman Futsal. Kelebihan Futsal USB dibandingkan yang lain adalah harga, lokasi yang strategis, kemampuan petugas, dan kejujuran petugas. Hal yang harus diperbaiki dari Futsal USB adalah kesigapan petugas, rasa aman, kenyamanan ruangan, dan media informasi yang jelas. Usulan perbaikannya adalah menambah petugas atau memperbaiki sistem reward bagi petugas lama agar kinerjanya bagus, membuat loker untuk menyimpan barang pelanggan, memperbaiki prosedur pemeliharaan toilet dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pembersihan dan pemeliharaan toilet, menyediakan ruang ganti, serta menyediakan brosur dan peraturan yang lengkap di papan pengumuman yang ada.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Peta Posisi, Analisis Klaster, Peta Preferensi

1. Pendahuluan

Futsal adalah olah raga sepak bola terdiri dari 5 orang pemain yang sekarang ini banyak diminati. Di kota Bandung saja, tempat olah raga futsal ini ada sekitar 15 tempat. Melihat banyaknya peminat olah raga futsal, banyak perusahaan berlomba-lomba mendirikan tempat olah raga futsal dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik di mata konsumen. Hal ini membuat persaingan antar tempat olah raga futsal di kota Bandung semakin ketat.

Universitas

Sangga Buana (USB) adalah universitas yang berdiri sebagai lembaga pendidikan bagi mahasiswa Indonesia. Universitas ini menyediakan berbagai sarana olah raga sebagai fasilitas kampus untuk kesejahteraan dan kesehatan mahasiswa. Salah satu sarana olah raga yang dimiliki yaitu sarana olah raga futsal. Sarana ini didirikan oleh 6 orang dosen USB, yang disewakan kepada khalayak umum mahasiswa. Sarana olah raga futsal ini sudah berdiri kurang lebih 5 tahun dan telah memiliki member. Namun demikian, masih adanya komplain dari pihak konsumen tentang fasilitas dan pelayanan. Melihat hal tersebut pihak USB perlu meningkatkan kualitas pelayanan tempat futsal yang dikelolanya supaya mampu bersaing. Karena adanya keterbatasan sumber daya, perbaikan kualitas layanan tersebut harus berdasarkan skala prioritas. Selain itu, perbaikan kualitas juga harus melihat kualitas layanan yang diberikan oleh pesaingnya.

2. Pendekatan Pemecahan Masalah

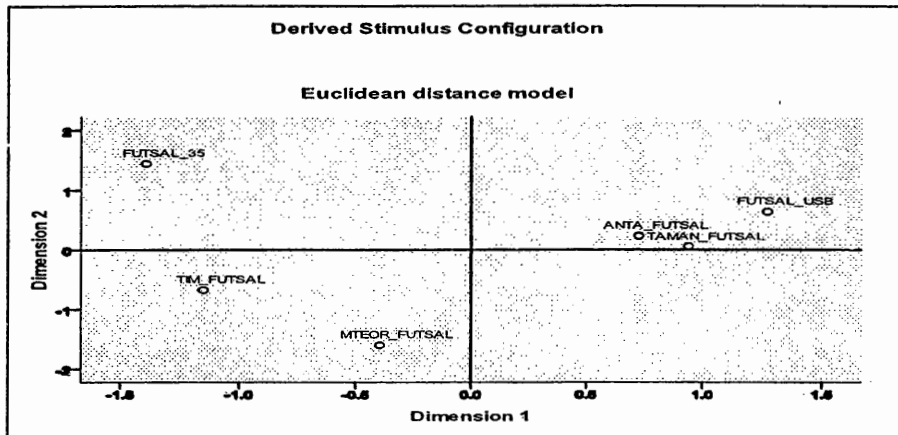
Metoda yang digunakan pada penelitian ini adalah Peta Posisi, Analisis Klaster, dan Peta Preferensi. Peta Posisi dan Analisis Klaster digunakan untuk menentukan siapa pesaing terdekat tempat futsal USB sedangkan Metoda Analisis Klaster digunakan untuk menentukan apa yang menjadi keunggulan tempat olah raga futsal USB dan pesaingnya.

Tahap awal yang dilakukan adalah mengidentifikasi atribut-atribut kualitas pelayanan. Atribut kualitas pelayanan diuraikan berdasarkan konsep kualitas jasa dari Parasuraman et. al (1994). Untuk mendapatkan atribut-atribut mana saja yang dipentingkan, digunakan Analisis Faktor. Setelah diperoleh atribut-atribut yang dipentingkan, kemudian disusun kuesioner untuk mengukur persepsi dan preferensi konsumen tempat bermain futsal. Data persepsi diolah dengan menggunakan Metoda Peta Posisi dan Analisis Klaster guna menentukan siapa pesaing terdekat tempat futsal USB, sedangkan data preferensi diolah dengan menggunakan Metoda Peta Preferensi untuk menentukan apa keunggulan tempat futsal USB dan pesaingnya.

3. Pengolahan Data Penelitian

A. Peta Posisi Tempat Olah Raga Futsal di Bandung

Hasil pengolahan data menghasilkan suatu koordinat yang membentuk peta posisi dua dimensi dari enam tempat olah raga futsal. Dari hasil koordinat tersebut dapat dihitung jarak *euclidean*. Semakin dekat jarak *euclidean* dekat, semakin banyak kesamaan yang dimiliki oleh kedua tempat olah raga futsal yang dibandingkan dan sebaliknya (Simamora, 2005; Supranto, 2004). Peta posisi tempat olah raga futsal selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Peta Posisi Tempat Olah Raga Futsal

B. Pengelompokan Tempat Olah Raga Futsal di Bandung

Tujuan pengelompokan adalah menempatkan sekumpulan objek ke dalam dua atau lebih group berdasarkan kesamaan objek atas dasar berbagai karakteristik (Simamora, 2005; Supranto, 2004).. Pengolahan data dengan Analisis Klaster diperoleh hasil seperti terlihat pada Gambar 2.

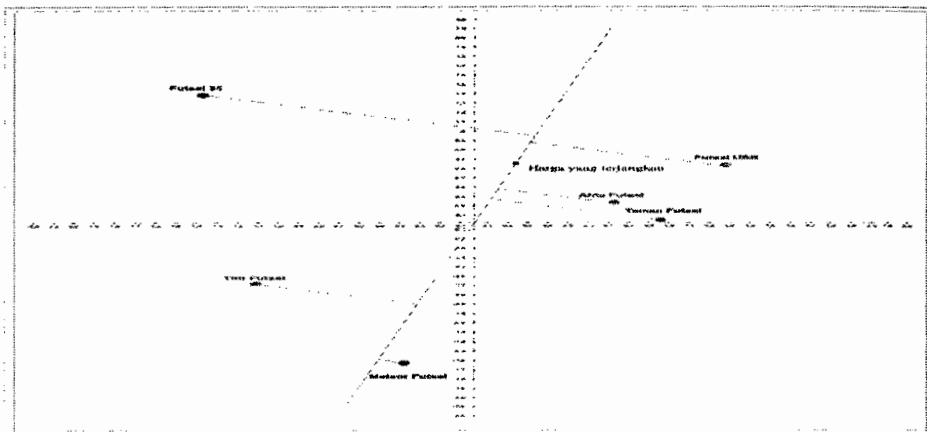
H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S						
C A S E	0	5	10	15	20	25
Label	Num	+-----+-----+-----+-----+				
FUTSAL_U	1	--+				
ANTA_FUT	2	-----+				
TAMAN_FU	6	--+				---+
TIM_FUTS	5	-----+				
MTEOR_FU	3	-----+				
FUTSAL_3	4	-----+				
Abbreviated Name	Extended Name					
ANTA_FUT	ANTA_FUTSAL					
FUTSAL_3	FUTSAL_35					
FUTSAL_U	FUTSAL_USB					
MTEOR_FU	MTEOR_FUTSAL					
TAMAN_FU	TAMAN_FUTSAL					
TIM_FUTS	TIM_FUTSAL					

Gambar 2. Dendrogram hasil analisis klaster

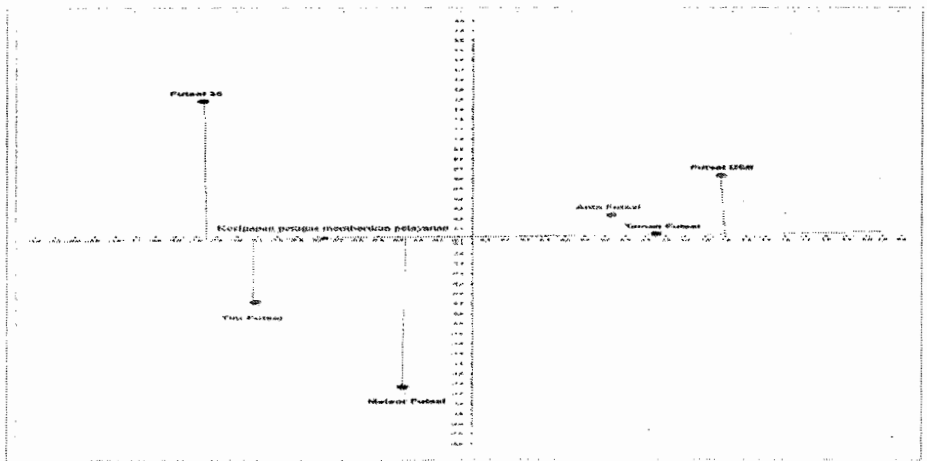
C. Pengolahan Data Preferensi

Pengolahan data *preferensi* menghasilkan titik ideal yang menunjukkan harapan responden dari setiap atribut kualitas pelayanan. Hasil pengolahan data *Prefmap-MDS* berupa koordinat sembilan titik ideal setiap atribut. Setelah didapatkan koordinat titik ideal masing-masing atribut, maka koordinat titik ideal digabungkan dengan koordinat peta posisi untuk melihat kedekatan atribut titik ideal kualitas pelayanan terhadap posisi tempat olah raga futsal. Semakin dekat posisi tempat olah raga futsal terhadap harapan/titik ideal, maka *preferensi* konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan tempat olah raga futsal tersebut semakin tinggi (Simamora, 2005; Supranto, 2004).

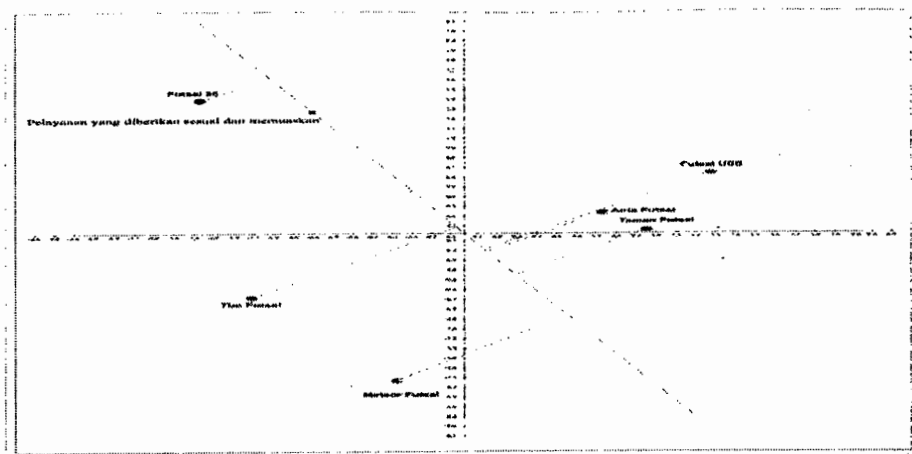
Pada penelitian ini penentuan koordinat titik ideal untuk setiap atribut dilakukan dengan menggunakan *software Prefmap-MD*. Koordinat posisi masing-masing tempat olah raga futsal yang digambarkan dalam peta vektor atribut dapat dilihat pada Gambar 2 s.d. Gambar 9, sedangkan peringkat tempat olah raga futsal di Bandung berdasarkan peta posisi masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 1.



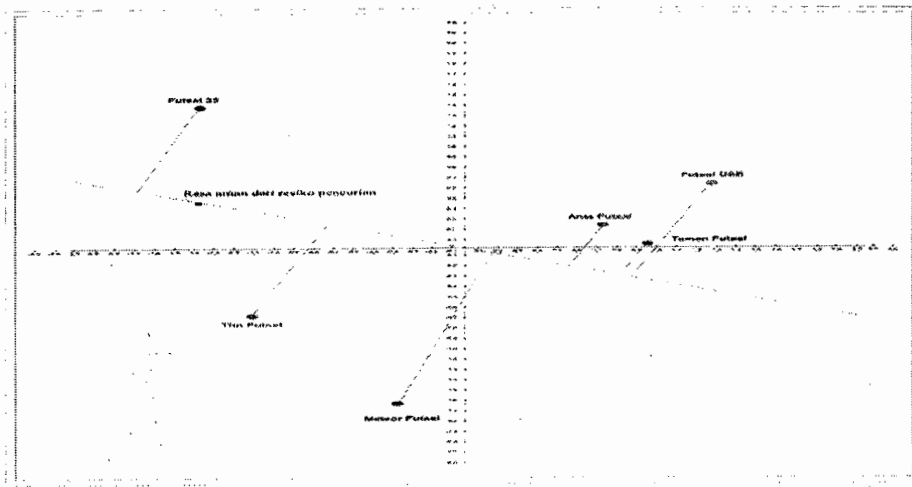
Gambar 3. Vektor titik ideal atribut harga terhadap posisi setiap tempat futsal



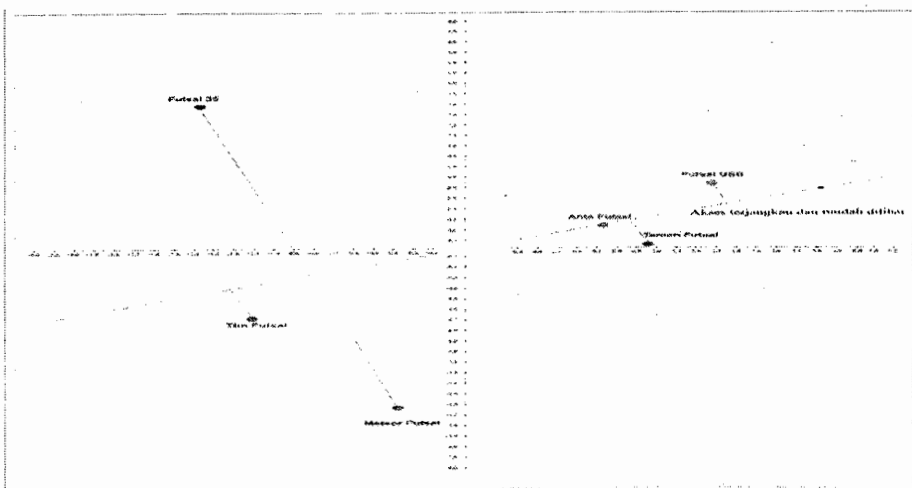
Gambar 4. Vektor titik ideal atribut kesiapan petugas terhadap posisi setiap tempat futsal



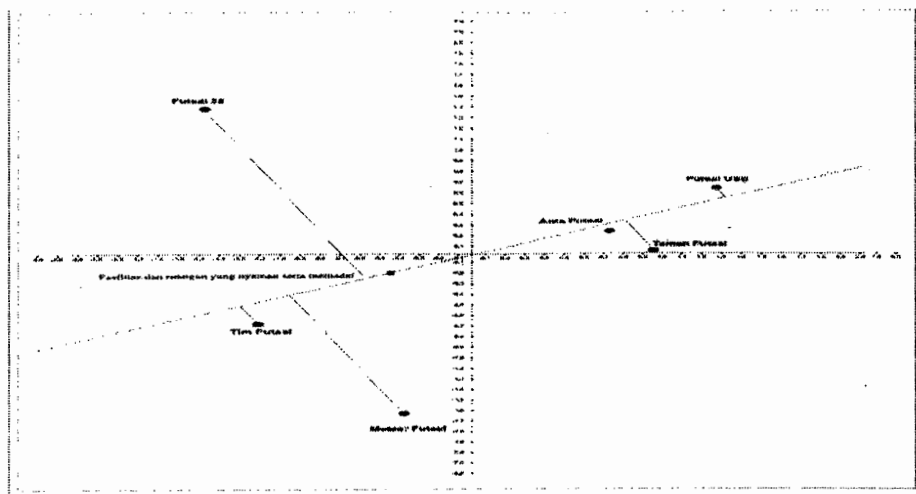
Gambar 5. Vektor titik ideal atribut kualitas layanan terhadap posisi setiap tempat futsal



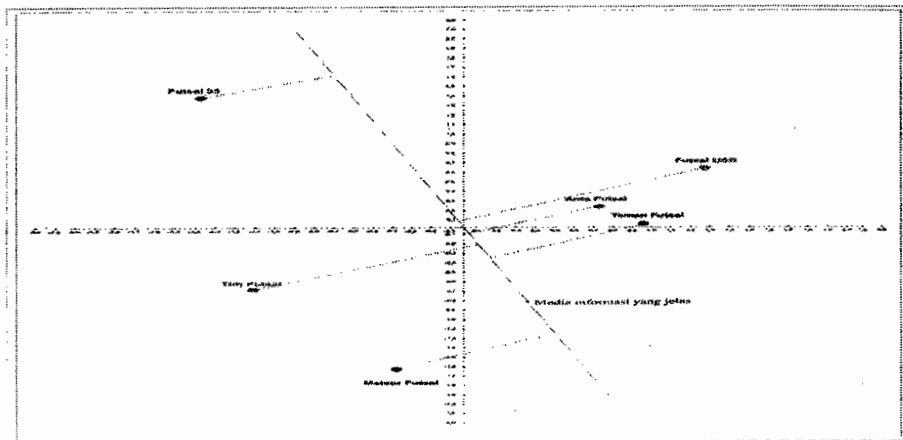
Gambar 6. Vektor titik ideal atribut keamanan terhadap posisi setiap tempat futsal



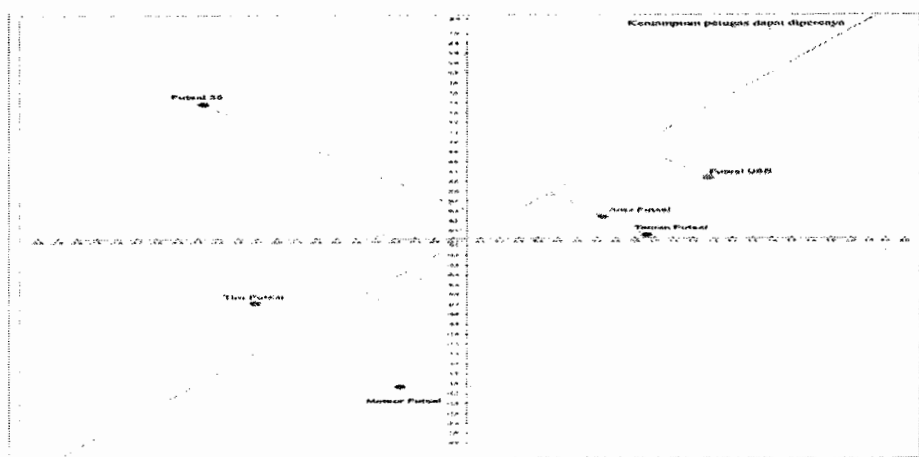
Gambar 7. Vektor titik ideal atribut lokasi yang strategis terhadap posisi setiap tempat futsal



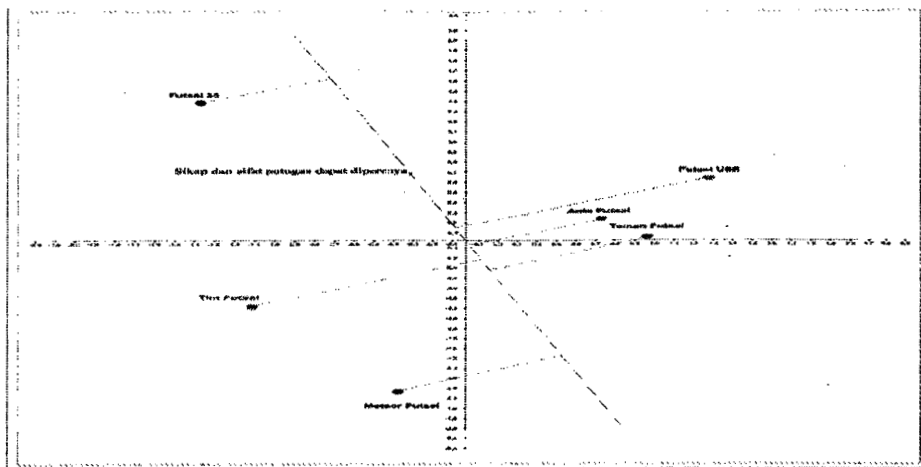
Gambar 8. Vektor titik ideal atribut kenyamanan ruangan terhadap posisi setiap tempat futsal



Gambar 9. Vektor titik ideal atribut kejelasan informasi terhadap posisi setiap tempat futsal



Gambar 10. Vektor titik ideal atribut kemampuan petugas terhadap posisi setiap tempat futsal



Gambar 11. Vektor titik ideal atribut kejujuran petugas terhadap posisi setiap tempat futsal

Tabel 1. Peringkat tempat futsal untuk setiap atribut

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Meteor Futsal	6	2	6	3	4	2	1	6	6	6
Futsal 35	4	3	1	1	5	1	6	4	3	3
Tim Futsal	5	1	2	2	6	3	3	5	4	4

4. Analisis

Gambar 1 memperlihatkan bahwa tempat olah raga Futsal USB memiliki kemiripan dengan tempat olah raga Anta Futsal dan Taman Futsal. Tempat-tempat olah raga tersebut menempati posisi yang berdekatan satu sama lainnya. Dengan demikian tempat Futsal USB, Anta Futsal dan Taman Futsal memiliki kesamaan kualitas pelayanan yang cukup tinggi dalam benak konsumen. Gambar 2 memperlihatkan bahwa terdapat 3 pengelompokan/segmen tempat futsal yaitu :

Segmen 1 : Futsal USB, Anta Futsal, Taman Futsal

Berdasarkan peringkat tempat futsal untuk setiap atribut karakteristik (Tabel 1), terlihat bahwa ketiga tempat futsal tersebut memiliki keunggulan dari sisi harga, lokasi yang strategis, kemampuan petugas, dan kejujuran petugas.

Segmen 2 : Tim Futsal, Meteor Futsal

Berdasarkan peringkat tempat futsal untuk setiap atribut karakteristik (Tabel 1), terlihat bahwa kedua tempat futsal tersebut memiliki keunggulan dari sisi kesigapan petugas, dan media informasi yang jelas.

Segmen 3: Futsal 35

Segmen ini terdiri dari satu tempat olah raga futsal yaitu Futsal 35. Hal ini menunjukkan bahwa tempat olah raga Futsal 35 memiliki segmen tersendiri. Tempat olah raga ini memiliki karakteristik tersendiri tidak sama dengan tempat olah raga lain dibenak konsumen. Karakteristik yang dimaksud antara lain: pelayanan yang diberikan sesuai dan memuaskan, rasa aman, serta kenyamanan fasilitas dan ruangan.

Usulan perbaikan dilakukan berdasarkan Gambar 3 s.d. Gambar 11 dan Tabel 1. Walaupun hasil analisis klaster diketahui bahwa tempat Futsal USB berada satu segmen dengan Anta Futsal dan Meteor Futsal, namun perbaikan kualitas atribut pelayanan yang diusulkan akan memperhatikan

keunggulan yang dimiliki oleh semua tempat futsal. Berikut usulan perbaikan kualitas layanan Futsal USB untuk setiap atribut kualitas pelayanan :

1. Atribut harga

Futsal USB memiliki rangking pertama untuk harga. Artinya, menurut konsumen harga sewa Futsal USB paling murah dibandingkan tempat futsal lainnya. Jika memungkinkan, pihak manajemen berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan tetap mempertahankan harga lama atau menaikkan harga tetapi tetap bisa bersaing. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan prosedur atau metoda kerja terutama dalam pemeliharaan ruang dan fasilitas agar terjadi efisiensi.

2. Atribut kesiapan petugas memberikan pelayanan.

Futsal USB memiliki rangking 6 untuk atribut kesiapan petugas memberikan pelayanan, sedangkan pesaing terdekatnya, Anta Futsal menempati peringkat keempat dan Taman Futsal menempati peringkat kelima. Tempat futsal yang memiliki rangking pertama untuk atribut ini adalah Tim Futsal. Tim Futsal memiliki tujuh orang petugas, terdiri dari 2 orang petugas kasir, 2 orang petugas yang berjaga di ruangan futsal, 1 orang petugas *cafeteria*, 1 orang petugas *cleaning service*, dan 1 orang petugas keamanan parkir. Anta Futsal memiliki 4 orang petugas, terdiri dari 1 orang petugas kasir, 1 orang petugas parkir, 1 orang petugas yang berjaga di ruangan futsal, 1 orang petugas *cleaning service*. Futsal USB hanya memiliki 1 orang petugas sehingga untuk melayani konsumen dengan sigap tidak memungkinkan akibat kelelahan. Jika memungkinkan, pihak manajemen Futsal USB menambah petugas atau memperbaiki sistem reward bagi petugas yang ada memiliki kepuasan yang tinggi dan memiliki kinerja yang tinggi. Jika ada kendala dalam hal dana, maka pihak manajemen Futsal USB bisa menaikkan tarif masuk untuk bermain futsal tetapi tetap menjaga agar harga sewa tetap bersaing.

3. Atribut kualitas lapangan

Peringkat pertama untuk atribut kualitas lapangan adalah tempat olah raga Futsal 35. Futsal USB berada pada peringkat ketiga, sedangkan pesaing terdekatnya Anta Futsal menempati peringkat keempat dan Taman Futsal menempati peringkat kelima. Tempat olah raga Futsal 35 memiliki keunggulan karena memiliki lapangan sintesis dan lapangan karet dengan jam pelayanan yang paling lama. Futsal USB mempunyai jumlah lapangan yang lebih banyak dibandingkan dengan pesaing terdekatnya sehingga lebih banyak konsumen yang mempunyai kesempatan untuk bermain. Untuk ke depannya, pihak manajemen USB sebaiknya memasukkan rencana perbaikan lapangan pada penyusunan anggaran dan memperbaiki prosedur perawatannya. Jika ada kendala dalam hal dana, maka pihak manajemen Futsal USB bisa menaikkan tarif masuk untuk bermain futsal tetapi tetap menjaga agar harga sewa tetap bersaing.

4. Atribut rasa aman

Peringkat pertama untuk atribut rasa aman ini adalah tempat olah raga Futsal 35. Tersedianya loker penitipan barang menjadi keunggulan tempat olah raga Futsal 35, sehingga rasa aman dari resiko pencurian. Futsal USB berada di peringkat keenam, sedangkan pesaingnya, Anta Futsal menempati peringkat keempat dan Taman Futsal menempati peringkat kelima. Futsal USB belum memiliki loker atau tempat penitipan barang sehingga konsumen merasa aman jika menyimpan barang-barang pribadinya. Oleh karena itu pihak manajemen Futsal USB sebaiknya menyediakan loker atau tempat penitipan barang. Jika ada kendala dalam hal dana, maka pihak manajemen Futsal USB bisa menaikkan tarif masuk untuk bermain futsal tetapi tetap menjaga agar harga sewa tetap bersaing.

5. Atribut lokasi yang strategis

Untuk atribut lokasi yang strategis, Futsal USB berada di peringkat pertama, sedangkan pesaingnya, Anta Futsal menempati peringkat ketiga dan Taman Futsal menempati peringkat kedua. Letak yang strategis membuat keuntungan besar bagi Futsal USB sehingga pelanggan mudah menjangkaunya. Selain itu Futsal USB bisa dijadikan alternatif pelanggan tempat futsal lainnya untuk bermain karena kemudahan untuk dijangkau.

6. Atribut kenyamanan ruangan

Peringkat pertama untuk atribut kenyamanan ruangan adalah Futsal 35. Keunggulan Futsal 35 adalah memiliki ruang bermain yang memiliki pencahayaan baik, sirkulasi udara baik, dan bersih, memiliki ruang ganti baju yang bersih, tersedia kaca, dan pencahayaan baik, memiliki toilet yang bersih, tersedia cukup air, tersedia peralatan mandi, pencahayaan baik, tidak berbau. Futsal USB berada di peringkat keenam, sedangkan pesaingnya, Anta Futsal menempati peringkat keempat dan Taman Futsal menempati peringkat kelima. Tempat olah raga Anta Futsal memiliki keunggulan dalam benak konsumen dibandingkan tempat olah raga Futsal USB karena memiliki toilet yang bersih dengan peralatan mandi yang lengkap dan tersedia cukup air, dan memiliki ruang ganti baju. Kekurangan Futsal USB menurut konsumen dibandingkan pesaing terdekatnya adalah ruangan toilet yang kotor, kurangnya air yang tersedia di toilet, kelengkapan peralatan mandi yang kurang, serta lingkungan toilet yang bau, serta belum tersedianya ruang ganti baju bagi pengguna tempat olah raga futsal. Pihak manajemen Futsal USB sebaiknya memperbaiki prosedur pemeliharaan toilet dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pembersihan dan pemeliharaan toilet. Ruang ganti baju juga sebaiknya disediakan agar pelanggan puas.

7. Atribut media informasi yang jelas.

Peringkat pertama untuk atribut media informasi yang jelas adalah Meteor Futsal. Keunggulan Meteor Futsal dalam atribut ini adalah mempunyai petunjuk ruangan serta papan informasi yang jelas, tersedianya brosur-brosur yang memudahkan konsumen baru untuk melihat keterangan tentang harga lapangan yang disewakan, jumlah jam layanan yang diberikan, fasilitas yang diberikan, papan pengumuman mengenai peraturan, serta informasi-informasi kualitas pelayanan yang diberikan (jenis lapangan yang disewakan). Futsal USB berada di peringkat kelima, sedangkan pesaingnya, Anta Futsal menempati peringkat keempat dan Taman Futsal menempati peringkat kedua. Taman Futsal memiliki papan pengumuman yang berisi peraturan/tata tertib untuk menggunakan sarana olah raga futsal, harga penyewaan, keterangan fasilitas futsal (ruangan toilet, mushola, tempat parkir), dan brosur-brosur. Media informasi Futsal USB dirasakan kurang karena minimnya brosur dan informasi yang disediakan. Oleh karena itu, pihak manajemen Futsal USB perlu menyediakan brosur dan peraturan yang lengkap di papan pengumuman yang ada.

8. Atribut kemampuan petugas

Peringkat pertama untuk atribut kemampuan petugas adalah Futsal USB. Sedangkan pesaing terdekatnya, Anta Futsal, menempati posisi ketiga dan Taman Futsal menempati posisi kedua. Futsal USB merupakan satu-satunya tempat futsal menyediakan wasit yang berkompeten (memiliki sertifikat sebagai wasit futsal) dalam olah raga futsal.

9. Atribut kejujuran petugas

Untuk atribut kejujuran petugas, Futsal USB berada di peringkat pertama, sedangkan pesaing utamanya, Anta Futsal, menempati posisi kedua dan Taman Futsal menempati posisi kelima.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan hal-hal berikut :

1. Dari peta posisi diketahui bahwa Futsal USB memiliki kemiripan dengan Anta Futsal dan Taman Futsal.
2. Dari analisis kluster diketahui bahwa terdapat 3 segmen/pengelompokkan tempat futsal, yaitu :
 - Segmen 1: Futsal USB, Anta Futsal, Taman Futsal
 - Segmen 2: Meteor Futsal, Tim Futsal
 - Segmen 3: Futsal 35
3. Dari peta preferensi diketahui bahwa kelebihan Futsal USB dibandingkan yang lain (memiliki rangking pertama) adalah harga, lokasi yang strategis, kemampuan petugas, dan kejujuran petugas. Sedangkan hal yang harus diperbaiki dari Futsal USB (rangking kelima dan keenam) adalah kesiapan petugas, rasa aman, kenyamanan ruangan, dan media informasi yang jelas.
4. Atribut kesiapan petugas dapat diperbaiki dengan menambah petugas atau memperbaiki sistem reward bagi petugas lama agar kinerjanya bagus. Atribut rasa aman dapat diperbaiki

dengan membuat loker untuk menyimpan barang pelanggan. Atribut kenyamanan ruangan dapat diperbaiki dengan memperbaiki prosedur pemeliharaan toilet dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pembersihan dan pemeliharaan toilet serta menyediakan ruang ganti baju. Sedangkan atribut media informasi yang jelas dapat diperbaiki dengan menyediakan brosur dan peraturan yang lengkap di papan pengumuman yang ada.

6. Saran

Hal-hal yang disarankan bagi Futsal USB adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran dan perbaikan kualitas layanan dilakukan secara periodik agar Futsal USB bisa tetap bersaing.
2. Pihak manajemen perlu memperhatikan kualitas layanan pesaing dalam memperbaiki kualitas layanan Futsal USB.
3. Jika ada kendala dalam hal dana, maka pihak manajemen Futsal USB bisa menaikkan tarif masuk untuk bermain futsal tetapi tetap menjaga agar harga sewa tetap bersaing.

7. Daftar Pustaka

Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994, *Delivering Quality, Balancing Customer and Expectations*, The Free Press A Division of Macmillan, Inc New York.

Simamora, Bilson, 2005, *Analisis Multivariat Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Supranto, Prof.,M.A., A.P.U., 2004, *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*, PT Rineka Cipta, Jakarta.