

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Olahraga merupakan salah satu kegiatan yang sangat diminati oleh masyarakat umum untuk mengisi waktu luang, dikarenakan olahraga tidak ada batasan usia, baik anak-anak, remaja, dewasa, hingga lansia memiliki hak untuk berolahraga, terlebih masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan dan daerah padat penduduk sehingga mengharuskan mereka hidup dengan etos kerja tinggi dan hidup di tengah kesibukan kota yang sangat menyita waktu mereka untuk berolahraga.

Olahraga pada dasarnya bersifat netral tetapi manusialah yang kemudian membentuk aktivitas dan memberi makna pada aktivitas itu sendiri. Sejalan dengan kegiatan olahraga, kita mengenal beberapa tujuan olahraga diantaranya, 1) Olahraga dengan tujuan pendidikan, 2) Olahraga dengan tujuan meningkatkan kesehatan, 3) Olahraga dengan tujuan untuk kesenangan, 4) Olahraga rehabilitasi, 5) Olahraga yang tujuannya untuk mencapai prestasi setinggi-tingginya (Taufik, 2021). Selain tujuan, olahraga juga memiliki manfaat diantaranya yaitu; meningkatkan fungsi otak, mengurangi stress, serta menurunkan kolestrol. (Bessy, 2015)

Masyarakat saat ini lebih menggemari olahraga yang bersifat rekreasi disamping untuk meningkatkan kebugaran jasmani, olahraga rekreasi juga

dapat menimbulkan perasaan gembira dan kepuasan dalam berolahraga, karena bersifat bebas, bisa dilakukan perseorangan, kelompok atau masyarakat dan tidak memiliki aturan baku atau tempat tertentu yang membuat olahraga terkesan menjadi kewajiban lain.

Menurut Wahab (2016), Rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memulihkan kemampuan fisik dan mental setelah mengalami kelelahan selama bekerja. Rekreasi dapat diartikan sebagai salah satu bagian dari pariwisata yang bertujuan untuk mencari kepuasan dan menghilangkan rasa penat dengan melakukan kegiatan rekreasi.

Rekreasi didefinisikan sebagai aktivitas yang menyenangkan dan diakui secara sosial untuk memulihkan individu, bersamaan dengan pengalaman waktu luang (Mandic, A, Mrnjavac, Z & Kordic, 2018). Menurut Hernawan (2018) Rekreasi adalah setiap kegiatan yang bersifat fisik, mental atau emosional yang dilakukan pada waktu senggang dan dimotivasi oleh jenis kegiatan, yang dilakukan secara bebas, tanpa paksaan, yang didasari oleh diri sendiri secara sukarela, bersifat universal, kegiatan rekreasi ini ingin memperoleh kepuasan atau kesenangan,

Kegiatan rekreasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari semua aspek kehidupan manusia. Manusia melakukan rekreasi, karena dapat memperoleh kembali keseimbangan fisik, mental, kesehatan jasmani, dan rohani. Keseimbangan antara fisik, mental, kesehatan jasmani dan rohani ini sangat penting. Rekreasi biasanya dilakukan saat seseorang memiliki waktu

luang, ketika dia bebas dari pekerjaan tugas. Setelah kebutuhan sehari-hari telah terpenuhi. Rekreasi dapat dinikmati, menyenangkan, dan bisa pula tanpa membutuhkan biaya. Rekreasi memulihkan kondisi tubuh dan pikiran, serta mengembalikan kesegaran.

Kegiatan rekreasi yang dilakukan masyarakat kebanyakan tentunya dilakukan agar memperoleh tujuan yang diinginkan melalui berbagai cara seperti jalan-jalan, berolahraga, pergi ke tempat bermain atau hanya sekedar duduk-duduk di taman. Olahraga Masyarakat merupakan olahraga yang dilakukan oleh Masyarakat berdasarkan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat yang dilakukan secara terus-menerus untuk kesehatan, kebugaran dan kegembiraan (UU No 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan).

Olahraga yang bersifat rekreasi menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk menjaga kebugaran dan menghilangkan stres dari kesibukan sehari-hari. Prakteknya yang bebas dan sederhana, menjadi faktor yang membuat masyarakat gemar melakukan aktivitas ini. Husdarta dalam (Hidayat & Indardi, 2015) Olahraga rekreasi adalah kegiatan olahraga yang dilakukan pada waktu senggang untuk mencapai kepuasan emosional seperti kesenangan, kegembiraan, kebahagiaan, serta memperoleh kepuasan secara fisik-fisiologis seperti menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh, sehingga tercapainya kesehatan secara total. Menurut Hidayat, A. & Indardi (2015) menyatakan bahwa olahraga rekreasi ialah olahraga yang mengutamakan gerak dengan tujuan untuk kesenangan dan bergembira.

Olahraga rekreasi harus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip yang terkandung didalamnya yaitu dilakukan diwaktu luang, dilakukan secara sukarela tanpa paksaan, memberi kesenangan, kegembiraan, kepuasan, bersifat konstruktif atau tidak bertentangan dengan norma-norma sosial, dan mewujudkan kesegaran, fisik, mental, emosional dan sosial bagi pelakunya.. Saat ini masyarakat telah menyadari akan manfaat olahraga rekreasi dalam kehidupan karena dengan seiring berkembangnya zaman, maka semakin banyak pula rutinitas yang dilakukan, sehingga masyarakat pada akhirnya membutuhkan waktu dimana mereka memerlukan sebuah penyegaran kembali baik secara fisik, mental, dan sosial.

Dalam perkembangannya dewasa ini, muncul sebutan nama yang populer dikalangan masyarakat jenis olahraga rekreasi yang dikatakan oleh Kusmaedi dalam (Rusyanto & kristiyanto, 2018) diantaranya yaitu olahraga rekreasi atau wisata bahari (selam, dayung, layar, sky air, selancar air), wisata alam (jalan kaki di alam terbuka, mendaki gunung, panjat tebing, *out bound*), olahraga wisata pertandingan (sepak bola, bola voli, bola basket, tinju, tenis), olahraga wisata *playground* (menembak, balap mobil, gokart, sepeda mini), olahraga wisata dirgantara (terjun payung, paralayang, gantole, kapal radio kontrol, olahraga wisata hotel (fitnes, kolam renang, tenis, golf, billiard), olahraga wisata permainan tradisional (egrang, patok lele, bebentengan, gobak sodor), olahraga wisata spontanitas atau improvisasi (pukul air didalam plastik, mengambil uang logam yang disimpan dalam pepaya). Dengan adanya berbagai macam jenis olahraga rekreasi yang disebutkan diatas, tentunya

memberi manfaat tersendiri tanpa kita sadari telah melakukannya dalam aktivitas sehari-hari.

Seiring perkembangan rekreasi, Olahraga menembak sudah menjadi pilihan dalam melakukan kegiatan rekreasi diantara rekreasi lainnya. Masyarakat umumnya menjadikan olahraga menembak sebagai sarana untuk meredakan stres hingga meningkatkan fokus. Hal ini dikarenakan, olahraga menembak dapat melatih ketenangan, konsentrasi, dan kesabaran. Saat ini banyak penyedia jasa yang menawarkan permainan menembak sebagai kegiatan rekreasi bagi masyarakat, terutama di daerah Ibukota Jakarta

Tabel 1. 1 Data Penyedia jasa permainan menembak

No	Nama	Alamat
1	M7 Tactical Kuningan <i>City Mall</i>	Kuningan <i>City Mall</i> lantai P4 , kuningan,kecamatan setiabudi. Jakarta Selatan
2	Batik <i>Shooting Club</i>	Wisma Cakra, RT 8/16, Srengseng sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan
3	M7 Tactical Pluit <i>Village</i>	Pluit <i>Village Mall</i> lt 2. Kec. Penjaringan, Jakarta Utara
4	Petro <i>Shooting Club</i>	Jl. Gelora No.1, Gelora Jakarta Pusat
5	Lapangan Tembak Ksatria Cijantung	Tirta Yudha No 1 RW 5. Cijantung, Kec. Pasar Rebo, Jakarta Timur
6	Lapangan Menembak dan Memanah JAR-PUI	Jl. Damai raya No 35. RT 10/05, Petukangan, Kec. Pesanggrahan Jakarta Selatan
7	Target <i>Shooting Club</i>	Jl. Raya bogor KM 25 Ciracas Jakarta Timur. Gedung gor Ciracas

8	<i>Bimantara Shooting Range</i>	Gedung Bimantara. Jl Kebon sirih barat No.2 RT 3/2 Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat
9	<i>Jayakarta Shooting Range</i>	Jl. Mayjend Sutoyo. Cililitan, Jakarta Timur. Lapangan Tembak falatehan (KODAM JAYA)
10	<i>Abadi Sport Centre Shooting Range</i>	Jl. Bulak Anggrek, Serua Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan
11	<i>Predatorland Field Official</i>	Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara
12	Sekolah Menembak Perbakin	Jl. Gelora No.1, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat

Sumber:<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3670188>

Dalam tabel diatas, merupakan nama-nama dari penyedia jasa yang menawarkan permainan menembak, dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif maka perusahaan harus sangat cermat dalam menetapkan strategi pemasaran terutama dalam memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga penyedia jasa tersebut bisa terus bertahan atau bahkan berkembang. Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2017) dalam buku *principles of marketing* ada 5 konsep alternatif langkah-langkah organisasi dalam merancang dan melaksanakan strategi pemasaran yaitu: 1) konsep produksi, 2) konsep produk, 3) konsep penjualan, 4) konsep pemasaran, 5) konsep pemasaran berwawasan sosial. Pada konsep pemasaran, manajemen pemasaran menyatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi tergantung pada pengetahuan akan kebutuhan dan keinginan target pasar dengan memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih baik daripada pesaing. Penyedia jasa yang cerdas bertujuan memuaskan

konsumen dengan menjanjikan apa yang dapat mereka berikan lalu memberikan lebih dari yang mereka janjikan. Kunci dari hubungan yang bertahan lama dengan konsumen adalah menciptakan nilai dan kepuasan. Nilai dan kepuasan pelanggan berada dalam posisi no 3 dalam 5 konsep inti pasar diantaranya yaitu 1). *Consumer needs, wants, and demands*, 2). Penawaran pasar, 3). Nilai dan kepuasan, 4). Pertukaran dan hubungan, 5). Pasar

Munurut Gary armstrong (2017) dalam buku *principles of marketing*, Konsumen biasanya menghadapi beragam produk dan layanan yang mungkin memuaskan suatu produk tertentu. Bagaimana mereka memilih di antara banyak penawaran pasar ini? konsumen membentuk harapan tentang nilai dan kepuasan yang akan diberikan dan dibeli oleh berbagai penawaran pasar. konsumen yang puas akan membeli lagi dan memberi tahu orang lain tentang pengalaman baik mereka. Konsumen yang tidak puas sering kali beralih ke pesaing dan meremehkan produk kepada orang lain. Pemasar harus berhati-hati untuk menetapkan tingkat harapan yang tepat. Jika mereka menetapkan harapan terlalu rendah, mereka dapat memuaskan konsumen tetapi gagal menarik cukup banyak pembeli. Jika mereka menetapkan harapan terlalu tinggi, pembeli akan kecewa. Nilai dan kepuasan konsumen adalah kunci utama untuk mengembangkan dan mengelola hubungan dengan pelanggan.

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai ukuran menentukan seberapa senang konsumen terhadap barang atau jasa, perusahaan dapat menentukan strategi terbaik untuk meningkatkan atau mengubah barang atau jasanya apabila perusahaan mendapat informasi kepuasan konsumen, misalnya melalui survey (Muniarty,2022).

Salah satu penyedia jasa permainan menembak yaitu di sekolah menembak perbakin yang bertempat di lapangan tembak senayan. Sekolah Menembak Perbakin sudah terkenal di Jakarta bahkan di Indonesia. Sekolah Menembak Perbakin yang berada dalam naungan PERBAKIN sudah melahirkan banyak atlet dan sudah banyak menjuarai berbagai perlombaan baik nasional maupun internasional dalam menembak. Tidak hanya ramai dikunjungi oleh siswa maupun atlet dari cabang olahraga menembak, tempat ini juga banyak dikunjungi oleh masyarakat umum yang datang untuk bermain, berlatih, maupun menyalurkan hobi menembak menggunakan senapan angin dan sebagainya dengan ditemani instruktur.

Banyaknya pengunjung yang datang juga dapat disebabkan karena letaknya dekat dengan pusat kota yaitu di Jl. Gelora No.1, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat. Harga yang relatif terjangkau juga menjadi daya tarik masyarakat untuk berkunjung ke tempat ini.

Tabel 1. 2 Data konsumen Sekolah Menembak Perbakin

No	Tahun	Frekuensi Wisatawan
1	2019	150
2	2020	250
3	2021	382
Jumlah		782

Sumber: Pengelola Sekolah Menembak Perbakin

Berdasarkan tabel data konsumen diatas, terdapat peningkatan jumlah kunjungan sejak tahun 2019-2021. Namun dari banyaknya konsumen yang datang, belum di pastikan bahwa konsumen merasa puas saat berkunjung dan bermain di Sekolah Menembak Perbakin.

Kepuasan Konsumen mutlak harus dipenuhi untuk mendapat kepercayaan konsumen agar tidak beralih ke penyedia jasa yang lain. Jika kepuasan konsumen dapat terpenuhi maka kegiatan rekreasi tersebut akan terus berjalan dan berkembang bahkan ditingkatkan. Oleh karena itu terciptanya kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu tempat rekreasi. Berdasarkan kondisi diatas, maka dipandang perlu untuk diketahui mengenai bagaimana tingkat kepuasan Konsumen di Sekolah Menembak Perbakin

Penelitian mengenai tingkat kepuasan sebelumnya sudah pernah dilakukan seperti penelitian (Jinayan, 2019) tentang survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap objek wisata pantai topejawa di kabupaten takalar, kemudian penelitian tingkat kepuasan dari (Andreas Yanuar, 2017) tentang

tingkat kepuasan konsumen objek wisata minat khusus arung jeram desa mendut, kecamatan mungkid, kabupaten magelang, penelitian dari (Ruknal Sani, 2017) tentang Analisis tingkat kepuasan para konsumen objek wisata dreamland kecamatan ajibarang kabupaten banyumas.

Penelitian sebelumnya dilakukan sebelum adanya pandemi, hal tersebut akan berbeda hasilnya dengan penelitian yang penulis akan lakukan, selain itu belum ada penelitian yang dilakukan secara komprehensif tentang tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang Tingkat Kepuasan Konsumen di Sekolah Menembak Perbakin.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pada saat pandemi Sekolah Menembak Perbakin lebih banyak dikunjungi masyarakat
2. Tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka penelitian ini dibatasi dengan pembatasan masalah yang difokuskan mengenai tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan masalah yaitu, Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin?

E. Kegunaan dan Manfaat hasil penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang cukup signifikan sebagai masukan pengetahuan atau literatur ilmiah yang dapat dijadikan bahan kajian dibidang olahraga rekreasi, khususnya membahas mengenai tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen Sekolah Menembak Perbakin dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan konsumen melalui informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen di Sekolah Menembak Perbakin. Memberikan ide-ide yang bisa dijadikan dasar pembuatan strategi pemasaran seperti : pembuatan *banner atau display*, penyedia jasa dapat menunjukan nama produk sekaligus perusahaannya kepada masyarakat dengan skala yang luas. Penyedia jasa bisa melakukan pemasaran transaksional seperti dengan memberikan diskon dan kupon bermain, pemasaran melalui media sosial seperti situs web dan aplikasi, diantaranya twitter, instagram, facebook dengan membuat konten yang bernilai dan relevan, kemudian melakukan pemasaran melalui mulut ke

mulut, bisa dengan telemarketing yaitu menawarkan layanan melalui sambungan telepon atau bisa juga dengan email marketing, mengirimkan email *advertising*, meminta kepada konsumen untuk memberitahu para calon konsumen, melakukan *conversational marketing* yaitu percakapan secara langsung, bisa melalui berbagai media seperti live chat di instagram atau youtube.

2. Bagi Masyarakat, Menjadikan penelitian ini sebagai referensi pilihan kegiatan olahraga rekreasi dimasa pandemi
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk topik yang sama pada masa yang akan datang.

