

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga pada dasarnya bersifat netral tetapi manusialah yang membentuk aktivitas dan memberi makna pada aktivitas itu sendiri. Sejalan dengan kegiatan olahraga, ada beberapa tujuan olahraga di antaranya: 1) Olahraga dengan tujuan pendidikan; 2) Olahraga dengan tujuan meningkatkan kesehatan; 3) Olahraga dengan tujuan untuk kesenangan; 4) Olahraga rehabilitasi; dan 5) Olahraga yang tujuannya untuk mencapai prestasi setinggi-tingginya (Suratmin, 2018). Salah satu olahraga yang sering dilakukan adalah olahraga renang.

Olahraga rekreasi menjadi lebih populer seiring berjalannya waktu, karena memberikan sesuatu yang berbeda. Olahraga Rekreasi adalah aktivitas olahraga yang dilakukan di waktu luang secara sukarela oleh individu, kelompok, atau masyarakat. Ramsay dalam (Aran, 2021) mendefinisikan bahwa rekreasi sebagai berikut: “Aktivitas atau kegiatan yang melibatkan fisik, mental, atau emosional yang dilakukan pada waktu luang dan didorong oleh keinginan atau motivasi, bersifat universal, dan dilakukan secara bebas, tanpa paksaan, dan secara sukarela, kegiatan rekreasi semata-mata bertujuan untuk mendapatkan kepuasan atau ketenangan”.

Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2022 tentang Sistem Keolahragaan Nasional menyatakan bahwa, “Olahraga Rekreasi dilakukan sebagai bagian proses pemulihan kembali kesehatan dan kebugaran”. Dapat disimpulkan bahwa olahraga

rekreasi merupakan kegiatan menyenangkan, dan bahkan tanpa biaya, dapat memulihkan pikiran dan tubuh, seperti jalan-jalan, berolahraga, atau hanya duduk-duduk di taman.

Olahraga yang bersifat rekreasi menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk menjaga kebugaran dan menghilangkan stress dari kesibukan sehari-hari. Menurut Husdarta dalam (Hidayat & Indardi, 2015) bahwa olahraga rekreasi merupakan suatu kegiatan olahraga yang dilakukan pada waktu senggang sehingga memperoleh kepuasan secara emosional seperti kesenangan, kegembiraan, kebahagiaan, serta memperoleh kepuasan secara fisik-fisiologis seperti terpeliharanya kesehatan dan kebugaran tubuh sehingga tercapainya kesehatan secara menyeluruh. Lanjut, (Hidayat & Indardi, 2015) menyatakan bahwa olahraga rekreasi adalah olahraga yang mengutamakan gerak dengan tujuan untuk kesenangan dan bergembira.

Seiring dengan perkembangan olahraga rekreasi, olahraga renang sudah menjadi pilihan bagi masyarakat umum dalam melakukan kegiatan rekreasi diantara rekreasi lainnya. Masyarakat pada umumnya menjadikan olahraga renang sebagai sarana untuk meningkatkan keterampilan teknik renang, meredakan stress, menghilangkan rasa jenuh hingga meningkatkan kondisi tubuh yang prima. Hal ini dikarenakan, olahraga renang dapat menumbuhkan rasa senang, gembira dan ketenangan.

Renang merupakan suatu aktifitas rekreasi di dalam air yang banyak diminati oleh anak-anak hingga lanjut usia. Selain menyenangkan renang juga memiliki banyak manfaat untuk tubuh karena pada saat melakukan aktifitas tersebut

hampir seluruh tubuh ikut bergerak. *World health organization (WHO)* Juga merekomendasikan supaya anak usia dini sebaiknya melakukan aktivitas fisik yang intens dan juga mengesankan sesuai perkembangannya. Renang menurut (Mulyana, 2015) termasuk salah satu keterampilan yang harus di pelajari terutama bagi anak-anak.

Di Indonesia tempat latihan renang telah berkembang pesat sebagai kontributor signifikan terhadap perekonomian yang ada di Indonesia. Salah satu faktor menjaga daya tarik dan tetap ada sampai sekarang karena pelayanan yang baik kepada pengunjung, pelayanan yang baik bukan hanya tentang rasa aman dan nyaman tetapi juga bagaimana hal yang perlu diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Hal ini yang menjadi fokus peneliti untuk mencapai tingkat kepuasan orang tua berdasarkan analisis pelayanan membuat peneliti berupaya untuk mencari solusi yang efektif dan efisien untuk mencari solusi dari permasalahan yang tersebut. Dengan latar belakang zaman dan perkembangan teknologi yang melesat banyak orang tua yang mengeluhkan bahwa anaknya lebih banyak melakukan kegiatan bermain gawai atau telepon genggam di banding melakukan aktivitas fisik diluar ruangan, hal ini para orang tua belum mengetahui bagaimana cara mengalihkan fokus anak dengan gawai. Oleh karena itu peneliti menerapkan dan menciptakan lingkungan yang menyenangkan dengan berlatih renang di *Splish Splash* sebagai salah satu cara yang dinilai cukup ampuh untuk mengimbangi dan mendukung aktifitas anak seperti yang di inginkan orang tua.

Saat ini banyak *Club Renang* yang ada di Jakarta. Salah satu club yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *Club Renang Splish Splash*.

Tabel 1.1 Data Club Renang *Splish Splash* Jakarta

No.	Nama Club	Alamat
1	Club <i>Splish Splash</i> Cempaka Mas	Jl. Bren No.11 rt03/05, sumur batu. Kecamatan kemayoran jakarta pusat 10640
2	Club <i>Splish Splash</i> Kemang	Jl. Puri Bunga No.1, RT.7/RW.6, Cilandak Tim., Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12560
3	Club <i>Splish Splash</i> Lebak Bulus	Jl. Karang Tengah Raya No.9, Lb. Bulus, Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12440

Club renang Splish Splash Jakarta merupakan salah satu tempat club renang bagi anak usia dini yang dimulai dari bayi sampai pra-sekolah yang tersebar di Jakarta dan sekitarnya. *Club Renang Splish Splash* ini termasuk salah satu tempat club renang yang sangat diminati oleh Masyarakat yang ada di Jakarta dan sekitarnya.

Tabel 1.2 Data Anak *Private* Pada Club Renang *Splish Splash* Jakarta

No.	Tahun	Frekuensi Member
1	2022	1000
2	2023	1200
3	2024	1152
Jumlah		3.352

Berdasarkan tabel di atas, terdapat peningkatan jumlah kunjungan sejak tahun 2022-2023, tetapi di tahun 2024 terdapat penurunan minat dalam mengikuti les renang di club *splish splash*. Namun dari banyaknya anak yang ikut

berpartisipasi di club renang *splish splash* Jakarta di pastikan bahwa orang tua merasa puas saat mendaftarkan anaknya untuk dilatih dalam berenang. Di club renang *splish splash* Jakarta di mulai dari bayi sampai pra-sekolah.

Renang menyehatkan, bermain air itu menyenangkan. Dari kalimat tersebut, maka kini tempat berenang ramai di kunjungi para pecinta air, banyak yang senang berenang maupun yang hanya sekedar bermain air. Setiap hari kolam renang di datangi anak sekolah untuk belajar berenang atau pun keluarga yang ingin bersantai di kolam renang bahkan ada juga orang yang lanjut usia sengaja ke kolam renang untuk *Therapy* di air. Orang tua tidak lupa mengajak anak bayinya untuk memperkenalkan renang atau hanya sekedar bermain air. Dari situasi itu Club renang *Splish Splash* hadir untuk mengajarkan anak-anak untuk belajar renang. Anak-anak bukan hanya belajar teknik berenang tetapi juga belajar keterampilan kemampuan menyelamatkan diri di air saat terjadinya tenggelam, karena focus utama *Splish Splash* adalah keterampilan keselamatan air.

Berenang selalu menjadi aktifitas menyenangkan untuk keluarga, ini bisa jadi tahap awal untuk anak lebih nyaman dan percaya diri di air. Mengenalkan bayi dengan air perlu dilakukan hati-hati, aman, penuh kasih sayang serta menyenangkan. Keuntungan bersama orang tua juga bisa mendapatkan kebaikan dari kelas berenang anak, dan orang tua menikmati kebersamaan berenang bersama anak. Mencerahkan kasih sayang saat bersama di air akan membantu orang tua dan anak yang kurang berani di air menikmati saat-saat yang menyenangkan. Tidak harus terpaksa pada kewajiban mengajarkan bayi berenang. Dengan menikmati

momen berenang bersama bayi, otomatis keterampilan (*skills*) di air yang ingin dicapai juga bisa dilatih.

Dalam Pendidikan Anak Usia Dini, lingkungan bermain merupakan fasilitas utama yang dibutuhkan anak untuk merangsang semua aspek perkembangan, keterlibatan keluarga, dan orangtua memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung proses anak. Keterlibatan orangtua merupakan dari proses dalam menggunakan kemampuannya untuk menstimulasi seluruh aspek perkembangan anak (Maymunah, S., Marwati, Y., Awiyah, A., Komariah, K., & Yenita, R. (2021).

Menurut (Febrita & Ulfah, 2019), Karena berenang membuat otot-otot dada dan paru-paru mengembang dan membuat kapasitasnya semakin besar. Sehingga mendukung kemampuan perkembangan fisik atau motorik anak menjadi baik. Selain untuk pengenalan dan keterampilan keselamatan di dalam air, berenang juga dapat membuat otot dada dan paru-paru ikut berkembang. Sehingga mendukung perkembangan fisik dan motorik anak menjadi baik. Keterampilan keamanan dalam program berenang bayi ini ada prosedur, pencegahan yang berkaitan dengan keamanan di dalam air, di atas kolam dan sekitarnya. Dimana akan selalu ada resiko tenggelam, tetapi bayi yang aman dan percaya diri di air memiliki kemungkinan lebih besar untuk bertahan jika mereka bisa tetap rileks di air jika terjadinya kecelakaan.

Club renang *Splish Splash* membuka juga program les renang untuk anak usia 6 bln ke atas. Anak-anak yg berada di usia bayi (6 bln sampai 5 tahun), akan diberikan materi belajar renang yg disesuaikan dengan kemampuan motorik anak, diberi penguatan dengan bermain dan belajar renang atau *learning by playing* dan

learning by doing. Untuk melihat anak agar senang berenang di sediakan mainan anak-anak yang penuh warna, berbentuk hewan, dan juga mainan yang bersuara. Tersedia pelatih yang ramah anak dan bersertifikat. Cara pengajaran renang bagi anak-anak pun dibuat sedemikian rupa sehingga anak nyaman, senang dan minim trauma saat berlatih renang. Pelatih yang ramah, metode yang bagus dan jenis-jenis boneka lucu selalu diberikan untuk menghilangkan rasa bosan anak ketika sudah berada di air kolam.

Di bidang club renang *baby swimming*, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua salah satunya pelayanan. *Baby swimming* di club renang *Splish Splash* rata-rata memiliki 4 *shift* yang berbeda, masing-masing sesi memiliki waktu 30 menit untuk melakukan aktifitas air dan ada 4-8 murid tiap sesinya. Banyak orang tua yang protes terhadap waktu yang terlalu sebentar, pelatih yang kurang informatif dan kurang berinteraksi ke masing-masing orang tua. Hal ini sering kali menjadi permasalahan orang tua terhadap pelayanan *Splish Splash*.

Pengawasan di kolam renang juga harus tetap terjaga dan dalam jangkauan tangan. Keamanan inilah yang menjadi kekhawatiran penulis. Hal ini yang membuat orang tua sebagai *member* di club renang *splish splash* yang akan menjadi perhatian khusus agar orang tua merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak club.

Begitu juga saat dikolam, terkadang orang tua merasa anak tidak terlalu diperhatikan oleh pelatih karna banyaknya anak dalam satu kolam di tiap sesi, pelatih kurang interaksi dengan anak, pelatih kurang komunikatif, pelatih terlalu menghiraukan anak atau pelatih terlihat kurang menguasai program latihan dan

kurangnya mengelola kelas. Hal tersebut yang membuat peneliti ingin mengetahui seberapa banyak tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan di club renang *Splish Splash* Jakarta sebagai bahan acuan untuk dapat meningkatkan dan membenahi permasalahan tersebut.

Kemampuan penyesuaian dengan air, dan keterampilan yang akan di dapat akan tetap di evaluasi dengan penilaian yang sudah berstandar *Splish Splash* dan dilakukan pula survei kepada bapak / ibu anak yang bersangkutan untuk mengetahui sejauh mana anak suka renang, suka dengan pelatihnya, suka dengan keadaan kolam renang dan suka dengan keterampilan berenang melalui survei ini. Orang tua dari anak yang belajar renang akan memahami sejauh mana anak tersebut senang atau tidak dengan belajar renang dan mengetahui pula sejauh mana tingkat kepuasan orang tua terhadap club renang *Splish Splash*.

Kepuasan orang tua dapat di definisikan sebagai ukuran menentukan seberapa banyak orang tua yang mendaftarkan anaknya dalam belajar renang di club-club, perusahaan dapat menentukan strategi terbaik dalam meningkatkan atau mengubah barang atau jasanya apabila perusahaan mendapat informasi kepuasan orang tua, misalnya melalui survei (Muniarty, 2022). Kepuasan orang tua mutlak harus di penuhi agar mendapat kepercayaan orang tua untuk tidak beralih ke penyedia club yang lain. Jika kepuasan orang tua dapat terpenuhi maka kegiatan club renang akan terus berjalan dan berkembang bahkan di tingkatkan. Oleh karena itu, dengan terciptanya kepuasan orang tua menjadi salah satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu tempat latihan atau club-club renang. Berdasarkan

kondisi di atas, maka perlu di pandang untuk diketahui mengenai bagaimana tingkat kepuasan orang tua pada Club Renang *Splish Splash* Jakarta..

Terkadang orang tua memberikan alat mengapung pada anak supaya anak bisa berenang dengan aman dan tanpa pengawasan, alat bantu ini juga bukanlah pengganti pengawasan, tetapi juga perlu mengecek kondisi apakah alat ini aman untuk anak atau tidak. Keamanan anak didalam air ialah tanggung jawab penuh orang dewasa, anak dibawah 5 tahun belum bisa diberikan tanggung jawab penuh terhadap keselamatan dirinya, walaupun sudah terampil melakukan aktivitas berenang belum tentu bisa langsung menerapkan keterampilan keselamatan di air jika terjadi kecelakaan. Maka dari itu tanggung jawab tetap pada orang dewasa.

Mengapa orang tua yang perlu dilihat kepuasannya dikarenakan orang tua ikut turun langsung ke kolam, melihat situasi dan kondisi kolam, melihat bagaimana cara pelatih memperlakukan anaknya, memberikan perhatian, menjelaskan program apakah sudah benar atau belum, melihat bagaimana pelatih melakukan penanganan pertama jika anak tersedak dan melihat fasilitas yang di dapat di setiap cabang *Splish Splash*. Dari hal tersebut terlihat apakah orang tua merasa yakin dan puas terhadap *club* renang *Splish Splash*.

Berdasarkan dari beberapa hasil penelitian sebelumnya (Diaz, 2022) di dapatkan kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi. Penelitian (Masarroh, 2024) didapatkan kesimpulan bahwa ada 77,55% pengunjung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh pihak manajemen Pantai Karang Jahe Rembang. Penelitian (Rasyid et al., 2021) didapatkan kesimpulan

bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata malino *highlands* Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil tersebut, ditemukan kebaruan dalam penelitian ini yaitu kepuasan orang tua terhadap pelayanan Club Renang *Splish Splash* Jakarta.

Uraian diatas menunjukkan bahwa belum terdapat penelitian yang komperensif pada tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan *club* renang untuk *baby swimming*, demikian maka penelitian ini memiliki keterbaruan pada Tingkat kepuasan pelayanan. Berdasarkan maksud peneliti terkait untuk meneliti “Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan *Club* Renang *Splish Splash* Jakarta”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut. Menganalisis Tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance* dan *Emphaty* pada club renang *Splish Splash* sebagai berikut:

1. *Reponsiveness*: Bagaimana ketanggapan pelatih dan club renang dalam menanggapi kritik yang di berikan orang tua kepada club renang *Splish Splash* Jakarta.
2. *Reability*: Bagaimana keandalan dalam melatih sesuai dengan program club renang *Splish Splash* Jakarta.
3. *Tangibles*: Bagaimana sarana dan prasarana fisik di club renang *Splish Splash* Jakarta.
4. *Assurance*: Bagaimana jaminan atau keyakinan yang di berikan ke orang tua pada club renang *Splish Splash* Jakarta.

5. *Emphaty*: bagaimana kepedulian dan perhatian yang diberikan pelatih pada anak di club renang *Splish Splash* Jakarta.
6. Bagaimana kenyamanan orang tua saat anaknya berlatih di club renang *Splish Splash* Jakarta.
7. Bagaimana kinerja club renang *Splish Splash* terhadap 5 dimensi kepuasan apakah sudah memenuhi sasaran dan tujuan yang diinginkan sesuai dengan kepuasan orang tua.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penelitian ini dibatasi dengan pembatasan masalah yang difokuskan mengenai “Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Club Renang *Splish Splash*”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance* dan *Emphaty* pada club renang *Splish Splash*?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara 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 orang tua terhadap pelayanan di Club Renang *Splish Splash*.

2. Secara Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti.

b. Bagi Program Studi Olahraga Rekreasi

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pembelajaran mahasiswa Program Studi Olahraga Rekreasi, mahasiswa dapat memperoleh wawasan tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan di Club renang *Splish Splash*.

c. Bagi Club Renang *Splish Splash*

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan peningkatan pelayanan kepada orang tua agar memperoleh tingkat kepuasan yang baik dan terus memperbaiki permasalahan tersebut

Intelligentia - Dignitas