

**TINGKAT KEPUASAN PEMAIN BOLABASKET TERHADAP KINERJA  
WASIT PADA PORDA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2015**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:  
Grendua Lasapa  
NIM. 09602241090

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA  
JURUSAN PENDIDIKAN KEPELATIHAN  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "**Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket terhadap Kinerja Wasit pada Kejuaraan Porda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015**" yang disusun oleh Grendua Lasapa, NIM. 09602241090 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, Februari 2016  
Pembimbing



Drs. Agung Nugroho, M.Si,  
NIP. 19610908 198811 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket terhadap Kinerja Wasit pada Porda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015**“ yang disusun oleh Grendua Lasapa, NIM. 09602241090 benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Januari 2016  
Yang Menyatakan,

Grendua Lasapa  
NIM. 09602241090

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket terhadap Kinerja Wasit pada Porda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015” yang disusun oleh Grendua Lasapa, NIM. 09602241090 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, tanggal 18 Maret 2016 dan dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Agung Nugroho, M.Si	Ketua		15/16 /4
Nur Indah Pangestuti, M.Or	Sekretaris Penguji		19/11 /4
Budi Aryanto, M.Pd	Penguji I (Utama)		1/16 /4
Prof. Dr. Siswantoyo, M.Kes	Penguji II (Pendamping)		9/16 /4

Yogyakarta, April 2016  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Dekan,



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed  
NIP. 19640707 198812 1 001

## **MOTTO**

- Manusia hidup di dunia harus mengutamakan keselamatan, kebahagiaan, dan kesejahteraan. Serta menghilangkan sifat murka (Grendua).
- Seorang kuara sejati bukanlah seseorang yang sering memenangkan suatu perlombaan atau kejuaraan, melainkan seseorang yang bisa mengaplikasikan ilmu yang telah didapatnya untk orang lain, serta menciptakan juara-juara baru yang lebih berprestasi lagi melebihi apa yang telah dicapai oleh dirinya sendiri.

## PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan untuk:

- Mamaku tersayang Ibu “**Sri Sulastri, BA**” yang tiada henti-hentinya selalu mendukung saya dan selalu mendoakan saya disetiap doamu agar anakmu ini sukses, selesai sudah perjuangan saya untuk mendapatkan gelar sarjana, gelar yang membuat mama bangga kepada saya, senyuman mama yang selalu membuat saya menjadi semangat walaupun hati mama terasa sedih dan kesepian selama enam tahun ini karena kesibukan saya untuk meraih gelar ini, semua ini masih belum terbayarkan untuk kasih sayang mama yang tulus kepadaku selama ini, kasih ibu sepanjang masa.
- Papaku tersayang bapak “**Drs. Grand Sunaryo**” yang tiada henti-hentinya selalu mendukung saya dan selalu mendoakan saya disetiap doamu agar anakmu ini sukses, selesai sudah perjuangan saya untuk mendapatkan gelar sarjana, gelar yang membuat mama bangga kepada saya, senyuman mama yang selalu membuat saya menjadi semangat walaupun hati mama terasa sedih dan kesepian selama enam tahun ini karena kesibukan saya untuk meraih gelar ini, semua ini masih belum terbayarkan untuk kasih sayang mama yang tulus kepadaku selama ini, kasih ibu sepanjang masa
- Kakakku tercinta Grenda Septaka, yang tiada henti-hentinya mengingatkan, mendoakan dan memberikan motivasi untukku, uang sakumu yang selama empat tahun ini enggak akan aku sia-siakan kakak, semua sudah terbayar lunas dengan gelar ini.

**TINGKAT KEPUASAN PEMAIN BOLABASKET TERHADAP KINERJA  
WASIT PADA PORDA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2015**

**Oleh:**

Grendua Lasapa  
NIM. 09602241090

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi pada penelitian ini adalah semua atlet bola basket PORDA tahun 2015 yang berjumlah 120 atlet. Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan kriteria: (1) tim yang masuk peringkat 1 dan 2 putra dan putri, (2) atlet merupakan anggota tim yang masuk peringkat 1 dan 2, (3) Atlet sudah mengikuti pertandingan dari babak penyisihan grup, perempat final, dan semi final. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 48 atlet. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk persentase.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 8,33%, “rendah” sebesar 18,75%, “sedang” sebesar 33,33%, “tinggi” sebesar 39,58%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 158,67 tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 masuk dalam kategori “sedang”.

Kata kunci: *tingkat kepuasan, atlet PORDA, kinerja wasit*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket terhadap Kinerja Wasit pada Porda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”** dapat diselesaikan dan lancar.

Selesainya penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Bapak Dr. Siswantoyo, M.Kes., Ketua Jurusan PKL, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Agung Nugroho, M.Si., Pembimbing Skripsi yang telah ikhlas memberikan ilmu, tenaga, dan waktunya untuk selalu memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Budi Aryanto, M.Pd., Pembimbing Akademik yang telah ikhlas memberikan ilmu, tenaga, dan waktunya untuk selalu memberikan yang terbaik.

6. Seluruh dosen dan staf jurusan PKL yang telah memberikan ilmu dan informasi yang bermanfaat.
7. Teman-teman PKL 2009, terima kasih kebersamaannya, maaf bila banyak salah.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih sangat jauh dari sempurna, baik penyusunannya maupun penyajiannya disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala bentuk masukan yang membangun sangat penulis harapkan baik itu dari segi metodologi maupun teori yang digunakan untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Maret 2016  
Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Batasan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Teori .....	6
1. Kualitas Kinerja.....	6
2. Hakikat Kepuasan.....	8
3. Hakikat Permainan Bola Basket.....	13
4. Wasit Permainan Bola Basket .....	15
B. Penelitian yang Relevan .....	24
C. Kerangka Berpikir .....	26
D. Pertanyaan Penelitian .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	28
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Uji Coba Instrumen.....	36
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas .....	37
B. Hasil Penelitian .....	38
1. Deskripsi Waktu, Tempat, dan Subjek Penelitian.....	38
2. Deskripsi Data Penelitian.....	38
C. Pembahasan .....	42

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	45
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	45
C. Keterbatasan Penelitian .....	46
D. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	48
<b>LAMPIRAN</b> .....	50

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Alternatif Jawaban Angket.....	31
Tabel 2. Kisi-Kisi Angket Uji Coba.....	33
Tabel 3. Norma Penilaian.. ..	35
Tabel 4. Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	37
Tabel 5. Subjek Penelitian.....	38
Tabel 6. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan terhadap Kinerja Wasit.....	39
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015.....	39
Tabel 8. Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Berdasarkan Faktor.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015.....	40
Gambar 2. Diagram Batang Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Berdasarkan Faktor.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Uji Coba dari Fakultas .....	51
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas .....	52
Lampiran 3. Keterangan <i>Expert Judgement</i> .....	53
Lampiran 4. Angket Uji Coba .....	54
Lampiran 5. Data Uji Coba .....	58
Lampiran 6. Deskriptif Statistik Hasil Uji Coba .....	58
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
Lampiran 8. Tabel r .....	63
Lampiran 9. Angket Penelitian .....	64
Lampiran 10. Data Penelitian .....	68
Lampiran 11. Deskriptif Statistik .....	70
Lampiran 12. Data Wasit Porda Tahun 2015 .....	74
Lampiran 13. Sinyal-sinyal Wasit Bola Basket .....	75
Lampiran 14. Dokumentasi Uji Coba Penelitian .....	84
Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian .....	85

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Permainan bola basket adalah permainan yang menggunakan bola besar yang dimainkan dengan menggunakan satu tangan dan dua tangan. Permainan ini dimainkan secara beregu yang terdiri atas dua tim yang beranggotakan masing-masing lima orang yang saling bertanding, mencetak poin dengan memasukkan bola ke dalam ring lawan. Di samping pelatih, wasit juga banyak memegang peranan dalam meningkatkan prestasi. Ketertiban pertandingan dan keteraturan kompetisi sangat ditentukan oleh kualitas wasit. Seorang wasit hanya diperkenankan menjadi wasit sesuai dengan kelasnya. Wasit kabupaten/kota tidak diperkenankan menjadi wasit tingkat propinsi, selanjutnya wasit tingkat propinsi tidak diperkenankan menjadi wasit tingkat nasional dan seterusnya.

Pertandingan merupakan alat ukur bagi pembinaan olahraga prestasi. Keberhasilan dalam pembinaan prestasi khususnya bola basket akan ditentukan dalam keberhasilan pada suatu atau pertandingan. Wasit harus meniuip peluit memutuskan terjadinya kesalahan yang banyak sekali dan memberikan hukuman yang secepat mungkin. Isyarat wasit sudah baku pada berbagai kesalahan. Urutan isyarat juga sudah baku sehingga keterampilan menjadi wasit hanya dapat dikuasai dengan cara berlatih berulang-ulang dengan dipandu oleh wasit senior. Wasit harus hafal dan dapat menerapkan sesuai dengan kesalahan yang ada di lapangan. Hanya dengan adanya potensi dan

latihan berulang-ulang dalam waktu yang lama seorang wasit dapat mencapai keterampilan tinggi

Seorang wasit harus mempunyai sifat kepemimpinan yang tinggi, dan tegar dalam menghadapi massa. Di samping itu wasit harus kuat menghadapi teriakan atau ejekan penonton. Oleh karena itu wasit harus mempunyai kemampuan bawaan yang berupa kecepatan dan ketepatan reaksi serta ketegaran mental. Bagi yang kecepatannya kurang dan mudah grogi akan sulit berkembang dalam perwasitan. Wasit mutlak harus menguasai semua peraturan dan isyarat-isyarat dalam perwasitan. Di samping itu wasit harus memiliki sifat kepemimpinan, serta tegar dalam menghadapi massa. Hal tersebut dapat dicapai hanya apabila ada potensi dan latihan yang cukup untuk pengembangan menjadi wasit.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama pertandingan bola basket di Yogyakarta, misalnya bola basket antar SMA se Daerah Istimewa Yogyakarta, peneliti masih melihat ada beberapa wasit yang pada saat memimpin pertandingan kurang fokus, sehingga kejadian yang seharusnya *foul* tapi tidak diputuskan *foul* oleh wasit, wasit juga masih kurang jelas dalam memberikan sinyal-sinyal wasit. Dalam sebuah pertandingan wasit yang tidak bermutu sering dapat mengundang protes dari pemain, pelatih, bahkan dapat memicu suatu kerusuhan. Kesalahan wasit dapat memicu penonton untuk melemparkan segala benda yang dibawanya ke lapangan sehingga pertandingan terhenti. Tawuran antar penonton yang meluas ke luar lapangan dapat terjadi jika wasit sering melakukan kesalahan.

Seorang wasit harus mempunyai kinerja yang baik sebagai wasit sesuai dengan peraturan perwasitan yang berlaku. Wasit yang mempunyai kinerja yang baik akan berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan oleh panitia, pelatih, pemain, bahkan penonton yang menyaksikan jalannya pertandingan. Menurut Supranto (1997: 227) “kinerja/layanan merupakan suatu jasa penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas kinerja secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas kinerja yang baik. Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga.

Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga khususnya kepuasan atlet terhadap kinerja wasit yang memimpin pertandingan Porda DIY Tahun 2015. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler Philip., dkk., 2000: 52). Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Lupiyoadi, 2004: 30).

Berdasarkan dari fenomena yang terjadi, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemain Bola basket terhadap Kinerja Wasit Pada Pertandingan Porda Tahun 2015”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Wasit yang buruk menimbulkan protes oleh *official*, atlet maupun penonton.
2. Belum diketahuinya kinerja wasit dalam Porda provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam Porda provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, terdapat berbagai macam masalah yang ada sehingga agar permasalahan penelitian ini tidak menjadi luas perlu adanya batasan masalah sebagai ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam Porda provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas maka masalah dirumuskan yaitu: “Seberapa besar tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam Porda provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015?”

## **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam Porda provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015.

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori kualitas jasa kinerja khususnya pada jasa kualitas kinerja wasit bola basket.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap wasit bola basket dalam usaha meningkatkan kualitas wasit.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas kinerja wasit dan sebagai bahan masukan atau saran kepada wasit maupun mahasiswa agar dapat meningkatkan kualitas kinerja sebagai wasit sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan pemain terhadap wasit yang diinginkan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Deskripsi Teori**

#### **1. Kualitas Kinerja**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tangkilisan, 2005: 209). Kinerja yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai korps pegawai, (2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) Masyarakat bangga terhadap pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur. Dampak positif tersebut akan muncul apabila kinerja yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian kinerja seperti itu bisa disebut kinerja yang berkualitas.

Menurut Poerwardaminta (2001: 32) dikatakan bahwa kinerja adalah (1) Sesuatu yang dicapai, (2) Prestasi yang diperlihatkan, (3) Kemampuan kerja. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi kinerja/pelayanan menurut Supranto (1997: 227) sebagai berikut: “Kinerja/Pelayanan merupakan suatu jasa penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu bentuk upaya yang ingin dicapai untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

Karakteristik kualitas menurut Fandy Tjiptono (1997: 13) yaitu karakteristik *output* dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar yang menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penilaian kualitas jasa, yaitu menurut Gronroos yang dikutip Fandy Tjiptono (1997: 14-15) kriteria kualitas jasa yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Sementara itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip Fandy Tjiptono (1997: 14) mengidentifikasi kualitas jasa menjadi lima pokok dimensi dalam penilaian yang berkaitan tentang kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Keyakinan (*confidence*) atau jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas kinerja mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau

keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Nanang Tasunar, 2006: 44).

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau penggunaan layanan jasa tersebut.

## **2. Hakikat Kepuasan**

### **a. Pengertian Kepuasan**

Baik buruknya kualitas kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah wasit dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan/atlet terhadap kualitas kinerja wasit. Sehingga perlu kita ketahui apa pengertian kepuasan pelanggan itu. Menurut Kotler Philip (2008: 16) kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pelanggan/pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan puas. Jika

kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Pendapat ini juga disepakati oleh Band, (Trisno Musanto, 2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Mowen (Trisno Musanto, 2004: 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan maupun kualitas produk dari penyedia layanan.

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Handi Irawan (2002: 2) yang menyatakan pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Lupiyoadi (2004: 26) menambahkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi

pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merk/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu berasal dari produk, layanan, dan harga.

Dari pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya. Dalam penelitian ini, kepuasan atlet ditentukan oleh kinerja wasit. Semakin baik kinerja wasit dalam memimpin sebuah pertandingan, maka kepuasan atlet akan semakin meningkat.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Menurut Moenir (Yulairmi dan Putu, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat

persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Kotler Philip (2008: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan, dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Faktor keandalan (*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.

2) Faktor ketanggapan (*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.

### 3) Faktor keyakinan (*confidence*)

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.

### 4) Faktor empati (*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.

### 5) Faktor berwujud (*tangible*)

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 pendapat di atas jika kita melihat arah penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan atlet terhadap kinerja wasit, maka teori Kotler lebih tepat diterapkan

karena tidak mengenal harga produk, sehingga faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud paling tepat digunakan.

### **3. Hakikat Permainan Bola Basket**

Olahraga bola basket merupakan salah satu olahraga prestasi yang sangat diminati masyarakat saat ini terutama kalangan pelajar, sehingga banyak sekali kejuaraan bola basket yang diselenggarakan dan diikuti oleh masyarakat luas. Olahraga bola basket dimainkan oleh lima orang pemain tiap regu. Bola basket adalah olahraga beregu yang mengandalkan kecepatan dan ketahanan tubuh yang kuat, karena dalam permainan bola basket persinggungan badan pasti akan terjadi. Bentuk permainan yang diinginkan adalah permainan dengan menggunakan bola yang berbentuk bulat, dengan tidak ada unsur menendang, tidak ada unsur membawa lari bola, tanpa unsur menjegal, dengan menghilangkan gawang, ditambah adanya sasaran untuk merangsang dan sebagai tujuan permainan (Dedy Sumiyarsono, 2002: 2).

Menurut Imam Sodikun (1992: 8) bola basket merupakan olahraga permainan yang menggunakan bola besar yang dimainkan dengan tangan. Bola boleh dioper (dilempar ke teman), boleh dipantulkan ke lantai (di tempat maupun sambil jalan) dan tujuannya adalah memasukan bola ke basket (keranjang) lawan. Permainan dilakukan oleh dua regu, masing-masing regu terdiri dari 5 pemain. Setiap regu berusaha memasukan bola ke keranjang lawan dan menjaga (mencegah) keranjangnya sendiri kemasukan sedikit mungkin.

Menurut Wissel Hall (2000: 1) bola basket adalah olahraga untuk semua orang. Walaupun sekarang bola basket lebih banyak dimainkan oleh remaja laki-laki, namun sekarang dapat dimainkan oleh wanita atau remaja dan orang cacat dari segala usia dan ukuran tubuh. Selanjutnya Wissel Hall (2000: 2) menyatakan bahwa bola basket dimainkan oleh dua tim dengan lima pemain per tim. Tujuannya adalah mendapatkan nilai (*score*) dengan memasukkan bola ke keranjang dan mencegah tim lain melakukan hal serupa.

Menurut Dedy Sumiyarsono (2002: 1) permainan bola basket merupakan jenis olahraga yang menggunakan bola besar, dimainkan dengan tangan dan mempunyai tujuan memasukkan bola sebanyak mungkin (ke keranjang) lawan, serta menahan lawan agar jangan memasukkan bola ke keranjang sendiri dengan cara lempar tangkap (*passing*), menggiring (*dribble*) dan menembak (*shooting*). Menurut Danny Kosasih (2008: 2) bola basket adalah permainan yang menggunakan kecepatan (kaki dan tangan) dalam waktu yang tepat. Hal tersebut harus dilatihkan saat mengembangkan serta melatih *skill* individu pemain, fisik, emosi, dan *team balance*, baik dalam posisi *deffensive* maupun *offensive*.

Berdasarkan dari pendapat beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa permainan bola basket merupakan salah satu olahraga yang dimainkan oleh 2 regu yang masing-masing terdiri dari 5 orang dengan tujuan mencetak angka ke keranjang lawan dan mencegah regu lawan mencetak angka yang mendapat angka terbanyak menjadi pemenang. Bola

dipindahkan dengan cara mengoper, men-*dribble*, menggelindingkan dan sebagainya sesuai peraturan yang berlaku. Untuk menjadi sebuah tim yang hebat maka latihan disiplin sangat penting untuk membentuk kerjasama tim dan melatih *skill* individu, fisik, dan emosi.

#### **4. Wasit Bola Basket**

##### **a. Pedoman Wasit dalam Pertandingan Bola Basket**

Wasit adalah seorang yang memiliki wewenang atau hak untuk mengatur jalannya suatu pertandingan olahraga. Ada banyak istilah wasit. Pertandingan bola basket dipimpin oleh dua orang wasit, yakni wasit 1 (*referee*) dan wasit 2 (*umpire*). Namun kekuasaan wasit berada pada wasit 1, wasit 2 bertindak sebagai pembantu wasit 1. Tugas dan kewajiban wasit 1 adalah:

- 1) Melaksanakan bola loncat (*jump ball*) pada setiap permulaan babak.
- 2) Memeriksa dan mengesahkan semua perlengkapan alat pertandingan termasuk alat petugas meja
- 3) Menetapkan jam permainan yang resmi dan menyesuaikan tanda perwasitan kepada wasit 2 dan petugas meja.
- 4) Melarang pemain menggunakan alat-alat yang mungkin dapat membahayakan pemain lain
- 5) Bila terjadi perbedaan pendapat mengenai gol yang terjadi, maka wasit 1 yang memutuskan sah atau tidaknya.
- 6) Wasit 1 berhak menghentikan pertandingan bila keadaan tidak mungkin untuk melanjutkan pertandingan

- 7) Bila diantara petugas meja terdapat perbedaan pendapat, wasit 1 yang harus memutuskan persolan ini.
- 8) Memeriksa dan mengesahkan angka dalam daftar angka dalam suatu babak
- 9) Memutuskan setiap peristiwa yang tidak tertampung dalam peraturan permainan dan peraturan pertandingan.

#### **b. Klasifikasi Wasit Bola Basket**

Wasit bola basket di Indonesia ditentukan oleh pengurus besar persatuan bola basket seluruh Indonesia (PB PERBASI) dan dibantu oleh komisi wasit. Hak komisi wasit adalah menatar, mengangkat, dan mengusulkan wasit untuk mengikuti penataran atau ujian wasit bola basket internasional.

Klasifikasi wasit PERBASI adalah sebagai berikut:

- 1) Wasit anggota (C)
- 2) Wasit daerah (B2)
- 3) Wasit wilayah (B1)
- 4) Wasit nasional (A)
- 5) Wasit Internasional (FIBA)

Perlengkapan wasit dalam permainan bola basket antara lain sebagai berikut.

- 1) Peluit
- 2) Celana panjang warna abu-abu
- 3) Kemeja atau kaos abu-abu

4) Sepatu basket atau sepatu tenis

**c. Referee: Tugas dan Wewenang**

*Referee* akan:

- 1) Memeriksa dan memberi persetujuan atas semua perlengkapan yang akan dipakai selama pertandingan
- 2) Memilih jam pertandingan, *shot clock*, *stopwatch* resmi dan mengenali (memastikan) petugas meja
- 3) Memilih sebuah bola pertandingan dari setidaknya 2 bola yang telah terpakai yang disediakan oleh tim tuan rumah. Jika bola ini tidak ada yang layak sebagai bola pertandingan, dia boleh memilih dari bola yang tersedia dengan kualitas terbaik
- 4) Tidak mengizinkan pemain untuk menggunakan benda yang dapat mengakibatkan pemain lain cedera
- 5) Melaksanakan *jump ball* untuk memulai periode pertama dan *throw in* untuk memulai periode lainnya
- 6) Mempunyai kewenangan untuk menghentikan pertandingan ketika keadaan menghendakinya
- 7) Mempunyai kewenangan untuk menentukan suatu tim akan terkena *forefeit* dalam pertandingan
- 8) Memeriksa dengan teliti *scoresheet* di akhir waktu permainan atau kapanpun saat dia merasa perlu
- 9) Mengesahkan dan menandatangani *scoresheet* di akhir waktu permainan, menghentikan tugas mewasiti dan hubungan dengan

pertandingan. Wewenang wasit akan dimulai ketika mereka tiba di lapangan permainan 20 menit sebelum pertandingan dijadwalkan untuk dimulai, dan berakhir ketika sinyal jam pertandingan berbunyi untuk mengakhiri waktu permainan sebagaimana disahkan oleh wasit

10) Mencatat sisi belakang *scoresheet*, sebelum menandatangani:

a) Suatu *forefeit* atau *disqualifying foul*

b) Suatu perilaku *unsportsmanlike* oleh pemain atau anggota tim cadangan yang terjadi sebelum 20 menit sebelum pertandingan dijadwalkan untuk dimulai, atau antara akhir permainan, pengesahan, dan penandatanganan *scoresheet*

Dalam kasus ini, *referee* (*comissioner*, jika hadir) harus mengirimkan laporan lengkap kepada badan penyelenggara dari kompetisi tersebut.

11) Membuat akhir kapanpun dibutuhkan atau ketika wasit-wasit tidak sependapat. Untuk membuat keputusan akhir dia dapat berkonsultasi dengan *umpire*, *comissioner*, jika hadir, dan petugas meja

12) Berwenang untuk mengesahkan sebelum pertandingan dan penggunaan, jika tersedia, *Instant Replay System* (IRS) untuk memutuskan sebelum menandatangani *scoresheet*.

a) Pada akhir periode atau periode tambahan

- 1) Apakah suatu tembakan untuk mencetak angka yang sukses telah dilepaskan sebelum sinyal jam pertandingan berbunyi untuk akhir periode.
- 2) Apakah dan berapa banyak waktu akan ditampilkan pada jam permainan, jika:
  - a) Terjadi pelanggaran *out-of-bound* dari penembak
  - b) Terjadi pelanggaran *shot clock*
  - c) Terjadi pelanggaran 8 detik
  - d) Sebuah keputusan *foul* sebelum akhir waktu bermain
- b) Ketika jam pertandingan menunjukkan menit 2:00 atau kurang pada periode ke empat dan pada setiap periode tambahan,
  - 1) Apakah suatu tembakan untuk mencetak angka yang sukses telah dilepaskan sebelum sinyal *shot clock* berbunyi
  - 2) Apakah suatu tembakan untuk mencetak angka telah dilepaskan sebelum sebuah *foul* diputuskan
  - 3) Untuk mengidentifikasi pemain yang telah menyebabkan menjadi keluar
- c) Selama waktu permainan
  - 1) Apakah suatu tembakan untuk mencetak angka akan dihitung 2 atau 3 angka
  - 2) Setelah terjadi kerusakan jam pertandingan atau terjadi pada *shot clock*, untuk menentukan berapa lama waktu yang harus diperbaiki

- 3) Untuk mengidentifikasi penembak *free throw* yang benar
- 4) Untuk mengidentifikasi keterlibatan dari anggota *team* dan *team follower* ketika terjadi perkelahian

**d. Tugas dan Wewenang Wasit**

- 1) Wasit akan mempunyai wewenang untuk membuat keputusan pada suatu penyimpangan peraturan yang dilakukan baik di dalam atau di luar garis batas termasuk petugas meja, bangku cadangan, dan daerah dekat belakang garis
- 2) Wasit meniupkan peluitnya ketika terjadi suatu ketika terjadi suatu penyimpangan peraturan, berakhirnya periode atau wasit menemukan sesuatu yang dianggap perlu untuk menghentikan pertandingan. Wasit tidak akan meniupkan peluitnya setelah terjadi bola masuk, sebuah *free throw* yang berhasil atau ketika bola menjadi hidup
- 3) Ketika memutuskan suatu persinggungan perorangan atau *violation*, pada setiap kejadian wasit akan memperhatikan dan mempertimbangkan prinsip-prinsip dasar berikut:
  - a) Semangat dan tujuan dari peraturan dan kewajiban untuk menjunjung tinggi integritas pertandingan.
  - b) Konsisten dalam menerapkan konsep “*advantage/disadvantage*”, wasit tidak akan mencari-cari untuk menghentikan jalannya pertandingan jika tidak perlu untuk menghukum persinggungan perorangan yang tidak disengaja dan tidak memberikan keuntungan

bagi pemain tersebut ataupun menempatkan lawan pada posisi yang tidak diuntungkan.

- c) Konsisten dalam menerapkan akal sehat di setiap pertandingan, mengingat dalam pikiran tentang kemampuan pemain dan sikap serta tingkah laku mereka selama pertandingan.
  - d) Konsisten dalam menjaga keseimbangan antara pengendalian dan alur pertandingan, mempunyai “kepekaan” atas apa yang sedang peserta coba lakukan dan memutuskan apa yang tepat untuk pertandingan.
- 4) Apabila protes dilakukan oleh salah satu tim, *referee* (*comissioner*, jika hadir) dalam waktu 1 jam setelah berakhirnya waktu permainan akan melaporkan protes tersebut kepada badan penyelenggara dari kompetisi tersebut.
- 5) Jika seorang wasit cedera dengan alasan lain tidak dapat melanjutkan untuk melaksanakan tugasnya dalam 5 menit dari kejadian, pertandingan akan dilanjutkan. Wasit yang tersisa akan mewasiti seorang diri sampai akhir pertandingan, kecuali ada kemungkinan mengganti wasit yang cedera dengan seorang wasit pengganti yang memenuhi syarat. Setelah berkonsultasi dengan *comissioner*, jika hadir, wasit yang ada akan memutuskan atas kemungkinan pergantian tersebut.

- 6) Untuk semua pertandingan internasional, jika dibutuhkan komunikasi secara lisan untuk menjelaskan suatu keputusan, hal ini akan dilakukan dalam bahasa Inggris.
- 7) Setiap wasit mempunyai wewenang untuk membuat keputusan dalam batas tugasnya, tetapi tidak punya kewenangan untuk mengabaikan atau menentang keputusan yang dibuat oleh wasit lainnya.
- 8) Keputusan yang dibuat oleh wasit adalah mutlak dan tidak dapat diganggu gugat atau diabaikan.

**e. Foul (Kesalahan) dalam Bola Basket**

- 1) Istilah kesalahan *Illegal use of hand* adalah kesalahan yang dilakukan pemain karena memukul salah satu anggota tubuh lawan.
- 2) Istilah kesalahan *Blocking* adalah menghadang lawan dengan menghalangi pergerakan lawan.
- 3) Istilah kesalahan *Elbow* adalah pelanggaran yang dilakukan karena menyikut lawan.
- 4) Istilah kesalahan  *Holding* adalah menarik lawan dengan maksud menguasai bola dari lawan.
- 5) Istilah kesalahan *Pushing* adalah mendorong lawan dengan maksud merebut bola atau mencederai dari lawan.
- 6) Istilah kesalahan *Charging* adalah kesalahan yang dilakukan karena menabrak lawan yang sudah menepati posisinya.

- 7) Istilah kesalahan *Double foul* adalah situasi dimana dua pemain yang berlawanan saling melakukan kesalahan perorangan satu sama lainnya pada waktu bersamaan.
- 8) Istilah kesalahan *Technical foul* adalah kesalahan yang dilakukan tanpa persinggungan seorang pemain atas suatu perilaku yang dalam suatu kewajaran, tetapi tidak dibatasi:
  - a) Jika pemain mengabaikan perintah wasit
  - b) Jika pemain menyentuh wasit
  - c) Jika pemain melakukan komunikasi dengan wasit
  - d) Jika pemain menggunakan bahasa atau isyarat menantang atau menghasud penonton
  - e) Jika pemain pura-pura menjatuhkan diri untuk mendapatkan kesalahan
- 9) Istilah kesalahan *Unsportman like foul* adalah kesalahan perorangan seorang pemain dimana dalam penilaian wasit bukan merupakan suatu usaha yang dibenarkan untuk memainkan bola yaitu langsung di dalam semangat dan maksud dari peraturan.
- 10) Istilah kesalahan *Disqualifying foul* adalah tindakan *unsportman like* yang menyolok dari seorang pemain, pemain yang sudah dilarang masuk, pemain pengganti, pelatih, asisten pelatih atau pengikut regu.

**f. Violation**

*Violation* adalah penyimpangan atas peraturan. Hukuman: bola akan diberikan kepada lawan untuk *throw-in* di tempat terdekat dekat

penyimpangan, kecuali tepat di belakang papan pantul, dan kecuali kalau dinyatakan lain dalam peraturan. Yang termasuk dalam *violation* yaitu, pemain berada di luar lapangan dan bola berada di luar lapangan, *dribble*, *travelling*, *3 second*, pemain dalam penjagaan ketat, *8 second*, *24 second*, bola telah kembali ke *backcourt*, *goaltending* dan *interference*.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini pernah dilakukan sebelumnya oleh:

1. Sugeng Rianto (2009) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.
2. Isnaini Pertiwi (2011), dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta

senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam dalam kategori yang sangat tinggi dengan hasil persentase 78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor *responsive* sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%.

3. Muhammad Firdaus Ridwan (2015) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Kinerja Wasit Pada Kejuaraan Bola Voli Senior Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi pada penelitian ini adalah semua atlet bola voli kejuaraan bola voli senior provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2014 yang berjumlah 216 atlet. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu berjumlah 98 atlet. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit pada kejuaraan bola voli senior provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2014 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 3,06%, kategori “rendah” sebesar 29,59%, kategori “sedang” sebesar 37,76%, kategori “tinggi” sebesar 21,43%, kategori “sangat tinggi” sebesar 8,16%. Dapat disimpulkan secara umum bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja

wasit pada kejuaraan bola voli senior provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2014 masuk dalam kategori puas.

Manfaat dari penelitian yang relevan yaitu sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih jelas. Ketiga penelitian di atas dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu karena variabel utama yang akan diteliti tentang tingkat kepuasan, metode yang digunakan sama, yaitu deskriptif kuantitatif dengan persentase, dan teknik pengumpulan data yang digunakan juga sama, yaitu dengan angket.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kepuasan datang dari penilaian tentang pelayanan yang diberikan oleh seseorang dalam hal ini pelayanan wasit saat memimpin pertandingan. Pelayanan wasit ditentukan oleh kinerja/kualitas dari wasit itu sendiri. Dalam memimpin pertandingan, wasit harus adil, tegas, dan juga objektif. Di samping pelatih, wasit juga banyak pegang peranan dalam meningkatkan prestasi. Ketertiban pertandingan dan keteraturan kompetisi sangat ditentukan oleh kualitas wasit. Seorang wasit harus mempunyai sifat kepemimpinan yang tinggi, dan tegar dalam menghadapi massa.

Di samping itu wasit harus menghadapi teriakan atau ejekan penonton. Oleh karena itu wasit harus mempunyai kemampuan bawaan yang berupa kecepatan dan ketepatan reaksi, dan ketegaran mental. Bagi mereka yang kecepatan reaksinya kurang dan mudah grogi akan sulit berkembang dalam perwasitan. Wasit mutlak harus menguasai semua peraturan, dan isyarat-isyarat dalam perwasitan. Di samping itu wasit harus memiliki sifat kepemimpinan,

serta tegar dalam menghadapi massa. Seorang wasit harus mempunyai kinerja yang baik sebagai wasit sesuai dengan peraturan perwasitan yang berlaku. Wasit yang mempunyai kinerja yang baik akan berbanding lurus dengan kepuasan atlet.

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka dapat pertanyaan penelitian yang diajukan pada penelitian ini yaitu: Seberapa besar tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015?

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 139), penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan keadaan atau status fenomena. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 312), metode survei merupakan penelitian yang biasa dilakukan dengan subjek yang banyak, dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015.

### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan atlet bola basket, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari wasit dalam memimpin pertandingan, yang diukur menggunakan angket. Kepuasan menurut Kotler Philip dalam penelitian ini terdiri atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *confidence*.

Agar tidak terjadi salah penafsiran pada penelitian ini maka berikut akan dikemukakan definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*confidence*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penampilan personalia petugas penyedia jasa/layanan dan media komunikasi.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2007: 55) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2006: 101) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam

penelitian ini adalah semua atlet bola basket PORDA tahun 2015 yang berjumlah 120 atlet.

## **2. Sampel Penelitian**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi, 2006: 109). Menurut Sugiyono (2007: 56) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2007: 85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria dalam penentuan sampel ini meliputi: (1) tim yang masuk peringkat 1 dan 2 putra dan putri, (2) atlet merupakan anggota tim yang masuk peringkat 1 dan 2, (3) Atlet sudah mengikuti pertandingan dari babak penyisihan grup, perempat final, dan semi final. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 48 atlet.

## **D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

Suharsimi Arikunto (2006: 136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini menggunakan angket. Menurut Sudjana (2002: 8) angket adalah cara mengumpulkan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disusun

dengan sedemikian rupa sehingga calon responden tinggal mengisi atau menandai dengan mudah dan cepat.

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup, menurut Suharsimi Arikunto (2006: 102-103) angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* ( $\surd$ ) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *likert* dengan 4 pilihan jawaban yaitu, sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dalam angket ini disediakan empat alternatif jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Selengkapnya disajikan pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1.** Alternatif Jawaban Angket

No	Jawaban	Positif	Negatif
1	Sangat Setuju	4	1
2	Setuju	3	2
3	Tidak Setuju	2	3
4	Sangat Tidak Setuju	1	4

Sutrisno Hadi (1991: 7) menyatakan bahwa dalam menyusun instrumen ada tiga langkah yang perlu diperhatikan, yaitu:

a. Mendefinisikan Konstrak/Variabel

Konstrak atau konsep yang ingin diteliti atau diukur dalam penelitian ini adalah kepuasan, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari wasit dalam memimpin pertandingan, yang diukur menggunakan angket.

b. Menyidik Faktor

Kedua adalah menyidik unsur-unsur atau faktor-faktor yang menyusun konsep. Dari ubahan di atas dijabarkan menjadi faktor yang diukur antara lain: kemampuan melihat masalah, kemampuan menciptakan ide-ide baru sebagai upaya pemecahan masalah dan terbuka terhadap hal-hal yang baru. Faktor-faktor ini akan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Faktor kepuasan dalam penelitian ini terdiri atas *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Confidence*.

c. Menyusun Butir-butir Pertanyaan

Ketiga yaitu menyusun butir-butir pertanyaan yang berdasarkan faktor-faktor yang menyusun konstruk. Selanjutnya faktor-faktor di atas akan dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Angket sebelum diujicobakan, terlebih dahulu dilakukan *expert judgment*/dosen ahli untuk validasi angket.

Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrumen penelitian pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2.** Kisi-Kisi Angket Uji Coba

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
Tingkat Kepuasan Atlet	Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	a. Lapangan pertandingan	1, 3, 5	2, 4	5
		b. Perlengkapan	7, 8, 10, 12, 13	6, 9, 11,	8
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Komunikasi	15, 16, 17, 19	14, 18,	6
		b. Perhatian/pemahaman	20, 22	21,	3
		c. Kemudahan	23, 24, 25		3
	Keyakinan ( <i>Confidence</i> )	a. Kinerja dan profesionalisme	26, 27, 28, 29, 33, 34, 35, 36, 38	30, 31, 32, 37,	13
		b. Pelayanan kepada pemain	39, 41, 42	40,	4
	Daya tanggap ( <i>Responsivennes</i> )	Wasit yang tanggap dan Respon terhadap masukan dari pemain	44,	43, 45	3
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Kesesuaian sinyal dan Sikap wasit	46, 48, 49, 50	47,	5
		b. Keajegan	51, 52	53, 54	4
<b>Total</b>			<b>36</b>	<b>18</b>	<b>54</b>

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada atlet yang menjadi sampel dalam penelitian.

Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mencari data atlet bola basket PORDA DIY tahun 2015.
- b. Peneliti menentukan jumlah atlet yang menjadi sampel penelitian.
- c. Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
- d. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.

- e. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

## E. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Penghitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, piktogram, perhitungan *mean*, *modus*, *median*, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase (Sugiyono, 2007: 112).

Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2006: 40):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Untuk memperjelas proses analisis maka dilakukan pengkategorian. Dasar penentuan kemampuan tersebut adalah menjaga tingkat konsistensi dalam penelitian. Dasar pengkategorian mengacu pada pendapat Anas Saifuddin Azwar (2010: 186), bahwa untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) dalam skala pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3.** Norma Penilaian

No	Interval	Kategori
1	$X > M + 1,5 SD$	Sangat Tinggi
2	$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$	Tinggi
3	$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Sedang
4	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Rendah
5	$X \leq M - 1,5 SD$	Sangat Rendah

Keterangan:

$M$  : Nilai rata-rata (*Mean*)

$X$  : Skor

$S$  : *Standar Deviasi*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Uji Coba Instrumen**

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket yang telah disusun perlu diujicobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik. Uji coba dilakukan pada tim yang menduduki peringkat 2 terbawah yaitu untuk tim putra dari kabupaten Gunungkidul dan Kulonprogo dan untuk tim putri dari kabupaten Gunungkidul dan Kulonprogo dengan keseluruhan subjek berjumlah 48 atlet. Untuk mengetahui apakah instrumen baik atau tidak, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Uji Validitas**

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 17) suatu instrumen dikatakan sah apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan cara untuk mengukur validitas yaitu dengan teknik korelasi *Product Moment* pada taraf signifikan 5%. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Person yang dikenal dengan rumus korelasi *Product Moment* (Suharsimi Arikunto, 2006: 146).

Berdasarkan hasil uji coba menunjukkan bahwa terdapat satu butir gugur, yaitu butir no 13, sehingga terdapat 53 butir valid dan digunakan untuk penelitian. Nilai  $r_{xy}$  yang diperoleh akan dikonsultasikan dengan harga *product moment* pada tabel pada taraf signifikansi 0,05. Bila  $r_{xy} > r_{tab}$  (0,279) maka item tersebut dinyatakan valid. Kisi-kisi angket penelitian disajikan pada tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4.** Kisi-Kisi Angket Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
Tingkat Kepuasan Atlet	Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	a. Lapangan pertandingan	1, 3, 5	2, 4	5
		b. Perlengkapan	7, 8, 10, 12,	6, 9, 11,	7
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Komunikasi	14, 15, 16, 18	13, 17,	6
		b. Perhatian/pemahaman	19, 21	20,	3
		c. Kemudahan	22, 23, 24		3
	Keyakinan ( <i>Confidence</i> )	a. Kinerja dan profesionalisme	25, 26, 27, 28, 32, 33, 34, 35, 37	29, 30, 31, 36,	13
		b. Pelayanan kepada pemain	38, 40, 41	39,	4
	Daya tanggap ( <i>Responsivennes</i> )	Wasit yang tanggap dan Respon terhadap masukan dari pemain	43,	42, 44	3
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Kesesuaian sinyal dan Sikap wasit	45, 47, 48, 49	46,	5
		b. Keajegan	50, 51	52, 53	4
<b>Total</b>			<b>35</b>	<b>18</b>	<b>53</b>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2002: 170). Analisis keterandalan butir hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan sah saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Untuk penghitungan keterandalan instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Sutrisno Hadi, 1991: 19). Berdasarkan hasil uji coba menunjukkan bahwa instrumen reliabel dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,948. (Hasil selengkapnya disajikan pada lampiran).

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Waktu, Tempat, dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 17 Oktober 2015. Tempat penelitian yaitu di GOR Klebengan. Subjek dalam penelitian ini adalah atlet bola basket yang mengikuti PORDA dari tim yang menduduki peringkat 1 dan 2, yang berjumlah 48 atlet. Selengkapnya disajikan pada tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 5.** Subjek Penelitian

No	Putra	Jumlah	Putri	Jumlah
	Kabupaten		Kabupaten	
1	Kota Yogyakarta	12	Kota Yogyakarta	12
2	Bantul	12	Sleman	12
<b>Jumlah</b>		<b>24</b>	<b>Jumlah</b>	<b>24</b>

### 2. Deskripsi Data Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu tentang tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 53 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor berwujud, empati, keyakinan, daya tanggap, dan keandalan.

Distribusi frekuensi data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 didapat skor terendah (*minimum*) 99,0, skor tertinggi (*maksimum*) 199,0, rerata (*mean*) 158,67, nilai tengah (*median*) 162,0, nilai yang sering muncul (*mode*) 156,0, *standar deviasi* (SD) 27,46. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6.** Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan terhadap Kinerja Wasit

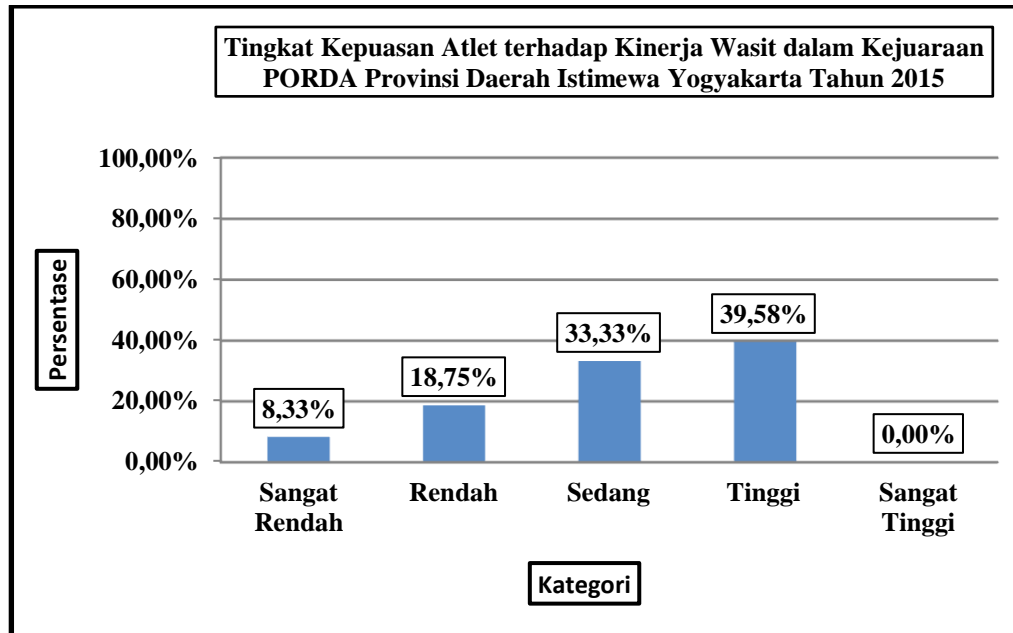
Statistik	
<i>N</i>	48
<i>Mean</i>	158.6667
<i>Median</i>	162.0000
<i>Mode</i>	156.00
<i>Std. Deviation</i>	27.45622
<i>Minimum</i>	99.00
<i>Maximum</i>	199.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 disajikan pada tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$199,85 < X$	Sangat Tinggi	0	0%
2	$172,39 < X \leq 199,85$	Tinggi	19	39,58%
3	$144,94 < X \leq 172,39$	Sedang	16	33,33%
4	$117,48 < X \leq 144,94$	Rendah	9	18,75%
5	$X \leq 117,48$	Sangat Rendah	4	8,33%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 7 tersebut di atas, tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 dapat disajikan pada gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 1.** Diagram Batang Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015

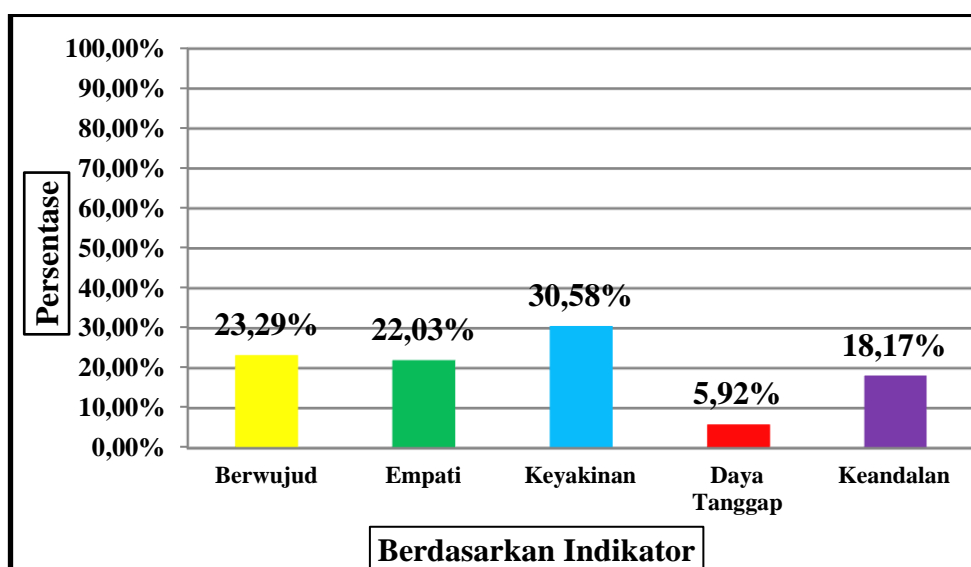
Berdasarkan tabel 8 dan gambar 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 8,33%, “rendah” sebesar 18,75%, “sedang” sebesar 33,33%, “tinggi” sebesar 39,58%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 158,67 tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 masuk dalam kategori “sedang”.

Rincian mengenai tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor berwujud, empati, keyakinan, daya tanggap, dan keandalan, dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8.** Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Berdasarkan Faktor

Faktor	Jumlah Butir	Skor Riil	Persentase
Berwujud	12	1774	23,29%
Empati	12	1678	22,03%
Keyakinan	17	2329	30,58%
Daya Tanggap	3	451	5,92%
Keandalan	9	1384	18,17%
<b>Jumlah</b>			<b>100%</b>

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram batang, maka data persentase tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor berwujud, empati, keyakinan, daya tanggap, dan keandalan, tampak pada gambar 2 sebagai berikut:



**Gambar 2.** Diagram Batang Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Berdasarkan Faktor

Berdasarkan tabel 8 dan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor

berwujud dengan persentase sebesar 23,29%, faktor empati persentase sebesar 22,03%, keyakinan persentase sebesar 30,58%, daya tanggap persentase sebesar 5,92%, dan keandalan persentase sebesar 18,17%.

### **C. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor berwujud, empati, keyakinan, daya tanggap, dan keandalan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 masuk dalam kategori “sedang”. Kemudian pada kategori rendah sebesar 8,33% dan kategori tinggi sebesar 39,58%. Secara rinci tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor berwujud, empati, keyakinan, daya tanggap, dan keandalan dijelaskan sebagai berikut:

Tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor berwujud persentase sebesar 23,29%. Pada faktor berwujud terdapat dua indikator, yaitu lapangan pertandingan dan perlengkapan. Pada indikator berwujud, kinerja wasit sudah cukup baik yaitu pada kategori puas. Pada faktor ini, wasit sudah melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Misalnya, wasit memperhatikan penerangan yang memadai, wasit mengecek *twenty four (24) seconds*, Wasit mengecek tanda panah *alternating possession*.

Tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor empati persentase sebesar 22,03%. Pada faktor berwujud terdapat tiga indikator, yaitu komunikasi, perhatian/pemahaman, dan kemudahan. Misalnya, Wasit mengingatkan pemain jika *jersey* harus dimasukan, Wasit tidak mengecek kuku jari para pemain, Wasit mengingatkan *official* bila pemain tidak 5 orang, Wasit mau menerima masukan dari kapten tim.

Tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor keyakinan persentase sebesar 30,58%. Pada faktor keyakinan terdapat tiga indikator, yaitu kinerja dan profesionalisme, dan pelayanan kepada pemain. Misalnya, Wasit berseragam perwasitan, Wasit kurang berkonsentrasi penuh dalam memimpin pertandingan, Wasit menyampaikan penjelasan secara jelas kepada pemain, Wasit tegas dan adil dalam mengambil keputusan kepada pemain.

Tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor daya tanggap persentase sebesar 5,92%. Pada faktor keyakinan terdapat satu indikator, yaitu Wasit yang tanggap dan Respon terhadap masukan dari pemain. Misalnya, Wasit tidak memperbaiki kinerjanya pada pertandingan selanjutnya ketika sebelumnya terjadi kesalahan dalam memimpin pertandingan, Wasit tanggap dan cepat meniup peluit ketika melihat kesalahan dalam permainan.

Tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan faktor keandalan

persentase sebesar 18,17%. Pada faktor keyakinan terdapat dua indikator, yaitu kesesuaian sinyal dan sikap wasit dan keajegan. Misalnya, Wasit melakukan gerakan perwasitanya secara tegas dan jelas, wasit tegas tidak memihak.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 8,33%, “rendah” sebesar 18,75%, “sedang” sebesar 33,33%, “tinggi” sebesar 39,58%, dan “sangat tinggi” sebesar 0%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 158,67 tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 masuk dalam kategori “sedang”.

### **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit di tempat lain.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015, perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kinerja wasit.

### **C. Keterbatasan Hasil Penelitian**

Kendatipun peneliti sudah berusaha keras memenuhi segala kebutuhan yang dipersyaratkan, bukan berarti penelitian ini tanpa kelemahan dan kekurangan. Beberapa kelemahan dan kekurangan yang dapat dikemukakan di sini antara lain:

1. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengisi angket. Usaha yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi gambaran tentang maksud dan tujuan penelitian ini.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan hasil isian angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam proses pengisian seperti adanya saling bersamaan dalam pengisian tes. Selain itu dalam pengisian tes diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.
3. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran angket penelitian kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

### **D. Saran-saran**

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan atlet terhadap kinerja wasit dalam PORDA provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudjiono. (2006). *Pengantar Statistika*. Jakarta: Rajawali Press.
- Danny Kosasih. (2008). *Fundamental basketball Firs Step to Win*. Semarang: CV. Elwas offset.
- Dedy Sumiyarsono. (2002). *Teori dan Metodologi Melatih Fisik Bolabasket*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Imam Sodikun. (1992). *Olahraga Pilihan Bola Basket*. Jakarta: Proyek Pembinaan Tenaga Pendidikan.
- Isnaini Pertiwi. (2011). Tingkat kepuasan peserta senam di delingsari gamping tengah ambarketawang terhadap instruktur senam. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Kotler, Philip. (2000).”*Prinsip-prinsip Pemasaran edisi 12*”. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Muhammad Firdaus Ridwan. (2015). Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Kinerja Wasit Pada Kejuaraan Bola Voli Senior Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Nanang Tasunar. (2006). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Poerwardaminta. (2001). *KBBI*. Jakarta: Depdikbud.
- Saifuddin Azwar. (2010). *Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Tes dan Prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Sudjana. (2002). *Metode Statistika*. Bandung: Transito.

- Sugeng Rianto. (2009). Tingkat kepuasan mahasiswa prodi pjkf uny angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Trisno Musanto. (2004). “*Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- Wissel, Hall. (2000). *Basketball steps to success (B. Pribadi Terjemahan)*. USA: Human Kinetics Publisher. Inc.
- Yulairmi dan Putu R. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Edisi Kesatu*. Bumi Aksara: Jakarta.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Uji Coba dari Fakultas



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541

Nomor : 574/UN.34.16/PP/2015. 19 Oktober 2015.  
Lamp : 1 Eks.  
Hal : Permohonan Ijin Uji Coba Penelitian.

Yth : Pengelola GOR Klebengan.

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan uji coba penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin uji coba penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Grendua Lasapa.  
NIM : 09602241090.  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO).

Uji coba penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 19 Oktober s.d 19 November 2015.  
Tempat/obyek : GOR Klebengan.  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pemain Bola Basket Terhadap Kinerja Wasit pada Kejuaraan PORDA Daerah Istimewa Yogyakarta.

Demikian surat ijin uji coba penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.  
NID. 19640707 198812 1 001

Tembusan :

1. Kaprodi PKO.
2. Pembimbing TAS.
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas

Lamp : 1 bendel Proposal penelitian.  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian.

Kepada :  
Yth. Dekan FIK-Universitas Negeri Yogyakarta  
Jalan Kolombo No. 1  
Yogyakarta.

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak Dekan berkenan membuat surat ijin penelitian bagi :

Nama Mahasiswa : GRENPUA LASADA

Nomor Mahasiswa : 09602241090

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO).

Judul Skripsi : "Tingkat Kepuasan Pemain Bola basket Terhadap Kinerja Wasit Pada Kejuaraan PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015"

Pelaksanaan pengambilan data :


Bulan : 19 OKTOBER 2015 s.d 19 NOVEMBER 2015

Tempat / Objek : GOR KLEBENGAN

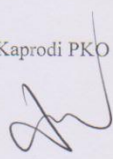
Atas perhatian, bantuan dan terkabulnya permohonan ini, diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 19 oktober 2015

Yang mengajukan,


  
Grendua Lasapa  
NIM. 09602241090

Kaprodi PKO

  
Dr. Siswantoyo, M.Kes.  
NIP. 19720310 199903 1 002.

Mengetahui :

Dosen Pembimbing

  
Drs. Agung Nugroho, M.Si  
NIP. 19610908 198811 1 001

Lampiran 4. Angket Uji Coba

**TINGKAT KEPUASAN PEMAIN BOLABASKET TERHADAP KINERJA  
WASIT PADA KEJUARAAN PORDA DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA TAHUN 2015**

Assalamu'alaikum wr wb

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian kami yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket Terhadap Kinerja Wasit Pada Kejuaraan PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015", untuk itu kami mohon kepada atlit untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, untuk itu kami mohon atlet dapat mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang anda berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Wassalamu'alaikum wr wb

**RESPONDEN**

- Nama : .....
- Kabupaten : .....

**ANGKET INSTRUMEN**

1. Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
2. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (V) pada tempat yang telah disediakan.
4. Alternatif tanggapan  
STS = Sangat Tidak Setuju  
TS = Tidak Setuju  
S = Setuju  
SS = Sangat Setuju

**Contoh**

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
1	Lapangan terdapat di GOR Klebengan	V			

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
<b>Lapangan Pertandingan</b>					
1	Wasit memperhatikan penerangan yang memadai				
2	Wasit tidak mengecek lapangan permainan				
3	Wasit mengecek garis-garis lapangan				
4	Wasit tidak mengecek papan pantul, ring, tiang penyangga, dan jaring.				
5	Wasit mengecek jumlah bola				
<b>Perlengkapan</b>					
6	Wasit tidak mengecek papan pencatat angka dan jam pertandingan				
7	Wasit mengecek bola				
8	Wasit mengecek <i>twenty four (24) seconds</i>				
9	Wasit tidak mengecek dua sinyal suara secara terpisah yang berbeda dengan jelas dan keras				
10	Wasit mengecek <i>scoresheet</i>				
11	Wasit tidak mengecek penunjuk <i>foul</i> pemain				
12	Wasit mengecek tanda panah <i>alternating possession</i>				
13	Wasit mengecek penunjuk <i>team foul</i>				
<b>Komunikasi</b>					
14	Suara Wasit pada saat berbicara dengan kapten tidak terdengar jelas				
15	Wasit berkordinasi dengan Pengawas pertandingan agar pertandingan berjalan dengan lancar				
16	Wasit mengingatkan pemain jika <i>jersey</i> harus dimasukan				
17	Wasit berkordinasi satu dengan yang lain.				
18	Wasit tidak mengecek kuku jari para pemain				
19	Mengecek asesoris pemain yang membahayakan pemain lawan.				
<b>Perhatian/ Pemahaman</b>					
20	Wasit mengingatkan <i>official</i> jika <i>time out</i> sudah habis				
21	Wasit tidak memberikan teguran pada pemain yang melakukan kesalahan				
22	Wasit mengingatkan <i>official</i> bila pemain tidak 5 orang				
<b>Kemudahan</b>					
23	Wasit mau menerima masukan dari kapten tim				
24	Wasit mau menerima protes dari pemain pada saat pertandingan				
25	Selalu dilakukan kordinasi dengan Wasit yang lainnya apabila dua tim terjadi kesalahan				

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
<b>Kinerja di pertandingan dan Profesionalisme</b>					
26	Wasit sudah berlisensi perwasitan yang sesuai jenjang perwasitanya				
27	Wasit sudah berpengalaman memimpin pertandingan				
28	Wasit tegas dalam mengambil keputusan				
29	Wasit dalam bertugas tidak bercanda				
30	Wasit tidak memimpin pertandingan sesuai dengan peraturan permainan bola basket				
31	Wasit kurang tenang saat mengambil keputusan				
32	Wasit kurang berkonsentrasi penuh dalam memimpin pertandingan				
33	Wasit bertanggung jawab setiap mengambil keputusan				
34	Wasit terlihat percaya diri dalam memimpin pertandingan				
35	Wasit datang tepat waktu				
36	Wasit berseragam perwasitan				
37	Wasit kurang rapi dalam berpakaian				
38	Wasit dalam keadaan bugar				
<b>Pelayanan kepada pemain</b>					
39	Wasit berlaku sopan dengan pemain				
40	Wasit tidak sopan ketika berbicara dengan pemain				
41	Wasit menyampaikan penjelasan secara jelas kepada pemain				
42	Wasit tegas dan adil dalam mengambil keputusan kepada pemain				
<b>Wasit yang tanggap dan Respon terhadap masukan dari pemain</b>					
43	Wasit tidak memperbaiki kinerjanya pada pertandingan selanjutnya ketika sebelumnya terjadi kesalahan dalam memimpin pertandingan				
44	Wasit tanggap dan cepat meniup peluit ketika melihat kesalahan dalam permainan				
45	Wasit tidak sigap dalam menghadapi permasalahan yang ada di lapangan				
<b>Kesesuaian Sinyal dan Sikap Wasit</b>					
46	Wasit melakukan gerakan perwasitanya secara tegas dan jelas				
47	Wasit ragu-ragu dalam memberikan sinyal dengan benar				
48	Wasit tegap dalam berdiri				
49	Wasit berpenampilan rapi dan menarik				

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
50	Wasit ramah ketika menghadapi protes dari pemain				
<b>Keajegan</b>					
51	Wasit tegas tidak memihak				
52	Wasit mengambil keputusan dengan baik dan tepat				
53	Isyarat Wasit berubah-ubah sehingga membingungkan pemain				
54	Wasit tidak meniup peluit setiap terjadi kesalahan				



29	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	154								
30	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	139										
31	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	153								
32	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	129								
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	165						
34	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	157			
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	165				
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	160						
37	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	171						
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	153					
39	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	1	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	4	3	4	4	180						
40	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	148						
41	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	165							
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	174					
43	4	3	3	2	4	3	3	2	1	4	3	2	4	4	1	3	4	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	2	4	2	4	3	3	2	2	3	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	155				
44	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	154				
45	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	194							
46	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	155					
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	1	1	3	4	3	3	3	161
48	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	153		

Lampiran 6. Deskriptif Statistik Hasil Uji Coba

**Statistics**

Tingkat Kepuasan

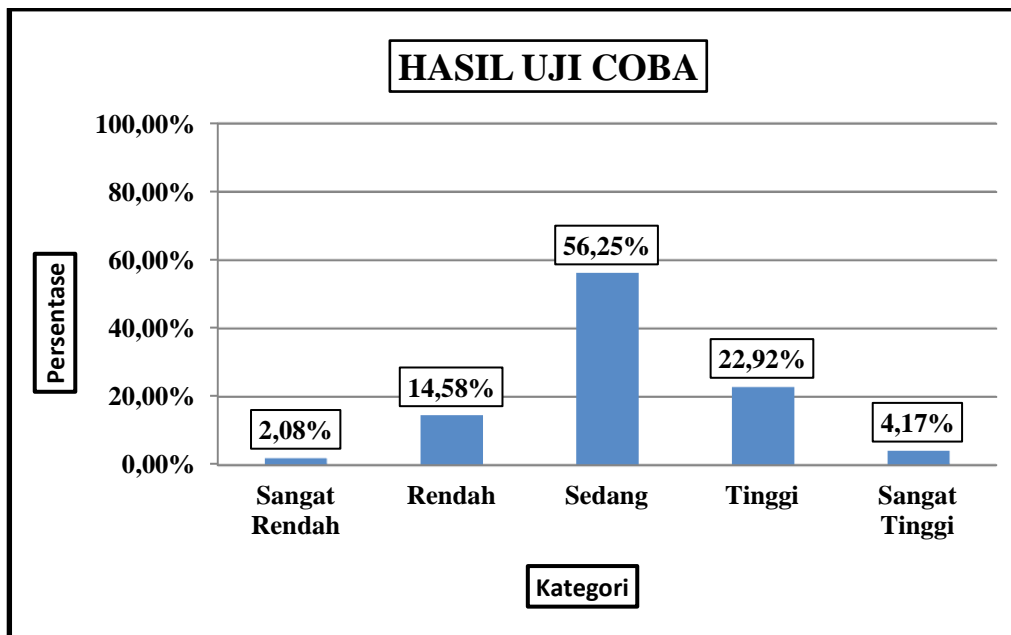
N	Valid	48
	Missing	0
Mean		1.5510E2
Median		1.5450E2
Mode		153.00
Std. Deviation		1.84981E1
Minimum		70.00
Maximum		194.00
Sum		7445.00

Tingkat Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 70	1	2.1	2.1	2.1
129	1	2.1	2.1	4.2
132	1	2.1	2.1	6.2
136	2	4.2	4.2	10.4
139	1	2.1	2.1	12.5
141	1	2.1	2.1	14.6
142	1	2.1	2.1	16.7
146	2	4.2	4.2	20.8
148	2	4.2	4.2	25.0
149	2	4.2	4.2	29.2
150	1	2.1	2.1	31.2
151	1	2.1	2.1	33.3
152	1	2.1	2.1	35.4
153	5	10.4	10.4	45.8
154	2	4.2	4.2	50.0
155	2	4.2	4.2	54.2
156	1	2.1	2.1	56.2
157	1	2.1	2.1	58.3
158	1	2.1	2.1	60.4
159	1	2.1	2.1	62.5
160	1	2.1	2.1	64.6
161	2	4.2	4.2	68.8
163	1	2.1	2.1	70.8
164	1	2.1	2.1	72.9
165	4	8.3	8.3	81.2

170	1	2.1	2.1	83.3
171	2	4.2	4.2	87.5
173	1	2.1	2.1	89.6
174	1	2.1	2.1	91.7
176	1	2.1	2.1	93.8
180	1	2.1	2.1	95.8
190	1	2.1	2.1	97.9
194	1	2.1	2.1	100.0
Total	48	100.0	100.0	

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$182,85 < X$	Sangat Tinggi	2	4,17%
2	$164,35 < X \leq 182,85$	Tinggi	11	22,92%
3	$145,85 < X \leq 164,35$	Sedang	27	56,25%
4	$127,35 < X \leq 145,85$	Rendah	7	14,58%
5	$X \leq 127,35$	Sangat Rendah	1	2,08%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>100%</b>



**Gambar.** Diagram Batang Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kinerja Wasit dalam PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 (Hasil Uji Coba)

Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR 1	307.1250	1343.303	.689	Valid
BUTIR 2	307.1667	1342.780	.600	Valid
BUTIR 3	307.2917	1341.445	.567	Valid
BUTIR 4	307.6042	1347.776	.489	Valid
BUTIR 5	306.8333	1355.376	.291	Valid
BUTIR 6	307.3750	1334.239	.670	Valid
BUTIR 7	307.2083	1330.594	.667	Valid
BUTIR 8	307.4583	1336.211	.656	Valid
BUTIR 9	307.2917	1347.232	.371	Valid
BUTIR 10	306.8958	1347.627	.513	Valid
BUTIR 11	307.3958	1337.946	.685	Valid
BUTIR 12	307.6250	1341.090	.607	Valid
BUTIR 13	306.8958	1356.776	.267	Gugur
BUTIR 14	307.8958	1346.691	.340	Valid
BUTIR 15	307.5000	1346.894	.407	Valid
BUTIR 16	307.4375	1344.251	.434	Valid
BUTIR 17	306.9583	1340.977	.587	Valid
BUTIR 18	307.1250	1335.176	.667	Valid
BUTIR 19	307.6042	1346.627	.436	Valid
BUTIR 20	307.1667	1340.099	.625	Valid
BUTIR 21	307.6250	1340.452	.534	Valid
BUTIR 22	307.1875	1345.305	.558	Valid
BUTIR 23	307.2917	1350.934	.441	Valid
BUTIR 24	307.6042	1342.244	.622	Valid
BUTIR 25	307.1042	1341.542	.713	Valid
BUTIR 26	307.2500	1348.745	.492	Valid
BUTIR 27	307.6250	1340.452	.534	Valid
BUTIR 28	307.4583	1336.211	.656	Valid
BUTIR 29	306.9167	1340.461	.617	Valid
BUTIR 30	307.0000	1341.489	.562	Valid
BUTIR 31	307.6042	1346.627	.436	Valid
BUTIR 32	307.1667	1345.887	.565	Valid
BUTIR 33	307.2917	1350.892	.480	Valid
BUTIR 34	307.5625	1342.251	.632	Valid
BUTIR 35	307.5625	1348.634	.288	Valid
BUTIR 36	307.5000	1348.000	.386	Valid
BUTIR 37	307.3125	1347.539	.374	Valid
BUTIR 38	307.3750	1343.303	.469	Valid
BUTIR 39	307.1875	1345.305	.558	Valid
BUTIR 40	307.2917	1342.551	.424	Valid
BUTIR 41	307.1042	1341.542	.713	Valid
BUTIR 42	307.1667	1352.482	.432	Valid

BUTIR 43	307.2500	1349.255	.480	Valid
BUTIR 44	307.2917	1339.913	.502	Valid
BUTIR 45	307.5000	1348.085	.310	Valid
BUTIR 46	307.1250	1342.452	.613	Valid
BUTIR 47	307.6250	1346.112	.445	Valid
BUTIR 48	307.9167	1345.099	.356	Valid
BUTIR 49	307.9167	1345.099	.356	Valid
BUTIR 50	307.6042	1347.776	.489	Valid
BUTIR 51	306.8333	1355.376	.291	Valid
BUTIR 52	307.3750	1334.239	.670	Valid
BUTIR 53	307.2083	1330.594	.667	Valid
BUTIR 54	307.4583	1336.211	.656	Valid
Total	155.1042	342.180	1.000	.948

Keterangan:  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (df: 48=0,279)= valid

### Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	53

Lampiran 8. Tabel r

<b>Tabel r Product Moment</b>											
<b>Pada Sig,0,05 (Two Tail)</b>											
N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 9. Angket Penelitian

**TINGKAT KEPUASAN PEMAIN BOLABASKET TERHADAP KINERJA  
WASIT PADA KEJUARAAN PORDA DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA TAHUN 2015**

Assalamu'alaikum wr wb

Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian kami yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pemain Bolabasket Terhadap Kinerja Wasit Pada Kejuaraan PORDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015", untuk itu kami mohon kepada atlit untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dalam angket ini.

Informasi yang diberikan sangat berguna untuk penelitian ini, untuk itu kami mohon atlet dapat mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang anda berikan adalah benar asalkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Wassalamu'alaikum wr wb

**RESPONDEN**

- Nama : .....
- Kabupaten : .....

**ANGKET INSTRUMEN**

1. Isilah identitas diri saudara di tempat yang telah disediakan
2. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (V) pada tempat yang telah disediakan.
4. Alternatif tanggapan  
STS = Sangat Tidak Setuju  
TS = Tidak Setuju  
S = Setuju  
SS = Sangat Setuju

**Contoh**

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
1	Lapangan terdapat di GOR Klebengan	V			

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
<b>Lapangan Pertandingan</b>					
1	Wasit memperhatikan penerangan yang memadai				
2	Wasit tidak mengecek lapangan permainan				
3	Wasit mengecek garis-garis lapangan				
4	Wasit tidak mengecek papan pantul, ring, tiang penyangga, dan jaring.				
5	Wasit mengecek jumlah bola				
<b>Perlengkapan</b>					
6	Wasit tidak mengecek papan pencatat angka dan jam pertandingan				
7	Wasit mengecek bola				
8	Wasit mengecek <i>twenty four (24) seconds</i>				
9	Wasit tidak mengecek dua sinyal suara secara terpisah yang berbeda dengan jelas dan keras				
10	Wasit mengecek <i>scoresheet</i>				
11	Wasit tidak mengecek penunjuk <i>foul</i> pemain				
12	Wasit mengecek tanda panah <i>alternating possession</i>				
<b>Komunikasi</b>					
13	Suara Wasit pada saat berbicara dengan kapten tidak terdengar jelas				
14	Wasit berkordinasi dengan Pengawas pertandingan agar pertandingan berjalan dengan lancar				
15	Wasit mengingatkan pemain jika <i>jersey</i> harus dimasukan				
16	Wasit berkordinasi satu dengan yang lain.				
17	Wasit tidak mengecek kuku jari para pemain				
18	Mengecek asesoris pemain yang membahayakan pemain lawan.				
<b>Perhatian/ Pemahaman</b>					
19	Wasit mengingatkan <i>official</i> jika <i>time out</i> sudah habis				
20	Wasit tidak memberikan teguran pada pemain yang melakukan kesalahan				
21	Wasit mengingatkan <i>official</i> bila pemain tidak 5 orang				
<b>Kemudahan</b>					
22	Wasit mau menerima masukan dari kapten tim				
23	Wasit mau menerima protes dari pemain pada saat pertandingan				
24	Selalu dilakukan kordinasi dengan Wasit yang lainnya apabila dua tim terjadi kesalahan				

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
<b>Kinerja di pertandingan dan Profesionalisme</b>					
25	Wasit sudah berlisensi perwasitan yang sesuai jenjang perwasitanya				
26	Wasit sudah berpengalaman memimpin pertandingan				
27	Wasit tegas dalam mengambil keputusan				
28	Wasit dalam bertugas tidak bercanda				
29	Wasit tidak memimpin pertandingan sesuai dengan peraturan permainan bola basket				
30	Wasit kurang tenang saat mengambil keputusan				
31	Wasit kurang berkonsentrasi penuh dalam memimpin pertandingan				
32	Wasit bertanggung jawab setiap mengambil keputusan				
33	Wasit terlihat percaya diri dalam memimpin pertandingan				
34	Wasit datang tepat waktu				
35	Wasit berseragam perwasitan				
36	Wasit kurang rapi dalam berpakaian				
37	Wasit dalam keadaan bugar				
<b>Pelayanan kepada pemain</b>					
38	Wasit berlaku sopan dengan pemain				
39	Wasit tidak sopan ketika berbicara dengan pemain				
40	Wasit menyampaikan penjelasan secara jelas kepada pemain				
41	Wasit tegas dan adil dalam mengambil keputusan kepada pemain				
<b>Wasit yang tanggap dan Respon terhadap masukan dari pemain</b>					
42	Wasit tidak memperbaiki kinerjanya pada pertandingan selanjutnya ketika sebelumnya terjadi kesalahan dalam memimpin pertandingan				
43	Wasit tanggap dan cepat meniup peluit ketika melihat kesalahan dalam permainan				
44	Wasit tidak sigap dalam menghadapi permasalahan yang ada di lapangan				
<b>Kesesuaian Sinyal dan Sikap Wasit</b>					
45	Wasit melakukan gerakan perwasitanya secara tegas dan jelas				
46	Wasit ragu-ragu dalam memberikan sinyal dengan benar				
47	Wasit tegap dalam berdiri				
48	Wasit berpenampilan rapi dan menarik				

No	Pernyataan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
49	Wasit ramah ketika menghadapi protes dari pemain				
<b>Keajegan</b>					
50	Wasit tegas tidak memihak				
51	Wasit mengambil keputusan dengan baik dan tepat				
52	Isyarat Wasit berubah-ubah sehingga membingungkan pemain				
53	Wasit tidak meniup peluit setiap terjadi kesalahan				

Lampiran 10. Data Penelitian

No	Berwujud											Empati											Keyakinan														Daya tanggap				Keandalan					Total																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45		46	47	48	49	50	51	52	53	54	55						
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	4	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	121
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	126					
3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	1	4	3	3	1	4	4	3	4	148								
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	199								
5	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	108								
6	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	138								
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	4	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	122								
8	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	126								
9	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	152									
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	193									
11	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	107								
12	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	128									
13	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	130								
14	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	3	3	146							
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	188								
16	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	3	1	4	4	2	3	3	99									
17	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	4	2	2	1	2	127					
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	4	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	114							
19	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	123							
20	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	153									
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	177							
22	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	156							
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	175				



Lampiran 11. Deskriptif Statistik

**Statistics**

		Tingkat Kepuasan	Berwujud	Empati	Keyakinan	Daya tanggap	Keandalan
N	Valid	48	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		158.6667	36.9583	34.9583	48.5208	9.3958	28.8333
Median		162.0000	40.5000	37.0000	49.0000	10.0000	29.0000
Mode		156.00	27.00	25.00 <sup>a</sup>	47.00	10.00	28.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		27.45622	8.10032	9.08344	10.91747	1.77140	3.59866
Minimum		99.00	21.00	14.00	28.00	6.00	19.00
Maximum		199.00	47.00	47.00	66.00	12.00	35.00
Sum		7616.00	1774.00	1678.00	2329.00	451.00	1384.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Tingkat Kepuasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	99	1	2.1	2.1	2.1
	107	1	2.1	2.1	4.2
	108	1	2.1	2.1	6.2
	114	1	2.1	2.1	8.3
	121	1	2.1	2.1	10.4
	122	1	2.1	2.1	12.5
	123	1	2.1	2.1	14.6
	126	2	4.2	4.2	18.8
	127	1	2.1	2.1	20.8
	128	1	2.1	2.1	22.9
	130	1	2.1	2.1	25.0
	138	1	2.1	2.1	27.1
	146	1	2.1	2.1	29.2
	148	2	4.2	4.2	33.3
	152	1	2.1	2.1	35.4
	153	1	2.1	2.1	37.5
	156	3	6.2	6.2	43.8
	160	2	4.2	4.2	47.9
161	1	2.1	2.1	50.0	
163	1	2.1	2.1	52.1	
164	1	2.1	2.1	54.2	
168	1	2.1	2.1	56.2	

170	1	2.1	2.1	58.3
171	1	2.1	2.1	60.4
173	1	2.1	2.1	62.5
174	1	2.1	2.1	64.6
175	1	2.1	2.1	66.7
176	1	2.1	2.1	68.8
177	1	2.1	2.1	70.8
180	1	2.1	2.1	72.9
182	2	4.2	4.2	77.1
183	1	2.1	2.1	79.2
185	2	4.2	4.2	83.3
188	2	4.2	4.2	87.5
189	1	2.1	2.1	89.6
193	2	4.2	4.2	93.8
194	1	2.1	2.1	95.8
199	2	4.2	4.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Berwujud**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21	2	4.2	4.2	4.2
22	1	2.1	2.1	6.2
27	10	20.8	20.8	27.1
31	2	4.2	4.2	31.2
32	2	4.2	4.2	35.4
34	2	4.2	4.2	39.6
37	1	2.1	2.1	41.7
39	1	2.1	2.1	43.8
40	3	6.2	6.2	50.0
41	5	10.4	10.4	60.4
42	2	4.2	4.2	64.6
43	2	4.2	4.2	68.8
44	5	10.4	10.4	79.2
45	7	14.6	14.6	93.8
46	1	2.1	2.1	95.8
47	2	4.2	4.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Empati**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	2	4.2	4.2	4.2
16	1	2.1	2.1	6.2
22	3	6.2	6.2	12.5
25	4	8.3	8.3	20.8
29	4	8.3	8.3	29.2
31	1	2.1	2.1	31.2
32	4	8.3	8.3	39.6
34	1	2.1	2.1	41.7
35	2	4.2	4.2	45.8
36	2	4.2	4.2	50.0
38	4	8.3	8.3	58.3
39	2	4.2	4.2	62.5
40	3	6.2	6.2	68.8
42	2	4.2	4.2	72.9
43	4	8.3	8.3	81.2
44	1	2.1	2.1	83.3
45	3	6.2	6.2	89.6
46	3	6.2	6.2	95.8
47	2	4.2	4.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Keyakinan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 28	3	6.2	6.2	6.2
33	3	6.2	6.2	12.5
35	4	8.3	8.3	20.8
39	4	8.3	8.3	29.2
44	1	2.1	2.1	31.2
45	1	2.1	2.1	33.3
46	2	4.2	4.2	37.5
47	6	12.5	12.5	50.0
51	1	2.1	2.1	52.1
52	2	4.2	4.2	56.2
53	2	4.2	4.2	60.4
54	2	4.2	4.2	64.6
56	2	4.2	4.2	68.8
57	1	2.1	2.1	70.8
58	4	8.3	8.3	79.2

59	3	6.2	6.2	85.4
61	1	2.1	2.1	87.5
62	4	8.3	8.3	95.8
65	1	2.1	2.1	97.9
66	1	2.1	2.1	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Daya tanggap**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6	4	8.3	8.3	8.3
7	4	8.3	8.3	16.7
8	6	12.5	12.5	29.2
9	8	16.7	16.7	45.8
10	14	29.2	29.2	75.0
11	5	10.4	10.4	85.4
12	7	14.6	14.6	100.0
Total	48	100.0	100.0	

**Keandalan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19	1	2.1	2.1	2.1
22	2	4.2	4.2	6.2
23	1	2.1	2.1	8.3
24	2	4.2	4.2	12.5
25	1	2.1	2.1	14.6
26	5	10.4	10.4	25.0
27	4	8.3	8.3	33.3
28	6	12.5	12.5	45.8
29	4	8.3	8.3	54.2
30	4	8.3	8.3	62.5
31	6	12.5	12.5	75.0
32	5	10.4	10.4	85.4
33	3	6.2	6.2	91.7
34	2	4.2	4.2	95.8
35	2	4.2	4.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Lampiran 12. Data Wasit Porda Tahun 2015

**DATA WASIT DAN PENGAWAS PORDA DIY TAHUN 2015**

No	Nama	Lisensi
1	ST. Purwoko Damarjati. K	Koordinator
2	R. Kasim Martadji	Pengawas
3	M. Ichsan Setyo Wibowo	
4	M. Solichin Setyawan	
5	H. Handoko	
6	Sedyo Mukti Wibowo	FIBA
7	Andre Kretanto	A
8	Farid Anas Afandi	
9	Agung Harmoko	
10	Dionisius P.Mundi	
11	Mirta Fendi	B1
12	Ari Nugroho	
13	Deni Sanjaya	
14	Ludang Tobriyono	
15	Dwi Kurnianto	
16	Troy Hermawan	
17	Antok Gunawan	
18	Dian Sukma	
19	Romi Noor Rohman	

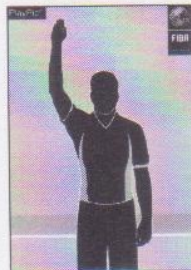
## Lampiran 13. Sinyal-sinyal Wasit Bola Basket

### A - SINYAL WASIT

- A.1 Hanya sinyal tangan yang digambarkan dalam peraturan ini yang merupakan sinyal wasit.
- A.2 Ketika melapor ke petugas meja sangat disarankan untuk dibantu dengan komunikasi verbal (pada pertandingan Internasional dalam bahasa Inggris)
- A.3 Penting juga bagi petugas meja untuk mengenali sinyal-sinyal ini.

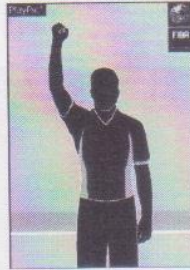
#### Signal Jam Pertandingan

##### STOP THE CLOCK



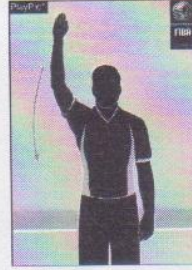
Open palm

##### STOP THE CLOCK FOR FOUL



One clenched fist

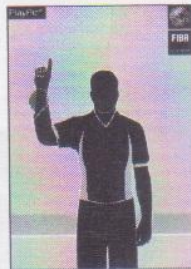
##### START THE CLOCK



Chop with hand □

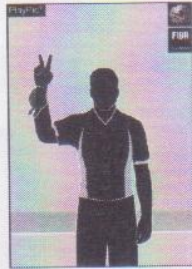
#### Angka

##### 1 Angka



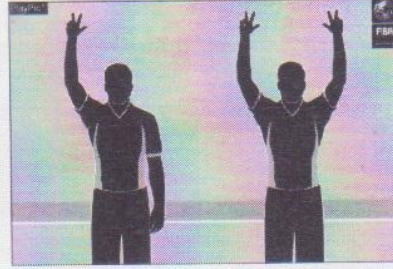
1 finger, 'flag' from wrist

##### 2 Angka



2 fingers, 'flag' from wrist

##### 3 Angka

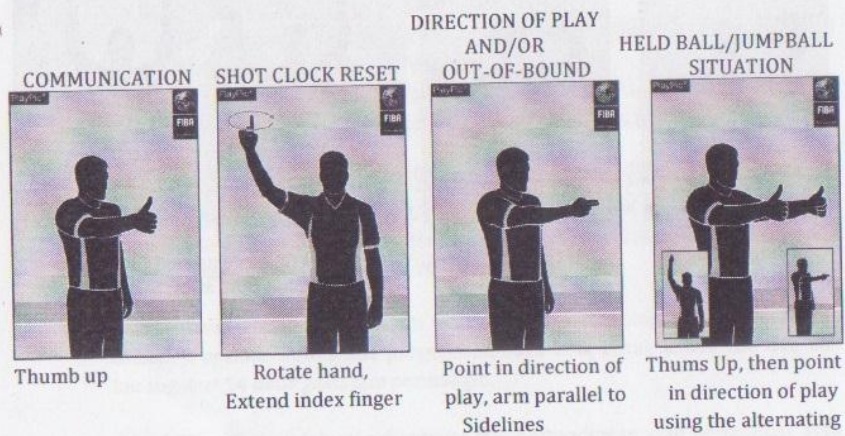
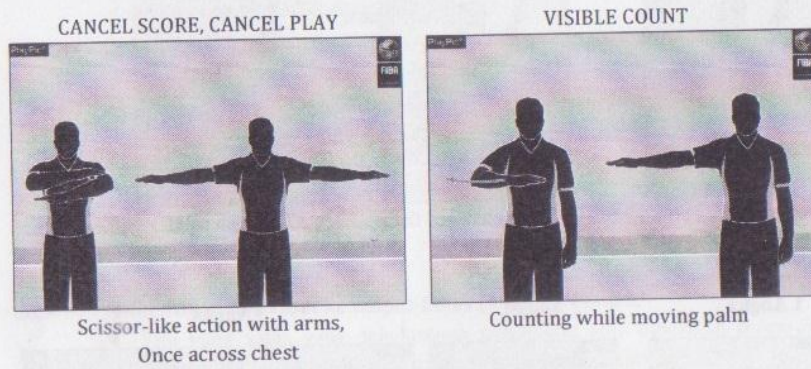


3 fingers extended One arm: Attempt Both arms: Successful

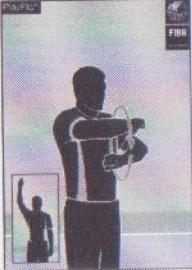

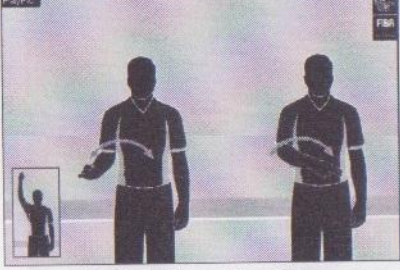
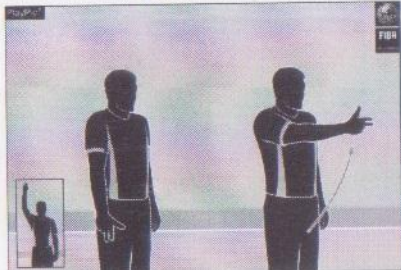

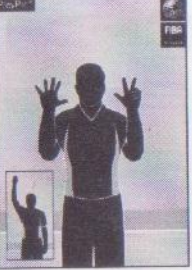

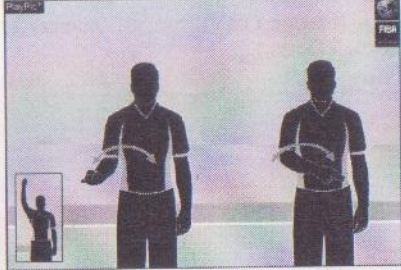
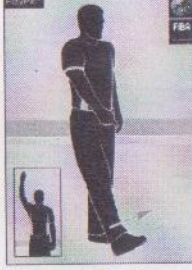
**Substitution dan Time-Out**



**Informative**

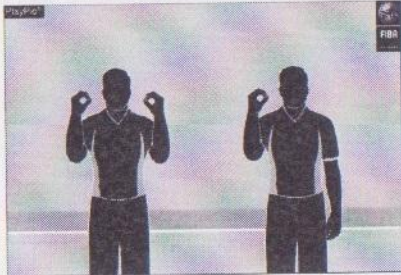


**Violations**

	<b>ILLEGAL DRIBBLE: DOUBLE DRIBBLING</b>	<b>ILLEGAL DRIBBLE: CARRYING THE BALL</b>
<b>TRAVELING</b>		
		
Rotate fists	Patting motion with palm	Half rotation with palm
<b>3 SECOND</b>	<b>5 SECOND</b>	<b>8 SECOND</b>
		
Arm extended, show 3 fingers	Show 5 fingers	Show 8 fingers
<b>24 SECOND</b>	<b>BALL RETURN TO BACKCOURT</b>	<b>DELIBERATE FOTBALL</b>
		
Fingers touch shoulder	Wave arm front of body	Point to the foot

**Number of Players**

No. 00 and 0



Both hands show number 0, right hand shows number 0

No 1-5

No. 6-10

No. 11-15



Right hand shows Number 1 to 5



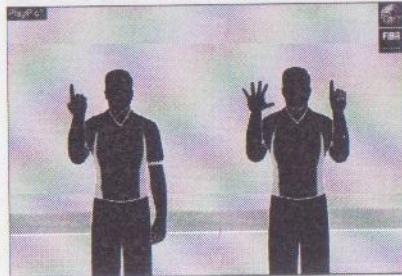
Right hand shows number 5  
Left hand shows Number 1 to 5



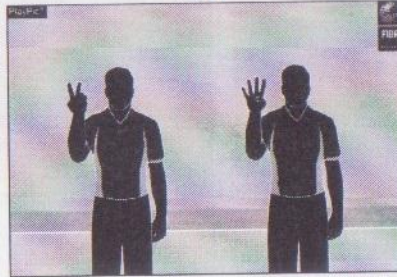
Right hand shows clenched fist  
Left hand shows number 1 to 5

No. 16

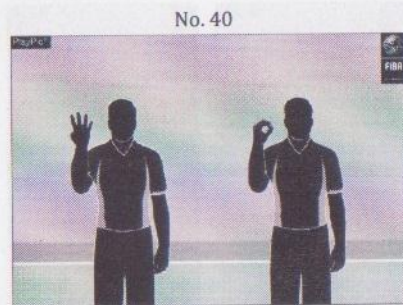
No.24



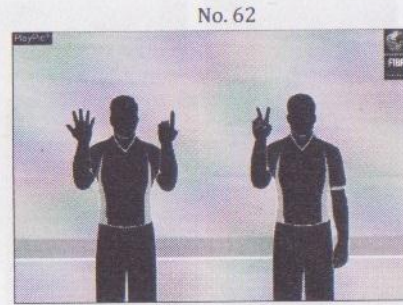
First reverse hand shows number 1 for the Decade digit-then open hands show number 6 for the units digit



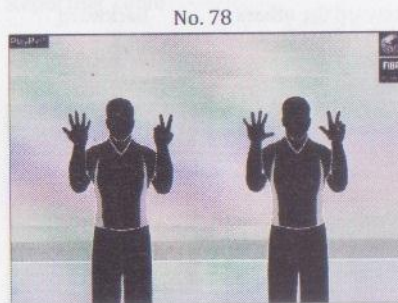
First reverse hand shows number 2 for the Decade digit-then open hands show number 4 for the units digit



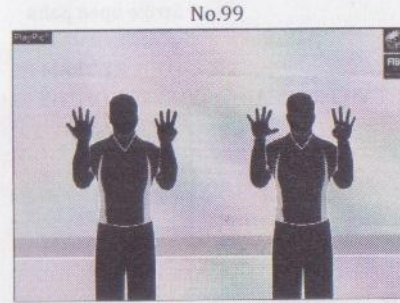
First reverse hand shows number 4 for the decade digit - then open hand shows 0 for the units digit



First reverse hand shows number 6 for the decade digit - then open hand shows 2 for the units digit



First reverse hands show number 7 for the decade digit - then open hands show number 8 for the units digit

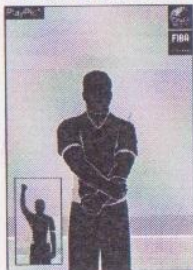


First reverse hands show number 9 for the decade digit - then open hands show number 9 for the units digit

**Type of Fouls**

		PUSHING OR CHARGING WITHOUT THE BALL	
HOLDING	Blocking (Defense) Illegal Screen (Offense)		HAND CHECKING
Grasp Wrist downward	Both hands on hips	Imitate push	Grab palm and forward motion

**ILLEGAL USE OF HAND**



Strike wrist

**CHARGING WITH THE BALL**



Clenched fist  
Strike open palm

**ILLEGAL CONTACT TO THE HAND**



Strike the Palm  
toward the others  
forearm

**EXCESSIVE SWING OF ELBOW**



Swing elbow  
backward

**HIT TO THE HEAD**



Imitate the contact  
To the head

**FOUL BY TEAM IN CONTROL OF THE BALL**



Point clenched fist  
toward basket of  
Offending team

**FOUL ON ACT OF SHOOTING**



One arm with clenched fist, followed by  
Indication of the numbers of free throws

**FOUL NOT ON THE ACT OF SHOOTING**



One arm with clenched fist, followed by  
pointing the floor

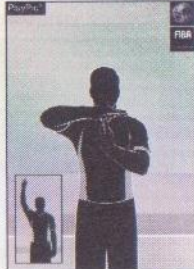
**Specials Fouls**

**DOUBLE FOUL**



Wave clenched fists  
On both hands

**TECHNICAL FOUL**



Form T, showing palms

**UNSPORTSMANLIKE FOUL**



Grasp wrist upward

**DISQUALIFYING FOUL**



Clenched fists  
On both hands

**Foul Penalty Administration  
Reporting Table**

**AFTER FOUL WITHOUT  
FREE THROW (S)**



Point in direction of  
Play, arm parallel to  
Sidelines

**AFTER FOUL BY  
TEAM IN CONTROL  
OF THE BALL**



Clenched fist in  
direction of play, arm  
parallel to sidelines

**1 FREE THROW**



Hold up 1 finger

**2 FREE THROWS**



Hold up 2 finger

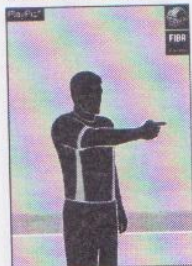
**3 FREE THROWS**



Hold up 2 finger

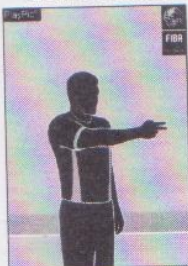
**ADMINISTRATING FREE THROWS - ACTIVE OFFICIAL (LEAD)**

**1 FREE THROW**



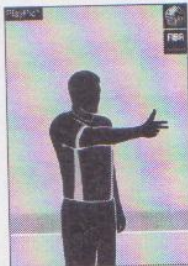
1 finger horizontal

**2 FREE THROWS**



2 finger horizontal

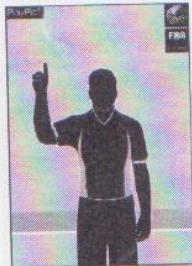
**3 FREE THROWS**



3 finger horizontal

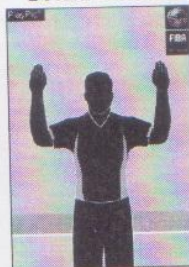
**ADMINISTRATING FREE THROWS - PASSIVE OFFICIAL (TRAIL & CENTRE)**

**1 FREE THROW**



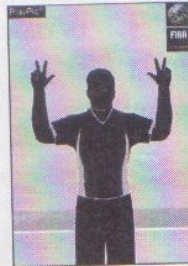
Index finger

**2 FREE THROWS**



Finger together  
On both hands

**3 FREE THROWS**



3 fingers extended  
On both hands

**Diagram 7 Officials' signals**

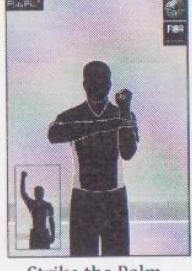
**ILLEGAL USE OF HAND**      **CHARGING WITH THE BALL**      **ILLEGAL CONTACT TO THE HAND**      **EXCESSIVE SWING OF ELBOW**



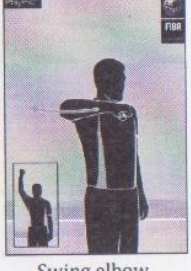
Strike wrist



Clenched fist  
Strike open palm



Strike the Palm  
toward the others  
forearm

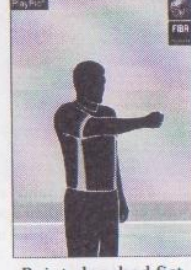


Swing elbow  
backward

**HIT TO THE HEAD**      **FOUL BY TEAM IN CONTROL OF THE BALL**



Imitate the contact  
To the head



Point clenched fist  
toward basket of  
Offending team

**FOUL ON ACT OF SHOOTING**      **FOUL NOT ON THE ACT OF SHOOTING**







One arm with clenched fist, followed by  
Indication of the numbers of free throws








One arm with clenched fist, followed by  
pointing the floor

**Specials Fouls**

		<b>UNSPORTSMANLIKE</b>	
<b>DOUBLE FOUL</b>	<b>TECHNICAL FOUL</b>	<b>FOUL</b>	<b>DISQUALIFYING FOUL</b>
			
Wave clenched fists On both hands	Form T, showing palms	Grasp wrist upward	Clenched fists On both hands

**Foul Penalty Administration Reporting Table**

AFTER FOUL WITHOUT FREE THROW (S)	AFTER FOUL BY TEAM IN CONTROL OF THE BALL	
		
Point in direction of Play, arm parallel to Sidelines	Clenched fist in direction of play, arm parallel to sidelines	
<b>1 FREE THROW</b>	<b>2 FREE THROWS</b>	<b>3 FREE THROWS</b>
		
Hold up 1 finger	Hold up 2 finger	Hold up 2 finger

Lampiran 14. Dokumentasi Uji Coba Penelitian



Uji coba pada tim kabupaten Kulon Progo



Uji coba pada tim kabupaten Gunung Kidul

Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian



Tim Putri Kabupaten Bantul (Juara III)



Tim Putra Kabupaten Bantul (Juara II)



Tim Putri Kabupaten Sleman (Juara II)



Tim Putra dan Putri Kabupaten Kota Yogyakarta (Juara I)