

**KEPUASAN ATLET TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH  
SEKOLAH SEPAKBOLA (SSB) DI KABUPATEN BANTUL**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan



Oleh:  
Nanang Fatihi Allafal Fikri  
NIM 11602241054

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2018**

## PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### **KEPUASAN ATLET TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH SEKOLAH SEPAKBOLA (SSB) DI KABUPATEN BANTUL**

Disusun Oleh:

Nanang Fatihi Allafal Fikri  
NIM 11602241054

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan

Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, Agustus 2018

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



CH. Fajar Sri Wahyuniati, M.Or.  
NIP. 19711229 200003 2 001

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. Or. Mansur, MS.  
NIP. 195705191985021001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanang Fatihi Allafal Fikri  
NIM : 11602241054  
Program Studi : Pendidikan Keperawatan  
Judul TAS : Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri \*). Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Agustus 2018  
Yang Menyatakan,



Nanang Fatihi Allafal Fikri  
NIM 11602241054

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi

**KEPUASAN ATLET TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH  
SEKOLAH SEPAKBOLA (SSB) DI KABUPATEN BANTUL**

Disusun Oleh:

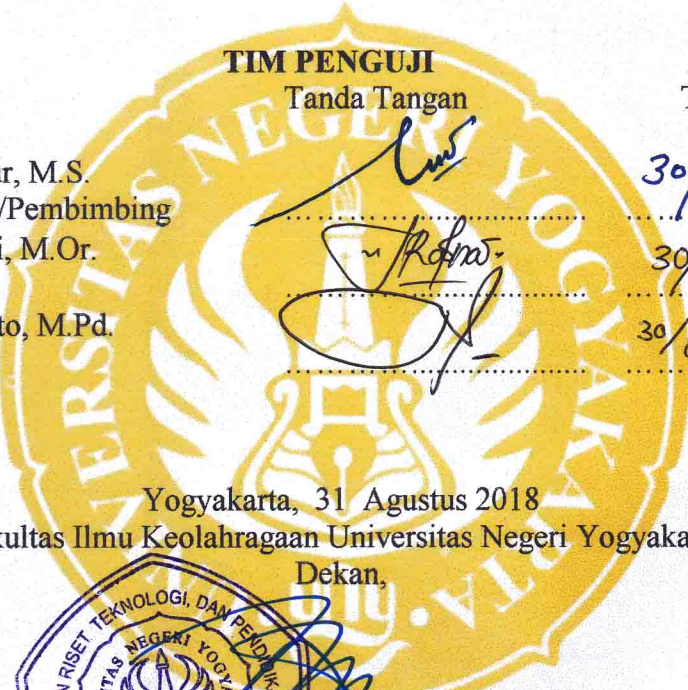



Nanang Fatihi Allafal Fikri  
NIM 11602241054

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi

Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga


Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 31 Agustus 2018

Nama/Jabatan	TIM PENGUJI	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Or. Mansur, M.S. Ketua Penguji/Pembimbing			30/8 2018
Ratna Budiarti, M.Or. Sekretaris			30/8 2018
Subagyo Irianto, M.Pd. Penguji			30/8 2018

Yogyakarta, 31 Agustus 2018  
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



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

## **MOTTO**

Kesalah di masalalu menjadi pelajaran berharga untuk menjadi lebih baik di masa depan. Lakukan apa yang menurutmu baik dan jadilah dirimu sendiri. Berdoalah untuk memulai sesuatu yang baik.

Bismillahirrohmanirrohim untuk masa depan yang lebih baik.

## PERSEMBAHAN

1. Yang Utama Dari Segalanya...Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulloh Muhammad SAW. *Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.*
2. Bapak dan Ibunda Tercinta sebagai tanda bukti, hormat dan terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan yang sangat besar sampai sekarang, dan tidak mungkin akan terbalas sampai kapanpun. Dari selembar kertas yang ingin kutuliskan berjuta kalimat sayang dan cinta kepada kalian yang telah membesarkan dan mendidik sampai skarang. Untuk ibu dan bapak terimakasih telah mendoakan setiap hari selalu memotivasi dan sudah membuatku sadar untuk menjadi lebih baik, Terima Kasih Ibu... Terima Kasih Bapak... “aku sayang kalian”.
3. Untuk Kakak, Pakdhe, Budhe, Lilik, Saudara Saudaraku Terima Kasih sudah ikut mendoakan, mungkin hanya itu yang bisa saya ucapkan Terima Kasih dan Terima Kasih.

# **KEPUASAN ATLET TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH SEKOLAH SEPAKBOLA (SSB) DI KABUPATEN BANTUL**

Oleh:  
Nanang Fatihi Allafal Fikri  
NIM 11602241054

## **ABSTRAK**

Semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala pemain yang ikut peran serta dalam latihan sepakbola di SSB Kabupaten Bantul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul.

Jenis penelitian adalah deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Populasi dalam penelitian ini adalah pemain sepakbola se- Kabupaten Bantul yang berjumlah 821 orang dari 21 SSB, yaitu SSB Persopi, SSB Banungtapan, SSB Rasmal dan SSB Baturetno. Teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria: (1) SSB masih aktif dalam pembinaan sepakbola, (2) SSB berada dalam naungan IKA SSB Kabupaten Bantul, (3) responden berusia 14-15 tahun. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 45 orang dari 3 SSB, yaitu SSB Persopi, SSB Banungtapan, dan SSB Baturetno. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

Kata kunci: tingkat kepuasan, kualitas layanan pelatih

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul“ dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Or. Mansur, MS., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Ketua Penguji, Sekretaris, dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. CH. Fajar Sri Wahyuniati, M.Or., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kepelatihan Olahraga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Pelatih, Pengurus, dan Pemain di Sekolah Sepakbola di Kabupaten Bantul, yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan yang telah mendukung saya dan berbagi ilmu serta nasihat dalam menyelesaikan tugas skripsi.
7. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, serta



Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Agustus 2018  
Penulis,



Nanang Fatihi Allafal Fikri  
NIM 11602241054

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	11
1. Hakikat Kepuasan .....	11
2. Kualitas Layanan .....	18
3. Hakikat Pelatih.....	21
4. Hakikat Sepakbola .....	33
5. Hakikat Sekolah Sepakbola .....	37
6. Karakteristik Anak Usia 14-15 Tahun .....	40
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	44
C. Kerangka Berpikir .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
C. Definisi Operasional Variabel.....	47
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	49
F. Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	53
B. Pembahasan .....	56

C. Keterbatasan Hasil Penelitian .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	62
C. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kepuasan Pelanggan .....	17
Gambar 2. Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada Teori dan Metodologi Latihan .....	30
Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Bantul .....	54
Gambar 4. Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola Berdasarkan Faktor .....	56

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rincian Sampel Penelitian.....	49
Tabel 2. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket.....	50
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen .....	51
Tabel 4. Norma Penilaian .....	52
Tabel 5. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Bantul.....	53
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Bantul.....	54
Tabel 7. Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Bantul Berdasarkan Faktor.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas .....	68
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian dari SSB.....	69
Lampiran 3. Angket Penelitian.....	73
Lampiran 4. Data Penelitian .....	76
Lampiran 5. Deskriptif Statistik .....	78
Lampiran 6. Dokumentasi .....	82

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sepakbola adalah olahraga yang sangat populer di dunia, termasuk di Indonesia. Bahkan sampai ke pelosok negeri mengenal sepakbola dan sangat menyukai sepakbola. Sepakbola adalah suatu permainan beregu yang dimainkan masing-masing regunya terdiri dari sebelas orang pemain termasuk seorang penjaga gawang yang dimainkan dengan tungkai, dada, kepala kecuali pejuang gawang diperbolehkan menggunakan lengan dan tangan di area kotak penalti. Dalam permainan sepakbola ada berbagai teknik dasar yang digunakan seperti *dribbling*, *passing*, *control*, *shooting*, dan *heading* (Mielke, 2007: 4). Pengertian teknik dasar secara umum adalah proses gerak sebagai kondisi dengan tuntutan kondisi gerak sederhana dan mudah. Pemain sepakbola yang profesional harus menguasai teknik dasar terlebih dahulu sebelum teknik lainnya.

Prestasi maksimal seorang atlet dapat terwujud, maka memerlukan berbagai faktor yang mendukung. Suharno (1985: 3), berpendapat bahwa faktor-faktor pendukung prestasi maksimum adalah internal dan eksternal. Faktor internal terdiri atas kesehatan fisik dan mental yang baik, penguasaan teknik yang sempurna, masalah-masalah taktik yang benar, aspek kejiwaan, dan kepribadian yang baik dan adanya kematangan juara yang mantap. Faktor eksternal meliputi pelatih, keuangan, alat, tempat, perlengkapan, organisasi, lingkungan, dan partisipasi pemerintah.

Faktor di atas, kunci utama untuk membantu atlet meraih prestasi adalah pelatih yang berkompeten di bidangnya. Pelatih yang ahli dalam bidangnya akan lebih mudah membuat dan menerapkan program latihan untuk membantu atlet meraih prestasi puncak. Pelatih yang berkompeten memiliki jam melatih yang banyak, pernah melatih anak-anak, remaja, junior, dan senior. Pelatih yang berkompeten akan bisa mencetak atlet-atlet yang handal dan bisa berprestasi. Selain itu, pelatih harus bisa mengamati segala kekurangan dan kelebihan dari atletnya baik saat latihan dan maupun saat bertanding.

Setiap olahraga baik individu maupun beregu pasti berawal dari pembinaan di usia dini. Pembinaan usia dini memiliki peranan penting dalam proses pembentukan pemain yang baik dan memiliki kualitas untuk mencapai prestasi pada tingkat senior. Pada setiap cabang olahraga yang berperan penting dalam keberlanjutan olahraga tersebut adalah proses peremajaan tim dengan membina bibit-bibit yang memiliki potensi dalam cabang olahraga yang ditekuni sesuai dengan bakat masing-masing anak-anak.

Sampai sekarang banyak masyarakat yang gemar dengan bermain olahraga sepakbola, baik dari anak-anak maupun dewasa. Olahraga sepakbola merupakan suatu cabang olahraga yang paling populer di dunia dan digemari oleh semua lapisan masyarakat baik dari lapisan bawah, menengah, maupun lapisan atas pada masyarakat. Di beberapa negara bahkan sampai menganggap bahwa sepakbola sebagai agama mereka. Selain itu saat ini sepakbola dianggap sebagai identitas dan harga diri suatu bangsa. Tidak terkecuali di Indonesia, sepakbola sangat digemari oleh semua masyarakat.



Semakin populernya sepakbola dan menjadi olahraga yang *universal* dikalangan masyarakat terutama bangsa Indonesia yang menjadikan sepakbola sebagai olahraga favorit maka berkembang banyak juga berdiri Sekolah Sepakbola (SSB) yang menjamur di setiap daerah-daerah bahkan di pelosok tempat yang terpencil. SSB merupakan suatu bentuk wadah pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya pada cabang olahraga sepakbola. Selain pemain juga terdapat pelatih, staff pelatih dalam sebuah klub sepakbola. Dalam pertandingan resmi sepakbola agar berjalan dengan baik dan lancar juga tidak terlepas dari wasit yang bertugas mengatur jalannya permainan dalam sebuah pertandingan sepakbola.

Pembinaan anak dalam SSB pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga sepakbola namun fenomena yang ada dan terjadi dalam SSB yaitu ada beberapa SSB yang bergeser fungsi dan peran menjadi ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari SSB. Dimana dapat terlihat SSB yang sehat dan baik memiliki manajemen yang jelas, memiliki kurikulum yang jelas di tiap-tiap kelompok umur, memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan yang paling penting adalah memiliki staff pelatih yang berkualitas dan mengetahui tentang ilmu kepelatihan.

PSSI telah menetapkan dalam buku kurikulum SSB yang dikeluarkan, pelatih yang baik harus memiliki lisensi C dan D untuk dapat melatih kelompok usia muda. Akan tetapi pelatihan untuk menjadi seorang pelatih yang diselenggarakan oleh PSSI sangatlah singkat, hanya dengan beberapa hari seorang

calon pelatih diberikan arahan dan materi tentang kepelatihan. Fenomena tersebut dari seorang pelatih muda yang dipertanyakan pengetahuan terhadap dunia kepelatihan yang mempengaruhi kualitas pelatih terutama dalam sepakbola. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, waktu kegiatan mikro dan PPL pada Januari 2013, di salah satu SSB masih terdapat SSB menggunakan pelatih yang hanya berasal dari pemain muda di lingkungan tersebut. Namun ada juga SSB yang menggunakan tenaga pelatih dari lulusan kepelatihan terutama cabang olahraga sepakbola yang sudah memiliki bekal ilmu kepelatihan yang ditekuni. Tentunya hal tersebut dapat menjadi sebuah masalah, karena pemain yang melatih belum tentu mempunyai kompetensi yang sesuai untuk menjadi seorang pelatih.

Seorang pelatih yang berkompeten merupakan salah satu kunci utama untuk membantu atlet meraih prestasi. Pelatih yang ahli dalam bidangnya akan lebih mudah membuat dan menerapkan program latihan untuk membantu atlet meraih prestasi puncak. Pelatih yang berkompeten memiliki jam melatih yang banyak, pernah melatih anak-anak, remaja, junior, dan senior. Pelatih yang berkompeten akan mencetak atlet-atlet yang handal dan berprestasi. Selain itu, pelatih harus bisa mengamati segala kekurangan dan kelebihan dari atletnya, baik saat latihan dan maupun saat bertanding. Seperti yang dijelaskan Irianto (2002: 18) bahwa pelatih harus mampu berperan sebagai guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan, dan sebagai mahasiswa. Tentu menjadi seorang pelatih bukanlah perkara mudah dan membutuhkan beberapa persyaratan.

Ditambahkan Sukadiyanto (2010: 4-5) bahwa syarat menjadi pelatih antara lain memiliki: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Tentunya, jika seorang pelatih tidak mempunyai kompetensi di atas, maka layanan yang diberikan pelatih akan berkurang, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima dalam hal ini atlet juga akan berkurang.

Pelatih harus mempunyai mutu yang baik dalam hal melatih. Menurut Goetsch & Davis yang dikutip dari Tjiptono (2006: 195) bahwa mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada pemainnya. Tjiptono (2006: 6), menambahkan jasa yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Supranto (2006: 227) menyatakan bahwa “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan 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 yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000: 52). Hal senada, Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2004: 349) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.

SSB yang tersebar di Kabupaten Bantul secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat pemain dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak remaja. Pada saat observasi, dalam proses latihan dan pengamatan terlihat semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala pemain yang ikut peran serta dalam latihan sepakbola di SSB Kabupaten Bantul. Menurunnya jumlah peran serta siswa dalam proses latihan dapat terlihat pada kelompok usia 14-15 tahun dan fenomena pindahnya siswa ke SSB lain. Hal

tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan mengenai bagaimana kinerja SSB yang berada di Kabupaten Bantul.

Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Klub dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas. Kenyataan yang berada di lapangan disimpulkan beberapa alasan dari penelitian yang dilakukan dalam kepuasan atlet terhadap pelayanan klub, suatu klub atau pengelola klub baik pelatih maupun pengurus tidak memperhatikan secara baik layanan yang diberikan baik dari fasilitas dan sarana lainnya.

Selain itu berbagai macam kendala yang kurang mendukung kegiatan latihan SSB di Kabupaten Bantul, salah satunya adalah kurangnya alat dan fasilitas dalam menunjang keberhasilan latihan. Alat dan fasilitas merupakan hal yang juga perlu mendapatkan perhatian dari pihak SSB. Dengan tersedianya alat dan fasilitas yang cukup serta kondisi alat dan fasilitas yang baik akan menjadikan proses latihan lebih efektif. Seperti pengadaan rompi bola, penambahan bola sepak, *cone*/kerucut, dan lain sebagainya akan menunjang kegiatan latihan. Hasil observasi di salah satu SSB menunjukkan bahwa fasilitas yang ada meliputi; jumlah *cone*/kerucut hanya ada sekitar 10 buah *cone*, dan 12 pecah, rompi pemain hanya tinggal 6 buah rompi. Bola yang dimiliki hanya 6 buah bola, padahal siswa yang berlatih cukup banyak, tentunya latihan jadi kurang efektif, kondisi lapangan

sudah cukup baik tetapi masih ada beberapa lubang dan juga masih ada beberapa kerikil di sekitar pinggir lapangan dan masih kurangnya perawatan rumput lapangan yang terlalu tinggi. Ditambah lagi pengamatan peneliti selama pernah melatih di salah satu klub, kualitas layanan masih kurang dan perlu ada peningkatan pada layanan untuk mencapai kepuasan atlet.

Harapannya dari perbedaan yang ada di tiap-tiap klub di Kabupaten Bantul umumnya dalam layanan klub dan metode melatih klub, diperoleh suatu pemikiran terhadap fenomena yang terjadi atas perbedaan pelayanan dan metode yang diberikan pada tiap klub dengan meneliti dan mengamati secara seksama perbandingan dari klub satu dan klub lainnya atas kualitas layanan sarana dan prasana berdasarkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsifenes*, *asurence* dan *emphaty*. Dari uraian masalah di atas peneliti menarik judul yaitu “Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Bantul”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala pemain yang ikut peran serta dalam latihan sepakbola di SSB Kabupaten Bantul.
2. Belum tersedianya alat dan fasilitas dalam menunjang keberhasilan kegiatan latihan sepakbola di SSB Kabupaten Bantul.
3. Belum diketahui kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul.

### **C. Pembatasan Masalah**

Agar masalah tidak terlalu luas maka perlu adanya batasan-batasan sehingga ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini perlu dibatasi pada kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: “Seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul.

### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan ruang lingkup dan permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembanding khususnya kepada pembina olahraga dan pelatih sepakbola tentang pentingnya tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan SSB, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama sepakbola.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap SSB terutama pengurus SSB khususnya di Kabupaten Bantul dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pada proses pembinaan pemain sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih sepakbola dengan pelatih yang diharapkan.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan SSB di Kabupaten Bantul dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pengurus SSB dapat meningkatkan kualitas layanan di SSB sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan pemain yang diinginkan.



## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Kajian Teori**

#### **1. Hakikat Kepuasan**

##### **a. Pengertian Kepuasan**

Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin memadai sarana dan prasarana, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bila mana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Lupiyoadi, 2004: 92).

Jika dilihat dari kosa katanya, kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*fasio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono, 2006: 349). Zeithaml dkk., (2006: 110) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: “*Satisfaction is the customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or services has meet the customer’s needs and expectations*”. Artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sesuai dengan harapan mereka. Apabila jasa yang ia terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas. Namun

sebaliknya, apabila jasa yang ia terima tidak sesuai dengan yang ia harapkan, maka ia akan kecewa atau tidak puas.

Menurut Oliver dalam Supranto (2006: 45), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh setelah mendapatkan hasil dalam hal ini barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki. Tjiptono (2006: 52) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini, pelanggan akan mendapatkan rasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya, pelanggan tidak akan merasa puas apabila layanan yang menjadi kebutuhannya tidak sesuai dengan harapan.

Menurut Kotler (2000: 56) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2004: 56). Bila kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh di bawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap

produsen/penyedia jasa dalam hal ini adalah SSB. Demikian pula sebaliknya, jika barang/jasa yang mereka nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang/jasa tersebut (Kotler, 2000: 58).

Kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang ditampilkan dalam sikap positif dalam berbagai kegiatan dan tanggapannya menghadapi lingkungan luar. Menurut Lupiyoadi (2004: 192), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono, (2000: 50), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.” Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (kualitas) yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kualitas di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, kalau kualitas sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kualitas melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Pendapat ini juga disepakati oleh Band (dalam 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 (dalam 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 Irawan (2002: 2) bahwa 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.

Berdasarkan 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 kepuasannya.

#### **b. 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 (dalam Yulairmi & 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 Supranto, (2006: 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*)

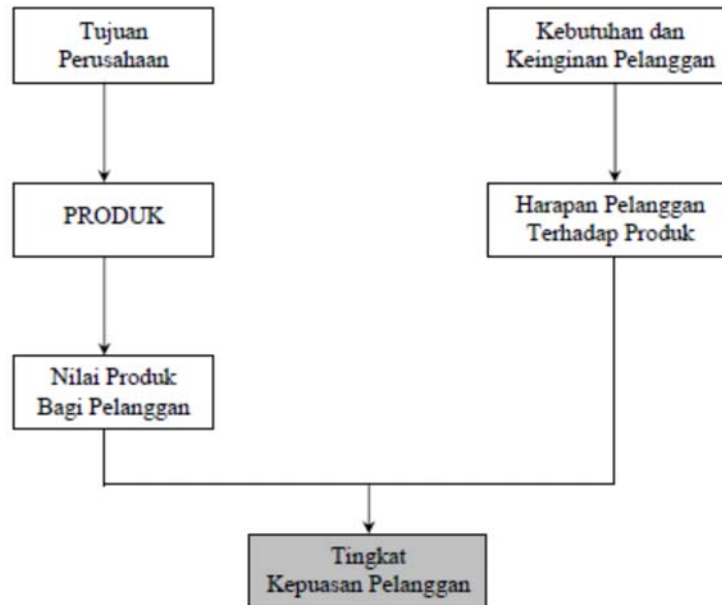
Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

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.



**Gambar 1. Kepuasan Pelanggan**  
(Sumber: Tjiptono, 2006)

Menurut Tjiptono (2006: 104), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*realibility*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*).

- 1) Keanekaragaman produk (*feature*) adalah keanekaragaman alat-alat olahraga, sehingga proses pembelajaran pendidikan jasmani dapat terlaksana dengan baik di sekolah.
- 2) Keandalan (*realibility*) adalah kualitas sarana dan prasarana pendidikan jasmani dalam pembelajaran pendidikan jasmani dan ditunjang dengan tenaga pendidik yang telah sertifikasi.
- 3) Kesesuaian (*conformance*) adalah kegunaan masing-masing peralatan olahraga dalam tiap cabang olahraga.
- 4) Daya tahan (*durability*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam pemakaian pada tiap pembelajaran pendidikan jasmani dapat memiliki nilai umur yang cukup lama.
- 5) Berujud (*Tangibles*) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain).

6) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pemakainya.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian, *empathy* atau kepedulian.

## **2. Kualitas Layanan**

Analisis kualitas pelayanan ini adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*. Menurut Gaspersz (2006: 1), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Kotler (2000: 139), yang dimaksud dengan layanan adalah “suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud mana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan kualitas jasa atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima

Lima dimensi pokok kualitas layanan dalam Zeithaml, dkk., (2006: 117) tersebut adalah:

a. Kehandalan : kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya.



- b. Daya Tanggap : keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Jaminan : pengetahuan dan keramahan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
- d. Empati : perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Bukti Fisik : penampilan dari fasilitas fisik, peralatan dan pegawai

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam Tangkilisan, 2005: 209). Pelayanan 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 pelayanan yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian pelayanan seperti itu bisa disebut pelayanan yang berkualitas.

Menurut Poerwodarminto (2005: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut Supranto (2006: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Karakteristik kualitas menurut Tjiptono (2006: 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 Tjiptono (2006: 14-15) kriteria kualitas jasa yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Sementara itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2006: 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. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas layanan 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 (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 pengguna layanan jasa tersebut.

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

### **3. Hakikat Pelatih**

#### **a. Pengertian Pelatih**

Pelatih dalam olahraga prestasi mempunyai tugas untuk membantu atlet untuk mencapai prestasi maksimal. Pelatih diakui keberhasilannya dalam melatih bila atlet binaannya bisa meraih kemenangan dan mendapatkan prestasi tinggi. Keberhasilan dan kegagalan atlet dalam suatu pertandingan dipengaruhi program latihan dari pelatih. Pendapat yang lain dikemukakan oleh Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 5), pelatih adalah seorang yang profesional yang tugasnya membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraganya. Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada. Pelatih harus mengikuti perkembangan ilmu pelatihan yang ada untuk mengoptimalkan penampilan atlet.

Harsono (2015: 31) menyatakan bahwa tinggi rendahnya prestasi atlet banyak tergantung dari tinggi rendahnya pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan seorang pelatih, pendidikan formal dalam ilmu olahraga dan kepelatihan akan sangat membantu segi kognitif dan psikomotorik dari pelatih. Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatih adalah orang yang mempunyai tugas membimbing anak latihnya dalam berolahraga, tentu saja yang dimaksud di sini adalah mematangkan atau membentuk anak latihnya hingga mempunyai prestasi yang maksimal dalam berolahraga.

#### **b. Tugas dan Peran Pelatih**

Dalam proses berlatih melatih, *coach* (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Menurut Sukadiyanto (2005: 4), tugas seorang pelatih, antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan (perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Tugas pelatih yang utama adalah membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki olahragawan, sehingga olahragawan dapat mandiri sebagai peran utama yang mengaktualisasikan akumulasi hasil latihan ke dalam kancah pertandingan.

Menurut Irianto (2002: 16), tugas seorang pelatih adalah membantu olahragawan untuk mencapai kesempurnaannya. Pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi. Seorang atlet yang menjadi juara dalam berbagai even, namun perilaku sehari-hari tidak sesuai dengan norma

agama dan norma kehidupan masyarakat yang berlaku, maka hal tersebut merupakan salah satu kegagalan pelatih dalam bertugas.

Pelatih juga mempunyai peran yang cukup berat dan sangat beragam, berbagai peran harus mampu dikerjakan dengan baik, seperti dikemukakan oleh Thompson yang dikutip Irianto (2002: 17-18), pelatih harus mampu berperan sebagai:

- (1) Guru, menanamkan pengetahuan, *skill*, dan ide-ide,
- (2) Pelatih, meningkatkan kebugaran,
- (3) Instruktur, memimpin kegiatan dan latihan,
- (4) Motivator, memperlancar pendekatan yang positif,
- (5) Penegak disiplin, menentukan system hadiah dan hukuman,
- (6) Manager, mengatur dan membuat rencana,
- (7) Administrator, berkaitan dengan kegiatan tulis menulis,
- (8) Agen penerbit, bekerja dengan media masa,
- (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan,
- (10) Ahli *sains*, menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah,
- (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelatih yang berkompeten harus mampu melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik, pelatih harus mampu berperan sebagai; guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan.

### **c. Gaya Kepemimpinan Pelatih**

Gaya kepemimpinan pelatih satu dengan yang lain berbeda-beda. Setiap pelatih memiliki gaya kepemimpinan yang khas dan setiap gaya kepemimpinan seorang pelatih memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Gaya kepemimpinan pelatih sebagai berikut:

## 1) Gaya Otoriter

Menurut Pate, at. al, (dalam Dwijowinoto, 1993: 12-13), gaya kepemimpinan pelatih kepemimpinan otoriter, yaitu sebagai berikut:

- a) Menggunakan kekuasaan untuk mengendalikan orang lain.
- b) Memerintah yang lain dalam kelompok.
- c) Berusaha semua dikerjakan menurut keyakinannya.
- d) Bersikap tidak mengorbankan orang.
- e) Menghukum anggota yang mengabaikan atau menyimpang.
- f) Memutuskan pembagian pekerjaan.
- g) Memutuskan pekerjaan bagaimana dilakukan.
- h) Memutuskan kebenaran ide.

Menurut Sutarto (1991: 73) gaya kepemimpinan otoriter memiliki ciri-ciri:

- a) Wewenang mutlak terpusat pada pemimpin;
- b) Keputusan dibuat oleh pemimpin;
- c) Kebijaksanaan selalu dibuat oleh pemimpin;
- d) Komunikasi berlangsung satu arah dari pemimpin ke bawahan;
- e) Pengawasan terhadap sikap tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahannya dilakukan secara ketat;
- f) Prakarsa harus datang dari pemimpin;
- g) Tidak ada kesempatan dari bawahan untuk memberikan saran;
- h) Tugas-tugas dari bawahan diberikan secara instruktif;
- i) Lebih banyak kritik dari pada pujian;
- j) Pimpinan menuntut prestasi sempurna dari bawahan tanpa syarat;
- k) Cenderung adanya paksaan, ancaman dan hukuman;
- l) Kasar dalam bersikap;
- m) Kaku dalam bersikap;
- n) Tanggung jawab keberhasilan organisasi hanya dipikul oleh pimpinan.

Senada dengan pendapat tersebut, menurut Onang (1977: 41) kepemimpinan otoriter adalah:

Kepemimpinan berdasarkan kekuasaan mutlak, seorang pemimpin otoriter mempunyai tingkah laku anggota kelompoknya dengan mengarahkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemimpin. Segala keputusan berada di satu tangan, yakni pemimpin otoriter itu yang menganggap dirinya dan dianggap oleh orang lain lebih mengetahui dari pada orang lain dalam kelompoknya. Setiap keputusan dianggap sah dan pengikut-pengikutnya menerima tanpa pertanyaan, pemimpin otoriter ini dianggap sebagai manusia super.

Menurut Irianto (2002: 20-21), ada beberapa kelemahan dalam gaya kepemimpinan otoriter. Secara umum, diperlukan banyak kerja, tetapi kualitas lebih kecil jika dibandingkan kepemimpinan demokratis. Atlet cenderung menunjukkan semangat berlatih dan bertanding yang kurang. Pemimpin otoriter adalah seorang pemimpin yang menganggap dirinya lebih dari orang lain dalam segala hal. Pelatih otoriter cenderung egois dan memaksakan kehendak/lebih senang memberikan perintah kepada bawahan tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata.

## 2) Gaya Demokratis

Menurut Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 12-13), gaya kepemimpinan pelatih kepemimpinan demokratis, yaitu sebagai berikut:

- a) Bersikap ramah dan bersahabat.
- b) Memberikan kelompok sebagai keseluruhan membuat rencana.
- c) Mengizinkan anggota-anggota kelompok untuk berinteraksi tanpa ijin.
- d) Menerima saran-saran.
- e) Berbicara sedikit lebih banyak dari rata-rata anggota kelompok.

Gaya kepemimpinan ini menurut Sutarto (1991: 75-76) berciri sebagai berikut:

- a) Wewenang pemimpin tidak mutlak;
- b) Pemimpin bersedia melimpahkan sebagiann wewenangnya kepada orang lain;
- c) Keputusan dibuat bersama antara pemimmpin dan bawahan;
- d) Kebijakanaksanaan dibuat bersama pemimpin dan bawahan;
- e) Komunikasi berlangsung dengan baik, baik yang terjadi antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama bawahan;
- f) Pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahan dilakukan secara wajar;
- g) Prakarsa dapat datang dari pemimpin maupun bawahan;
- h) Banyak kesempatan bagi bawahan untuk menyampaikan saran, pertimbangan, atau pendapat;
- i) Tugas-tugas kepada bawahan diberikan dengan lebih bersifat permintaan bukan instruksi;

- j) Pujian dan kritik seimbang;
- k) Pimpinan mendorong prestasi sempurna para bawahan dalam batas kemampuan secara wajar;
- l) Pimpinan memperhatikan perasaan dalam bersikap dan bertindak;
- m) Pemimpin memperhatikan kesetiaan para bawahan secara wajar;
- n) Terdapat suasana saling percaya, saling hormat, saling menghargai;
- o) Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul bersama pimpinan dan bawahan.

Menurut Onang (1977: 42) kepemimpinan demokrasi adalah:

kepemimpinan berdasarkan demokrasi, bahwa dalam kepemimpinan demokrasi bukan saja pengangkatan seseorang secara demokratis. Si pemimpin melakukan tugasnya sedemikian rupa, sehingga keputusan merupakan keputusan bersama dari semua anggota kelompok. Setiap anggota kelompok mempunyai kebebasan untuk menyatakan pendapatnya, akan tetapi jika suatu keputusan berdasarkan pendapat mayoritas anggota dapat dihasilkan, maka seluruh anggota wajib tunduk kepada keputusan-keputusan mayoritas tersebut dan melaksanakannya dengan penuh kesadaran. Di sini jelas nampak adanya partisipasi seluruh anggota.

Penerapan gaya kepemimpinan demokratis dapat mendatangkan keuntungan antara lain berupa keputusan serta tindakan yang lebih objektif, tumbuhnya rasa ikut memiliki, serta terbinanya moral yang tinggi. Kelemahan gaya ini antara lain lamban, rasa tanggung jawab kurang, keputusan yang dibuat bukan merupakan keputusan terbaik (Sutarto, 1991: 77).

Menurut Irianto (2002: 20-21) kelemahan gaya kepemimpinan demokratis yaitu, gaya kepemimpinan demokratis hanya cocok untuk persiapan sebuah tim yang memiliki waktu cukup lama tetapi kurang cocok jika pelatih harus mengambil keputusan yang mendadak dan harus diterima, bila dibandingkan dengan kepemimpinan otoriter, kepemimpinan demokratis bisa mengurangi agresifitas atlet dalam olahraga.

Jadi kepemimpinan demokrasi adalah kepemimpinan yang tidak hanya demokratis dalam pengangkatan pemimpinnya, tetapi juga dalam setiap



pengambilan keputusan dan pelaksanaannya. Setiap anggota kelompok dan pemimpin berhak menyampaikan kritik, penghargaan maupun nasihat.

### 3) Gaya *Laissez Faire*

Gaya kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan. Ciri kepemimpinan ini seperti yang ditulis oleh Sutarto (1991: 77-78) adalah sebagai berikut:

- a) Pemimpin melimpahkan wewenang sepenuhnya kepada bawahan;
- b) Keputusan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- c) Kebijakan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- d) Pimpinan hanya berkomunikasi apabila diperlukan oleh bawahan;
- e) Hampir tidak ada pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan, atau kegiatan yang dilakukan oleh para bawahan;
- f) Prakarsa selalu datang dari para bawahan;
- g) Hampir tidak ada pengarahan dari pimpinan;
- h) Peranan pemimpin sangat sedikit dalam kegiatan kelompok;
- i) Kepentingan pribadi lebih utama dari kepentingan kelompok;
- j) Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul orang perorang.

Menurut Onang (1977: 43) kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah:

kepemimpinan dimana si pemimpin menyerahkan tujuan dan usaha-usaha yang akan dicapai, sepenuhnya kepada anggota-anggota kelompok. Si pemimpin dalam menegakkan peranan kepemimpinannya hanya pasif saja. Dialah yang menyediakan bahan-bahan dan alat-alat untuk satu pekerjaan, tetapi inisiatif diserahkan kepada para anggota, jadi kepemimpinan bebas, bawahan mendapat kebebasan seluas-luasnya dari pemimpin tidak ada atau tidak berfungsi kepemimpinan, tidak mengatur apa-apa, tidak mengadakan rapat, tidak membina diskusi, dan tidak mencoba mengatur dulu pihak-pihak bila bertentangan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa gaya kepemimpinan pelatih, yaitu gaya otoriter, gaya demokratis, dan gaya bebas/*laissez faire*. Gaya otoriter adalah seorang pemimpin yang menganggap

dirinya lebih dari orang lain dalam segala hal. Ia cenderung egois dan memaksakan kehendak/lebih senang memberikan perintah kepada bawahan tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata. Gaya demokrasi adalah kepemimpinan yang tidak hanya demokratis dalam pengangkatan pemimpinnya, tetapi juga dalam setiap pengambilan keputusan dan pelaksanaannya. Gaya bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan. Dari tiga jenis kepemimpinan yang telah diuraikan di atas, seorang pelatih dapat menerapkan ketiga-tiganya tergantung pada situasi dan kondisi yang ada.

#### **d. Komunikasi Pelatih**

Dalam proses berlatih perlu adanya komunikasi yang baik antara pelatih dan atlet. Menurut Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 18-19), bahwa komunikasi merupakan dua arah, mencakup bicara dengan orang lain dan mendengarkan orang lain. Menurut Irianto (2002: 24-25) komunikasi hendaknya dilakukan:

- 1) Dua arah: Informasi hendaknya tidak hanya dari pelatih kepada atletnya saja, tetapi juga dari atlet kepada pelatih, sehingga jika ada informasi yang kurang jelas dapat segera terjawab.
- 2) Sederhana: Agar mudah dipahami dan tidak salah menginterpretasikan bahan maupun cara berkomunikasi dibuat sederhana mungkin tanpa mengurangi pesan yang akan disampaikan, jika perlu cukup dengan bahasa syarat.
- 3) Jelas: Kejelasan isi maupun komunikasi sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman.
- 4) Ada umpan balik: Umpan balik diperlukan untuk mengoptimalkan substansi yang dipesankan baik dari pelatih maupun atlet.

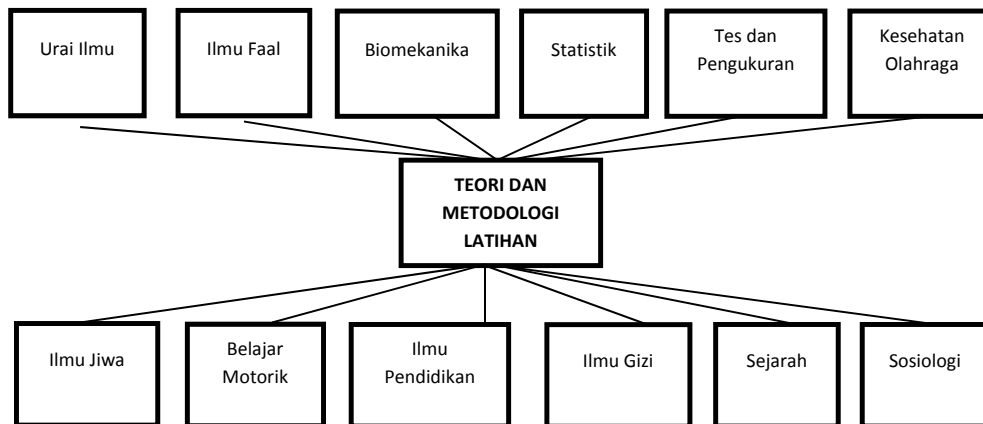
- 5) Kedua belah pihak saling optimis: Antara pelatih dan atletnya harus saling optimis dan yakin bahwa apa yang dikomunikasikan akan membawa hasil yang lebih baik dalam usaha mencapai prestasi.
- 6) Saling memberi semangat: Semangat perlu terus menerus muncul pada masing-masing pihak untuk pelatih maupun atlet saling memacunya.
- 7) Adanya empati: Kegagalan maupun keberhasilan merupakan usaha bersama untuk itu apa yang dialami dan dirasakan pelatih, demikian juga sebaliknya apa yang dirasakan pelatih dirasakan pula oleh atletnya.
- 8) Bersedia menerima kritik: Kritik merupakan salah satu perbaikan, masing-masing pihak harus membuka diri dan menerima kritik dan saran.

Selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi: (a) Menghargai bakat atlet. (b) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (c) Memahami atlet secara individu, (d) Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (e) Jujur, (f) Terbuka, (g) Penuh perhatian, (h) Mampu menerapkan sistem kontrol (Irianto, 2002: 26).

Pelatih yang baik selalu belajar kapan dan bagaimana berbicara dengan atlet dan mendengarkan atletnya. Berkomunikasi dengan atlet harus dilakukan dengan teratur dan merupakan tanggung jawab pelatih. Berkomunikasi dengan atlet tidak hanya saat atlet mempunyai masalah saja, tetapi dilakukan setiap saat.

#### **e. Pengetahuan Pelatih**

Pelatih bolavoli yang profesional harus mengetahui ilmu-ilmu yang mendukung akan praktek kepelatihan. Menurut Bompa (1994: 2), menyatakan bahwa ilmu pendukung dalam metodologi latihan yang harus dikuasai pelatih seperti dalam gambar berikut ini:



**Gambar 2. Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada Teori dan Metodologi Latihan (Bompa, 1994: 2)**

Pate, at. all, yang dialih bahasakan oleh Dwijowinoto (1993: 2-3), menyatakan ilmu-ilmu yang mendukung tersebut antara lain:

- 1) Psikologi olahraga, adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia. Psikologi olahraga merupakan sub disiplin yang sepenuhnya mempelajari fenomena psikologis olahragawan dan pelatih.
- 2) Biomekanika, biomekanika olahraga memberikan penjelasan mengenai pola-pola gerakan efisien dan efektif para olahragawan.
- 3) Fisiologi latihan, ilmu ini mempelajari tentang fungsi tubuh manusia selama latihan dan mengamati bagaimana perubahan tubuh yang disebabkan oleh latihan jangka panjang.

Seorang pelatih harus pandai memilih atau menciptakan metode latihan dan harus berusaha menciptakan lingkungan berlatih sebaik mungkin, sehingga memungkinkan atlet berlatih secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran latihan.

#### **f. Kualitas Pelatih yang Baik**

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu, pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Adapun syarat-syarat pelatih yang baik menurut Suharno (1985: 6), pelatih yang baik memiliki kemampuan menguasai ilmu sesuai bidangnya secara teoritis

dan praktis, memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya. Mengingat ilmu dan teknik selalu berkembang, maka pelatih perlu menambah atau mengembangkan ilmu dan *skill* sesuai kemajuan yang ada. Selain itu pelatih harus mempunyai kemampuan psikis yang baik dalam arti memiliki daya pikir, daya cipta, kreativitas dan imajinasi tinggi, perasaan yang stabil, motivasi yang besar, daya perhatian dan daya konsentrasi yang tinggi. Pelatih juga harus memiliki kepribadian yang baik sesuai norma hidup yang berlaku, misalnya: memiliki rasa tanggung jawab yang besar, disiplin, dedikasi tinggi, demokratis, adil, keberanian, humor, susila, dan sopan santun.

Menurut Soepardi (1998: 11) ada beberapa syarat untuk menjadi seorang pelatih di antaranya sebagai berikut:

- 1) Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan cabang olahraganya.
- 2) Pengalaman dalam olahraga, pengalaman sebagai seorang atlet dalam sebuah tim boleh dikatakan suatu keharusan untuk seorang calon pelatih oleh karena hal ini sangat bermanfaat sekali bagi pekerjaannya kelak.
- 3) Sifat dan kualitas kepribadian, kepribadian seorang pelatih sangat penting oleh karena dia nanti harus bergaul dengan personalitas-personalitas yang beraneka ragam watak dan kepribadiannya
- 4) Tingkah laku, tingkah laku seorang pelatih harus baik oleh karena pelatih menjadi panutan bagi atlet.
- 5) Sikap sportif, dapat mengontrol emosi selama pertandingan dan menerima apa yang terjadi baik menang maupun kalah.
- 6) Kesehatan, kesehatan dan energi serta vitalitas yang besar penting dimiliki oleh seorang pelatih.
- 7) Kepemimpinan, pelatih haruslah seorang yang dinamis yang dapat memimpin dan memberikan motivasi kepada atletnya.
- 8) Keseimbangan emosi, kesungguhan untuk bersikap wajar dan layak dalam keadaan tertekan atau terpaksa.
- 9) Imajinasi, kemampuan daya ingat untuk membentuk khayalan-khayalan tentang obyek-obyek yang tidak tampak.
- 10) Ketegasan dan keberanian, sanggup dan berani dalam mengambil setiap keputusan.
- 11) Humor, membuat atlet merasa rileks untuk mengurangi ketegangan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Yunus (1998: 13), bahwa beberapa kemampuan minimal yang harus dikuasai oleh pelatih olahraga adalah sebagai berikut:

- 1) Penghayatan terhadap profesi.
- 2) Pemahaman dan penerapan ilmu keolahragaan.
- 3) Penguasaan keterampilan dalam suatu cabang olahraga.
- 4) Penguasaan strategi belajar mengajar atau melatih.
- 5) Keterampilan sosial mencakup kemampuan bergaul, berkomunikasi, mempengaruhi orang lain dan memimpin.

Sukadiyanto (2005: 4-5) syarat pelatih antara lain memiliki: (1) Kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) Pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, (3) Dedikasi dan komitmen melatih, (4) Memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Agar mampu melaksanakan tugas dan mengemban peranannya dengan baik, seorang pelatih perlu memiliki kewibawaan, sebab dengan kewibawaan akan memperlancar proses berlatih melatih. Dengan kewibawaan yang baik, seorang pelatih akan dapat bersikap baik dan lebih disegani oleh siswa. Menurut Irianto (2002: 17-18), untuk memperoleh kewibawaan tersebut seorang pelatih perlu memiliki ciri-ciri sebagai pelatih yang disegani, meliputi:

- 1) Interlegensi, muncul ide-ide untuk membuat variasi latihan.
- 2) Giat atau rajin, konsisten dalam bertugas.
- 3) Tekun, tidak mudah putus asa.
- 4) Sabar, tabah menghadapi heterogenitas atlet dengan berbagai macam permasalahan.
- 5) Semangat, mendorong atlet agar secara pribadi mampu mencapai sasaran latihan.
- 6) Berpengetahuan, mengembangkan metode dan pendekatan dalam proses berlatih melatih.
- 7) Percaya diri, memiliki keyakinan secara proporsional terhadap apa yang dimiliki.
- 8) Emosi stabil, emosi terkendali walau memnghadapi berbagai masalah.

- 9) Berani mengambil keputusan, cepat mengambil keputusan dengan resiko minimal berdasarkan kepentingan atlet dan tim secara keseluruhan.
- 10) Rasa humor, ada variasi dalam penyajian materi, disertai humor-humor segar sehingga tidak menimbulkan ketegangan dalam proses berlatih melatih.
- 11) Sebagai model, pelatih menjadi idola yang dicontoh baik oleh atletnya maupun masyarakat secara umum.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa syarat pelatih yang baik, yaitu:

- 1) Mempunyai kondisi fisik dan ketrampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan *skill* yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.
- 2) Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.
- 3) Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
- 4) Kemampuan psikis, meliputi: kreativitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

#### **4. Hakikat Sepakbola**

##### **a. Permainan Sepakbola**

Sepakbola berkembang pesat di tengah masyarakat, karena olahraga ini cukup memasyarakat, artinya sepakbola dapat diterima oleh masyarakat karena bisa dimainkan oleh laki-laki dan perempuan, anak-anak, dewasa, dan orang tua. Oleh karena itu permainan sepakbola menjadi olahraga yang sangat diminati oleh sebagian besar masyarakat. Perkembangan sepakbola diharapkan dapat ikut meningkatkan minat masyarakat terhadap olahraga.

Sepakbola adalah permainan dengan cara menendang sebuah bola yang diperebutkan oleh para pemain dari dua kesebelasan yang berbeda dengan bermaksud memasukan bola ke gawang lawan dan mempertahankan gawang sendiri jangan sampai kemasukan bola (Irianto, 2010: 3). Selaras dengan hal tersebut, Sucipto (2000: 7) menyatakan bahwa, “Sepakbola merupakan permainan beregu, masing-masing regu terdiri dari sebelas pemain dan salah satunya adalah penjaga gawang”. Sucipto (2000: 22) menambahkan sepakbola merupakan permainan beregu, masing-masing regu terdiri dari sebelas pemain, dan salah satunya penjaga gawang. Permainan ini hampir seluruhnya menggunakan tungkai kecuali penjaga gawang yang dibolehkan menggunakan lengangnya di daerah tendangan hukumannya. Mencapai kerjasama *team* yang baik diperlukan pemain-pemain yang dapat menguasai semua bagian-bagian dan macam-macam teknik dasar dan keterampilan sepakbola, sehingga dapat memainkan bola dalam segala posisi dan situasi dengan cepat, tepat, dan cermat artinya tidak membuang-buang energi dan waktu”.

Luxbacher (2011: 2) menjelaskan bahwa sepakbola dimainkan dua tim yang masing-masing beranggotakan 11 orang. Masing-masing tim mempertahankan sebuah gawang dan mencoba menjebol gawang lawan. Sepakbola adalah suatu permainan yang dimainkan oleh dua regu yang masing-masing regu terdiri dari sebelas pemain termasuk seorang penjaga gawang. Permainan boleh dilakukan dengan seluruh bagian badan kecuali dengan kedua lengan (tangan). Hampir seluruh permainan dilakukan dengan keterampilan kaki, kecuali penjaga gawang dalam memainkan bola bebas menggunakan anggota



badannya, baik dengan kaki maupun tangan. Jenis permainan ini bertujuan untuk menguasai bola dan memasukkan ke dalam gawang lawannya sebanyak mungkin dan berusaha mematahkan serangan lawan untuk melindungi atau menjaga gawangnya agar tidak kemasukan bola (Rohim, 2008: 13).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sepakbola merupakan suatu permainan beregu yang dimainkan masing-masing regunya terdiri dari sebelas orang pemain termasuk seorang penjaga gawang yang dimainkan dengan tungkai, dada, kepala kecuali pejuang gawang diperbolehkan menggunakan lengan dan tangan di area kotak penalti.

#### **b. Macam-Macam Teknik Dasar Permainan Sepakbola**

Ditinjau dari pelaksanaan permainan sepakbola bahwa, gerakan-gerakan yang terjadi dalam permainan adalah gerakan-gerakan dari badan dan macam-macam cara memainkan bola. Gerakan badan dan cara memainkan bola adalah dua komponen yang saling berkaitan dalam pelaksanaan permainan sepakbola. Gerakan-gerakan maupun cara memainkan bola tersebut terangkum dalam teknik dasar bermain sepakbola. Sucipto (2000: 17) menyatakan teknik dasar dalam permainan sepakbola adalah sebagai berikut.

##### 1) Menendang (*kicking*)

Bertujuan untuk mengumpan, menembak ke gawang dan menyapu untuk menggagalkan serangan lawan. Beberapa macam tendangan, yaitu menendang dengan menggunakan kaki bagian dalam, kaki bagian luar, punggung kaki, dan punggung kaki bagian dalam.

##### 2) Menghentikan (*stopping*)

Bertujuan untuk mengontrol bola. Beberapa macamnya yaitu menghentikan bola dengan kaki bagian dalam, menghentikan bola dengan telapak kaki, menghentikan bola dengan menghentikan bola dengan paha dan menghentikan bola dengan dada.

- 3) Menggiring (*dribbling*)  
Bertujuan untuk mendekati jarak kesasaran untuk melewati lawan, dan menghambat permainan. Beberapa macamnya, yaitu menggiring bola dengan kaki bagian luar, kaki bagian dalam dan dengan punggung kaki.
- 4) Menyundul (*heading*)  
Bertujuan untuk mengumpan, mencetak gol dan mematahkan serangan lawan. Beberapa macam, yaitu menyundul bola sambil berdiri dan sambil melompat.
- 5) Merampas (*tackling*)  
Bertujuan untuk merebut bola dari lawan. Merampas bola bisa dilakukan dengan sambil berdiri dan sambil meluncur.
- 6) Lempar ke dalam (*throw-in*)  
Lemparan ke dalam dapat dilakukan dengan awalan ataupun tanpa awalan.
- 7) Menjaga gawang (*kipper*)  
Menjaga gawang merupakan pertahanan terakhir dalam permainan sepakbola. Teknik menjaga gawang meliputi menangkap bola, melempar bola, menendang bola.

Herwin (2004: 21) menyatakan permainan sepakbola mencakup 2 (dua) kemampuan dasar gerak atau teknik yang harus dimiliki dan dikuasai oleh pemain meliputi:

- 1) Gerak atau teknik tanpa bola  
Selama dalam sebuah permainan sepakbola seorang pemain harus mampu berlari dengan langkah pendek maupun panjang, karena harus merubah kecepatan lari. Gerakan lainnya seperti: berjalan, berjingkat, melompat, meloncat, berguling, berputar, berbelok, dan berhenti tiba-tiba.
- 2) Gerak atau teknik dengan bola  
Kemampuan gerak atau teknik dengan bola meliputi: (a) Pengenalan bola dengan bagian tubuh (*ball feeling*) bola (*passing*), (b) Menendang bola ke gawang (*shooting*), (c) Menggiring bola (*dribbling*), (d) Menerima bola dan menguasai bola (*receiveing and controlling the ball*), (e) Menyundul bola (*heading*), (f) Gerak tipu (*feinting*), (g) Merebut bola (*sliding tackle-shielding*), (h) Melempar bola ke dalam (*throw-in*), (i) Menjaga gawang (*goal keeping*).

Berdasarkan pendapat di atas, macam-macam teknik dasar dalam sepakbola meliputi: (1) menendang (*kicking*), (2) menghentikan (*stopping*), (3)

menggiring (*dribbling*), (4) menyundul (*heading*), (5) merampas (*tackling*), (6) lemparan ke dalam (*throw-in*), (7) menjaga gawang (*keeping*).

## **5. Hakikat SSB (SSB)**

Menurut Pedoman Dasar PSSI Pasal 35 Ayat 1 dan 2, “pertumbuhan dan perkembangan anak tidak hanya tergantung pada sekolah saja, akan tetapi juga pada keluarga, masyarakat atau organisasi yang melakukan tugas pembinaan pertumbuhan dan perkembangan seperti: organisasi pemuda, pelajar dan badan-badan pendidikan yang lain seperti SSB”. SSB atau yang sering didengar dengan singkatan SSB sudah tidak asing lagi keberadaanya di daerah sekitar. Menurut Poerwodarminto (2005), sekolah adalah sebuah lembaga atau bangunan untuk belajar dan mengajar serta tempat menerima dan memberi pelajaran. Menurut tingkatannya sekolah terdiri dari tingkatan dasar, lanjut dan tinggi. Selain sekolah formal, sebuah sekolah dapat juga didedikasikan untuk satu bidang tertentu, seperti sekolah ekonomi, sekolah tari atau SSB. Alternatif sekolah ini dapat menyediakan kurikulum dan metode non-formal atau non-tradisional.

Menurut asal katanya, sekolah berasal dari Bahasa Latin: *skhole*, *scola*, *scoale*, atau *skhola* yang memiliki arti waktu luang atau waktu senggang, di mana ketika itu sekolah adalah kegiatan di waktu luang bagi anak-anak di tengah-tengah kegiatan utama mereka, yaitu bermain dan menghabiskan waktu untuk menikmati masa anak-anak atau remaja. SSB juga termasuk ke dalam ranah organisasi, karena di dalamnya ada suatu kerjasama antara pengurus, pelatih, dan atlet untuk mencapai suatu tujuan yaitu prestasi.

SSB merupakan salah satu wadah yang menampung kegiatan pembelajaran mengenai sepakbola. Secara keseluruhan SSB menampung peserta didik anak-anak sampai ketingkat usia dewasa. Hal ini dikarenakan tingkatan umur seperti ini merupakan tingkatan umur yang mampu dibentuk untuk menjadi pemain sepakbola (<http://e-journal.uajy.ac.id/1082/3/2TA12860.pdf>).

Dari pengertian beberapa pendapat di atas, SSB adalah sebuah lembaga tempat siswa belajar dan tempat mengajar dalam hal ini pelatih untuk memberikan kurikulum pendidikan dan pelatihan semua hal yang berkaitan dengan sepakbola. Kurikulum pendidikan yang diberikan didominasi oleh kegiatan praktik (latihan) keterampilan dan teknik dasar dalam bermain bola (*dribbling, passing, shooting*), dan memahami berbagai macam taktik dan strategi dalam sepakbola serta melakukan latihan simulasi permainan sepakbola dengan tujuan agar para siswa dapat menjadi seorang pemain sepakbola.

Adapun tahapan jenjang pada pembinaan anak SSB Menurut Scheunemann dibagi atas 3 tingkatan yang berbeda didasarkan pada tingkatan usia yaitu: kelompok tahap pemula (*fun phase*), kelompok tahap menengah (*formative phase*), dan kelompok tingkat mahir (*final youth*) Menurut Peraturan Organisasi Persatuan Sepakbola Seluruh Indonesia (PO-PSSI) tahun 2011, mengenai SSB (SSB), Perkumpulan Sepakbola ataupun Klub Sepakbola disekolah-sekolah, merupakan wadah pembinaan sebagai tempat bagi pembinaan Pemain Muda. Keberadaannya dihimpun serta dibina oleh Klub dan Pengcab PSSI. Syarat suatu perkumpulan sepakbola tertera pada Pedoman Dasar PSSI (Pedoman Dasar PSSI,

[www.pssi.org.com](http://www.pssi.org.com)) pasal 5 tentang syarat-syarat keanggotaan yang isinya sebagai

berikut:

- a. Menyetujui dasar, azaz, dan tujuan PSSI. Ketiga hal tersebut bisa dibaca langsung di Pedoman Dasar.
- b. Mempunyai badan hukum dan pedoman dasar yang tidak bertentangan dengan PSSI. Badan hukum yang lazim saat ini berupa perseroan terbatas dan yayasan. Kedua bentuk badan hukum ini telah digunakan oleh klub-klub besar yang saat ini berlaga di Liga Super Indonesia.
- c. Berkedudukan dan berkantor di kabupaten/kota tempat domisilinya. Tempat kedudukan ini juga dicantumkan dalam pedoman dasar atau anggaran dasar saat menghadap notaris. Sementara domisili kantor dibuktikan dengan surat keterangan domisili oleh kepala desa atau kelurahan setempat.
- d. Memiliki pelatih dan wasit. Pelatih sepakbola merupakan individu terlatih berlisensi PSSI dan afiliasinya seperti AFC, AFC, dan FIFA. Begitu juga dengan wasit. Kedua perangkat ini dibutuhkan oleh sepakbola dan ada sistem pendidikan yang disediakan oleh PSSI.
- e. Memiliki atau mendapatkan ijin menggunakan dari pemilik atau pengelola stadion atau lapangan sepakbola yang memenuhi syarat.
- f. Mengajukan permohonan untuk menjadi calon anggota kepada Pengurus Cabang untuk mendapatkan rekomendasi Pengurus Daerah dan disetujui oleh Pengurus Pusat PSSI. Surat permohonan diajukan ke Pengurus Cabang PSSI dilampiri berkas pendaftaran yang berisi dokumen syarat 1-5 (Pernyataan setuju terhadap dasar, asaz, dan tujuan PSSI; Akte pendirian dan badan hukum; Surat keterangan domisili kantor; *fotocopy* sertifikat lisensi pelatih, *fotocopy* sertifikat lisensi wasit; dan surat keterangan kepemilikan stadion atau surat pernyataan ijin penggunaan lapangan atau stadion).
- g. Untuk menjadi anggota, calon anggota harus memenuhi kewajiban seperti yang disyaratkan pada ayat 1 sampai dengan 6, dapat disahkan dan ditetapkan oleh Pengurus Pusat PSSI.

Di Kabupaten Bantul keberadaan SSB sudah banyak jika dilihat dari jumlah perkumpulan tersebut yakni 24 Perkumpulan. SSB dapat diketahui dan dikenal oleh masyarakat apabila dalam proses pembinaanya dapat berjalan dengan baik dan lancar sehingga besar harapannya akan adanya bibit pemain sepakbola yang andal. Sistem kepengurusan serta organisasi yang baik dan rancangan

program kerja tahunan yang baik tentunya akan sangat membantu perkumpulan SSB tersebut berkembang.

## **6. Karakteristik Anak Usia 14-15 Tahun**

Usia 14-15 tahun tergolong dalam usia remaja. Masa remaja merupakan peralihan dari fase anak-anak ke fase dewasa. Dewi (2012: 4) menyatakan bahwa fase masa remaja (pubertas) yaitu antara umur 12-19 tahun untuk putra dan 10-19 tahun untuk putri. Pembagian usia untuk putra 12-14 tahun termasuk masa remaja awal, 14-16 tahun termasuk masa remaja pertengahan, dan 17-19 tahun termasuk masa remaja akhir. Pembagian untuk putri 10-13 tahun termasuk remaja awal, 13-15 tahun termasuk remaja pertengahan, dan 16-19 tahun termasuk remaja akhir. Desminta (2009: 190) menyatakan bahwa fase masa remaja (pubertas) yaitu antara umur 12-21 tahun, dengan pembagian 12-15 tahun termasuk masa remaja awal, 15-18 tahun termasuk masa remaja pertengahan, 18-21 tahun termasuk masa remaja akhir. Dengan demikian atlet remaja dalam penelitian ini digolongkan sebagai fase remaja awal, karena memiliki rentang usia tersebut.

Masa remaja perkembangan sangat pesat dialami seseorang. Seperti yang diungkapkan Desminta (2009: 36) beberapa karakteristik siswa sekolah menengah pertama (SMP) antara lain: (1) terjadi ketidak seimbangan antara proporsi tinggi dan berat badan; (2) mulai timbul ciri-ciri seks sekunder; (3) kecenderungan ambivalensi, serta keinginan menyendiri dengan keinginan bergaul dan keinginan untuk bebas dari dominasi dengan kebutuhan bimbingan dan bantuan orang tua; (4) senang membandingkan kaedah-kaedah, nilai-nilai etika atau norma dengan kenyataan yang terjadi dalam kehidupan orang dewasa; (5) mulai

mempertanyakan secara *skeptic* mengenai eksistensi dan sifat kemurahan dan keadilan Tuhan; (6) reaksi dan ekspresi emosi masih labil; (7) mulai mengembangkan standar dan harapan terhadap perilaku diri sendiri yang sesuai dengan dunia sosial; dan (8) kecenderungan minat dan pilihan karier relatif sudah lebih jelas. Dewi (2012: 5) menambahkan periode remaja awal (12-18) memiliki ciri-ciri: (1) anak tidak suka diperlakukan seperti anak kecil lagi; dan (2) anak mulai bersikap kritis

Remaja merupakan fase antara fase anak-anak dengan fase dewasa, dengan demikian perkembangan-perkembangan terjadi pada fase ini. Seperti yang diungkapkan oleh Desminta (2009: 190-192) secara garis besar perubahan/perkembangan yang dialami oleh remaja meliputi perkembangan fisik, perkembangan kognitif, dan perkembangan psikososial. Yusuf (2012: 193-209) menyatakan bahwa perkembangan yang dialami remaja antara lain perkembangan fisik, perkembangan kognitif, perkembangan emosi, perkembangan sosial, perkembangan moral, perkembangan kepribadian, dan perkembangan kesadaran beragama. Jahja (2011: 231-234) menambahkan aspek perkembangan yang terjadi pada remaja antara lain perkembangan fisik, perkembangan kognitif, dan perkembangan kepribadian, dan sosial.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa perkembangan yang mencolok yang dialami oleh remaja adalah dari segi perkembangan fisik dan psikologis. Berdasarkan perkembangan-perkembangan yang dialami oleh remaja, diketahui ada beberapa perbedaan perkembangan yang dialami antara remaja putra dan putri memiliki perkembangan yang berdeda.

Karakteristik perkembangan remaja dilihat dari perkembangan fisik dan perkembangan psikologis, dijelaskan sebagai berikut.

#### **a. Perkembangan Fisik**

Perkembangan pada fisik sudah dimulai dari tahap pra remaja dan akan bertambah cepat pada usia remaja awal yang akan makin sempurna pada remaja akhir dan dewasa. Yusuf (2012: 194) mengemukakan dalam perkembangan remaja secara fisik ditandai dengan dua ciri, yaitu ciri-ciri seks primer dan ciri-ciri seks sekunder. Hal senada diungkapkan Jahja (2011: 231) bahwa perubahan pada tubuh ditandai dengan pertambahan tinggi dan berat tubuh, pertumbuhan tulang dan otot, dan kematangan organ seksual dan fungsi reproduksi. Desminta (2009: 191-194) menyatakan bahwa perubahan yang terjadi pada aspek fisik remaja antara lain perubahan dalam tinggi dan berat badan, perubahan dalam proporsi tubuh, perubahan pubertas, perubahan ciri-ciri seks primer dan perubahan ciri-ciri seks sekunder. Dengan perkembangan fisik yang meningkat akan memudahkan seorang atlet untuk dapat mengikuti latihan yang bersifat eksplosif. Perubahan dan perkembangan secara fisik yang dialami oleh remaja, antara lain: perubahan pada ciri-ciri seks primer dan sekunder.

#### **b. Perkembangan Psikologis**

Perkembangan psikologis yang dialami oleh remaja merupakan bagian dari pembelajaran yang dialami setiap individu. Secara kejiwaan pada saat fase remaja, seorang remaja mulai menemukan kematangan dalam hal kejiwaan atau psikologis. Seperti yang diungkapkan oleh Yusuf (2012: 195) bahwa “Remaja, secara mental telah dapat berpikir logis tentang berbagai gagasan yang abstrak.



Dengan kata lain berpikir operasi formal lebih bersifat hipotesis dan abstrak, serta sistematis dan ilmiah dalam memecahkan masalah daripada berpikir kongkret”. Senada dengan hal tersebut Jahja (2011: 231) menyatakan “Remaja telah mampu membedakan antara hal-hal atau ide-ide yang lebih penting dibanding ide lainnya, lalu remaja juga menghubungkan ide-ide ini.” Selanjutnya Desminta (2009: 194) menyatakan bahwa pada masa ini remaja sudah mulai memiliki kemampuan memahami pikirannya sendiri dan pikiran orang lain, remaja mulai membayangkan apa yang dipikirkan oleh orang tentang dirinya.

Dalam hal emosional, remaja masih tampak berapi-api atau remaja masih kesulitan dalam mengatur emosi yang ada dalam dirinya. Seperti yang diungkapkan oleh Yusuf (2012: 197) “Pada usia remaja awal, perkembangan emosinya menunjukkan sifat yang sensitif dan reaktif yang sangat kuat terhadap berbagai peristiwa atau situasi sosial, emosinya bersifat negatif dan temperamental (mudah tersinggung/marah, atau mudah sedih/murung)”. Faktor-faktor yang mempengaruhi emosi seorang remaja dikarenakan faktor perubahan jasmani, perubahan pola interaksi dengan orang tua, perubahan interaksi dengan teman sebaya, perubahan pandangan luar, dan perubahan interaksi dengan sekolah.

Pola emosi pada remaja bersifat abstrak dan berbeda-beda di setiap individu, akan tetapi secara garis besar memiliki kesamaan cara mengekspresikannya. Seperti yang diungkapkan oleh Hurlock (2000: 213) bahwa remaja tidak lagi mengungkapkan amarahnya dan dengan cara gerakan amarah yang meledak-ledak, melainkan dengan menggerutu, tidak mau bicara, atau

dengan suara keras mengkritik orang-orang yang menyebabkan amarah. Berdasarkan beberapa pendapat ahli tentang remaja dan meskipun emosi yang dimiliki oleh remaja agak kuat, tidak terkendali dan tampak irasional, akan tetapi pada umumnya akan selalu ada perbaikan perilaku emosional yang dilakukan oleh remaja dari tahun ke tahun hingga menuju kematangan (kedewasaan). Berdasarkan perkembangan psikologis yang telah dikemukakan, atlet pada usia ini sudah mulai dapat berpikir yang rasional akan tetapi memiliki tingkat sensitifitas yang cukup tinggi, hal ini akan berdampak pada motivasi latihan yang akan diikuti oleh anak didik pada usia ini.

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

Manfaat dari penelitian yang relevan yaitu sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih jelas. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh 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. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2011), yang berjudul “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%.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kepuasan merupakan suatu bentuk pengamatan yang di hubungkan terhadap suatu perasaan di mana bentuk perasaan yang dirasakan dan dinilai oleh setiap individu yang meliputi suatu harapan yang menyenangkan apabila dapat dipenuhi yang diharapkan atau yang tidak menyenangkan apabila tidak memenuhi yang diharapkan. Dari individu satu dengan individu lain memiliki suatu perasaan yang berbeda terhadap cara pandang masing-masing dari inividu tersebut sehingga memiliki arti yang berbeda antar setiap orang dengan orang yang lain.

SSB yang tersebar di Kabupaten Bantul secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat pemain dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak remaja. Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas

dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu atlet dan klub meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Klub dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi klub yang berkualitas.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2007: 147), penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Menurut Arikunto (2006: 152) survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup.

### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian yaitu di SSB se-Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, yang terdiri atas 4 SSB, yaitu SSB Persopi, SSB Banungtapan, SSB Rasmail dan SSB Baturetno. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 18-25 Juli 2018.

### **C. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari pelatih SSB di Kabupaten Bantul yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*.

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsive*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*confidence/assurance*) 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.

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi Penelitian**

Menurut Arikunto (2006: 173) “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah pemain sepakbola se- Kabupaten Bantul yang berjumlah 821 orang dari 21 SSB, yaitu SSB Persopi, SSB Banungtapan, SSB Rasmil dan SSB Baturetno.

## 2. Sampel Penelitian

Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2007: 85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria dalam penentuan sampel ini meliputi: (1) SSB masih aktif dalam pembinaan sepakbola, (2) SSB berada dalam naungan IKA SSB Kabupaten Bantul, (3) responden berusia 14-15 tahun. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 45 orang dari 3 SSB. Rincian sampel penelitian disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Rincian Sampel Penelitian**

No	Kelas	Jumlah
1	SSB Persopi	15
2	SSB Banguntapan	15
3	SSB Baturetno	15
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>

## E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006: 192), “Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Arikunto (2006: 195) menyatakan angket adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh informasi sampel dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.”

Lebih lanjut menurut Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian angket pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket**

Alternatif Jawaban	Butir	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Penyusunan instrumen, menurut Hadi (1991: 9), digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menetapkan indikator-indikator pada masing-masing variabel dalam bentuk kisi-kisi dalam menyusun instrumen.
- b. Dari kisi-kisi kemudian dijabarkan sebagai butir-butir pertanyaan yang merupakan instrumen penelitian.
- c. Instrumen ini selanjutnya dikonsultasikan kepada ahli atau dosen pembimbing guna memperoleh masukan dari dosen pembimbing atau ahli.
- d. Mengadakan perbaikan instrumen sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Instrumen dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Wicaksana (2013) yang berjudul “Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Sleman”. Instrumen tersebut sudah divalidasi oleh dosen ahli, yaitu Bapak Agus Supriyanto, M.Si dan Bapak Herwin, M.Pd. Validitas instrumen sebesar 0,653 dan reliabilitas sebesar 0,992. Kisi-kisi instrumen pada tabel 3 sebagai berikut:



**Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen**

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir	
			Positif	Negatif
Tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan c. Pegawai/staff	1, 2, 3, 4 8, 9, 10 12, 13	5, 6,7 11
	<i>Empathy</i>	a. Komunikasi b. Perhatian / pemahaman c. Kemudahan	14, 15, 16, 17 19, 21, 22 23, 24, 25, 26	18 20
	<i>Reliability</i>	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatih c. Pelayanan kepada pemain	27, 29, 30 31, 32, 33 34, 35, 36	28
	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan terhadap kesulitan dan masukan dari pemain b. Penghargaan dari pelatih	37, 38, 39, 40, 41 42, 43, 44	
	<i>Assurance</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Kesesuaian pelaksanaan program dan sikap pelatih c. Jaminan pelatih yang berkualitas	45, 49 50, 51, 52 53, 54, 55	46, 47, 48
<b>Jumlah</b>			<b>55</b>	

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mencari data pemain SSB di Kabupaten Bantul.
- b. Peneliti menyebarkan angket kepada responden.
- c. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- d. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

## F. 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 persentase (Sugiyono, 2007: 112). Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2009: 40):

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

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Pengkategorian menggunakan *Mean* dan *Standar Deviasi*. Menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Norma Penilaian**

No	Interval	Kategori
1	$M + 1,5 S < X$	Sangat Memuaskan
2	$M + 0,5 S < X \leq M + 1,5 S$	Memuaskan
3	$M - 0,5 S < X \leq M + 0,5 S$	Cukup
4	$M - 1,5 S < X \leq M - 0,5 S$	Kurang Memuaskan
5	$X \leq M - 1,5 S$	Sangat Kurang Memuaskan

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

*M* : nilai rata-rata (*mean*)

*X* : skor

*S* : *standar deviasi*

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data yaitu tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 55 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*. Hasil analisis data penelitian tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul dipaparkan sebagai berikut:

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul didapat skor terendah (*minimum*) 97,00, skor tertinggi (*maksimum*) 137,00, rerata (*mean*) 122,22, nilai tengah (*median*) 122,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 122,00, *standar deviasi* (SD) 8,62. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 5. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Bantul**

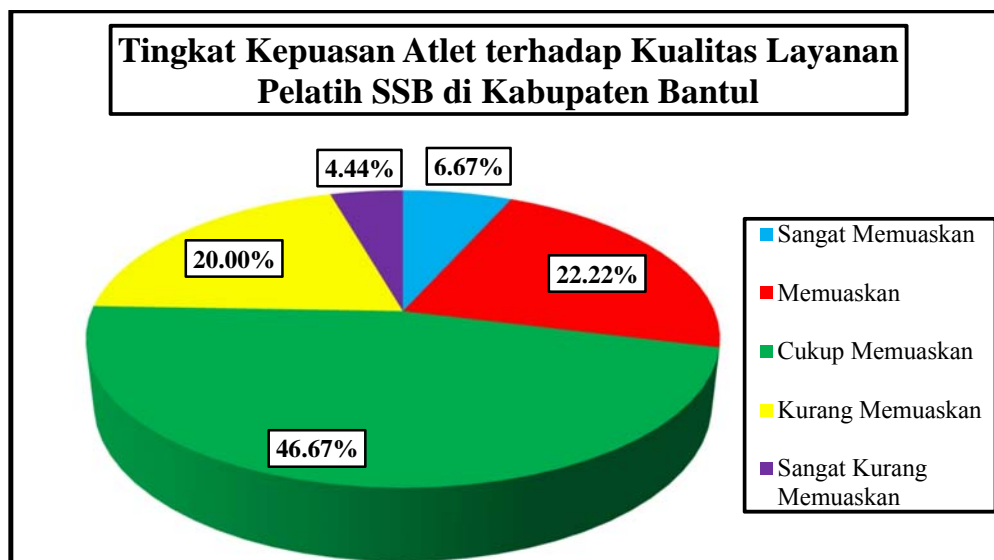
Statistik	
<i>N</i>	45
<i>Mean</i>	122.2222
<i>Median</i>	122.0000
<i>Mode</i>	122.00 <sup>a</sup>
<i>Std, Deviation</i>	8.61523
<i>Minimum</i>	97.00
<i>Maximum</i>	137.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul disajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Bantul**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$135,15 < X$	Sangat Memuaskan	3	6,67%
2	$126,53 < X \leq 135,15$	Memuaskan	10	22,22%
3	$117,91 < X \leq 126,53$	Cukup Memuaskan	21	46,67%
4	$109,30 < X \leq 117,91$	Kurang Memuaskan	9	20,00%
5	$X \leq 109,30$	Sangat Kurang Memuaskan	2	4,44%
<b>Jumlah</b>			<b>45</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 6 tersebut di atas tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul dapat disajikan pada gambar 3 sebagai berikut:



**Gambar 3. Diagram Pie Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Bantul**

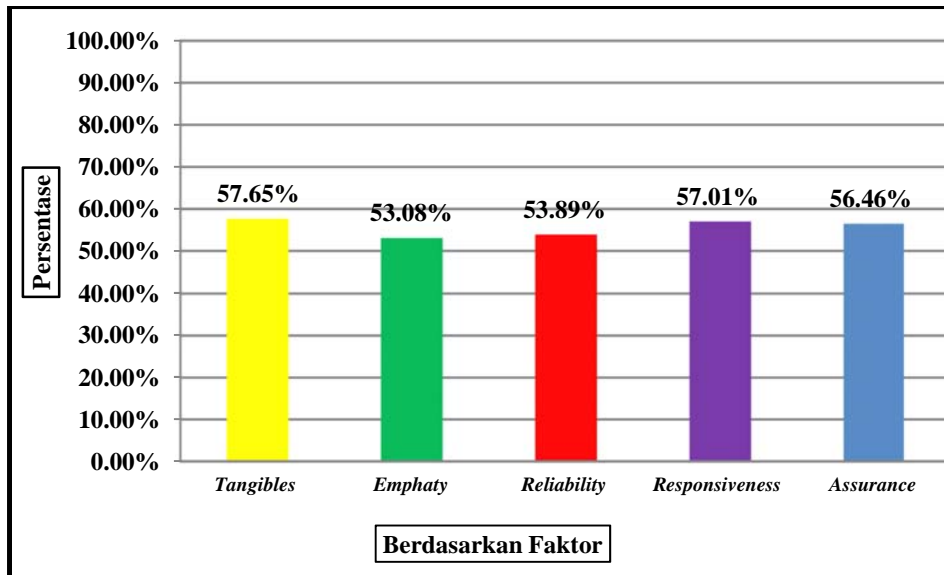
Berdasarkan tabel 6 dan gambar 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 122,22, tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul dalam kategori “sedang”

Rincian mengenai tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul berdasarkan faktor *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7. Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Bantul Berdasarkan Faktor**

Indikator	Skor Riil	Skor Maks	%	Kategori
<i>Tangibles</i>	1349	2340	57,65%	Cukup Puas
<i>Emphaty</i>	1242	2340	53,08%	Cukup Puas
<i>Reliability</i>	970	1800	53,89%	Cukup Puas
<i>Responsiveness</i>	821	1440	57,01%	Cukup Puas
<i>Assurance</i>	1118	1980	56,46%	Cukup Puas

Berdasarkan tabel 7 tersebut di atas, tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul berdasarkan faktor, disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



**Gambar 4. Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Bantul Berdasarkan Faktor**

Berdasarkan tabel 7 dan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul berdasarkan faktor *Tangibles* dengan persentase sebesar 57,65% masuk kategori cukup puas, *emphaty* persentase sebesar 53,08% masuk kategori cukup puas, *reliability* persentase sebesar 53,89% masuk kategori cukup puas, *responsiveness* persentase sebesar 57,01% masuk kategori cukup puas, dan *assurance* persentase sebesar 56,46% masuk kategori cukup puas.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul masuk dalam kategori cukup memuaskan. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu berada pada kategori “cukup memuaskan” sebesar

46,67% (21 atlet), selanjutnya pada kategori “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan kategori “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), dan kategori “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet). Kategori cukup memuaskan artinya bahwa atlet merasa cukup puas atas kinerja dari pelatih saat memberikan pelatihan. Kategori kurang memuaskan artinya bahwa atlet merasa kurang puas atas kinerja atau layanan yang diberikan oleh pelatih pada saat melatih.

Tingkat kepuasan atlet SSB di Kabupaten Bantul merupakan tinggi rendah perasaan senang atau kecewa atlet yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan pada jasa pelayanan pelatih di SSB di Kabupaten Bantul terhadap ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan atlet pada penelitian ini lebih difokuskan pada tingkat kepuasan atlet terhadap jasa pelayanan pelatih di SSB di Kabupaten Bantul. Seperti yang telah dikemukakan oleh Irawan (2002: 4) bahwa kepuasan seorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, *service quality (servqual)* dan *emotional factor*. Oleh karena itu, sebagai yang memberikan jasa berupa layanan, pelatih SSB di Kabupaten Bantul harus memperhatikan kualitas pelayanan dikenakan kepada atlet sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Tjiptono (2005: 53) menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila pelatih SSB di Kabupaten Bantul dapat memberikan layanan yang sesuai harapan atlet dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus

meningkat. Selain itu, apabila pelatih SSB di Kabupaten Bantul dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa pelatih SSB di Kabupaten Bantul tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelatih SSB di Kabupaten Bantul. Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh pelatih SSB di Kabupaten Bantul untuk terus dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap lembaganya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005: 35), diketahui bahwa terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh saat seorang pelanggan merasa puas dengan jasa yang ditawarkan. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan loyalitas dan penghargaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Apabila pelatih SSB di Kabupaten Bantul dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan atlet sebagai pelanggan juga akan meningkat terhadap pelatih SSB di Kabupaten Bantul tersebut.

Pelanggan merupakan seseorang yang menginginkan jasa atau produk terbaik, oleh karena itu setiap tempat produksi jasa atau barang berlomba untuk menyediakan jasa dan produk dengan cara yang cepat, tepat dan aman. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat



dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

Dari hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan pelatih SSB di Kabupaten Bantul sudah cukup baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen (atlet). Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih dapat diketahui melalui kepuasan para siswa SSB terhadap kualitas pelayanan pelatih. Kepuasan pelanggan dalam hal ini siswa SSB merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari siswa dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya siswa tidak banyak keluar atau kesetiaan yang berlanjut. Jika pelatih SSB, memberikan pelayanan yang memuaskan, dalam hal ini pelatih menunjukkan kualitasnya sebagai pelatih, maka siswa akan merasa nyaman dan terpuaskan atas kinerja pelatih.

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Adapun syarat-syarat pelatih yang baik menurut Suharno (1985: 6), pelatih yang baik memiliki kemampuan menguasai ilmu sesuai bidangnya secara teoritis dan praktis, memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya. Dalam suatu proses latihan di SSB setiap pelatih dituntut untuk memiliki kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan suatu pertandingan berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu untuk menciptakan kepuasan di individu pemain setiap pelatih harus menanamkan sikap profesionalisme, berjiwa sportif, memiliki kejujuran, adil, memiliki kewibawaan, ketekunan, kepedulian terhadap pemain, berjiwa kepemimpinan, dan yang paling

penting menguasai ilmu kepelatihan serta memiliki program latihan yang jelas sesuai dengan kelompok umur yang ada pada SSB.

Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina pemain agar dapat bermain sepakbola dengan baik dan benar serta mencapai prestasi yang telah diprogramkan sesuai dengan tingkatan jangka perkembangan pemain sehingga dari proses berlatih menjadikan pemain matang pada usia prestasi. Bertambah dewasanya pemain dari tingkatan kelompok usia menjadikan pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh pemain dari setiap pelatih yang membinanya. Kualitas pelatih yang baik, yaitu:

1. Mempunyai kondisi fisik dan keterampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan *skill* yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.
2. Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.
3. Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
4. Kemampuan psikis, meliputi: kreatifitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

### **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 mengerjakan 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 pada hasil angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket 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.
4. Seharusnya penelitian dilakukan terhadap 4 SSB di Kabupaten Bantul, tetapi karena keterbatasan waktu, maka 1 SSB yaitu SSB Rasmil tidak dilakukan penelitian.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

#### **B. Implikasi**

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

1. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul.
2. Pelatih dan pihak klub dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul dengan memperbaiki faktor-faktor yang kurang.

#### **C. 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 kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul dengan menggunakan metode lain.
3. Lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.
4. Bagi peneliti selanjutnya agar menambah jumlah subjek penelitian atau SSB yang diteliti, agar hasilnya lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bompa, O.T. (1994). *Theory and methodology of training*. Toronto: Kendall/Hunt Publishing Company.
- Desminta. (2009). *Psikologi perkembangan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dewi, H.E. (2012). *Memahami perkembangan fisik remaja*. Yogyakarta: Kanisius.
- Dwijowinoto, K. (1993). *Dasar-dasar ilmiah kepelatihan*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Gaspersz, V. (2006). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia.
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Harsono. (2015). *Kepelatihan olahraga. (teori dan metodologi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Herwin. (2004). *Keterampilan sepakbola dasar*. Yogyakarta: UNY Press.
- Hurlock, E.B. (2000). *Jilid 1. perkembangan anak (Edisi keenam)*. (Terjemahan Meitasari Tjandrasa). Jakarta: Erlangga. (Buku asli diterbitkan tahun 1998).
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Irianto, D.P. (2002). *Dasar kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Irianto, S. (2010). *Pengembangan tes kecakapan david lee untuk sekolah sepakbola (SSB) kelompok umur 14-15 tahun*. Tesis magister, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Jahja, Y. (2011). *Psikologi perkembangan*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Luxbacher, J.A. (2011). *Sepakbola langkah-langkah menuju sukses*. Jakarta: PT. Rosda Jaya Putra.
- Mielke, D. (2007). *Dasar-dasar sepakbola*. Jakarta: PT. Intan Sejati.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2: 123 – 136.
- Onang, U. (1977). *Kepemimpinan dan komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Pertiwi, I. (2011). *Tingkat kepuasan peserta senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Poerwodarminto. (2005). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud.
- Rianto, S. (2009). *Tingkat kepuasan mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY angkatan 2010 terhadap jasa pelayanan kolam renang FIK UNY*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rohim, A. (2008). *Bermain sepakbola*. Semarang: CV. Aneka Ilmu.
- Soepardi. (1998). *Coaching dan training*. Jakarta: Proyek Pendidikan STO.
- Sucipto. (2000). *Sepakbola*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno HP. (1985). *Ilmu kepelatihan olahraga*. Yogyakarta: FPOK IKIP Yogyakarta.
- Sukadiyanto. (2005). *Pengantar teori dan metodologi melatih fisik*. Bandung: CV Lubuk Agung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.

- Sutarto. (1991). *Dasar-dasar kepemimpinan administrasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Tangkilisan, H.N.S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tasunar, N. (2006). Kualitas pelayanan sebagai strategi menciptakan kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wicaksana, A.I. (2013). *Kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Yulairmi & Putu, R. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yunus. (1992). *Olahraga pilihan bola voli*. Jakarta: Depdikbud Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Yusuf, S. (2012). *Psikologi perkembangan anak & remaja*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Zeithaml, V, Bitner, & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.



# LAMPIRAN

### Lampiran 3. Angket Penelitian

#### ANGKET

Dengan hormat,

Mohon kepada siswa Sekolah Sepakbola yang berada di Kabupaten Bantul untuk berpartisipasi membantu kami dalam uji coba instrumen penelitian, dengan mengisi angket dibawah ini sesuai harapan yang saudara inginkan dan kenyataan yang saudara peroleh di Sekolah Sepakbola yang bersangkutan.

Atas partisipasi saudara diucapkan banyak terimakasih.

Peneliti,

Petunjuk pengisian

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

#### Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	SSB mempunyai stadion tertutup	V			

#### Anket

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Bola yang digunakan standar				
2	Jumlah bola yang digunakan mencukupi				
3	Ukuran lapangan memenuhi standar (berumput)				
4	Tersedianya gawang berstandar, baik gawang kecil maupun gawang besar				
5	Tempat latihan lapangan nyaman				
6	Tempat parkir yang kurang luas				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
7	Alat bantu latihan kurang memadai				
8	Pelatih menggunakan jam tangan/ <i>stopwatch</i> pada saat latihan				
9	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
10	Tersedianya <i>cone</i> yang cukup untuk latihan				
11	Pelatih tidak membawa papan strategi dan catatan pada saat latihan				
12	Pelatih yang ada pada Sekolah Sepakbola memadai (1 kelompok 2 pelatih)				
13	Pengurus Sekolah Sepakbola ada di lapangan				
14	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan pemain				
15	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
16	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap pemain				
17	Pelatih lancar dalam memberikan contoh latihan kepada pemain				
18	Pemain takut berbicara kepada pelatih				
19	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				
20	Pelatih tidak mengenal setiap pemainnya yang ada dalam latihan				
21	Pelatih memperhatikan kedisiplinan pemain				
22	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain sepakbola				
23	Pemain dapat menghubungi pelatih (telpon, email, dll)				
24	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah (sepatu, seragam, kaos kaki, dan skin)				
25	Tempat latihan mudah dijangkau dari manapun dengan sepeda (strategis)				
26	Tempat latihan dapat dilewati transportasi umum (bus, angkot, ojek, dll)				
27	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
28	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
29	Pelatih menyampaikan sasaran latihan yang jelas				
30	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
31	Pelatih selalu datang sesuai dengan jadwal latihan				
32	Pelatih selalu bersikap disiplin				
33	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan pemain				
34	Pelatih membantu apabila pemain kesulitan dalam melakukan latihan				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
35	Pelatih melayani pemain dengan sebaik mungkin				
36	Pelatih memberikan latihan kepada pemain secara maksimal				
37	Pelatih mau menerima keluhan pemain				
38	Pelatih mau menanggapi apa kemauan pemain				
39	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain saat latihan				
40	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain di luar jam latihan				
41	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari pemain				
42	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi				
43	Pelatih memberikan hadiah kepada pemain yang rajin datang mengikuti latihan				
44	Pelatih sering memberikan hadiah pada siswa yang mengikuti latihan dengan sungguh-sungguh				
45	Jaminan keselamatan selama latihan baik				
46	Keamanan kendaraan di tempat parkir kurang baik				
47	Pelatih tidak menaggung bila terjadi cedera				
48	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K				
49	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cidera				
50	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
51	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
53	Pelatih berpenampilan rapi dan menarik				
53	Pelatih mengajarkan pemain untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				
54	Pemain percaya kepada pelatih				
55	Pelatih sudah berpengalaman di bidang ilmu kepelatihan sepakbola				

Lampiran 4. Data Penelitian

Σ	Tangibles									Empathy									Reliability									Responsiveness									Assurance									Σ																																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	134																																														
2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	110																																											
3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	121																																												
4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	121																																											
5	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	110																																												
6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	131																																													
7	2	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	4	1	3	1	122																																												
8	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	122																																													
9	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	1	3	3	2	2	4	1	2	129																																											
10	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	97																																												
11	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	126																																											
12	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	3	4	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	125																																													
13	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	131																																												
14	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	122																																											
15	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	101																																											
16	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	116																																												
17	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	2	124																																												
18	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	113																																											
19	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	4	1	3	2	2	2	126																																													
20	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	4	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	136																																											
21	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	3	3	2	2	4	1	2	2	118																																				
22	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	110																																							
23	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	125																																											



Lampiran 5. Deskriptif Statistik

**Statistics**

		tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih	Tangibles	Empathy	Reliability	Responsiveness	Assurance
N	Valid	45	45	45	45	45	45
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	122.2222	29.9778	27.6000	21.5556	18.2444	24.8444
	Median	122.0000	30.0000	28.0000	22.0000	19.0000	25.0000
	Mode	122.00 <sup>a</sup>	28.00	29.00	21.00	19.00	23.00
	Std. Deviation	8.61523	3.24380	3.53167	2.84090	2.55090	2.48592
	Minimum	97.00	23.00	19.00	13.00	11.00	17.00
	Maximum	137.00	39.00	35.00	27.00	23.00	29.00
	Sum	5500.00	1349.00	1242.00	970.00	821.00	1118.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	97	1	2.2	2.2	2.2
	101	1	2.2	2.2	4.4
	110	3	6.7	6.7	11.1
	112	1	2.2	2.2	13.3
	113	1	2.2	2.2	15.6
	116	2	4.4	4.4	20.0
	117	2	4.4	4.4	24.4
	118	2	4.4	4.4	28.9
	119	2	4.4	4.4	33.3
	121	3	6.7	6.7	40.0
	122	5	11.1	11.1	51.1
	123	1	2.2	2.2	53.3
	124	1	2.2	2.2	55.6
	125	5	11.1	11.1	66.7
	126	2	4.4	4.4	71.1
	127	1	2.2	2.2	73.3
	128	2	4.4	4.4	77.8
	129	2	4.4	4.4	82.2
	130	1	2.2	2.2	84.4
	131	2	4.4	4.4	88.9
	133	1	2.2	2.2	91.1

	134	1	2.2	2.2	93.3
	136	1	2.2	2.2	95.6
	137	2	4.4	4.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

### Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23	1	2.2	2.2	2.2
	24	1	2.2	2.2	4.4
	25	1	2.2	2.2	6.7
	26	2	4.4	4.4	11.1
	27	4	8.9	8.9	20.0
	28	8	17.8	17.8	37.8
	29	4	8.9	8.9	46.7
	30	5	11.1	11.1	57.8
	31	4	8.9	8.9	66.7
	32	5	11.1	11.1	77.8
	33	6	13.3	13.3	91.1
	34	1	2.2	2.2	93.3
	35	1	2.2	2.2	95.6
	37	1	2.2	2.2	97.8
	39	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

### Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	1	2.2	2.2	2.2
	20	1	2.2	2.2	4.4
	21	1	2.2	2.2	6.7
	22	1	2.2	2.2	8.9
	23	2	4.4	4.4	13.3
	24	3	6.7	6.7	20.0
	25	2	4.4	4.4	24.4
	26	5	11.1	11.1	35.6
	27	4	8.9	8.9	44.4
	28	3	6.7	6.7	51.1
	29	8	17.8	17.8	68.9
	30	5	11.1	11.1	80.0



	31	4	8.9	8.9	88.9
	32	3	6.7	6.7	95.6
	33	1	2.2	2.2	97.8
	35	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Reliability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	2.2	2.2	2.2
	15	1	2.2	2.2	4.4
	18	4	8.9	8.9	13.3
	19	4	8.9	8.9	22.2
	20	2	4.4	4.4	26.7
	21	9	20.0	20.0	46.7
	22	8	17.8	17.8	64.4
	23	7	15.6	15.6	80.0
	24	2	4.4	4.4	84.4
	25	4	8.9	8.9	93.3
	26	1	2.2	2.2	95.6
	27	2	4.4	4.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Responsiveness**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	1	2.2	2.2	2.2
	14	3	6.7	6.7	8.9
	15	3	6.7	6.7	15.6
	16	6	13.3	13.3	28.9
	17	2	4.4	4.4	33.3
	18	4	8.9	8.9	42.2
	19	10	22.2	22.2	64.4
	20	9	20.0	20.0	84.4
	21	4	8.9	8.9	93.3
	22	2	4.4	4.4	97.8
	23	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

**Assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	1	2.2	2.2	2.2
	21	2	4.4	4.4	6.7
	22	3	6.7	6.7	13.3
	23	8	17.8	17.8	31.1
	24	6	13.3	13.3	44.4
	25	7	15.6	15.6	60.0
	26	7	15.6	15.6	75.6
	27	3	6.7	6.7	82.2
	28	5	11.1	11.1	93.3
	29	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Lampiran 6. Dokumentasi



