

**DAMPAK PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS
JASA FASILITAS OLAHRAGA DI DEPOK SPORTS CENTER
YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh:
Devi Novita Sary
15603141010

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

**DAMPAK PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP
KUALITAS JASA FASILITAS OLAHRAGA DI DEPOK
SPORTS CENTER YOGYAKARTA**

Oleh:

Devi Novita Sary

NIM 15603141010

ABSTRAK

Beberapa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta terlihat kurang optimal dan belum menerapkan fungsi manajemen secara maksimal untuk meningkatkan kualitas jasa fasilitas olahraga tersebut. Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta, (2) untuk mengetahui cara pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta, (3) untuk mengetahui fungsi manajemen terhadap kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini terdiri dari direktur utama, manajer operasional, koordinator kantor manajemen, koordinator lapangan bulutangkis, koordinator *fitness center*, dan koordinator kolam renang. Pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi dan hasil wawancara terhadap sumber data. Analisa data dibagi dalam tiga alur yang terjadi secara bersamaan meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indikator kualitas yang ada yaitu: keandalan (*reliability*), nyata (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

Kata kunci: fungsi manajemen, kualitas, fasilitas olahraga.

**THE IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF MANAGEMENT FUNCTIONS ON THE
QUALITY OF SPORTS FACILITIES SERVICES IN DEPOK SPORTS CENTER
YOGYAKARTA
(English Version)**

By:
Devi Novita Sary
SIN 15603141010

ABSTRACT

Some sports facilities in Depok Sports Center Yogyakarta look less optimal and have not implemented the maximum management function to improve the quality of the sports facilities services. The objectives of this study were: (1) to find out the quality of sports facilities in Depok Sports Center Yogyakarta, (2) to find out how to manage sports facilities in Depok Sports Center Yogyakarta, and (3) to find out the management function of the quality of sports facilities services in Depok Sports Center Yogyakarta.

This research is a descriptive qualitative study using observation, interview and documentation. The data sources of this study consisted of the president director, operational manager, management office coordinator, badminton field coordinator, fitness center coordinator, and pool coordinator. The data were obtained from the results of observations and the results of interviews with data sources. The data analysis was divided into three paths conducted simultaneously including: data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Based on the results of the study, it showed that the application of management functions to the quality of sports facilities in Depok Sports Center Yogyakarta has been running well and in accordance with existing quality indicators, namely: reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: *management functions, quality, sports facilities*

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

DAMPAK PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS JASA FASILITAS OLAHRAGA DI DEPOK SPORTS CENTER YOGYAKARTA

Disusun oleh:

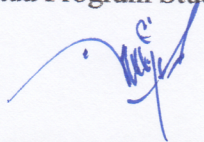
Devi Novita Sary
NIM 15603141010

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan

Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 2 Juli 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi



dr. Prijo Sudibjo, M. Kes., Sp.S.
NIP. 19671026 199702 1 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. Sumaryanto, M. Kes.
NIP. 19650301 199001 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

DAMPAK PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS JASA FASILITAS OLAHRAGA DI DEPOK SPORTS CENTER YOGYAKARTA

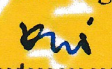

Disusun oleh:

Devi Novita Sary
NIM 15603141010

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Pada Tanggal 10 Juli 2019

TIM PENGUJI


Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Sumaryanto, M.kes Ketua Penguji/Pembimbing		18/7/19
Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or. Sekretaris		18/7/19
Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes. AIFO Penguji		16/7/19

Yogyakarta, Juli 2019

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,




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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Novita Sary

NIM : 15603141010

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Dampak Penerapan Fungsi Manajemen Terhadap Kualitas
Jasa Fasilitas Olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta

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, 2 Juli 2019

Yang menyatakan,



Devi Novita Sary

NIM. 15603141010

MOTTO

- Lawan kesedihan dengan harapan. Lawan ketakutan dengan persiapan. Lawan kegagalan dengan ketekunan. (Merry Riana)
- Sukses berjalan dari kegagalan satu menuju kegagalan lain tanpa kehilangan semangat dan antusiasme. (Merry Riana)
- Mengawali hari dengan Bismillah, semangat dan optimis. Lalu bersyukur dengan mengucapkan Alhamdulillah atas apa yang telah Allah SWT berikan. (Devi Novita Sary)
- Berfikir dan berjiwa besar di dalam setiap langkah. (David J. Schwartz)
- *Do the best and pray. God will take care of the rest.* (Devi Novita Sary)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan karya ini. Dengan ini saya persembahkan karya ini kepada:

1. Ibu Tini (Almarhumah), Ibu yang selalu memberikan motivasi dan hal baik dalam hidup serta seorang Ibu yang sangat luar biasa, terimakasih atas limpahan kasih dan sayang semasa hidupnya dan memberikan rindu yang sangat berarti. Semoga selalu bahagia di Surga Allah SWT.
2. Bapak Supangat, terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu mengingatkan anaknya untuk selalu kuat, semangat dan sabar.
3. Saudara Rizky Aditya, adik yang selalu mendoakan dan selalu memberi motivasi.
4. Saudara Abdul Irvandi, seorang sahabat spesial dan kaka terbaik yang selalu menemani disaat susah maupun senang. Terimakasih atas motivasi dan nasehatnya.
5. Trio Ikor 2015 yaitu Anggun dan Feo yang selalu memotivasi dan mendoakan satu sama lain.
6. Manajemen klub renang JAQ *Aquatics* yang telah memberikan pengalaman dan kesempatan untuk belajar.
7. Seluruh teman-teman Ikor angkatan 2015 yang selalu mendukung teman-temannya untuk meraih cita-cita.
8. Teman-teman, Sahabat,dan Saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Dampak Penerapan Manajemen Terhadap Kualitas Fasilitas Olahraga Di Depok Sports Center Yogyakarta” 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 yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes., AIFO., selaku Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or. selaku Sekretaris Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak dr. Prijo Sudibjo, M.Kes., Sp.S. Selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi serta Ketua Program Studi Ilmu Keolahragaan beserta dosen staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
6. Bapak Drs. H. Maryanto, M.M., Selaku Direktur Utama Depok Sports Center Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Manajer dan Koordinator Depok Sports Center Yogyakarta selaku responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan membantu pengambilan data penelitian.

8. Rekan-rekan Prodi IKOR FIK UNY angkatan 2015 yang telah memberikan motivasi dan kebersamaan yang luar biasa dalam proses perkuliahan hingga akhir.
9. Ibu Tini (Almah), Bapak Supangat, Bapak Sony Hadi Sucipto, Ibu Suparni, Saudara Aditya Rizky, Saudara Abdul Irvandi, Saudari Zhurvina Rahmanda Sari, Saudari Endah Nurmalia Sari, Saudari Diah Nisita, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, dukungan, dan kasih sayang dalam kehidupan penulis.
10. Mas Syofara Mukti Wijayanto, S.Or., yang sudah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. 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 dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 2 Juli 2019

Penulis



Devi Novita Sary
NIM 15603141010

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	ii
ABSTRAK (BAHASA INGGRIS)	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6

F. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN PUSTAKA	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Manajemen	9
2. Manajemen Olahraga	10
3. Manajemen Fasilitas Olahraga	13
4. Fungsi Manajemen	16
5. Indikator Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga.....	23
B. Kajian Penelitian yang Relevan	25
C. Pertanyaan Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Setting Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	32
E. Keabsahan Data	40
F. Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan	61
C. Keterbatasan Penelitian	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
B. Implikasi	76
C. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Paduan Observasi Lapangan Bulutangkis.....	33
Tabel 2. Kisi-kisi Paduan Fitness Center.....	34
Tabel 3. Kisi-kisi Paduan Kolam Renang.....	35
Tabel 4. Butir Pertanyaan Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga.....	36
Tabel 5. Butir Pertanyaan Wawancara Fungsi Manajemen.....	37
Tabel 6. Hasil Observasi Kualitas Fasilitas Olahraga Lapangan Bulutangkis...	56
Tabel 7. Hasil Observasi Kualitas Fasilitas Olahraga <i>Fitness Center</i>	58
Tabel 8. Hasil Observasi Kualitas Fasilitas Olahraga Kolam Renang.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Fasilitas Lapangan Bulutangkis.....	2
Gambar 2. Fasilitas <i>Aerobic Fitness Center</i>	3
Gambar 3. Fasilitas Kolam Renang.....	4
Gambar 4. Fungsi Manajemen.....	19
Gambar 5. Lapangan Bulutangkis.....	55
Gambar 6. Fitness Center.....	58
Gambar 7. Kolam Renang indoor, outdoor dan anak-anak.....	61
Gambar 8. Bagan Struktur Organisasi Pengelola Fasilitas Olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta Tahun 2019.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Observasi.....	81
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian.....	82
Lampiran 3. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Direktur Utama).....	83
Lampiran 4. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Manajer).....	90
Lampiran 5. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Koordinator Kantor).	94
Lampiran 6. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Koordinator Lapangan Bulutangkis).....	101
Lampiran 7. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Koordinator <i>Fitness Center</i>).....	105
Lampiran 8. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Koordinator Kolam Renang).....	112
Lampiran 9. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Member).....	117
Lampiran 10. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Konsumen A).....	121
Lampiran 11. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Konsumen B).....	125
Lampiran 12. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Direktur Utama).....	129
Lampiran 13. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Manajer)	131
Lampiran 14. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator Kantor).....	137
Lampiran 15. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator Lapangan Bulutangkis).....	140
Lampiran 16. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator <i>Fitness Center</i>).....	142

Lampiran 17. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator Kolam Renang).....	146
Lampiran 18. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Member)	149
Lampiran 19. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Konsumen A).....	152
Lampiran 20. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Konsumen B).....	155
Lampiran 21. Dokumentasi Foto Wawancara.....	158
Lampiran 22. Dokumentasi Penelitian.....	161

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga adalah unsur penting dan strategis dalam proses pembangunan bangsa dalam rangka peningkatan kualitas atau sumber daya manusia Indonesia maupun pembangunan kekuatan ekonomi, sosial budaya, politik, pertahanan dan keamanan dalam upaya peningkatan produktivitas dan efisiensi nasional. (Wahidah, 2016: 3). Pembangunan olahraga di Indonesia masih perlu peningkatan dan pengembangan lebih lanjut, Isu manajemen olahraga khususnya pada masalah penyedia jasa olahraga masih menjadi hal yang perlu diperhatikan. Hal tersebut diperkuat dengan peraturan Pemerintah pada pasal 67 UU RI No. 3 Tahun 2005 mengenai prasarana dan sarana olahraga yang berbunyi jumlah dan jenis prasarana olahraga yang dibangun harus memperhatikan potensi keolahragaan yang berkembang di daerah setempat. Fasilitas yang ada di prasarana olahraga tersebut harus memenuhi standar minimum yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah. Merujuk pada peraturan tersebut, peneliti melihat Depok Sports Center sebagai salah satu penyedia fasilitas olahraga yang sebenarnya layak untuk olahraga prestasi maupun rekreasi. Namun dari data pra penelitian yang peneliti ambil pada saat observasi kualitas fasilitas olahraga di Depok Sports Center, peneliti melihat sejumlah fasilitas olahraga di Depok Sports Center terlihat kurang optimal. Berikut beberapa bukti berupa foto yang

diabadikan oleh peneliti pada sejumlah fasilitas olahraga di area Depok Sports Center.



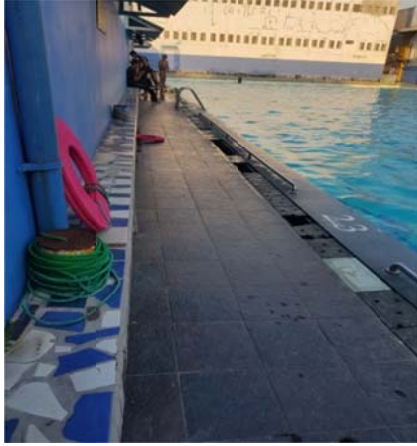
Gambar 1. Fasilitas Lapangan Bulutangkis

Dapat dilihat bahwa kondisi lapangan bulutangkis Depok Sports Center kurang optimal dikarenakan terdapat beberapa lampu yang mati dan belum dibenahi, beberapa fasilitas seperti net robek dan terdapat tembok yang sudah rusak. Hal tersebut belum adanya pembenahan oleh pengelola sehingga menyebabkan kurangnya pencahayaan pada saat konsumen sedang menggunakan fasilitas lapangan bulutangkis serta net yang kurang optimal dan tembok yang kurang layak untuk dilihat pengunjung yang datang, hal tersebut tentunya dapat mengganggu kenyamanan pengguna fasilitas lapangan bulutangkis.



Gambar 2. Fasilitas *Aerobic Fitness Center*

Kondisi fasilitas *Aerobic fitness center* di Depok Sports Center ini tergolong baik, tetapi sangat di sayangkan karena jarang digunakan dan tidak ada kelas aerobik sehingga membuat fasilitas tersebut kurang optimal.



Gambar 3. Fasilitas Kolam Renang

Dari berbagai fasilitas di area kolam renang terdapat 2 fasilitas yang kurang optimal digunakan yaitu pelampung ban atau *ring buoy* dan terdapat beberapa lantai dasar kolam renang yang retak. Mengapa *ring buoy* tersebut dikatakan kurang optimal, karena bahan alat yang digunakan berbeda dengan bahan alat *ring bouy* yang terbuat dari pabrik. *Ring buoy* yang ada di Depok Sports Center tergolong belum memenuhi standar atau berbeda dengan *ring bouy* yang terbuat dari pabrik, jadi kelemahan secara mekanisme kurang efisien apabila terjadi kecelakaan seperti salah satu pengunjung tenggelam, maka *ring buoy* yang belum standar tersebut membutuhkan beberapa waktu ketika melemparkan ke korban, di bandingkan dengan alat *ring bouy* yang standar maka alat ini ketika di lemparkan ke korban maka langsung tanpa harus mengulurkan tali dan memakan waktu, serta di beberapa lantai dasar kolam renang *outdoor* Depok Sports Center yang retak dapat membahayakan pengunjung.

Terkait isu manajemen, peneliti juga mengamati belum adanya sistem manajemen yang baik pada Depok Sports Center. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu pengelola yaitu koordinator *fitness center* menjelaskan bahwa kurangnya *controlling* secara langsung oleh Manajer sehingga terdapat

beberapa fasilitas olahraga yang kurang optimal. Dari fenomena tersebut peneliti kemudian tertarik untuk menganalisa lebih jauh mengenai dampak penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas jasa fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center Yogyakarta. Penelitian ini penting dilakukan karena belum diketahui cara pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta. Selain itu penelitian ini lebih fokus pada lokasi Depok Sports Center Yogyakarta. Bagi peneliti, kebaruan penelitian mengenai fungsi manajemen dan menilai kualitas fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center, dibandingkan penelitian lain terletak pada ranah atau lingkup Sekolah dan Fasilitas Olahraga yang dikelola atau milik Pemerintah. Dimana peneliti akan menyajikan hal-hal baru yang diulas secara akademis mengenai dampak penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas fasilitas olahraga. Untuk mendapat paparan yang komprehensif, penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah yang ditemukan sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta
2. Belum diketahuinya cara pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta
3. Belum diketahui fungsi manajemen terhadap kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, perlunya pembatasan masalah agar penelitian fokus. Penelitian ini di fokuskan pada penggambaran fakta mengenai “Dampak Penerapan Fungsi Manajemen terhadap Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga di Depok Sports Center”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka rumusan masalahnya adalah:
Bagaimana dampak penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan fokus masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta
2. Untuk mengetahui cara pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta
3. Untuk mengetahui fungsi manajemen terhadap kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta

F. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya wawasan dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang olahraga, Dalam hal penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan ke suksesan dalam mengelola fasilitas tentunya kunci keberhasilan terletak pada sistem pengorganisasian. Oleh karena itu sistem pengorganisasian penting dalam mengimplementasikan strategi pengelolaan fasilitas olahraga yang tentunya dapat meningkatkan mutu kualitas fasilitas olahraga.

2. Manfaat praktis

a. Bagi institusi

Diharapkan dapat menjadi masukan terkait dengan penerapan fungsi manajemen dan kualitas fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center.

b. Bagi penulis

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta refrensi yang berhubungan dengan penerapan fungsi manajemen dan kualitas fasilitas olahraga.

c. Bagi pembaca

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan menganalisis masalah-masalah secara aktual yang terjadi khususnya pada penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas fasilitas olahraga.

BAB II

LANDASAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian Manajemen

Menurut Novitasari (2017: 13) definisi manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Berbicara mengenai manajemen memang begitu luas. Manajemen merupakan cara untuk mengatur sesuatu agar menjadi sempurna atau dapat terwujudnya sesuai keinginan. Manajemen memang dibutuhkan oleh semua jenis kegiatan yang diorganisasikan, manajemen juga dibutuhkan di mana saja orang-orang bekerja bersama untuk mencapai suatu tujuan bersama.

George (dalam Tisna & Sudarmada, 2014: 1) berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Berbeda dengan pendapat Brech (dalam Cole, 2004: 6) manajemen adalah proses sosial terdiri dari perencanaan, pengendalian, koordinasi dan motivasi.

Menurut James F. Stoner (dalam Samuel, 2016: 138) pengertian manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, manajemen mengacu pada suatu proses

mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja diselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Seperti pendapat Ricard (2006: 6), manajemen (*management*) adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi. Organisasi tentunya tidak dapat berjalan dengan sendiri oleh manajer, melainkan perlu adanya komunikasi yang baik antara manajer dengan anggota agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu, Stephen P Robbins (dalam Tisna & Sudarmada, 2014: 2) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses melakukan koordinasi dan integrasi kegiatan-kegiatan kerja agar disesuaikan secara efektif dan efisien dengan orang lain. Dari beberapa definisi mengenai manajemen, penulis menyimpulkan bahwa manajemen menekankan pada pencapaian tujuan dan hubungan dengan orang lain dalam satu organisasi. Sehingga manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan agar tujuan yang kita inginkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Manajemen Olahraga

Manajemen olahraga telah ada kira-kira zaman Yunani Kuno, yaitu kurang lebih pada abad ke-12 sebelum Masehi, hal ini menunjukkan betapa pentingnya olahraga bagi kehidupan manusia. Manajemen olahraga pada zaman modern, belum dapat dikatakan berkembang secepat perkembangan manajemen dibidang industri. Hal tersebut bisa disebabkan oleh pendapat umum yang

menghubungkan olahraga dengan “bermain” dan manajemen dengan “bekerja”. Dengan berkembangnya olahraga (olahraga pendidikan, rekreasi, prestasi, kebudayaan tubuh, gimnologi, kinesiologi, *sport*, dan lain-lain), maka olahraga telah menjadi disiplin ilmu tersendiri, sebagaimana manajemen juga telah menjadi disiplin yang juga dipelajari di perguruan tinggi. Oleh karena itu, disiplin ilmu manajemen telah bertautan dengan disiplin ilmu olahraga membentuk interdisiplin baru yang disebut manajemen olahraga. Pada dasarnya manajemen olahraga adalah perpaduan antara ilmu manajemen dan ilmu olahraga (Harsuki, 2012: 1-2). Berbeda dengan pendapat Curt (dalam Thanuraj, 2018: 4) mendefinisikan manajemen olahraga sebagai disiplin ilmu akademis yang menggunakan perencanaan, mengorganisir, mengarahkan, mengendalikan, membuat anggaran, memimpin, dan mengevaluasi keterampilan dalam suatu organisasi atau departemen yang ada dalam bisnis terkait olahraga.

Menurut Desensi, Kelley, Blanton, ‘et al’ Beite (dalam Harsuki, 2012: 63) definisi mengenai manajemen olahraga adalah setiap kombinasi dari keterampilan yang berkaitan dengan Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Directing*), Pengawasan (*Controlling*), Penganggaran (*Budgeting*), Kepemimpinan (*Leading*), dan Penilaian (*Evaluating*), di dalam konteks dari suatu organisasi atau departemen yang produk utamanya atau servisnya dikaitkan dengan olahraga atau kegiatan fisik. Dalam mengelola fasilitas olahraga tentunya tidak lepas dari istilah manajemen olahraga.

Manajemen olahraga di Indonesia terbagi menjadi 2 golongan besar, yaitu manajemen olahraga pemerintah (seringkali disebut administrasi keolahragaan pemerintah) dan manajemen olahraga non pemerintah (swasta). Manajemen olahraga pemerintah adalah kegiatan manajemen atau administrasi keolahragaan pemerintah oleh Kementerian Negara Pemuda dan Olahraga RI (Kemenpora) dan sebagian juga oleh Departemen Pendidikan Nasional khususnya yang menangani olahraga pendidikan dan olahraga rekreasi, sedangkan manajemen olahraga swasta adalah manajemen yang diselenggarakan oleh institusi olahraga nonpemerintah seperti Komite Nasional Indonesia (KONI) dengan seluruh jajarannya, yaitu induk organisasi cabang olahraga serta club atau perkumpulan-perkumpulan olahraga yang menjadi anggota organisasi induk olahraga tersebut (Harsuki, 2003: 4). Kapasitas manajemen olahraga bagi seseorang akan menunjukkan tingkat keberhasilan seseorang dalam memimpin sebuah organisasi olahraga. Karena dalam organisasi olahraga menaungi banyak bidang yang merupakan bagian penting yang harus dikendalikan untuk dapat dijadikan alat untuk mencapai sebuah tujuan (Sunarno, 2018: 1). Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen olahraga adalah suatu kombinasi keterampilan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian, penganggaran dan evaluasi dalam konteks suatu organisasi yang memiliki produk utama yang berkaitan dengan olahraga.

3. Manajemen Fasilitas Olahraga

Menurut Adiele dan Morgan (2018: 2) manajemen fasilitas merupakan satu kesatuan bagian dari manajemen keseluruhan suatu organisasi. Fasilitas dan perlengkapan olahraga harus memenuhi kebutuhan program, diperoleh, diperhitungkan dengan benar agar kualitas menjadi lebih baik dan untuk penggunaan di masa depan. Menurut (Harsuki, 2012: 182) berbicara mengenai fasilitas olahraga, dewasa ini ada dua isu yang dihadapi oleh administrator olahraga, yaitu :

- 1) Manajemen aset yang baik dan prosedur pemeliharannya.
- 2) Analisis biaya pemeliharannya dan pembuatan aturan penggunaan fasilitas.

Menurut Harsuki (2012: 182) manajemen fasilitas olahraga ialah suatu proses perencanaan, pengadministrasian, koordinasi, dan penilaian pelaksanaan harian dari fasilitas olahraga. Dalam hal ini meliputi suatu aturan pertanggung jawaban yang luas, termasuk memasarkan fasilitas, mempromosikan event yang menggunakan fasilitas tersebut, pemeliharaan fasilitas dan mempekerjakan dan mencatat karyawan. Dalam hal ini fasilitas olahraga tidak hanya mahal harganya, apakah itu fasilitas terbuka (*outdoor*), atukah fasilitas tertutup (*indoors*). Pembangunan fasilitas tersebut juga tidak murah harganya, demikian juga biaya pemeliharannya atau perawatannya.

Dalam hal perencanaan serta perawatan fasilitas olahraga tentunya tidak mudah, maka dari itu harus merencanakan dengan matang dan mengkonsep

sesuai dengan *standar operasional*. Menurut Harsuki (2012: 185) mengatakan bahwa indikasi adanya perencanaan dan pemeliharaan fasilitas yang baik:

- 1) Terbukti adanya penggunaan fasilitas oleh para *stakeholder*.
- 2) Terbukti bahwa fasilitas dimanfaatkan penuh, memenuhi kebutuhan fungsional dan berada pada kondisi yang optimal.
- 3) Terlihat bahwa fasilitas dipelihara dengan baik, peralatan dalam keadaan baik dan memiliki strategi untuk mengganti peralatan saat masanya tiba.
- 4) Terdapat catatan operasional yang terdokumentasi, seperti catatan anggaran dan penggunaannya, catatan peralatan serta jadwal pemeliharaan yang dipenuhi dan dilaksanakan.
- 5) Terdapat upaya manajemen risiko, dan ada prosedur untuk keadaan darurat.
- 6) Terdapat pembandingan (*benchmarking*) dengan fasilitas sejenis di tempat lain, dan telah ada target yang ditetapkan bagi masing-masing bagian pada organisasi fasilitas.
- 7) Disisihkan sebagian anggaran secara teratur untuk biaya penggantian peralatan.

Adanya perencanaan dan pemeliharaan fasilitas tidak memungkiri akan terjadinya risiko. Risiko ialah kemungkinan terjadinya sesuatu yang berpengaruh terhadap tujuan yang di tetapkan. Hal ini diukur dengan kemungkinan dan akibatnya. Untuk pengurangan risiko tentu dengan teknik yang tepat serta penggunaan prinsip manajemen untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko ataupun akibatntya. Selain itu bisa dengan

pemindahan risiko dan penerimaan risiko. Pemindahan risiko ialah pemindahan tanggung jawab atau beban atas kerugian dari satu pihak melalui ketentuan (misalnya Undang-Undang, Peraturan, dan lain-lain), komunikasi, asuransi, atau wahana yang lain. Penerimaan risiko ialah suatu keputusan untuk tidak terlibat dalam suatu risiko. Kuncinya adalah manajemen risiko berprinsip bahwa suatu fasilitas olahraga memiliki strategi untuk menghadapi timbulnya semua kegagalan yang dapat terjadi. (Harsuki, 2012: 186).

Menurut Harsuki (2012: 187) ciri-ciri fasilitas yang dikelola dengan baik:

- 1) Beroperasi pada jam yang ditentukan setiap harinya, dengan memberikan pelayanan yang ramah.
- 2) Pelanggan baru diterima secara baik, dan mereka mendapat petunjuk sehingga dapat menggunakan fasilitas sebaik-baiknya.
- 3) Karyawan yang terlatih dengan baik, peran, dan tanggung jawabnya dapat dikenali oleh setiap pengguna.
- 4) Prosedur keselamatan, PPPK, pertolongan darurat, dan lain-lain, telah didokumentasikan dan siap untuk beroperasi.
- 5) Melalui pengoperasiannya, fasilitas dapat menghasilkan manfaat ekonomi.

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen fasilitas olahraga adalah suatu proses kegiatan yang direncanakan, diorganisasikan, pengadministrasian, diarahkan dan dikendalikan terhadap benda-benda secara tepat guna dan berdaya guna

sehingga selalu siap pakai. Secara kronologis maka kegiatan dalam manajemen fasilitas meliputi kegiatan-kegiatan: pengadaan, penyimpanan, penggunaan, pengaturan, penyaluran, inventarisasi, dan pemeliharaan.

4. Fungsi Manajemen

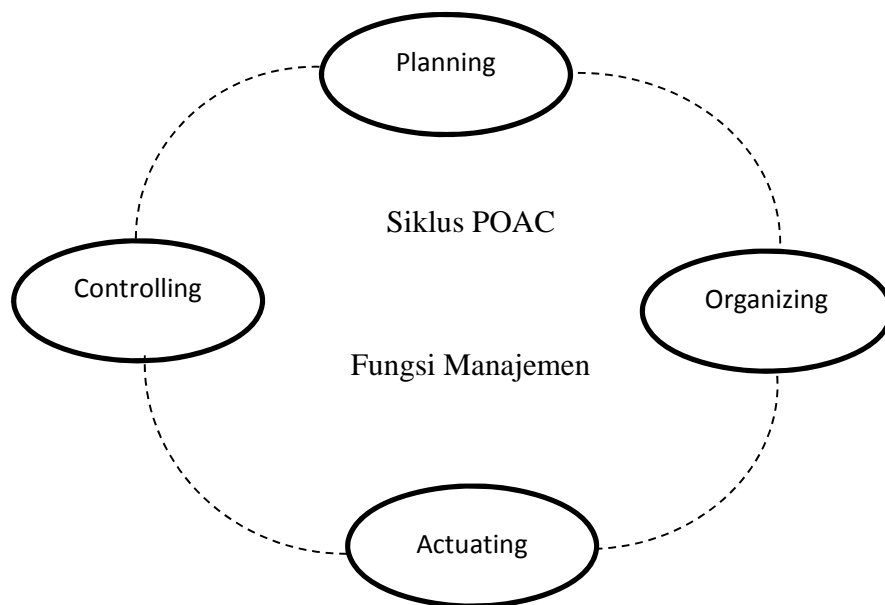
Manajemen memberikan tekanan terhadap kenyataan bahwa manajer mencapai tujuan atau sasaran dengan mengatur karyawan dan mengalokasikan sumber-sumber material dan finansial (Choliq, 2014: 33). Bagaimana manajer mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber, memadukan menjadi satu dan mengkonversi hingga *output*, maka manajer harus melaksanakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber dan koordinasi pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen sendiri terdiri dari empat fungsi yaitu *planning*, *organizing*, *leading*, dan *control* (Eksteen, 2014: 14). *Planning* (Perencanaan) adalah menentukan tujuan organisasi dan memutuskan cara yang terbaik untuk mencapainya, *Organizing* (Organisasi) setelah membuat perencanaan dan menetapkan langkah-langkah ataupun tugas-tugas untuk mencapai sasaran organisasi dan fungsi manajemen selanjutnya adalah mengorganisasikan orang-orang yang tepat dan sumber daya lainnya untuk menjalankan perencanaan yang di tetapkan, *Leading* (Pemimpinan) diartikan sebagai pemimpin, setelah menetapkan perencanaan dan mengorganisir sumber daya yang diperlukan, fungsi ketiga manajemen adalah Pemimpinan (*Leading*) atau dalam fungsi manajemen disebut sebagai Pengarahan (*Directing*). Pemimpinan (*Leading*) dalam manajemen adalah

serangkaian proses yang digunakan agar setiap anggota yang berada dalam organisasi dapat bekerjasama dalam mencapai sasaran organisasi. Seorang Manajer harus dapat menuntun, mengarahkan, menggerakkan dan memotivasi serta mempengaruhi bawahan agar dapat melakukan tugas-tugas yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan/sasaran organisasi. *Controlling* (Pengendalian) fungsi manajemen yang terakhir adalah Pengendalian atau *Controlling*, fungsi pengendalian ini berkaitan dengan penghimpunan informasi-informasi yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja organisasi, dalam fungsi pengendalian ini seorang manajer selalu mengawasi jalannya suatu tugas atau kegiatan yang terarah ke pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkannya.

Manajemen selalu terkait dengan segala aspek kehidupan manusia yang bermasyarakat baik masyarakat bisnis ataupun sosial. Manajemen juga dapat digunakan untuk pengelolaan fasilitas olahraga. Selain itu, manajemen juga dapat digunakan ketika organisasi bisnis mulai dibuka dan beroperasi. Pada saat perusahaan mulai dibangun maka dibutuhkan manajemen dengan membuat program kerja, sistem, struktur organisasi yang sesuai dengan visi dan misi organisasi, dengan menerapkan manajemen dapat mencapai sebuah tujuan. Menurut Effendi (dalam Tisna & Sudarmada, 2014: 24) mengatakan bahwa pada awal abad ke-20 seorang industriawan Prancis bernama Henry Fayol mengusulkan bahwa semua manajer melakukan lima fungsi manajemen yaitu: merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan.

Menurut Syamsuddin (2017: 63) mengungkapkan bahwa penerapan fungsi-fungsi manajemen adalah proses penerapan dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dalam organisasi untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Sedangkan menurut Ratno dan Etika (2017: 75) menyatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti suatu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi berbagai proses yang terdiri dari berbagai tahapan tertentu yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi dan juga setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi adalah sebagai berikut: 1) *Planning*, 2) *Organizing*, 3) *Actuating*, 4) *Controlling*.

Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen merupakan komponen dasar dalam ilmu manajemen, dimana proses manajemen akan berhasil dilaksanakan bila fungsi manajemen berjalan dengan baik. Menurut Ansor & Muttahidah (2016: 10-14) menyatakan bahwa Fungsi manajemen yang umum dilaksanakan di beberapa perusahaan saat ini yaitu fungsi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*actuating*), Pengendalian (*Controlling*), biasa dikenal dengan POAC. Dalam pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan oleh staf (*Staffing*) dan diarahkan oleh pemimpin/manager (*Leading*)



Gambar 4. Fungsi Manajemen
 Sumber: Ansor dan Muttahidah (2016: 10)

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu aktivitas menyusun tujuan perusahaan lalu dilanjutkan dengan menyusun berbagai rencana-rencana guna mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditentukan. *Planning* dilaksanakan dalam penentuan tujuan organisasi secara keseluruhan dan merupakan langkah yang terbaik untuk mencapai tujuan itu.

Berikut syarat perencanaan yang baik yaitu mempunyai tujuan yang jelas, sederhana, tidak terlalu sulit dalam menjalankannya, memuat analisa pada pekerjaan yang akan dilakukan, fleksibel, bisa berubah mengikuti perkembangan yang terjadi, mempunyai keseimbangan, tanggung jawab dan tujuan yang selaras ditiap bagian, mempunyai kesan sesuatu yang dimiliki tersedia dan bisa dipergunakan dengan efektif serta berdaya guna.

Manfaat dari perencanaan yaitu bisa membuat pelaksanaan tugas jadi tepat serta aktivitas tiap unit akan terorganisasi kearah tujuan yang sama, dapat menghindari kesalahan yang mungkin akan terjadi dan memudahkan pengawasan dan dapat dipergunakan sebagai pedoman dasar dalam menjalankan aktivitas. Kelemahan perencanaan adalah ketidak cermatan planner dalam menetapkan target dan acuan pelaksanaan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organizing adalah suatu aktivitas pengaturan dalam sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan untuk bisa melaksanakan rencana yang sudah ditetapkan dan mencapai tujuan utama perusahaan. Dalam bahasa yang lebih sederhana *organizing* merupakan seluruh proses dalam mengelompokkan semua orang, alat, tugas tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki sedemikian rupa hingga memunculkan kesatuan yang bisa digerakkan dalam mencapai tujuan. *Organizing* dapat membuat manajer mudah dalam melaksanakan pengawasan serta penentuan personil yang diperlukan untuk menjalankan tugas yang sudah dibagi bagi. Pengorganisasian bisa dijalankan dengan menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa personil yang menjalankannya, bagaimana tugasnya dikelompokkan, siapa yang harus bertanggung jawab terhadap tugas tersebut.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan oleh staf personel yang telah di tunjuk sesuai pembagian kerja dan keahliannya. Fungsi staf personel pekerja (*Staffing*) merupakan pemenuhan dan penempatan seseorang untuk melaksanakan tugas organisasi sesuai ketentuan perusahaan. Organisasi yang baik menurut Sondang P. Siagian (2003: 97-99) memiliki ciri-ciri yaitu (1) terdapat tujuan yang jelas, (2) tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang dalam organisasi, (3) tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi, (4) adanya kesatuan arah (*unity of direction*), (5) adanya kesatuan perintah (*unity of command*), (6) adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang, (7) adanya pembagian tugas (*distribution of work*), (8) struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin, (9) pola dasar organisasi harus relative permanen, (10) adanya jaminan jabatan (*security of tenure*), imbalan yang diberikan kepada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan, (12) penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place*). Organisasi yang modern akan nampak ciri dan struktur pembagian kerja dan tanggungjawab sehingga organisasi berjalan dengan baik.

Pengarahan merupakan fungsi pemimpin untuk mengarahkan pekerja agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dengan optimal dan menciptakan suasana lingkungan kerja yang dinamis, sehat dan yang lainnya. Ada beberapa aktivitas yang dilakukan pada fungsi pengarahan:

- a. Mengimplementasikan suatu proses kepemimpinan, pembimbingan, dan memberikan motivasi kepada pekerja supaya bisa bekerja dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang ditetapkan
- b. Memberi tugas serta penjelasan secara rutin tentang pekerjaan
- c. Menjelaskan semua kebijakan yang sudah ditetapkan

4) Pengawasan (*Controlling*)

Controlling merupakan kegiatan dalam menilai suatu kinerja yang berdasarkan pada standar yang sudah dibuat perubahan atau sesuatu perbaikan apabila dibutuhkan. Kegiatan pengawasan tidak sekedar mengamati saja tetapi juga untuk mengendalikan pekerjaan agar sesuai standar yang telah ditetapkan. Aktivitas kegiatan dalam fungsi pengawasan ini misalnya:

- a. Mengevaluasi keberhasilan dalam proses mencapai tujuan dan target mengikuti indikator yang sudah ditetapkan.
- b. Menempuh langkah klarifikasi serta koreksi atas terjadinya penyimpangan yang ditemukan
- c. Memberi alternatif solusi atas masalah yang terjadi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan

Fungsi pengawasan bisa berjalan dengan efektif bila diperhatikan dan dijalankan mengenai jalur komando sesuai dengan tingkat jabatan dan wewenang, disampaikan pada waktu dan tempat yang tepat, dengan cara yang dapat diterima pihak yang menerimanya. Pengawas memiliki

kredibilitas yang dapat dipercaya dan ada tindak lanjut (*follow up*) dari hasil pengawasan tersebut.

5. Indikator Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga

Menurut Kotler (dalam Hardiyansyah, 2011: 35) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Dalam mengelola suatu fasilitas membutuhkan beberapa acuan atau landasan agar dapat memenuhi standar yang dapat diterima dengan baik oleh para pengguna fasilitas. Standar tersebut akan menjadi bahan pertimbangan untuk menyebut fasilitas tersebut baik atau tidak.

Menurut Gasperz (dalam Lijan, 2006: 6) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk serta terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan. *Quality Vocabulary* dalam Vincent Gaspersz yang dikutip oleh Syofara Mukti (2018: 26) menyatakan, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Menurut Mongkaren (2013: 494) fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Selain itu, Soepartono (dalam Pricahyono, 2015: 17) mengatakan bahwa fasilitas olahraga ialah semua prasarana olahraga yang meliputi semua lapangan dan bangunan olahraga beserta perlengkapannya untuk melaksanakan program kegiatan olahraga. Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mangacu pada kecocokan fasilitas yang digunakan pengunjung atau pengguna untuk memuaskan kebutuhan dan bebas dari kerusakan atau kekurangan.

Dari beberapa teori tersebut, berdasarkan berbagai penelitian terhadap jenis jasa, Zeithamal, Bery, dan Parasuraman dalam Tjiptono yang di kutip oleh Syofara (2018: 27) berhasil mengidentifikasi 5 karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi sebuah kualitas jasa, yaitu *reliability* (keandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* (nyata) yang ditandai dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral untuk memberikan pelayanan; empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dari ke 5 karakteristik tersebut akan

digunakan penulis sebagai paduan observasi indikator kualitas jasa pada fasilitas olahraga untuk mengetahui seberapa baik kualitas jasa fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan sangat diperlukan guna mendukung kerangka berfikir.

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan oleh Heri Sarjono Pricahyono (2015) yang berjudul: Manajemen Pengelolaan Fasilitas Olahraga Milik Pemerintah Kabupaten Jepara Tahun 2015. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pengelolaan fasilitas olahraga milik pemerintah kabupaten Jepara (Stadion Gelora Bumi Kartini, Gedung Olahraga lapangan futsal dan tenis, Gedung Darma Wanita, serta Stadion Kamal Djunaidi). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Manajemen perencanaan pengelolaan fasilitas olahraga yang sangat baik telah diterapkan pada Stadion Gelora Bumi Kartini dan Gedung Darma Wanita, Stadion Kemal Djunaidi memiliki perencanaan cukup baik sedangkan Lapangan Futsal dan Lapangan Tenis kurang baik. 2) Manajemen pengorganisasian pengelolaan fasilitas Stadion Gelora Bumi Kartini dan Gedung wanita sudah sangat baik, Lapangan Futsal dan lapangan tenis cukup baik sedangkan Stadion Kamal Djunaidi masih kurang baik. 3) Manajemen pengawasan pengelolaan fasilitas

yang telah dilakukan dengan baik adalah oleh pengelola di Stadion Gelora Bumi Kartini, lapangan tenis dan Gedung Darma Wanita. Sedangkan lapangan futsal dan Stadion Kemal Djunaidi melakukan fungsi *actuating* yang cukup baik. 4) Manajemen penggerak pengelolaan fasilitas telah dilakukan dengan baik adalah oleh pengelola di Stadion Gelora Bumi Kartini dan Gedung Darma Wanita. Sedangkan lapangan futsal dan lapangan tenis melakukan fungsi pengawasan yang cukup baik. Stadion Kemal Djunaidi karena mulai sepi dan hanya digunakan untuk pemusatan latihan para atlet kurang baik dalam pengawasan oleh pihak pengelola.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Syofara Mukti Wijayanto (2018) yang berjudul: Dampak Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Terhadap Kualitas Fasilitas Olahraga di *Australian Independent School* Jakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode survey. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari penerapan fungsi manajemen yang diterapkan oleh *Australian Independent School* di Kampus Pejabaten Jakarta yang meliputi: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas fasilitas olahraga *Australian Independent School* di Kampus Pejabaten Jakarta sudah dikatakan sangat baik dan sesuai dengan indikator kualitas yang ada yaitu: keandalan (*reliability*),

nyata (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Joko Andi Fitriansyah (2015) yang berjudul: Survei Manajemen Sarana Prasarana dan Fasilitas Olahraga di Kota Salatiga. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen sarana prasarana dan fasilitas olahraga di kota Salatiga. Pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian sebagai berikut: 1) Perencanaan yang dilakukan oleh pihak manajemen cabang olahraga kota Salatiga sudah berjalan sesuai dengan tahap-tahap proses perencanaan. 2) Pengorganisasian yang dilakukan oleh pihak manajemen sarana prasarana dan fasilitas cabang olahraga kota Salatiga sudah berjalan sesuai dengan dasar-dasar organisasi. 3) Proses pengarahan yang dilakukan manajemen sarana prasarana dan fasilitas cabang olahraga di kota Salatiga dilakukan oleh seorang manajer atau ketua. 4) Pengawasan yang dilakukan oleh pihak manajemen sarana prasarana dan fasilitas cabang olahraga di kota Salatiga sudah berjalan sesuai dengan langkahlangkah proses pengendalian. Kelemahan yang dimiliki oleh cabang olahraga diantaranya adalah sedikitnya jumlah sarana prasarananya. Menyikapi hal seperti itu pihak pengelola sudah mulai mengumpulkan dana untuk menambah sarana prasarana semua olahraga, supaya tidak lagi meminjam kepada para pelatih maupun tempat lain.

Dari ketiga penelitian yang relevan tersebut peneliti memiliki kebaruan dalam penelitian yaitu peneliti akan mengulas mengenai dampak penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta. Bagi peneliti kebaruan penelitian mengenai fungsi manajemen dan kualitas fasilitas olahraga yang terletak pada ranah fasilitas yang dimiliki pribadi atau badan usaha swasta, dibandingkan penelitian lain yang terletak pada ranah atau lingkup fasilitas olahraga yg ada di Sekolah dan Fasilitas Olahraga yang dikelola atau milik Pemerintah.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang telah dipilih maka dikembangkan kosep dan pertanyaan pada penelitian atau hipotesis. Berikut adalah pertanyaan penelitian yang dipilih berdasarkan teori yang telah dipilih:

1. Apakah penerapan fungsi manajemen dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center sudah dilakukan secara tepat?
2. Apakah kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sport Center sudah sesuai dengan indikator/karakteristik kualitas?

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini tentang penerapan fungsi manajemen dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center Yogyakarta merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 1) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*. Obyek dalam penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah, atau *natural setting*, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik. Obyek alamiah adalah obyek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan setelah keluar dari obyek relatif tidak berubah.

Dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti langkah awal yang dilakukan adalah menyesuaikan tujuan informasi yang akan diperlukan. Kemudian menentukan fokus masalah yang akan diulas dalam penelitian. Setelah itu yang dilakukan peneliti adalah menentukan serta melakukan jadwal observasi obyek penelitian, wawancara, dan pengambilan dokumentasi

informasi yang dibutuhkan. Berikut metode pengumpulan data yang digunakan:

1) Observasi

Observasi disebut pula dengan pengamatan, yang meliputi kegiatan pemuatan terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra Arikunto (dalam Fitriansyah, 2015: 41). Dalam metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format dan blangko pengamatan sebagai instrument Arikunto (dalam Fitriansyah, 2015: 42). Tujuan dilaksanakannya observasi ini adalah untuk menelaah sebanyak mungkin informasi, proses sosial dan perilaku maupun kegiatan organisasi yang ada di instansi tersebut. Melalui pengamatan diharapkan peneliti dapat memperoleh data atau informasi yang lebih lengkap dan terpercaya, yang berkaitan dengan penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta.

2) Wawancara

Wawancara sendiri adalah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Arikunto (dalam Fitriansyah, 2015: 42). Wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara terstruktur yaitu peneliti telah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada informan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan menggabungkan tiga sekaligus yaitu melihat, mendengar, dan

berbicara. Peneliti akan mewawancarai Direktur Utama, Manajer Operasional, dan koordinator dalam setiap bagian divisi pengelola fasilitas olahraga.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013: 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini peneliti akan mendokumentasikan obyek/fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center Yogyakarta dan gambar ketika wawancara dengan Informan.

B. Setting Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Depok Sports Center Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Raya Kledokan Kav. 4 Yogyakarta. Data diambil antara Maret-April 2019.

C. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2017: 137) mendefinisikan data primer adalah sebagai berikut:

“Sumber primer adalah sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara observasi dengan menggunakan paduan kisi-kisi/angket, dan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu Direktur Utama, Manajer Operasional, Koordinator Kantor Manajemen, Koordinator Lapangan Bulutangkis, Koordinator *Fitness Center*, Koordinator Kolam Renang, *Member* tetap Depok Sports Center, dan Konsumen. Informan tersebut merupakan bagian terpenting dalam pengelolaan fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center Yogyakarta.

D. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017: 2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah sebagai berikut:“metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Jenis penelitian ini menggunakan *human instrument*, menurut Sugiyono (2016: 60) *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Untuk memperoleh data penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas jasa pada fasilitas olahraga, peneliti menggunakan pedoman observasi dan wawancara guna memperoleh data. Untuk memenuhi persyaratan pedoman tersebut, maka disusunlah kisi-kisi sebagai berikut:

a. Kisi-kisi Paduan Observasi Untuk Kualitas Fasilitas Olahraga

Tabel 1. Kisi-kisi Paduan Observasi Lapangan Bulutangkis

No	Nama Fasilitas	Indikator Kualitas		Keterangan		Kondisi					Deskripsi	
				Ada	Tidak	1	2	3	4	5		
1	Lapangan Bulutangkis	Assurance (Jaminan)	Kamera Pengawas									
			PK									
			APAR									
			Pengangal Petir									
			Papan Informasi									
			Pintu Darurat									
		Reliability (Keandalan)	Receptionist									
			Pencatayaan									
			Gudang									
			Sirkulasi Udara									
			Kamar Mandi									
		Tangibles (Bukti Nyata)	Lap. Bulutangkis									
			Net dan kelengkapan									
			Ruang Ganti									
			Tempat Duduk									
			Tempat Parkir									

Tabel 2. Kisi-kisi Paduan Observasi *Fitness Center*

No	Nama Fasilitas	Indikator Kualitas	Keterangan		Kondisi					Deskripsi	
			Ada	Tidak	1	2	3	4	5		
2	Fitness Center	Assurance (Jaminan)									
		Kamera Pengawas									
		PJK									
		APAR									
		Perangkal Petir									
		Papan Informasi									
		Reliability (Keandalan)									
		Receptionist									
		Percayaayaan									
		Kebersihan									
		Sirkulasi Udara									
		Instruktur									
		Locker Room									
		Tangibles (Bukti Nyata)									
		Kelengkapan Alat Fitness									
		Televisi									
		Tempat Duduk									
		Water Heater									
		Handuk Kecil									
		Ruang Ganti									
		Kamar mandi									

Tabel 3. Kisi-kisi Paduan Observasi Kolam Renang

No	Nama Fasilitas	Indikator Kualitas	Keterangan		Kondisi					Deskripsi	
			Ada	Tidak	1	2	3	4	5		
3	Kolam Renang	<i>Assurance (Jaminan)</i>									
		Kamera Pengawas									
		P3K									
		APAR									
		Genset									
		Papan Informasi									
		Tricelting									
		Ruang Ganti									
		<i>Reliability (Keandalan)</i>									
		Kamar Mandi									
		Gudang									
		Tribun Penonton									
		Pompa Sirkulasi									
		Locker Room									
		pH dan Cl Tester									
		Ban									
		<i>Tangibles (Bukti Nyata)</i>									
		Tali Lintasan									
		Papan Pelampung									
		Pool Lifeguard Stand									
		Lifeguard									

b. Kisi-kisi Paduan Wawancara Untuk Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga

Tabel 4. Butir Pertanyaan Untuk Kualitas Jasa Fasilitas Manajemen

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna? 	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi factor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	

c. Kisi-kisi Paduan Wawancara Untuk Penerapan Fungsi Manajemen

Tabel 5. Butir Pertanyaan Wawancara Penerapan Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan (<i>Planning</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas? 2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok Sport Center? 3. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 	
Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas? 2. Berapa jumlah karyawan yang ada di 	

	<p>Depok Sport Center?</p> <p>3. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>4. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok Sport Center?</p> <p>5. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	
<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<p>1. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p> <p>2. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan?</p> <p>3. Apakah ada</p>	

	<p>kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa?</p> <p>4. Bagaimana cara komunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p> <p>5. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	
<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<p>1. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen?</p> <p>2. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja?</p> <p>3. Bagaiman system pengawas dan</p>	

	<p>pengendalian terhadap kinerja karyawan?</p> <p>4. Kapan <i>controlling</i> dilakukan?</p> <p>5. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

E. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan karena untuk memperoleh keakuratan data dan dapat dipercaya. Menurut Moloeng (2002: 178) mengatakan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Menurut Moloeng (dalam Heri Sarjono, 2015: 49) teknik triangulasi yang umum digunakan ialah pemeriksa melalui sumber lainnya. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berbeda, orang pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam hal ini tidak diharapkan bahwa hasil perbandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat, atau pemikiran. Karena peneliti ingin mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut.

F. Analisis Data

Dalam menganalisa data peneliti akan mereduksi data-data mengenai kualitas fasilitas olahraga dan penerapan fungsi manajemen. Data tersebut peneliti peroleh dari direktur utama, manajer operasional, koordinator kantor manajemen, koordinator lapangan bulutangkis, koordinator *fitness center* dan koordinator kolam renang. Menurut Matthew dan Michael dalam Hamid yang di kutip oleh Syofara (2018: 39) analisis dibagi menjadi 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur yang dimaksud adalah:

1. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari

catatan-catatan lapangan. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian, singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data atau kategorisasi merupakan upaya memilah-milah setiap satuan kedalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.

3. Penarikan Kesimpulan

Merupakan gagasan yang tercapai pada akhir atau dapat diartikan sebagai hasil dari sesuatu yang dibahas dengan kalimat singkat, padat, dan mudah dipahami. Pembuktian kembali atau verifikasi dapat dilakukan pada kesimpulan untuk mencari kebenaran dan persetujuan sehingga validitas dapat tercapai.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Pengelolaan Fasilitas Olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta

a. Depok Sports Center Yogyakarta

Sejak diresmikan pada tanggal 25 Februari 2006 oleh Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Sri Sultan Hamengku Buwono X, animo masyarakat terhadap tempat ini terus meningkat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas Depok Sports Center (DSC) untuk berolahraga rutin ataupun berekreasi. Saat ini sudah banyak member yang berasal dari pegawai perusahaan negeri/swasta, kalangan pelajar & mahasiswa yang memanfaatkan lengkapnya fasilitas yang ada di Depok Sport Center (DSC) sebagai tempat olahraga dan rekreasi. Tersedianya fasilitas olahraga renang, badminton, *fitness*, beladiri, serta fasilitas hiburan/rekreasi berupa karaoke, sekolah robotik, dan berbelanja di supermarket Superindo Depok Sports Center Seturan semakin menambah daya tarik untuk berkunjung dan menikmati segala fasilitas yang ada di kompleks Depok Sports Center.

Saat ini bisnis kesehatan dan hiburan di wilayah Yogyakarta terus mengalami perkembangan yang cukup signifikan dan mulai sangat diminati oleh masyarakat guna menunjang kelancaran dalam aktifitasnya. Melihat potensi peluang pasar yang cukup besar dari masyarakat Yogyakarta inilah mulai banyak bermunculan investor baik dari dalam negeri maupun dari luar

negeri yang mulai melirik kota Yogyakarta sebagai salah satu kota dengan target perluasan usaha ataupun penanaman modal. Hal ini terbukti dengan banyaknya perluasan bisnis untuk kesehatan dan hiburan yang cukup marak saat ini. Dengan merespon perkembangan dan pola perilaku gaya hidup masyarakat Yogyakarta khususnya di segmen kesehatan dan hiburan yang sangat baik inilah, maka didirikanlah Depok Sports Center melalui gagasan yang dicetuskan oleh Bapak Drs. H. Maryanto, MM, selaku Direktur perusahaan sekaligus sebagai pemilik gedung olah raga ini.

Menurut beliau, salah satu alasan utama didirikannya Depok Sports Center adalah karena di wilayah Yogyakarta yang dikenal sebagai kota pelajar dengan kultur masyarakat yang beragam ini belum pernah ada suatu tempat yang berfungsi sebagai wadah atau tempat dengan konsep sarana olahraga dan hiburan yang lengkap akan fasilitasnya dalam 1 (satu) kompleks untuk memenuhi keinginan masyarakat baik bagi warga asli Jogja maupun pendatang yang ingin sekedar berekreasi untuk mengisi hari libur maupun bagi mereka yang ingin benar-benar rutin mengolah tubuh agar menjadi sehat.

1) VISI

Depok Sports Center memiliki visi kedepannya untuk memasyarakatkan olahraga dan mengolahragakan masyarakat. Selain itu, Depok Sport Center juga memiliki visi “*One Stop Sports and When Health Becomes Lifestyle*” yang mengandung maksud bahwa Depok Sport Center akan mewujudkan suatu tempat dengan fasilitas olahraga lengkap sehingga

dengan hanya berkunjung ke satu tempat para pengunjung sudah dapat mengakses fasilitas olahraga apa saja yang mereka kehendaki. Mengingat begitu pentingnya peran kesehatan, Depok Sport Center juga mengajak masyarakat untuk menjadikan kesehatan sebagai gaya hidup yang harus mulai diterapkan sedini mungkin sehingga kelak dengan investasi berupa kesehatan ini seseorang akan terhindar dari berbagai macam penyakit jasmani di masa tuanya.

2) MISI

Depok Sports Center juga memiliki beberapa misi dalam proses perjalanan usahanya, antara lain:

- a. Menjadi tempat yang aman dan nyaman bagi pengunjung yang hendak menggunakan fasilitas olahraga maupun hiburan yang tersedia.
- b. Memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan bagi setiap pengunjung sehingga selalu akan memberikan kesan positif setelah mereka berkunjung ke Depok Sports Center.
- c. Selalu memberikan ruang atau wadah bagi masyarakat untuk menyalurkan kegiatan yang positif dan kreatif.

b. Fasilitas Olahraga di Depok Sport Center Yogyakarta

Menurut Schwarz, Hall & Shibli (2010: 155-156) menyatakan bahwa fasilitas itu sendiri adalah bangunan berwujud, produk olahraga umumnya tidak berwujud, upaya, dan aplikasi yang efektif dari kegiatan promosi melalui iklan fasilitas, sponsor, dan atmosfer.

Penelitian ini dilaksanakan di Depok Sport Center yang merupakan Sport Center yang berada di Yogyakarta. Penyediaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center diberikan kepada masyarakat umum dengan kualitas yang bagus dan berstandar nasional. Ruang lingkup dan geografis kondisi di Depok Sport Center terbatas sehingga membuat jumlah dan bentuk fasilitas yang dimodifikasi, namun tidak menghilangkan kualitas serta standar yang sudah ditetapkan. Depok Sport Center memiliki 3 fasilitas olahraga utama yang tersedia guna aktifitas olahraga masyarakat umum yang akan menggunakan serta karyawan. Fasilitas tersebut yaitu:

1) Gedung Bulutangkis

Gedung bulutangkis memiliki 5 lapangan dengan masing-masing ukuran lapangan panjang 13,40 meter, lebar lapangan 6,10 meter, jarak antara garis net sampai garis servis 1,98 meter, jarak antara garis servis belakang (untuk pertandingan ganda) dengan garis belakang lapangan 0,76 meter, jarak antara garis samping pada permainan tunggal dengan garis pinggir lapangan 0,46 meter, tinggi tiang net 1,55 meter dan tinggi net 1,55 meter. Lapangan bulutangkis alasnya terbuat dari cor campuran tanah, pasir halus, semen dan besi serta lampiran paling atas lampiran semen yang sudah tata dengan halus. Lampu neon di setiap lapangan berjumlah 10 dengan ukuran 36 watt, jarak setiap lapangan satu dengan lapangan lainnya kurang lebih 2 meter. Ketinggian gedung 15 meter. terdapat 2 toilet yaitu satu toilet untuk wanita

dan satu untuk pria. Gedung bulutangkis Depok Sport Center juga memiliki 2 camera cctv dan satu orang sebagai pegawai atau penjaga lapangan.

2) Kolam Renang

Depok Sport Center memiliki 3 kolam renang, diantaranya yaitu 2 kolam *indoor* dan 1 kolam *outdoor*. Kolam *indoor* tersebut satu diantaranya adalah kolam anak-anak dengan ukuran panjang 15 meter dan lebar 10 meter dengan kedalaman kolam 60 centimeter. Sedangkan kolam *indoor* yang untuk dewasa digunakan untuk umum atau khusus wanita pada hari senin, rabu, dan jum'at, dengan ukuran kolam panjang 25 meter dan lebar 13 meter dengan kedalaman 1,2 meter hingga 2,0 meter. Kolam *outdoor* digunakan untuk umum dengan ukuran panjang 50 meter dan lebar 20 meter dengan kedalaman kolam dari 1,2 meter, dan bagian tengah 2,3 meter kemudian pinggir 1,2 meter. Kolam renang di Depok Sport Center dipasang 7 buah filter PAM Hayward 3 FAS dipasang di luar. Kolam renang Depok Sport Center memiliki ruang ganti serta toilet untuk pria dan ruang ganti serta toilet untuk wanita. Pengecekan pH dan Cl air kolam di lakukan setiap hari, selain itu keamanan di kolam juga sangat di perhatikan seperti menyediakan penangkal petir dimana ada prosedur keselamatan jika ada mendung atau petir serta di pasang 2 camera cctv dan 3 orang untuk mengawasi atau penjaga kolam dan setiap kolam disediakan pelampung penyelamatan.

3) *Fitness Center*

Gedung *fitness center* terdapat di lantai 2 di atas supermarket superindo. Meskipun superindo bukan milik Depok Sports Center namun supermarket ini terletak satu komplek dengan Depok Sport Center. Pusat kebugaran di Depok Sport Center ini memiliki fasilitas *fitness* berstrandar nasional dan alat-alat *fitness* yang lengkap. Selain itu terdapat ruang aerobik. Di gedung *fitness* ini dilengkapi juga dengan televisi serta speaker untuk mendengarkan musik bagi konsumen atau member yang sedang ngegym. Selain itu dilengkapi dengan ruang ganti pria dan wanita dengan masing-masing ruang ganti tersebut terdapat loker. Fasilitas di setiap ruang ganti tersebut terdapat air panas dan disediakan handuk serta sabun untuk konsumen maupun member *fitness*. *Fitness center* ini disediakan juga air minum gratis untuk konsumen, dan timbangan berat badan. Demi keamanan *fitness center* di lengkapi juga dengan satu camera cctv dan satu orang penjaga di resepsionis serta memiliki satu personal trainer.

c. **Pengelolaan Fasilitas Olahraga di Depok Sport Center Yogyakarta**

Fasilitas di Depok Sport Center tentunya memiliki standar kualitas bertaraf nasional, sehingga pengelolaan terhadapnya harus sesuai dan sangat baik. Seperti pendapat Harsuki (2012: 187) ciri-ciri fasilitas yang dikelola dengan baik yaitu beroperasi pada jam yang di tentukan setiap harinya, dengan memberikan pelayanan yang ramah, pelanggan baru diterima secara baik dan mereka mendapat petunjuk sehingga dapat menggunakan fasilitas sebaik-

baiknya, karyawan yang terlatih dengan baik, peran, dan tanggung jawabnya dapat dikenali oleh setiap pengguna, prosedur keselamatan, PPPK, pertolongan darurat, dan lain-lain, telah didokumentasikan dan siap untuk beroperasi, melalui pengoperasiannya fasilitas dapat menghasilkan manfaat ekonomi. Anggaran yang di keluarkan untuk membuat fasilitas di Depok Sport Center tentunya mencapai miliaran rupiah. Selain itu perawatan fasilitas juga dapat di lakukan setiap hari oleh karyawan yang sudah ada tanpa harus menyewa orang luar.

Depok Sport Center menjadikan *safety* sebagai keutamaan pada fasilitas olahraga, dalam mengeluarkan anggaran demi faktor keselamatan pada pengguna. Sebagai contoh *safety* yang ada di Depok Sport Center adalah penangkal petir karena pengguna fasilitas olahraga yang berada di luar ruangan seperti kolam renang umum sangat rentan terhadap sambaran petir, disediakan juga alat pertolongan seperti *pool ring buoy* terletak di beberapa sudut kolam renang, namun dalam hal ini ring buoy tersebut tergolong kurang optimal, karena bahan alat yang di gunakan berbeda dengan bahan yang terbuat dari pabrik atau ring buoy yang sesuai standar.

Ring bouy yang dimiliki Depok Sports Center di buat oleh para karyawan, yang di buat dari bahan matras lapangan bela diri, serta kaleng bekas cat dan tali tambang plastik dengan ukuran sedang. Tentunya hal tersebut kurang optimal jika digunakan penyelamatan pada saat terjadi kecelakaan seperti tenggelam di kolam renang, selain itu posisi tali yang

panjang akan membuat lama saat pertolongan dikarenakan tali tersebut yang dipasang dengan ring buoy harus dilepas dulu dan kemudian di lemparkan pada saat kecelakaan seperti tenggelam di kolam renang. Tongkat bambu kurang lebih sepanjang 4 meter dan kotak pppk.

Struktur pengorganisasian dan pengelolaan fasilitas olahraga, Direktur berada di puncak pimpinan, di bawahnya terdapat manajer operasional kemudian diikuti oleh 3 staff manajemen, dan 16 karyawan. Pada setiap tempat olahraga memiliki ketua koordinasi guna memimpin karyawan pada setiap divisi dalam pengelolaan fasilitas olahraga tersebut. Jika salah satu karyawan memiliki keinginan untuk menambah prasarana penunjang atau terdapat kerusakan pada fasilitas olahraga, mereka harus mengirim permintaan pesanan kepada koordinator kemudian koordinator menyampaikan ke staff manajemen untuk di pelajari dan disetujui. Tentunya beberapa hal akan dipertimbangkan sesuai dengan kebutuhan serta *budgeting* setiap koordinator.

2. Manajemen Fasilitas Olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta

Penelitian ini mengenai dampak penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta yang dilaksanakan pada tiga fasilitas olahraga yaitu: 1) Lapangan bulutangkis, 2) *Fitness Center*, 3) Kolam renang. Dalam hal ini peneliti menggunakan fungsi manajemen untuk mengetahui baik atau tidaknya pengelolaan fasilitas dalam hal manajemen fasilitas olahraga di Depok Sports Center. Fungsi Manajemen meliputi: Perencanaan (*Planning*), dalam fungsi ini mengedepankan pihak

manajemen dengan staff untuk menetapkan tujuan dalam suatu kegiatan di dalam jangka waktu 1 tahun. Pengorganisasian (*Organizing*), pengorganisasian ini terdapat pembagian tugas serta tanggung jawab agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana yang diinginkan dan dapat tereksekusi secara tepat. Pengarahan (*Leading*) di Depok *Sports Center* menggunakan gaya *participative* dimana melibatkan seorang pemimpin dengan beberapa karyawan dalam membuat sebuah keputusan (termasuk apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya), namun keputusan akhir tetap berada pada pemimpin.

Depok Sports Center menggunakan gaya *participative* dimana seorang Direktur Utama melalui Manajer Operasional dan melibatkan Koordinator untuk memberikan masukan serta arahan dalam mengambil sebuah keputusannya namun tetap mempertahankan otoritas tertinggi. Pengendalian (*Controlling*) di Depok Sports Center Yogyakarta menerapkan *Feed back control* yaitu mengukur hasil suatu kegiatan yang telah dilaksanakan, guna mengukur penyimpangan yang mungkin terjadi atau tidak sesuai dengan standart. Karena Depok Sports Center merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa olahraga, maka dari itu menggunakan *Feed back control* sebagai tindakan korektif ditunjukkan kearah proses pembelian sumber daya atau operasi-operasi actual. Menurut Mutakalim (2016: 351) Umpan Balik (*Feed Back*) adalah manajer puncak dan manajer operasional perlu

menetapkan proses implementasi dan hasil-hasil yang akan dipantau atau dievaluasi.

Beberapa faktor internal dan eksternal dapat menghambat perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Secara eksternal, tindakan para pesaing, perubahan permintaan, perubahan teknologi, perubahan ekonomi, perpindahan demografi dan tindakan pemerintahan dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Secara internal, strategi yang tidak efektif mungkin di pilih atau implementasinya yang buruk mungkin dilakukan. Oleh karena itu, kegagalan untuk mencapai tujuan mungkin saja bukan merupakan hasil dari pekerja manajer dan pegawai yang tidak memuaskan.

Seluruh anggota organisasi perlu mengetahui hal ini untuk mendorong timbulnya dukungan mereka terhadap aktivitas evaluasi strategi. Organisasi harus berusaha secepat mungkin saat dimana strategi mereka tidak efektif. Peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang mewakili prinsip dasar strategi yang sedang dipakai harus terus menerus dimonitor untuk mewaspadaai perubahan. Apakah faktor-faktor tersebut akan berubah bukanlah hal penting untuk ditanyakan, namun yang lebih penting adalah kapan dan bagaimana ia berubah.

3. Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta

Penelitian yang dilaksanakan di Depok Sports Center ini perlu menetapkan apa saja standar kualitas manajemen dalam pengelolaan sebuah fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center Yogyakarta. Berdasarkan

berbagai penelitian terhadap jenis jasa, Zeithamal, Bery, dan Parasuraman dalam Tjiptono yang di kutip oleh Syofara (2018: 27) berhasil mengidentifikasi 5 karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi sebuah kualitas. Adapun indikator kualitas tersebut meliputi *reliability* (keandalan) dimana pihak Depok Sports Center selalu melakukan perawatan setiap hari dengan baik dan benar guna menjaga keamanan dan kenyamanan setiap pengunjung yang menggunakan fasilitas Depok Sports Center dan sesuai dengan fungsinya.

Tangibles (Nyata) Depok Sports Center memiliki 3 fasilitas olahraga, selain itu terdapat fasilitas penunjang yang berada di area Depok Sports Center. Adapun fasilitas penunjang disekitar Depok Sports Center terdapat Superindo dan Family Fun Karaoke keluarga. *Responsiveness* (daya tanggap) yang dimiliki Depok Sports Center Yogyakarta guna menjaga dan mengontrol apa yang terjadi pada saat penggunaan fasilitas olahraga yaitu berupa masukan atau kritikan agar fasilitas tetap berkualitas dan menjadikan kenyamanan bagi pengunjung yang sedang menggunakan fasilitas olahraga Depok Sports Center.

Assurance (Jaminan) atas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen dan pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja yaitu mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut jaminan membantu memperbaiki masalah yang terjadi

dan akan memperbaiki kesalahan tersebut guna kenyamanan pengunjung atau konsumen.

Empati yang diterapkan oleh pihak manajemen yaitu memberikan perhatian yang tulus, mampu memahami dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani kemudian memberikan respon yang baik dan membenahinya guna mengembalikan kepercayaan kembali.

4. Fasilitas Olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta

a. Lapangan Bulutangkis

Depok Sports Center memiliki 5 *line* lapangan bulutangkis. Masing-masing lapangan bulutangkis tersebut sudah dilengkapi dengan lampu penerangan yang berada di tepi lapangan. Untuk lantai lapangan bulutangkis di Depok Sports Center lapisan paling bawah yaitu tanah kemudian di cor campuran pasir halus, semen dan di beri besi, lapisan teratas di cat warna hijau dan warna putih untuk garisnya. Panjang lapangan: 13, 40 meter, lebar lapangan: 6, 10 meter, panjang lapangan permainan penerima servis: 3, 96 meter, lebar lapangan permainan penerima servis: 3, 05 meter. Untuk penerangan lapangan menggunakan lampu neon setiap lapangan terdapat 10 lampu dengan ukuran 36 watt, sehingga tidak membuat silau konsumen yang sedang bermain bulutangkis, tetapi masih ada beberapa lampu yang mati sehingga membuat konsumen yang berada di lapangan 5 atau sisi paling ujung merasa kurang terang, tidak hanya kondisi fasilitas lampu yang kurang terang tetapi ada beberapa net yang memang kondisinya sudah robek dan sudah

semestinya di ganti. Kondisi beberapa dinding pun terlihat berlubang dan sudah semestinya di perbaiki oleh pengelola fasilitas bulutangkis. Namun sangat disayangkan karena tidak terdapat tribun penonton di Depok Sports Center karena konsepnya untuk di sewakan secara umum, tetapi tetap disediakan kursi untuk penonton yang berada di setiap pinggir lapangan. Lapangan bulutangkis Depok Sports Center dilengkapi dengan 2 kamera pengawas (cctv), *first aid box* tidak lupa disediakan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan penggunaan dan pengunjung jika akan memesan lapangan atau membeli shuttlecock serta menyewa raket bisa untuk memesan di receptionist. Tersedia ruang ganti, kamar mandi dan gudang. Untuk menjaga suhu udara didalam ruangan terdapat ventilasi sebagai pergerakan udara masuk dan keluar dari ruangan tertutup. Berikut gambaran mengenai fasilitas lapangan bulutangkis yang ada di Depok Sports Center



Gambar 5. Lapangan Bulutangkis

Tabel 6. Tabel hasil observasi kualitas fasilitas olahraga (Lapangan Bulutangkis)

No	Nama Fasilitas	Indikator Kualitas		Keterangan		Kondisi						
				Ada	Tidak	1	2	3	4	5		
1	Lapangan Bulutangkis	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kamera Pengawas	✓							✓	
			P3K	✓							✓	
			APAR	✓							✓	
					Penangkal Petir	✓					✓	
					Papan Informasi	✓						✓
					Pintu Darurat	✓					✓	
				<i>Reliability</i> (Keandalan)	Receptionist	✓					✓	
					Pencahayaan	✓				✓		
					Gudang	✓					✓	
					Sirkulasi Udara	✓						✓
					Kamar Mandi	✓				✓		
				<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	Lap. Bulutangkis	✓					✓	
					Net dan kelengkapan	✓				✓		
					Ruang Ganti	✓				✓		
					Tempat Duduk	✓				✓		
					Tempat Parkir	✓				✓		

b. Fitness Center

Fitness Center yang dimiliki Depok Sports Center terdapat di lantai 2 dengan posisi diatas superindo dan kantor manajemen Depok Sports Center. Pada saat memasuki area *fitness center* terdapat *receptionist* yang siap melayani pengunjung yang akan mendaftar member atau insidental. Faktor keamanan menjadi salah satu keutaman bagi Depok Sports Center guna menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung dengan dilengkapi kamera pengawas (*cctv*) yang terpasang di setiap sudut. Kotak pppk juga disediakan jika terjadi kecelakaan pertama. Selaian itu, terdapat APAR (alat pemadam kebakaran ringan) yang dapat digunakan jika terjadi kecelakaan yang menimbulkan api. Lantai dasar di fitness center lapisan cor semen kemudian

lapisan atas yang digunakan untuk meletakkan alat-alat *fitness* menggunakan lapisan parket kayu, dan sebagian di lapisi dengan karpet sehingga membuat pengunjung atau member nyaman. Adapun papan informasi guna menyediakan informasi seputar kesehatan dan suplemen-suplemen yang baik untuk member atau pengunjung. Terdapat 2 ruang ganti untuk pria dan wanita yang masing-masing terdapat *locker room* dan dilengkapi dengan *water heater*. Alat *fitness*nya pun terdapat beberapa yang baru dan berstandart nasional, member maupun insidental diberikan fasilitas perlengkapan mandi seperti handuk keringat, handuk mandi, sabun mandi cair dan air panas, fasilitas lainnya yaitu air minum dan locker, tidak lupa dipandu dengan instruktur berpengalaman. Selain ruangan *fitness* juga terdapat ruangan untuk zumba atau aerobic. Disediakan juga fasilitas Televisi dan speaker besar untuk mendengarkan musik dan menambah konsumen bersemangat ketika sedang *fitness*. Selain itu ada timbangan yang bisa digunakan kosumen untuk menimbang berat badan sebelum *fitness* atau sesudahnya. Untuk menjaga suhu udara dalam ruangan agar tetap sejuk terdapat beberapa ventilasi sebagai keluar dan masuknya udara serta penambahan cahaya ketika siang hari, di dalam ruangan *fitness* ini tidak menggunakan AC karena guna menjaga udara yang segar dan kosumen bisa melihat jernihnya air kolam renang dari atas, hal tersebut membantu fresh pikiran. Tersedia juga tempat duduk untuk pengunjung yang sedang menunggu kerabatnya *fitness*. Selain isu keamanan di dalam ruangan, keamanan di luar ruangan sangat diperhatikan seperti

menyediakan penangkal petir dimana ada prosedur keselamatan jika ada mendung dan petir, selain keamanan tersebut terdapat keamanan seperti satpam yang menjaga ke 3 fasilitas yang ada di Depok Sports Center. Adapun gambaran mengenai fasilitas olahraga *fitness center* sebagai berikut:



Gambar 6. *Fitness Center*

Tabel 7. Tabel hasil observasi kualitas fasilitas olahraga (*Fitness Center*)

No	Nama Fasilitas	Indikator Kualitas	Keterangan		Kondisi					
			Ada	Tidak	1	2	3	4	5	
2	Fitness Center	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kamera Pengawas	✓						✓
			P3K	✓						✓
			APAR	✓						✓
			Penangkal Petir	✓					✓	
			Papan Informasi	✓						✓
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	Receptionist	✓						✓
			Pencahayaannya	✓						✓
			Kebersihan	✓						✓
			Sirkulasi Udara	✓						✓
			Instruktur	✓						✓
		Locker Room	✓						✓	
		<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	Keengkapan Alat Fitness	✓						✓
			Televisi	✓						✓
			Tempat Duduk	✓						✓
			Water Heater	✓						✓
			Perlengkapan Penunjang	✓						✓
			Ruang Ganti	✓						✓
Kamar Mandi	✓							✓		

c. Kolam Renang

Fasilitas kolam renang yang ada di Depok Sports Center terdiri dari 3 fasilitas yaitu, kolam renang *indoor*, kolam *outdoor* dan kolam untuk anak-anak. Untuk ukuran kolam renang *indoor* dengan luas 25 x 13 meter, kedalaman kolam 1,2 hingga 2,0 meter. Dalam kolam indoor ini terdapat 5 balok start. Kolam outdoor memiliki luas 20 x 50 meter, kedalaman 1,2 hingga 2,3 meter. Terdapat 8 balok *start*. Untuk kolam anak-anak memiliki luas 15 x 10 meter, kedalaman 60 hingga 100 centimeter. Masing-masing kolam terdapat besi stainless yang berada di tepi kolam. Kemudian, untuk kolam renang *indoor* dan *outdoor* terdapat 4 *pool ladder stainless* didalam masing-masing kolam renang guna mempermudah pengunjung ketika selesai berenang dan akan bergegas meninggalkan kolam. Keamanan di kolam renang Depok Sports Center sangat diperhatikan seperti penjaga kolam yang selalu *stand by* di sekitar kolam renang saat kolam ramai pengunjung maupun tidak, selain itu terdapat kamera pengawas (cctv). Kolam renang di Depok Sports Center di pasang 7 buah filter PAM Hayward 3 Phase yang terletak di luar kolam. Pembersihan kolam renang dilakukan setiap hari, untuk *vacuum* kolam renang lakukan setiap hari yaitu di pagi hari sebelum kolam renang di buka dan setiap malam setelah kolam tutup. Ketiga kolam di taburi kaporit dan di diamkan selama semalam untuk pengendapan kotoran, kemudian pada pagi harinya sebelum kolam renang di buka ketiga kolam tersebut di *vacuum* terlebih dahulu agar seluruh kotoran yang sudah mengendap dapat tersaring dan dapat

bergantu dengan air yang baru. Selain itu, dilakukan pengecekan pH dan C1 setiap hari untuk memastikan kolam renang agar aman. Tersedia 2 ruang ganti untuk pria dan wanita disediakan untuk membas tubuh setelah berenang, dan terdapat 5 toilet umum. Para orang tua atau rekan yang sedang menunggu dapat menunggu di tribun dan di sediakan kursi di setiap pinggir kolam renang. Ban penyelamat, kotak PPPK dan penjagaan kolam yang berada di *lifeguard* selalu *stand by* di sekitar kolam guna menjaga keamanan pengunjung.

Fasilitas untuk beribadah seperti mushola terdapat di area kolam anak dan *ticketing* berada di pintu masuk menuju kolam renang. Fasilitas yang lain seperti tali lintasan, kaca mata renang, *pull buoy*, dan papan renang untuk anak club, pengunjung umum atau pada saat pertandingan juga disediakan. Untuk tali lintasan dan papan renang yang di sewakan untuk konsumen di miliki oleh manajemen Depok Sports Center, tetapi kaca mata renang dan *pull buoy* adalah milik karyawan Depok Sports Center yang memang di sewakan untuk umum dan hasil dari penyewaan tersebut tidak masuk ke dalam manajemen Depok Sports Center. Berikut gambaran mengenai fasilitas kolam renang:



Gambar 7. Kolam renang indoor, outdoor dan anak-anak)

Tabel 8. Hasil observasi kualitas fasilitas olahraga (Kolam Renang)

No	Nama Fasilitas	Indikator Kualitas	Keterangan		Kondisi						
			Ada	Tidak	1	2	3	4	5		
3	Kolam Renang	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kamera Pengawas	✓						✓	
			P3K	✓						✓	
			APAR	✓						✓	
			Genset	✓						✓	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	Papan Informasi	✓						✓	
			Ticketing	✓					✓		
			Ruang Ganti	✓			✓				
			Kamar Mandi	✓				✓			
		<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	Gudang	✓					✓		
			Tribun Penonton	✓						✓	
			Pompa Sirkulasi	✓						✓	
			pH dan Cl Tester	✓						✓	
					Ban	✓					✓
					Tali Lintasan	✓					✓
					Papan Pelampung	✓					✓
					Pool Lifeguard Stand	✓					✓
					Lifejacket	✓					✓

B. Pembahasan

1. Penerapan Fungsi manajemen

a. Perencanaan (*Planning*)

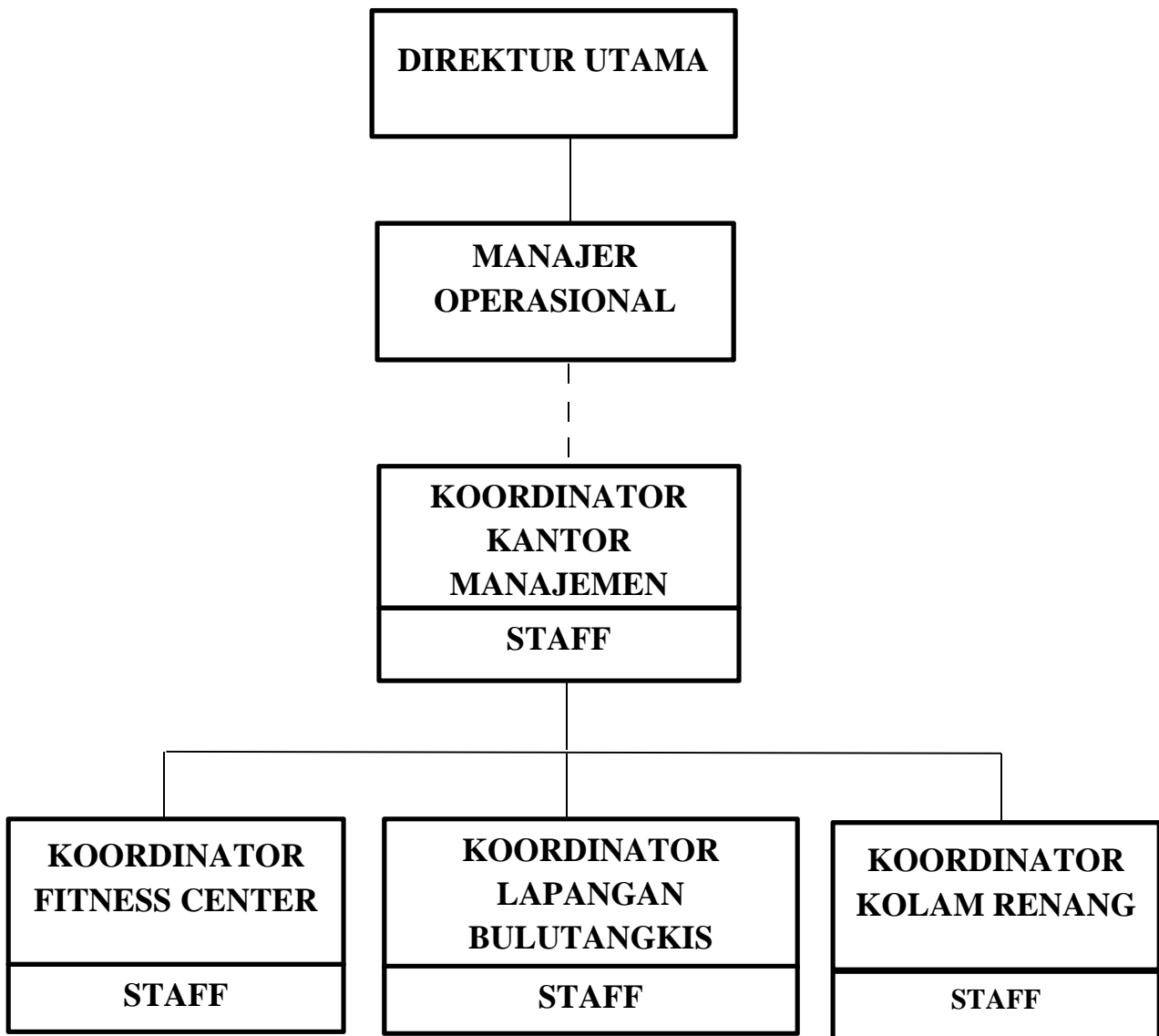
Fungsi perencanaan dalam manajemen Depok Sports Center menjadi salah satu fungsi untuk mempersiapkan pengelolaan sebuah fasilitas olahraga.

Jenis Perencanaan yang digunakan Depok Sports Center adalah *Operational*

Plan, dimana Depok Sports Center membahas secara mendetail rancangan dari sebuah *strategic plan*. Perencanaan yang dibuat berlangsung untuk jangka pendek, lebih bersifat dinamis dan bisa berubah dalam setiap tahun. Dalam sebuah *operational plan* yang digunakan oleh Depok Sports Center dalam suatu bagian/divisi memiliki koordinator yang bertanggung jawab atas keberlangsungan dari sebuah *operational plan*. Hal tersebut dibuat dan dijalankan oleh pihak management tingkat bawah, umumnya satu divisi/bagian untuk mendukung *strategic plan* dari management tingkat atas. Untuk mempersiapkan sebuah fasilitas, Direktur Depok Sports Center melihat kebutuhan dari konsumen kemudian memikirkan anggaran yang ada bisa atau tidak untuk mencukupi kebutuhan tersebut, jadi antara kebutuhan dan anggaran tersebut jika mencukupi maka segera di eksekusikan oleh manajemen. Dalam perencanaan program semua perencanaan diatur oleh direktur dan manajer operasional kemudian disampaikan oleh setiap koordinator divisi agar program yang direncanakan berjalan dengan lancar dan sikron.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Struktur Organisasi di Depok Sports Center sangat detail dalam hal pembagian tugas serta tanggung jawab dalam setiap divisi. Total keseluruhan staff yang ada di Depok Sports Center 19 orang. 4 orang koordinator (koordinator kantor manajemen, koordinator *fitness center*, koordinator lapangan bulutangkis, dan koordinator kolam renang), sisanya terbagi dibagian staff yaitu 2 staff kantor manajemen, 2 staff *fitness center*, 2 staff lapangan bulutangkis, 7 staff kolam dan 2 *security*. Masing-masing memiliki *job desc* yang telah ditentukan. Untuk yang terfokus mengelola fasilitas semua koordinator dan staff yang berada di fasilitas olahraga *fitness center*, lapangan bulutangkis dan kolam renang. Berikut bagan struktur organisasi Depok Sports Center Yogyakarta.



Gambar 8. Bagan struktur organisasi pengelola fasilitas olahraga di Depok Sports Center Yogyakarta Tahun 2019.

Direktur Utama merupakan kunci utama pengorganisasian dimana kedudukannya berada paling pertama yang bertugas sebagai pemimpin perusahaan sekaligus pemilik Depok Sports Center Yogyakarta, kemudian dibawah direktur utama adalah manager operasional yang bertugas sebagai penanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien. Dibawah manager ada 4 koordinator dalam setiap bidang fasilitas, koordinator bertugas sebagai memimpin setiap divisi fasilitas dan mengawasi staff, dibawah pimpinan koordinator terdapat beberapa staff dalam setiap divisi yang bertugas sebagai pengelola fasilitas. Untuk semua pengelolaan fasilitas olahraga diserahkan kepada manager dan koordinator serta staff, apabila terdapat kerusakan atau complain dari konsumen harus segera melaporkan ke manager kemudian manager menyampaikan ke direktur sebagai pimpinan utama.

c. Pengarahan (*Leading*)

Depok Sports Center menggunakan gaya pengarahan *participative leadership* dimana seorang pemimpin dapat mendorong karyawan untuk memberikan kesempatan dan tantangan pada karyawannya untuk memperoleh, berbagi, dan mengkombinasikan pengetahuan, serta memastikan bahwa karyawan mampu mengatasi permasalahan yang muncul selama bekerja. Koordinator dalam hal ini dijadikan pemimpin/pengarahan pada bagian pengelolaan fasilitas olahraga setiap divisi dimana dalam setiap pengelolaan

tersebut dapat merubah, menambah atau mengurangi bagian-bagian fasilitas olahraga yang tidak sesuai dengan kebutuhan, hal ini akan dilaporkan pada manager dan akan di pertimbangkan oleh manager, apabila ada kebutuhan yang sangat besar maka manager melaporkan kepada direktur utama guna mempertimbangkan. Direktur utama memegang kendali penuh untuk menambah atau mengubah pengelola fasilitas olahraga sesuai dengan syarat yaitu jujur, tekun, disiplin, dan bertanggung jawab dengan pekerjaan.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian digunakan oleh Depok Sports Center untuk menjaga kualitas dan standart fasilitas. *Preliminary control* digunakan oleh Depok Sports Center untuk mencegah/mengantisipasi dan mempersiapkan langkah-langkah yang diambil ketika terjadi masalah yang sudah dibahas di dalam perencanaan dan pengorganisasian. Dari hasil wawancara dengan direktur utama mengatakan bahwa *meeting* bersama di laksanakan tiap awal tahun, *meeting* tiap tahun tersebut dilaksanakan 1 tahun sekali. Tetapi jika terjadi masalah dilapangan segera dilaksanakan evaluasi. Namun untuk *controlling* tetap dilakukan setiap hari. *Feedback control* digunakan oleh Depok Sports Center untuk mengukur hasil suatu kegiatan yang telah dilaksanakan, guna penyimpangan yang mungkin terjadi atau tidak sesuai dengan standar. Adapun sejumlah metode pengawasan yang dilakukan oleh Depok Sports Center yaitu: analisis laporan keuangan (*Financial statement analysis*), analisis biaya standar (*Standard cost analisis*), pengawasan kualitas (*Quality*

control), dan evaluasi hasil pekerjaan pekerja (*Employee performance evaluation*). Kemudian *Concurrent control* (pengendalian bersama) dilaksanakan setiap hari oleh Depok Sports Center untuk menjaga kualitas dan standar tetap terpenuhi karena Depok Sports Center mengedepankan keselamatan dan kenyamanan pelanggan. Dalam hal keselamatan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas olahraga, pengendalian kerusakan atau *damage control* dimiliki Depok Sports Center guna meminimalisir terjadinya kecelakaan pada pengguna. Untuk itu pihak Depok Sports Center segera memperbaiki apabila terjadi kerusakan pada salah satu fasilitas olahraga, apabila hal tersebut terjadi dan membuat pengguna kecelakaan maka Depok Sports Center akan memberikan layanan *response* sesuai prosedur yang ada. Dari hasil kutipan wawancara tersebut peneliti menganalisa bahwasanya Depok Sports Center dalam hal controlling atau pengendalian tergolong cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu di perhatikan yaitu apabila terdapat fasilitas olahraga yang rusak seperti net bulutangkis yang sudah robek, lampu lapangan bulutangkis yang putus dan keramik dasar kolam renang yang sudah rusak yang tentunya hal tersebut dapat membahayakan pengunjung, untuk itu segera di perbaiki guna membuat nyaman pengunjung.

2. Kualitas Fasilitas Olahraga

a. Keandalan (*Reliability*)

Depok Sports Center memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen, pada prinsipnya Depok Sports Center melakukan perawatan atau memelihara fasilitas dengan baik, jika ada masukan dari member atau konsumen yang kurang apabila secara financial dapat di jangkau maka akan dilakukan, hal tersebut menurut penuturan direktur utama. Dalam hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, Untuk proses tersebut dari staff melaporkan ke koordinator, koordinator melaporkan ke koordinator kantor manajemen setelah itu baru melaporkan ke manajer. Langkah selanjutnya manajer akan mengevaluasi semua laporan tersebut. Hal tersebut untuk meningkatkan kualitas fasilitas yang ada di Depok Sports Center.

b. Nyata (*Tangibles*)

Depok Sports Center memberikan kualitas fasilitas olahraga dalam bentuk nyata untuk memberikan kenyamanan pengunjung. Terdapat 3 fasilitas olahraga Depok Sports Center diantaranya adalah *Fitness center*, Lapangan bulutangkis dan kolam renang. Menurut penuturan koordinator kantor manajemen, lapangan bulutangkis, *fitness center* dan kolam renang Depok Sports Center selalu melakukan perawatan untuk menjaga kualitas fasilitas olahraga agar tetap baik sehingga pengunjung akan nyaman dan setia berlangganan. Perawatan rutin dilakukan setiap hari, seperti membersihkan

seluruh fasilitas yang ada di Depok Sports Center khususnya fasilitas olahraga, pengecekan alat-alat olahraga, dan pengecekan komponen-komponen penunjang fasilitas olahraga seperti pengecekan PH air pada kolam renang, lampu, dan lain sebagainya. Sedangkap untuk biaya perawatan tergolong relatif tergantung dari kerusakan atau masalah pada setiap fasilitas olahraga, sebagai contoh pada kolam renang untuk kisaran perawatan sebesar 15 juta sampai dengan 20 juta perbulan menurut penuturan dari direktur, lapangan bulutangkis 200 ribu perbulan menurut penuturan dari koordinator lapangan bulutangkis, berbeda dengan pendapat koordinator kantor yang mengatakan bahwa biaya perawatan lapangan bulutangkis kisaran 500 ribu perbulan, dan *fitness center* kurang lebih sekitar 1 juta sampai 5 juta jika terdapat kasus yang berat terjadi kerusakan pada alat. Dalam hal tersebut terbilang relative tergantung dengan kerusakan pada masing-masing fasilitas dan apa yang dibutuhkan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Untuk menjaga kualitas dipenggunaan fasilitas olahraga, Depok Sports Center memberikan pelayanan yang baik terhadap para pengunjung serta semua yang di butuhkan di siapkan, contohnya pada kolam renang Depok Sports Center menjaga kualitas air supaya tetap baik dengan cara menstabilkan kadar ph maupun kolorinnya, pada lapangan bulutangkis menjaga kebersihan serta lampu, sedangkan fitness dilakukan pengecekan alat-alatnya dan kebersihannya. Dalam kutipan wawancara direktur utama.

kenyamanan pengunjung menjadi tanggung jawab utama bagi Depok Sports Center. selain itu, Depok Sports Center memberikan keramahan pada setiap pengunjung. Komunikasi dapat dilakukan via telpon dan bisa datang langsung ke kantor manajemen atau staff yang berjaga disetiap fasilitas olahraga Depok Sports Center. hal ini dilakukan agar pihak manajemen dapat mengontrol apa yang dibutuhkan konsumen terhadap penggunaan fasilitas olahraga, komunikasi tersebut bisa berupa masukan ataupun kritikan demi menjaga kualitas fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center. Sama halnya dengan penuturan koordinator kantor, koordinator lapangan bulutangkis, maupun koordinator kolam renang, yang pada intinya Depok Sports Center mempunyai SOP untuk karyawan yang harus di jalankan, selalu menjaga komunikasi dengan baik kepada pengunjung.

d. Jaminan (*Assurance*)

Untuk memberikan dukungan keamanan dalam menjaga kualitas fasilitas Depok Sports Center sangat memperhatikan keselamatan para pengunjung pengguna fasilitas olahraga. Terdapat camera pengawas (*cctv*) berjumlah 8 buah yang terbagi di pintu masuk Depok Sports Center 1 buah, Di koridor lapangan bulutangkis sampai pintu masuk kolam 2 buah, fitness center 1 buah, dan kolam renang 3 buah yang berada di area kolam anak, koridor pintu masuk dan kolam outdoor untuk mengawasi para pengunjung atau pengguna fasilitas olahraga yang berada di Depok Sports Center, 2 staff security dan setiap staff maupun koordinator perbagian sekaligus menjaga

keamanan masing-masing. Keamanan menjadi faktor utama karena Depok Sports Center menjual dalam bidang jasa untuk itu keamanan dijadikan faktor utama guna menjaga kenyamanan pengunjung, hal tersebut menurut penuturan direktur utama ketika di wawancara. Jumlah agaran keamanan dan keselamatan yang dikeluarkan Depok Sports Center tergolong relatif, sebagai contoh, jika tidak terjadi kecelakaan di kolam renang akan diberi bonus tambahan perorang 300 ribu untuk staff kolam dalam penuturan direktur Depok Sports Center selaku pemilik instansi tersebut. Pihak Depok Sports Center juga mengevaluasi pada fasilitas yang bermasalah dan akan memperbaiki kesalahan tersebut serta meyakinkan kembali konsumen bahwa masalah tersebut tidak akan terulang kembali.

e. Empati

Dalam memberikan sebuah kualitas fasilitas olahraga tentunya Depok Sports Center tidak selalu berjalan dengan lancar dan pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga. Beberapa hal atau macam-macam keluhan yang di keluhkan sebagai contoh air yang untuk bilas di kamar bilas bagian kolam dan fitness tiba-tiba mengalir kecil. Pihak manajemen segera menanggapi keluhan tersebut dan segera memperbaiki untuk menjadi lebih baik lagi dan dapat digunakan kembali. Dari penuturan informan seperti direktur, manajer, ketiga koordinator fasilitas olahraga yang ada di Depok Sports Center mengatakan bahwa keluhan yang sering terjadi yaitu di fasilitas kolam renang. seperti contoh keluhannya adalah air warna air

kolam berubah, masalah kebersihan di kamar mandi putri area kolam renang, air mampet di karena pompa air yang sudah eror. Kemudian di area fitness center pernah mendapatkan keluhan seperti alat *trackmill* tiba-tiba eror, tetapi hal tersebut sudah jarang terjadi karena memang pihak pengelola divisi fitness mengontrol dan merawatnya setiap hari. Dalam hal tersebut Depok Sports Center segera mengatasi keluhan-keluhan yang pernah di alami serta meminta maaf kepada pengguna fasilitas olahraga yang telah di keluhkan tersebut, selain itu meyakinkan pengunjung atau konsumen untuk tidak mengulangi lagi dan segera memperbaiki kerusakan alat tersebut karena setiap keluhan itu sesuatu yang ada solusinya dan bukan tidak mungkin tidak di selesaikan.

3. Analisis Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Sembilan informan yaitu direktur utama, manajer operasional, koordinator kantor, koordinator lapangan bulutangkis, koordinator *fitness center*, koordinator kolam renang, member tetap, dan dua konsumen, menyatakan bahwa dalam fungsi manajemen khususnya pada perencanaan Depok Sports Center mempersiapkan kebutuhan, melihat kebutuhan apa yang di perlukan untuk seorang kosumen, kemudian menyiapkan anggaran yang ada masuk atau tidak pada target. Sebagai contoh ketika seorang member meminta alat fitness atau alat fasilitas lainnya akan tetapi terlalu mahal maka tidak di *acc*, tapi jika anggaran masuk tetap untuk di belikan. Jadi antara kebutuhan dan anggaran di sesuaikan. Menurut hasil wawancara dari konsumen menjelaskan bahwasanya

dalam mempersiapkan sebuah fasilitas tentunya Depok Sports Center membuat konsep terlebih dahulu. Selain itu dari sistem pengorganisasiannya sudah sesuai dengan teori yang ada, dimana Depok Sports Center di pimpin oleh seorang direktur, membawahi manajer operasional, dan koordinator serta di bawah koordinator adalah staff, dalam hal ini masing-masing memiliki tugas yang berbeda-beda sehingga akan memudahkan manajer dalam melaksanakan pengawasan, direktur atau manajer akan memeberikan bonus tambahan jika karyawan bekerja dengan baik dan tidak ada insiden di lapangan. Jumlah karyawan Depok Sports Center 19 orang, dari 19 orang tersebut di bagi sesuai dengan pekerjaannya masing-masing. Untuk pembagian kerja Depok Sports Center di bagi menjadi 2 shift, terdapat shift pagi yang dimulai pukul 04.30-12.30 wib kemudian shift siang di mulai pukul 12.30-20.30 wib. Dalam hal *controlling* Depok Sports Center hanya melakukan evaluasi bersama yaitu minimal 1 tahun sekali, prinsipnya jika sudah berjalan normal maka biar berjalan sesuai aturan saja, tetapi jika ada masalah segera di selesaikan atau di adakan rapat evaluasi dengan manajer operasional. Direktur dan manajer jarang melakukan *controlling* secara langsung di lapangan dan lebih sering melakukan *controlling* melalui telfon dan menelfon koordinator kantor untuk menanyakan kondisi di lapangan seperti apa.

Dalam kualitas fasilitas olahraga pada prinsipnya fasilitas yang ada di pelihara dengan baik, apabila ada masukan dari konsumen secara financial kemudian pihak manajemen akan menganggarkan dan di sampaikan ke

manajer. Begitu pula dengan sebaliknya apabila menerima kritik tetap di terima dengan baik. Hal tersebut tersebut dilakukan karena Depok Sports Center menjual jasa maka kebutuhan konsumen menjadi bagian utama. Depok Sports Center selalu menjaga komunikasi yang baik dengan para pengunjung. Standar yang dimiliki Depok Sports Center sesuai dengan SOP yang dibuat oleh pihak manajemen dimana koordinator harus mengarahkan karyawan untuk menjaga kualitas fasilitas olahraga, kemudian koordinator melaporkan kepada manajer. Untuk dukungan keamanan Depok Sports Center menyediakan *cctv* dan *security*. *Cctv* tersebut terdapat di beberapa fasilitas olahraga yang ada. Tidak dapat di pungkiri bahwa Depok Sports Center pernah mendapat keluhan dari beberapa pengunjung, mulai dari meminta fasilitas yang baru misalkan terdapat kerusakan alat konsumen tersebut minta yang baru, namun dalam hal ini Depok Sports Center menyediakan anggaran apabila sesuai dengan budget maka akan di sediakan kalau memang di butuhkan oleh mayoritas dari pengunjung tetap di sediakan. Hal tersebut tentunya melalui proses terlebih dahulu apabila terjadi kerusakan pada fasilitas olahraga maka karyawan melaporkan kepada koordinator, setelah itu koordinator membuat anggaran dan melaporkan ke manajer. Apabila di setujui maka akan segera di eksekusi apa saja kerusakan di lapangan.

Dari pernyataan tersebut, maka peneliti dapat menganalisis bahwasanya Depok Sports Center sudah menerapkan fungsi manajemen dengan baik, tetapi akan lebih baik jika manajer operasional sering mengontrol ke lapangan secara

langsung agar keadaan yang ada di lapangan seperti adanya beberapa kerusakan atau kurang optimalnya fasilitas olahraga maka dengan seperti itu akan segera di ganti dan tentunya kondisi akan lebih baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada saat peneliti melakukan penelitian tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dalam penelitian. Oleh karena itu peneliti perlu memaparkan beberapa hal terkait dengan keterbatasan penelitian, antara lain:

1. Wawancara mendalam terpaksa dilakukan pada saat narasumber sedang dalam keadaan bekerja dikarenakan sulitnya mencari waktu longgar narasumber dan padatnya beban kerja sehari-hari sehingga suasana wawancara dilaksanakan pada saat narasumber sedang bekerja. Hal tersebut membuat wawancara tidak kondusif.
2. Penelitian yang dilakukan terbatas oleh waktu karena waktu yang digunakan sangat terbatas, maka hanya dilakukan peneliti sesuai keperluan yang berhubungan saja. Meskipun waktu yang digunakan cukup singkat akan tetapi bisa memenuhi syarat dalam penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas jasa fasilitas olahraga di Depok Sports Center sudah dikatakan baik. Meskipun masih terdapat beberapa fasilitas yang kurang optimal tetapi secara umum Depok Sports Center sudah menerapkan indikator kualitas jasa meliputi keandalan (*reliability*), nyata (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati dan menerapkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Depok Sports Center apabila lebih memperhatikan lagi terhadap indikator dan fungsi manajemen tersebut, tentunya akan berdampak pada fasilitas lebih berkualitas.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian, hasil ini mempunyai implikasi yaitu:

1. Dapat menjadi masukan yang bermanfaat untuk Depok Sports Center dalam penerapan fungsi manajemen terhadap kualitas fasilitas olahraga.
2. Pihak manajemen Depok Sports Center dapat memahami serta meningkatkan proses manajemen menjadi lebih baik lagi, dengan demikian kualitas fasilitas olahraga akan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

C. Saran

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen fasilitas di Depok Sports Center Yogyakarta sebaiknya dapat memperhatikan hal kecil seperti indikator kualitas jasa fasilitas agar lebih baik lagi dalam penyesuaian fungsi manajemen guna mencapai kualitas yang lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan dengan sumber data dan subjek yang lebih luas sehingga dapat mendukung manajemen teridentifikasi lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiele, D & Morgan, G.D.P. (2018). *Assessing Management Practies of Sport Facilities and Equipment by the Municipality Council. International Journal of Science and Healthcare Research*, 2455-7587
- Ansor, A.S & Muttahidah. (2016). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Fajar Media Press
- Choliq, A. (2014). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Cole, G. A. (2004). *Management Theory and Practice* . Inggris: TJ Internasional, Padstow, Cornwall.
- D, Ricard.L. (2006). *Management Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Eksteen, E. (2014). *Sport Management*. Eksteen & bookboon.com : ISBN 978-87-403-0644-6
- Fitriansyah, J.K. (2015). *Survei Manajemen Sarana Prasarana dan Fasilitas Olahraga di Kota Salatiga. Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Harsuki, M.A. (2012). *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Harsuki. (2003). *Perkembangan Olahraga Terkini. Kajian Para Pakar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mongkaren, S. (2013). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. [Versi Elektronik]. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174*
- Ratno, P. & Etika. (2017). *Survei Manajemen Perawatan Perlengkapan Arung Jeram Explore Sumatera. Jurnal Ilmu Keolahragaan Vol. 16*. Diambil pada tanggal 22 Mei 2019, dari <https://jurnal.unimed.ac.id>
- Sarjono P., Heri (2015). *Manajemen Pengelolaan Fasilitas Olahraga Milik Pemerintah Kabupaten Jepara. Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang

- Syofara, Mukti. (2018). Dampak Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Terhadap Kualitas Fasilitas Olahraga di Australian Independent School Jakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Syamsuddin. (2017). *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Vol. I, No. 1.
- Thanuraj, S. (03 February 2018). *School Sports Management*. Diambil pada tanggal 18 Mei 2019, dari <https://www.researchgate.net/publication/322917017>
- Tisna & Sudarmada. (2014). *Manajemen Olahraga*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Undang-undang Republik Indonesia No. 3 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional
- Wahidah, E.Y. (02 Juli-Desember 2016). Psikoterapi Islam Terhadap Psikopatologi. *Perspektif Psikologi Pendidikan Islam*. Diambil pada tanggal 22 Mei 2019, dari <http://journal.umpo.ac.id>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541
Email : humas_fik@uny.ac.id Website : fik.uny.ac.id

Nomor : 8,37 /UN.34.16/PP/2018.
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Izin Observasi.

6 Maret 2019

Kepada Yth.

**Kepala Depok Sport Center, Jln. Seturan Kledokan CC Depok Sleman
di Tempat.**

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin observasi, wawancara, dan mencari data untuk melengkapi tugas mata kuliah "Skripsi", dengan ini kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin observasi bagi mahasiswa:

No.	NIM	Nama	Prodi
1	15603141010	Devi Novita Sary	IKORA

Dosen Pengampu : Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes.

NIP : 19650301 199001 1 001

Pelaksanaan observasi pada :

Waktu : 11 s/d 13 Maret 2019

Tempat/Objek : Depok Sport Center, Jln. Seturan Kledokan CC Depok Sleman,

Judul : Dampak Penerapan Fungsi Manajemen Terhadap Kualitas Fasilitas Olahraga di Depok Sport Center Yogyakarta

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 19540707 198812 1 001 1 001.

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing/Pengampu.
2. Mhs ybs

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541

Nomor : 03.83/UN.34.16/PP/2019.

29 Maret 2019.

Lamp. : 1 Eks.

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.
Ketua Pengelola Depok Sport Center
di Tempat.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa:

Nama : Devi Novita Sary
NIM : 15603141010
Program Studi : IKOR
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Sumaryato, M.Kes.
NIP : 196503011990011001
Penelitian akan dilaksanakan pada :
Waktu : 4 s/d 14 April 2019
Tempat : Depok Sport Center, Jln. Raya Seturan Kledokan Km. 4 CC Depok Sleman.
Judul Skripsi : Dampak Penerapan Fungsi Manajemen Terhadap Kualitas Fasilitas Olahraga di Depok Sport Center Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.



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

Tembusan :

1. Kaprodi IKOR.
2. Pembimbing Tas.
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 3. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Direktur Utama)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
<p>Perencanaan <i>(Planning)</i></p>	<p>1. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas?</p> <p>2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok <i>Sport Center</i>?</p> <p>3. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>?</p>	<p>1. Kebutuhan. Jadi kita melihat kebutuhan konsumen setelah itu anggaran yang ada bisa gak masuk, ada juga member yang mita alat tapi terlalu mahal dan gak masuk ya tidak di acc tetapi jika anggaran masuk tidak masalah. Antara kebutuhan dan anggaran.</p> <p>2. Secara rutin sudah ada program berjalan, kadang-kadang kita butuh variasi dsb nah itu kita bekerjasama dengan pihak lain, misalnya dari club</p>

		<p>renang mau mengadakan lomba kita buat kebutuhannya seperti kolam, lalu kita siapkan. Untuk pelajar yang menggunakan sini ya kita kerjasama dan setiap tahun ada terus (rutin).</p> <p>3. Sebenarnya yang mahal dari awal berdiri adalah asset tanah. Sekitar 3-5 Milyar, dari asset tanah dan pembangunan.</p>
<p>Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)</p>	<p>1. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas?</p> <p>2. Berapa jumlah karyawan yang ada di Depok <i>Sport Center</i>?</p> <p>3. Berapa yang terfokus</p>	<p>1. Jadi pada prinsipnya setiap bagian ada koordinator kemudian staffnya. Dan naik lagi ke manajer kemudian paling atas Direktur utama. Jadi, kalau</p>

	<p>untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>4. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok <i>Sport Center</i>?</p> <p>5. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>?</p>	<p>semisal ada apa-apa cepat terkontrol karena komandonya pendek.</p> <p>2. 19 orang.</p> <p>3. Kantor 3, Fitness center 3, lapangan bulutangkis 3, kolam renang 8 yang 2 khusus bagian ticketing.</p> <p>4. Mau kerja. Tidak butuh keterampilan yang sangat khusus kecuali dibagian fitness harus paham bagian alat-alat. Yang penting syarat utama mau kerja.</p> <p>5. Sudah ada bagian masing-masing mereka sudah mendalami dibidangnya masing-masing. Karena sudah</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>ada beberapa tahun disitu jadi bertahan dan sudah ahli dibagiannya masing-masing. Tetapi jika ada laporan dari koordinator mengenai kurang memahami pekerjaannya dalam bidangnya maka diberi waktu 3 bulan untuk evaluasi.</p>
<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>? 2. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan? 3. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa? 4. Bagaimana cara 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsinya sebagai control pada masing-masing bagian. Misalnya ada evaluasi tentunya manajer memerintahkan koordinator untuk evaluasi perbagian atau bersama-sama. 2. Prinsipnya jika bekerja

	<p>komunikasi manajer kepada karyawan?</p> <p>5. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	<p>dengan baik ya dipuji. Contohnya dibagian kolam jika tidak ada insden makan akan diberikan bonus tambahan. Jadi prinsipnya hak karyawan dipenuhi tapi yang kewajiban ya dijalankan.</p> <p>3. Tidak ada.</p> <p>4. Biasa saja.</p> <p>5. Kadang ngobrol-ngobrol santai informal.</p>
<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<p>1. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen?</p> <p>2. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja?</p>	<p>1. Minimal 1 tahun sekali kumpul biasanya kita manfaatkan sebelum lebaran. Jadi kumpul bersama-sama membahas lebih baiknya seperti apa</p>

	<p>3. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan?</p> <p>4. Kapan <i>controlling</i> dilakukan?</p> <p>5. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?</p>	<p>tetapi jika ada masalah segera evaluasi dan diluar setiap bulannya.</p> <p>2. Prinsipnya kalau sudah berjalan normal ya sudah seperti itu saja. Kalau ada masalah kita tanyai kenapa terjadi seperti itu.</p> <p>3. Pada prinsipnya dilihat dari prestasi lapangan, misalnya bagian kolam ada yang kotor berarti kurang baik. Maka tentunya aka nada catatan, jadi tentunya ada tahapan-tahapan.</p> <p>4. Rutin. Sederhana saja misalnya saya ngecek bagian kamar mandi, saya kencing aja di</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>toilet itu, kalau saya tidak nyaman apalagi orang lain. jadi bahasa kasar saya kalau saya mencium toilet itu bauk, saya tegur staff.</p> <p>5. Mental. Jadi kerja itu mental, makanya kenapa saya bilang ya yang mau disini ya yang mau kerja karena berhubungan dengan mental. Fungsi dari semua manajemen itu sebenarnya saling mengingatkan tapi sebenarnya tergantung yang bersangkutan.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 4. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Manajer)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan (<i>Planning</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas? 2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok <i>Sport Center</i>? 3. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karena awal yang buat sistem ini Bapak (Direktur Utama) dan dulu juga ada manajernya, kemudian saya baru beberapa tahun ini jadi kalau membuat sistem tadi yang lebih tau Bapak. 2. Secara rutin sudah ada dan berjalan, jadi kita tinggal menjalankan saja. 3. Ya kurang lebih sekitar 3-5 Milyar.
Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas? 2. Berapa jumlah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strukturnya Direktur Utama dibawahnya ada Manajer, dan dibawah Manajer ada Koordinator setiap divisi, kemudian dibawahnya ada

	<p>karyawan yang ada di Depok <i>Sport Center</i>?</p> <p>3. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>4. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok <i>Sport Center</i>?</p> <p>5. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>?</p>	<p>staff.</p> <p>2. 19 orang.</p> <p>3. Bulutangkis 3 orang, Fitness 3 orang, kolam ada 6.</p> <p>4. Yang pertama mau bekerja, jujur, dan disiplin.</p> <p>5. Masing-masing divisi sudah ada tugasnya.</p>
<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<p>1. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>?</p> <p>2. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan?</p> <p>3. Apakah ada</p>	<p>1. Karena sudah berjalan jadi missal ada meeting kita menerima masukan dari karyawan dan kita kembalikan lagi pada karyawan karena nantinya yang akan menyelesaikan dilapangan kan mereka</p>

	<p>kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa?</p> <p>4. Bagaimana cara komunikasi manajer kepada karyawan?</p> <p>5. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	<p>juga, kita hanya memfasilitasi kalau ada keluhan dan sebagainya.</p> <p>2. Biasa saja.</p> <p>3. Tidak ada.</p> <p>4. Komunikasi dua arah, maksudnya adalah saya juga harus mendengar apa keluhan mereka.</p> <p>5. Ramah dan menyapa atau menanyakan contoh kalau renang disini bagaimana. Kemudian ada masukan tidak. Ya mungkin hanya seperti itu.</p>
<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<p>1. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen?</p> <p>2. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap</p>	<p>1. Ada. Dilakukan nya tergantung kebutuhan.</p> <p>2. Kalau saya biasanya, tiba-tiba ke Depok Sports Center atau istilah kata sidak, melihat bagaimana koor</p>

	<p>program kerja?</p> <p>3. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan?</p> <p>4. Kapan <i>controlling</i> dilakukan?</p> <p>5. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?</p>	<p>maupun staff mengendalikan program kerja. Atau ya lewat telfon.</p> <p>3. Sama ya, ya itu tadi tiba-tiba datang atau lewat telfon, missal saya telfon koornya menanyakan ada masalah tidak. Seperti itu.</p> <p>4. Setiap hari.</p> <p>5. Mental.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 5. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Koordinator Kantor)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan (<i>Planning</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas? 2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok <i>Sport Center</i>? 3. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadi karena saya masuk Depok Sports Center itu gedung sudah berdiri jadi untuk perencanaan ditanyakan ke Direktur utamanya saja. 2. Karena pertanyaan hamper sama dengan no 1 jadi nanti ditanyakan ke Direktur saja. 3. N/a
Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur utama bawahnya ada manajer operasional,

	<p>2. Berapa jumlah karyawan yang ada di Depok Sport Center?</p> <p>3. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>4. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok <i>Sport Center</i>?</p> <p>5. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>dibawahnya ada koordinator pada bagiannya (kantor, kolam renang, <i>badminton</i>, dan <i>fitness</i>).</p> <p>2. 19 orang. Ini tambahan security. Ada yang tetap dan kontrak. Yang tetap 16 yang 3 masih kontrak.</p> <p>3. Badminton 3, fitness 3 orang, kolam renang 8 sama kasir.</p> <p>4. Jujur, tekun, dan harus siap bekerja.</p> <p>5. Kalau pembagian kerja dilihat dari kebutuhan dari setiap bagian dan yang lebih</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>tau koordinator masing-masing bagian. Kalau misalkan di kantor, kalau saya sebagai penanggung jawab dikantor khususnya pada bagian keuangan, kalau bu nunung lebih ke kas kecil seperti sekolah renang, taekwondo, aikido.</p> <p>Untuk mas Dik ke badminton dan fitness. Ada pertanggung jawab sendiri-sendiri.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan? 3. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa? 4. Bagaimana cara komunikasi manajer kepada karyawan? 5. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengawasi, mengontrol, mengarahkan dan memberikan tugas-tugas ke setiap koordinator yang mana nantinya akan diteruskan ke bagian staff masing-masing. 2. Selama ini tegas, kalau ada yang salah diberikan tindakan. 3. Tidak ada. 4. Berkomunikasi dengan baik dan tegas. 5. Kalau manajer tidak begitu langsung ketemu para pengguna atau jarang.
----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen? 2. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja? 3. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan? 4. Kapan <i>controlling</i> dilakukan? 5. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada. Karena yang lebih tau dari koordinator bagian masing-masing itu yang menyampaikan ke manajer. Kalau dari ketertipan setiap 1 bulan sekali ada. Kalau menyangkut masalah-masalah yang berat langsung evaluasi. kalau yang evaluasi bulanan itu yg dari kantor jadi kita sampaikan ke manajer saja. 2. Tentunya di masing-masing bagian itu ada koordinator, mereka juga ada buku kerja atau panduan kerja
----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>yang mau dilaksanakan pada bulan itu nanti panduannya dari itu Apakah sudah dijalankan atau belum dan nanti hasilnya bagaimana nanti dievaluasi manajer.</p> <p>3. Kalau pengawasan dari segi ketertipan kita bisa lihat dari presensi setiap karyawan karena presensinya sudah fingerprint. Selain itu, cctv juga digunakan sebagai pengawasan.</p> <p>4. Tiap hari. Kalau keharian lebih ke koordinator masing-</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>masing lalu disampaikan ke kantor lalu kantor menyampaikan ke manajer.</p> <p>5. Kalau yang diawasi yang pertama keamanan dan kenyamanan pengunjung, lalu kinerja karyawan.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 6. Hasil Wawancara Fungsi manajemen (Respon Koordinator Bulutangkis)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan (<i>Planning</i>)	<p>1. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas?</p> <p>2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok Sport Center?</p> <p>3. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>1. Kalau khusus di bulutangkis memperbaiki lapangan, lampu-lampu yang sudah mati bisa diganti, dsb.</p> <p>2. Setau saya belum ada program kalau dari bulutangkis, sambil jalan saja.</p> <p>3. Kalau anggaran fasilitas seperti untuk ngecat kurang lebih 1 jutaan. Untuk lampu saya beli sekalian cadangan sekitar 10 juta, Itu belum termasuk yang lainnya. Semua kondisional.</p>
Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	<p>1. Bagaimana struktur organisasi untuk</p>	<p>1. Yang pertama Direktur, dibawahnya manajer,</p>

	<p>pengelolaan suatu fasilitas?</p> <p>2. Berapa jumlah karyawan yang ada di Depok Sport Center?</p> <p>3. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>4. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok Sport Center?</p> <p>5. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>dibawah manajer ada koordinator dan staff.</p> <p>Kalau di bulutangkis sendiri koordinator lalu ada 2 staff.</p> <p>2. 19 orang.</p> <p>3. Yang terfokus tentunya masing-masing divisi berbeda, kalau bulutangkis sendiri 1 koordinator 2 staff itu termasuk pengelola fasilitas.</p> <p>4. Jujur, mau bekerja, disiplin, dan tanggung jawab.</p> <p>5. Kalau khusus di badminton ada 2 shift yaitu shift pagi dan siang. Kalau pagi dari jam 05.30-13.30 wib. Kalau siang atau 2 jam 14.00-22.00</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		wib.
Pengarahan (<i>Leading</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>? 2. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan? 3. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa? 4. Bagaimana cara komunikasi manajer kepada karyawan? 5. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peran manajer itu mengontrol pekerjaan seluruh divisi. 2. Biasanya sikap manajer itu sopan dan tegas. 3. Sejauh ini belum ada. Karena manajernya ya yg punya sendiri. 4. Tegas. 5. Ya baik dan sopan.
Pengendalian (<i>Controlling</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap bulan. Tetapi jika ada masalah yang

	<p>pihak manajemen?</p> <p>2. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja?</p> <p>3. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan?</p> <p>4. Kapan <i>controlling</i> dilakukan?</p> <p>5. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?</p>	<p>sekiranya dari koor dan staff tidak bisa diselesaikan ya diagendakan rapat dengan manajer.</p> <p>2. Mengawasinya dari absen.</p> <p>3. Ada penilaian setiap bulan namanya penilaian karyawan, ada penilaian karyawan teladan dan nanti di kasih reward uang.</p> <p>4. Setiap hari.</p> <p>5. Semua. Terutama di bagian kolam, karena kolam yang kadang ada masalah dengan konsumen.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 7. Hasil wawancara Fungsi Manajemen (Koordinator *Fitness Center*)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan (<i>Planning</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas? 2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok Sport Center? 3. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalau menurut saya terutama pada bagian fitness, konsepnya seperti apa, diperuntukan untuk siapa, kalau untuk fitness ini arahnya lebih kebugaran dan prestasi, dan ada juga yg arah ke rekreasi. 2. Dari owner sendiri awalnya untuk keluarga yang arahnya ke kebugaran dan tidak menutup kemungkinan fitness disini juga ada yang menggunakan untuk

		<p>prestasi untuk rekreasi bisa. Karena dengan fasilitas yang ada di fitness di Depok sports center sini sangat menunjang sekali dengan tujuan-tujuan tadi. Prestasi kita juga punya alat-alat yang lengkap, rekreasi juga punya view yang membantu selama dia latihan mengurangi kebosanan juga dengan view kolam renang. untuk kebugaran memang sudah jelas konsep awal untuk kebugaran.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		3. Kalau yang pernah aku dengar dari owner tahun 2005 sekitar 1 Milyar, terutama di fitness.
Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas? 2. Berapa jumlah karyawan yang ada di Depok <i>Sport Center</i>? 3. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga? 4. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok <i>Sport Center</i>? 5. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalau di fitness sendiri yang pertama adalah koordinator, setelah koordinator dibawahnya ada staff dan mereka juga merangkap sebagai umum atau membersihkan semua alat dan mengelola dengan baik. 2. Sekitar 19 orang. Fitness sendiri ada 3 orang. 3. Yang terfokus mengelola fasilitas

		<p>kalau fitness 3. Jadi saya juga merangkap instruktur fitness.</p> <p>4. Yang jelas kalau di fitness dia tau betul tentang alat fitness.</p> <p>5. Pembagian kerja untuk area fitness saya handle jadi mungkin dengan kebersihan alat, untuk staff arahnya adalah ke bagian clening atau kebersihan dan receptionist, tidak menutup kemungkinan nanti saling membantu.</p>
<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<p>1. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok <i>Sport Center</i>?</p>	<p>1. Memberi arahan ke koordinator kemudian turun ke staff, selain</p>

	<p>2. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan?</p> <p>3. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa?</p> <p>4. Bagaimana cara komunikasi manajer kepada karyawan?</p> <p>5. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	<p>itu fungsi control. Setelah memberi arahan lalu memberi control sejauh mana arahan yang sudah dilaksanakan. Setelah itu evaluasi ada masukan atau ada sesuatu yang memang harus dirubah dalam oprasional di fitness.</p> <p>2. Karena 1 bulan sekali belum tentu ketemu jadi ya kalau ketemu beliau tegas dan biasanya menanyakan ada keluhan apa dan apa yang harus diperbaiki.</p> <p>3. Sejauh ini tidak ada.</p> <p>4. Ya berkomunikasi</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>dengan baik.</p> <p>5. Berkomunikasi dengan baik juga dan kadang menyapa konsumen.</p>
<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen? 2. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja? 3. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan? 4. Kapan <i>controlling</i> dilakukan? 5. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada. Tiap awal tahun ada meeting bareng. Nanti disitu kita evaluasi dari pihak manajemen lalu ke koordinator dan diberikan masukan ke staff. Dan kalau ada masalah biasanya langsung evaluasi. 2. Kalau saya lihat selalu sama system pengawasannya dari dulu jadi karena mungkin uda percaya ya di lepas saja.

		<p>3. Ya berjalan seperti biasanya, jadi semisal ada masalah kita konsultasikan ke atasan.</p> <p>4. Setiap hari. Kadang owner latihan nah itu juga secara tidak langsung beliau sedang melakukan <i>controlling</i>.</p> <p>5. Jadi kalau difitness arahnya lebih ke servis pelayanan dan juga alat-alat fitness. Mulai dari depan kemudian ke alat-alatnya dan kearah keamanan dan kenyamanan.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 8. Hasil Wawancara Penerapan Fungsi Manajemen (Koordinator Kolam Renang)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
<p>Perencanaan <i>(Planning)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas? 2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok Sport Center? 3. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan fasilitas untuk sementara ini dan kedepannya karena kita menggunakan jasa jadi kalau dari kolam renang sendiri contohnya ada fasilitas yang rusak kita perbaiki. 2. Kalau program di Depok Sports Center ini yang lebih tau Direktur, kalau kita Cuma pelaksana, jadi kalau ada program yang diberikan ya kita kerjakan. 3. N/a

<p>Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas? 2. Berapa jumlah karyawan yang ada di Depok Sport Center? 3. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga? 4. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok Sport Center? 5. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara umum di Depok Sports Center yang pertama Direktur Utama, kemudian dibawahnya ada manajer operasional, dibawahnya manajer operasional ada koordinator dan koordinator dibawahnya ada staff. 2. Kurang lebih 19-20 orang/karyawan. 3. Kalau kolam renang ada 6 orang. 4. Jujur, disiplin, bertingkah laku dengan baik, kerjasama team dan bertanggung jawab dengan apa yang
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>dikerjakan.</p> <p>5. Kalau dikolam sama semua tidak ada pembagian tetapi di bagi per shift, ada shift 1 pagi jam 04.30-12.30 wib shift 2 siang jam 12.30-20.30 wib.</p>
<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<p>1. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p> <p>2. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan?</p> <p>3. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa?</p> <p>4. Bagaimana cara komunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	<p>1. Pengawas sekaligus penanggung jawab.</p> <p>2. Baik.</p> <p>3. Tidak ada. Kebetulan di Depok Sports Center ini manajer operasionalnya kan langsung pemilik.</p> <p>4. Biasanya kalau komunikasi itu yang dipanggil koordinator untuk breafing</p>

	<p>5. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	<p>beberapa menit secara langsung atau kadang-kadang lewat telfon dengan komunikasi dengan baik dan sopan santun.</p> <p>5. Komunikasinya biasanya melalui staff-staff terkadang menyapa langsung dengan konsumen.</p>
<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<p>1. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen?</p> <p>2. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja?</p> <p>3. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan?</p> <p>4. Kapan <i>controlling</i></p>	<p>1. Ada. Misalnya kalau kita melakukan kesalahan atau kurang bagus dalam kinerja kita langsung melaksanakan evaluasi.</p> <p>2. Kalau selama ini langsung diserahkan ke kepala divisi</p>

	<p>dilakukan?</p> <p>5. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?</p>	<p>masing-masing,</p> <p>ngawasi karyawan-karyawan perdivisi. Nanti koordinator laporan ke manajer.</p> <p>3. Dari manajer operasional ke koordinator lalu koordinator malaporkan kembali ke manajer operasional.</p> <p>4. Setiap hari.</p> <p>5. Karena kita bergerak di kolam renang yang kita awasi yaitu pengunjung Depok Sports Center.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 9. Hasil Wawancara Penerapan Fungsi Manajemen (Respon Member)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan <i>(Planning)</i>	<p>4. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas?</p> <p>5. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok Sport Center?</p> <p>6. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>1. Masukan dari konsumen, terutama keluhan kesah dari konsumen bakal paling <i>worth it</i> untuk merubah.</p> <p>2. N/A</p> <p>3. Mungkin untuk semua fasilitas ini menurut saya kurang lebihnya 5 M.</p>
Pengorganisasian <i>(Organizing)</i>	<p>6. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas?</p>	<p>1. Terstruktur dari awal terbentuknya perusahaan ini atau organisasi ini.</p>

	<p>7. Berapa jumlah karyawan yang ada di Depok Sport Center?</p> <p>8. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>9. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok Sport Center?</p> <p>10. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>2. Mungkin kurang lebih 15-19 orang ya.</p> <p>3. Mungkin kurang lebih sekitar 15 orang.</p> <p>4. menurut saya selaku konsumen yang pertama tentunya paham akan sistem yang ada di DSC, disiplin, dan pekerja keras.</p> <p>5. sepengetahuan saya di bagi menjadi 2 shift. Jadi ada shift pagi dari jam 05.00-13.00 wib kemudian siang di mulai pukul 14.00-21.00 wib.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Pengarahan <i>(Leading)</i></p>	<p>6. Apa peran Manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p> <p>7. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan?</p> <p>8. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa?</p> <p>9. Bagaimana komunikasi manajer kepada karyawan?</p> <p>10. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	<p>1. Untuk menentukan dan mengurus perizinan dalam meningkatkan kualitasnya.</p> <p>2. Mungkin Bijaksana</p> <p>3. Kalau untuk itu saya kurang paham.</p> <p>4. Menurut saya manajer terjun langsung kelapangan kemudian mendekati karyawan.</p> <p>5. Ramah dan baik.</p>
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<p>6. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen?</p> <p>7. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja?</p> <p>8. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan?</p> <p>9. Kapan <i>controlling</i> dilakukan?</p> <p>10. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?</p>	<p>1. Maaf saya kurang tau, karena hal itu yang tau pihak manajemen.</p> <p>2. N/A</p> <p>3. N/A</p> <p>4. Saya pernah melihat Direktornya sering 1 bulan sekali fitness dan melakukan <i>controlling</i> mungkin, karena saya lihat beliau tidak hanya fitness saja melainkan berkeliling area fasilitas Depok Sports Center.</p> <p>5. Ke optimalan kinerja para staffnya dan kualitas peralatan olahraganya atau fasilitasnya.</p>
----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 10. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Konsumen A)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan (<i>Planning</i>)	7. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas? 8. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok Sport Center? 9. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok Sport Center?	1. Di konsepkan dahulu, ke disiplin manajemnya. 2. N/A 3. Menurut saya kurang lebih 500 juta sampai dengan 1 Milyar.
Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	11. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas? 12. Berapa jumlah	1. Yang baik pastiya ada direktur kemudian dilanjutkan dengan manajer dan para staff. 2. Mungkin kurang lebih 10

	<p>karyawan yang ada di Depok Sport Center?</p> <p>13. Berapa yang terfokus untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>14. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok Sport Center?</p> <p>15. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>orang atau lebih.</p> <p>3. Sekitar 6 orang mungkin.</p> <p>4. Menurut saya disiplin, pekerja keras, dengan melihat tiga fasilitas yang ada di Depok Sports Center tersebut.</p> <p>5. Kalau saya lihat cukup baik dimana disetiap fasilitas terdapat <i>receptionist</i> dan ada staff yang ramah sehingga sangat memudahkan konsumen.</p>
<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<p>11. Apa peran manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p> <p>12. Bagaimana sikap manajer terhadap</p>	<p>1. Pastinya mengontrol staff untuk pengecekan fasilitas.</p> <p>2. Harus ramah dan komunikatif.</p> <p>3. N/A</p> <p>4. Saya belum melihat secara</p>

	<p>para karyawan?</p> <p>13. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa?</p> <p>14. Bagaimana cara komunikasi manajer kepada karyawan?</p> <p>15. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?</p>	<p>langsung. Seharusnya berbicara dengan baik.</p> <p>5. Ramah.</p>
<p>Pengendalian (<i>Controlling</i>)</p>	<p>11. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen?</p> <p>12. Bagaimana system pengawas dan pengendalian</p>	<p>1. Saya tidak tau karena hal itu yang tau hanya pihak manajemen.</p> <p>2. N/A</p> <p>3. N/A</p> <p>4. N/A</p> <p>5. N/A</p>

	<p>terhadap program kerja?</p> <p>13. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan?</p> <p>14. Kapan <i>controlling</i> dilakukan?</p> <p>15. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Lampiran 11. Hasil Wawancara Fungsi Manajemen (Respon Konsumen B)

Fungsi Manajemen	Butir Pertanyaan	Respon
Perencanaan (<i>Planning</i>)	<p>10. Apa yang dipersiapkan untuk merencanakan sebuah fasilitas?</p> <p>11. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan Depok Sport Center?</p> <p>12. Berapa anggaran yang diperlukan untuk membuat fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>4. Yang pastinya pihak manajemen harus memastikan terlebih dahulu apa yang harus di persiapkan</p> <p>5. N/A</p> <p>6. Menurut saya kurang lebih sekitar 3 Milyar mungkin.</p>
Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	<p>16. Bagaimana struktur organisasi untuk pengelolaan suatu fasilitas?</p> <p>17. Berapa jumlah karyawan yang ada di Depok Sport Center?</p> <p>18. Berapa yang terfokus</p>	<p>6. Tentunya pemimpin menjadi kunci utama, kemudian dilanjutkan manajer dan para staff.</p> <p>7. Kalau untuk itu kurang paham mungkin bias 20</p>

	<p>untuk mengelola fasilitas olahraga?</p> <p>19. Apa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan di Depok Sport Center?</p> <p>20. Bagaimana pembagian kerja dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p>	<p>orang.</p> <p>8. Sekitar 6 orang mungkin.</p> <p>9. Menurut saya pekerja keras dan disiplin.</p> <p>10. Kalau untuk itu saya kurang paham.</p>
<p>Pengarahan (<i>Leading</i>)</p>	<p>16. Apa peran manajer dalam pengelolaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p> <p>17. Bagaimana sikap manajer terhadap para karyawan?</p> <p>18. Apakah ada kesenjangan antara manajer dan karyawan? Mengapa?</p> <p>19. Bagaimana cara komunikasi manajer</p>	<p>6. Sebagai pengontrol untuk staff dan fasilitas olahraga yang di Depok Sports Center.</p> <p>7. Mohon maaf saya belum pernah melihat.</p> <p>8. N/A</p> <p>9. Saya belum pernah melihat.</p>

	kepada karyawan? 20. Bagaimana cara berkomunikasi manajer dengan para pengguna fasilitas olahraga?	10. Baik dan ramah.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

Pengendalian <i>(Controlling)</i>	16. Apakah ada evaluasi program yang dilakukan pihak manajemen?	6. N/A
		7. N/A
		8. N/A
	17. Bagaimana system pengawas dan pengendalian terhadap program kerja?	9. N/A
		10. N/A
	18. Bagaiman system pengawas dan pengendalian terhadap kinerja karyawan?	
19. Kapan <i>controlling</i> dilakukan?		
20. Apa saja yang perlu diawasi atau dikendalikan?		

**Lampiran 12. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon
Direktur Utama)**

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prinsipnya fasilitas yang ada dipelihara dengan baik, ada masukan dari member secara financial kita mampu ya kita tambahi. 2. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. 3. Biasanya dari staff melaporkan ke kita mungkin ada yang rusak dsb.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitness center, lapangan bulutangkis, kolam renang dan ada lapangan bela diri tetapi bergantian dengan lapangan bulutangkis sebagian. 2. Tentunya setiap hari ada staff umum yang mengurus bagian itu jadi perbagain semisal fitness tanggung jawab staff untuk membersihkan dsb. 3. Badminton 3 orang, fitness 3 orang, kolam renang 6 orang, kantor 3 orang, kalau parkir kita kerjasama. 4. Jadi masing-masing staff yang ada dibagiannya mereka yang bertanggung jawab untuk bersih-bersih.

		<p>5. Relative. Tergantung yang di rawat apa. Jadi alau misalkan kolam renang itu mengenai air ya kisarannya bisa 15-20 juta perbulan, kalau lapangan bulutangkis yang dibutuhkan hanya untuk bersih-bersih seperti pel tentunya tidak banyak, jadi relative dan yang paling besar kolam renang.</p> <p>6. Setiap hari. sebelum buka. Jadi seperti kolam itu malamnya ditaburkan obat nanti sebelum buka sudah di sedot dibersihkan. Lapangan juga sama karena tutupnya malam jadi pagi sekitar jam 5 mereka membersihkan dulu, fitness juga sama.</p>
<p><i>Responsiveness</i></p>	<p>1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga?</p> <p>2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna?</p>	<p>1. Semua yang dibutuhkan tentunya kita siapkan, jadi misalnya dikolam renang kita menjaga kualitas airnya agar baik yaitu standar ph maupun kolorinnya sekian persen itu ada yang pasti di jaga, lapangan bulutangkis ya kebersihah dan lampu, kalau fitness ya dilakukan pengecekan alat-alatnya dan membersihkan, kemudian ketika di pakai orang bisa nyaman.</p> <p>2. Jadi secara aktif mungkin ada saran atau sebagainya</p>

		<p>biasanya kita selalu terbuka, jadi missal bagian kolam ada masukan biasanya disampaikan dalam rapat rutin dari bagian-bagian ke manajemen sehingga ada perbaikan-perbaikan, jadi secara interaktif kalau masuk-masukan itu.</p>
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi factor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada tenaga security ada 2 orang biasanya jaga malam. Secara umum kita pasang cctv, kalau perbagian ya mereka tanggung jawab juga sekaligus. Contoh di kolam ada guard, mereka selalu stand by. 2. Karena kita jasa dan orang ingin nyaman, kalau nyaman kan tentunya orang tersebut akan percaya dengan fasilitas yang ada di Depok Sports center. 3. Relative. Karena kita pengeluarannya sudah masuk didalam penggajian, kalau dibagian kolam renang kalau tidak terjadi apa-apa ada bonus tambahan per orang 300 ribu. Kalau tipe gajiannya UMP mereka juga sudah BPJS lengkap semua.

Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah. Namanya orang ga puas itu pasti makanya kan relative, mana yang bisa kita penuhi ya kita penuhi sesuai dengan tujuan kita disini. Macam-macam. Contoh kalau di kolam warna air berubah kotor ya mereka complain. 2. Relatif karena keluhan itu sesuatu yang ada solusinya bukan tidak mungkin tidak diselesaikan. 3. Segera menanggapi keluhan.
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 13. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Manajer)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disetiap bagian ada ahlinya, kalau untuk pelayanan kita melihatnya pengunjung adalah tamu, jadi menghormati tamu, kemudian masalah kebersihan disini harus lebih terjaga, kalau kolam renang kualitas air selalu kita jaga. 2. Karena kita membuka usaha dibidang jasa sehingga yang utamanya ya itu tad. 3. Biasanya kita tetap ada evaluasi rutin ke internnya artinya kalau ada keluhan dari pengunjung akan kita tampung dan mencari solusinya.

<p><i>Tangibles</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitness, lapangan bulutangkis dan kolam renang. 2. Tiap bagian mereka perawatan kalau untuk fitness mereka ada servis tiap berapa bulan sekali, kemudian untuk lapangan bulutangkis missal ada lampu yang mati mereka langsung memepbaiki, kalau untuk kolam renang untuk perawatan kita memang selalu menjaga ph air agar tetap terjaga. 3. Badminton 3, fitness 3, kolam renang 6. 4. Tiap-tiap koordinator dan staff setiap bagian sekaligus juga petugas kebersihan. 5. Relative. Tergantung apa yang dibutuhkan
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>setiap bagian.</p> <p>6. Setiap hari.</p>
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah terhadap pengunjung, menanyakan ada masukan atau tidak. Tetap menerima kritik dan saran. 2. Karena saya tidak selalu kesini jadi kalau misalkan ketemu dengan pengguna ya ngobrol sekedar ngobrol saja.
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi factor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada 2 security, cctv, dan tiap-tiap staff yang berada setiap bagian tentunya mereka juga sebagai pendukung keamanan. 2. Karena kita menjual dibidang jasa maka pelayanan dan keamanan kita utamakan. 3. Relative ya. Sama dengan yang dikatakan pak Direktur.
<i>Empati</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah. 2. Macam-macam. Pernah juga masalah air,

	<p>tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<p>masalah kebersihan dikamar mandi putri. Itu semua akan menjadi masukan bagi kita dan akan menjadi evaluasi pada setiap staff supaya meningkatkan kebersihan lagi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kita tampung lalu kita sampaikan ke bagiannya masing-masing lalu kita ingatkan selalu menjaga jangan sampai ada keluhan seperti itu. 4. Ya kita sampaikan bahwa masukan anda sudah kita apresiasi.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 14. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator Kantor)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak manajemen harus tau apa yang dibutuhkan konsumen. 2. Karena konsumen yang diperhatikan sama konsumen itu akan lebih loyal. Jadi isitilah kata konsumen adalah raja, dengan kita perhatikan mereka akan nyaman dan tentunya akan kembali menggunakan fasilitas tersebut. 3. Biasanya konsumen yang ngasih masukan, kemudian dari setiap masukan kita anggarkan biayanya berapa lalu kita sampaikan ke manajer. Kalau dirasa oke untuk menunjang fasilitas ya kita sediakan.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitness,badminton, kolam renang. untuk yang kerjasama dengan pihak lain ada taekwondo, aikido, dan sekolah renang. 2. Tentunya disini melakukan perawatan ada yang harian ada yang bulanan. Misalkan fitness melakukan perawatan seperti servis itu bisa dibilang bulanan. 3. Badminton 3, kolam renang 8 yang 2 khusus ticketing, fitness 3.

		<p>4. Masing-masing karyawan kita tugas untuk menjaga kebersihan jadi ya karyawan tersebut termasuk petugas kebersihan.</p> <p>5. Kalau untuk harian ga begitu banyak, tetapi kalau untuk servis mesin kolam 1,5 juta. Harian satu fasilitas seperti lapangan bulutangkis menghabiskan 500 ribu. Semua relative tergantung kerusakannya.</p>
<i>Responsiveness</i>	<p>1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga?</p> <p>2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna?</p>	<p>1. Depok Sports Center punya SOP untuk karyawan yaitu harus dijalankan saja. Yang lebih berperan aktif yaitu koordinator. Kemudian manajer sebagai controlling.</p> <p>2. Selalu menjaga komunikasi yang baik. Misalnya receptionist fitness, nanti biasanya para pengunjung menyampaikan saran atau kritik ke receptionist.</p>
<i>Assurance</i>	<p>1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center?</p> <p>2. Mengapa keamanan menjadi factor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center?</p> <p>3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan?</p>	<p>1. Security dan cctv. Jadi cctvnya ada di setiap fasilitas.</p> <p>2. Kalau orang sudah merasa nyaman tentunya akan merasa aman. Kalau sudah aman dan nyaman tentunya orang-orang tersebut akan kembali menggunakan fasilitas tersebut. Itu yang diharapkan oleh manajemen.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kalau inves cctv awalnya memang tinggi itu bisa sekitar 10 jutaan ada tapi untuk jangka panjang, kalau security tentunya ada gajinya (umr) dan tunjangan-tunjangan.
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tentunya instansi itu ga ada yang sempurna jadi ya ada keluhan. Karena setiap individu memiliki kemauan yang berbeda-beda. 2. Mereka minta fasilitas baru, misalkan ada kerusakan alat tentunya mereka minta yang baru. Mereka juga menyampaikan ke manajemen juga. 3. Kalau sesuai dengan anggaran Depok sports center biasanya kita sediakan, kalau memang di butuhkan oleh mayoritas dari pengunjung memang disediakan. 4. Tentunya kita harus sabar, walaupun dalam hati pribadi masing-masing emosi tetapi kita sebagai customer selama masih dalam batas-batas wajar kita jelaskan yang jadi panduan dari sini atau SOPnya sini. Tetapi kalau tuntutan ga sesuai dengan SOP tidak di eksekusi.

Lampiran 15. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator Bulutangkis)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biasanya pihak manajemen harus tau apa yang dibutuhkan konsumen kemudian eksekusi. 2. Karena sudah sesuai dengan SOP yang manajemen berikan. 3. Biasanya pihak konsumen memberikan masukan keumudian dari setiap masukan tersebut ditampung dulu lalu di eksekusi setelah ada evaluasi dari manajer.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kolam renang, badminton, fitness, taekwondo dan aikido. 2. Dibersihkan setiap hari dan di control setiap hari. 3. Badminton ada 3, fitness 3, kolam renang 6. 4. Setiap staff yang ada di bagian divisi tersebut termasuk petugas kebersihan setiap fasilitas. 5. Kalau dari bulutangkis sendiri untuk kebersihan kurang lebihnya 200 ribu perbulan. 6. Setiap hari.
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan kebersihan, keramahan agar supaya konsumen nyaman. 2. Kalau komunikasi ramah.

	2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna?	
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi factor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Security dan cctv. 2. Supaya konsumen nyaman. 3. Karena cctv sekitar 10 juta tetapi kalau security sudah termasuk gaji.
<i>Empati</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah. Keluhannya terutama di kolam. Nanti bisa di tanyakan ke kolam. Kalau bulutangkis sejauh ini belum ada. 2. Kalau di bulutangkis yang dikeluhkan yaitu biaya sewa lapangan mahal dan tidak sewa untuk 1 jam. 3. Sabar dan menjelaskan masalahnya dengan baik-baik. 4. Minta maaf dan sanggup membenahi kesalahan-kesalahan kita dan kekurangan-kekurangan.

Lampiran 16. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator Fitness)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu memberi alur pelayanan yang tepat dulu untuk konsumen, dalam hal ini konsumen datang harus dapat informasi yang sejelas-jelasnya berkaitan dengan jasa yang kita berikan kepada mereka, memastikan fasilitas untuk konsumen tersedia dan siap pakai atau sesuai dengan yang dijual (layak). 2. Dengan menggunakan langkah-langkah tersebut semua konsumen dapat terlayani dengan standar, tidak ada perbedaan. Mulai dari informasi, mereka harus gerbung sampai menggunakan fasilitas, disitu hak-hak konsumen sudah sesuai dengan apa yang kita jual. 3. Mulai mencari informasi harus dapat informasi yang sejelas-jelasnya, baik dari telfon atau langsung datang ke Depok Sports Center, harus terlayani sebaik-baiknya, perlu adanya SOP pada tiap-tiap bagian.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitness center, bulutangkis, kolam renang dan nanda olahraga bela diri itu yang bekerja

	<p>untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut?</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<p>sama dengan pihak Depok Sports Center.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Ada yang secara harian, ada yang mingguan atau bulanan, dan tiap-tiap seksi punya ceklis dan tugas masing-masing. Harian arahnya ke kebersihan area hamper seluruh seksi tiap hari ada kebersihannya, bulanan biasanya berkaitan dengan controlling untuk alat-alat yang memang perawatannya berkala, mingguan biasanya hasil dari yang harian tadi apabila ada yang diakumulasi trus nanti kita lakukan perawatan di mingguan dengan kita laksanakan <i>general clenning</i> termasuk juga cek alat-alat. 3. Untuk fitness sendiri 3 orang, kolam renang 8 yang 2 khusus ticketing, bulutangkis 3. 4. Fitness 3 orang, kolam renang 6 orang kalau untuk petugas kebersihan, bulutangkis 3 orang. 5. Kalau di fitness sendiri biasanya kurang lebihnya sekitar 280 ribu untuk kebersihan saja selama 1 bulan dan bisa berubah tergantung kondisi. Kalau mengenai alat tidak tentu juga tergantung kerusakan alatnya.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>Responsiveness</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terutama untuk yang fitness standarnya berkaitan dengan SOP seperti yang saya sebutkan tadi yaitu bagaimana konsumen mendapatkan informasi, apa fasilitas yang mereka dapat gunakan di fitness dalam hal ini SDM yang nanti akan membantu dia dalam hal penggunaan alat fitness, yang jelas tujuan mereka ke fitness akan tercapai dengan mereka nyaman aman selama mereka menggunakan fasilitas. 2. Biasanya kalau dari manajemen ke pengguna berkaitan dengan informasi ke anggotaan misalnya dari manajemen biasanya memberikan catatan informasi ke mereka berkaitan dengan <i>expired member</i> mereka sampaikan ke receptionist, kemudian receptionist menyampaikan ke member, bisa tertulis atau langsung.
<p><i>Assurance</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi factor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Security dan cctv. 2. Karena disini jual jasa jadi kita harus mengutamakan keamanan dan kenyamanan. 3. Kalau saya kurang tau pasti, jadi selama ini jika ada insiden kami langsung melaporkan ke pihak manajemen dan

		pihak manajemen yang bertindak.
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah. 2. Kalau di fitness sendiri biasanya berkaitan dengan mesin, mesin biasanya tidak bisa digunakan dengan benar atau semestinya. 3. Kalau memang itu bisa kita atasi atau <i>heandle</i> akan segera kita atasi, kalau memang tidak bisa kita akan memberikan alternative yang lain atau misalkan menggunakan alat yang lain. hal itu jika keluhannya sudah terlalu berat dan meyakannya konsumen bahwa hal tersebut tidak terjadi lagi. 4. Kita harus tunjukan bahwa kita harus melakukan langkah nyata, seperti meminta maaf kepada pelanggan, menjaga komunikasi dengan memberikan kopensasi berupa di kasih bonus member yang fungsinya untuk pemulihan. Intinya supaya mereka tidak kecewa dan percaya lagi.

Lampiran 17. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Koordinator Kolam)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yang jelas dan yang pasti kita harus bersikap ramah kepada konsumen, karena kita bergerak di bidang jasa jadi kita bersikap seperti itu. 2. Karena untuk membuat kenyamanan terhadap pengunjung yang datang ke Depok Sports Center. 3. Sebelum buka tentunya kita harus mempersiapkan yang akan digunakan oleh pengunjung.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yang utama ada 3 fasilitas olahraga di Depok Sports Center yaitu Lapangan bulutangkis, fitness center dan kolam renang. 2. Karena saya mengurus khusus di bagian kolam renang jadi saya akan menjawab yang bagian kolam, prosesnya tentunya setiap hari melakukan kebersihan seluruh fasilitas kolam, untuk air setiap malamnya setelah kolam tutup disebari kaporit lalu pagi harinya sebelum

		<p>buka kita vakum terlebih dahulu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kalau kolam ada 8 orang, yang 2 khusus ticketing, fitness 3 orang, lapangan bulutangkis ada 3 orang. 4. Seluruh karyawan yang ada di Depok Sports Center merangkap seksi kebersihan. 5. Kalau untuk anggaran saya tidak tau karena biasanya saya selaku koordinator hanya memberikan rincian apa saja yang perlu di beli lalu saya setorkan ke pihak manajemen. 6. Setiap hari kita control terus baik dari segi air kolam renang, kamar mandi dan mesin filter kolam renangnya kita control setiap hari serta alat inventarisnya seperti <i>stick</i>, vakum, selang satu set untuk membersihkan kolam renang.
<p><i>Responsiveness</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karena kita dibagian kolam jadi kita menjaga standar kualitas air harus kita stabilkan supaya pengunjung nyaman renang di Depok Sports center ini, karena kita ada 3 kolam renang jadi kita harus

		<p>mempertahankan kualitasnya.</p> <p>2. Ramah. Karena kita menjual jasa jadi kita harus ramah terhadap pengunjung dan menyapa.</p>
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi factor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Security dan cctv. 2. Karena kita bergerak dibidang jasa jadi kita benar-benar memperhatikan konsumen agar tidak mengecewakan. 3. Karena masalah anggaran jadi staff kolam tidak mengetahui mengenai harga.
<i>Empati</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah. 2. Dulu pernah di keluhkan mengenai kerusakan air, karena dulu pernah terjadi bencana alam seperti gunung merapi meletus lalu setelah bencana tersebut membuat kerusakan air. 3. Setiap ada pengunjung yang protes langsung kita tangani, jika masih bisa di tangani oleh karyawan kita kerjakan tetapi jika tidak bisa di kerjakan oleh karyawan baru kita serahkan ke pihak manajemen. 4. Pertama minta maaf kepada konsumen, karena pengguna fasilitasnya orang banyak jadi kita tidak sengaja melakukan kesalahan dan segera membenahi apa yang menjadi kesalahan tersebut.

Lampiran 18. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Member)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tentunya dengan cara meningkatkan kualitas fasilitas di Depok Sports Center. 2. Karena saya rasa itu langkah yang dampaknya sangat dan langsung dirasakan para pengunjung dan member. 3. Dengan cara terjun langsung dan mendekati para member wawancara apa dan bagaimana kemauan member dan para pengunjung agar fasilitas tetap berkualitas.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan bulutangkis, <i>fitness center</i> dan kolam renang. 2. Setau saya setiap hari di bersihkan contohnya kolam renang di berikan kaporit setiap hari dan di <i>vacum</i> di pagi hari sebelum buka serta fasilitas lainnya. 3. Setau saya 15-19 orang. 4. Setau saya dua orang mungkin bias lebih. 5. Kalua untuk sekali perawatan diluar tambahan gaji para staff mungkin

		<p>mengeluarkan biaya sekitar tiga ratus ribu.</p> <p>6. Setau saya saat para pengunjung sudah pulang saat malam hari setelah tutup dan di pagi hari sebelum buka.</p>
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan cara menjaga alat-alat olahraga dengan maksimal dan para karyawannya ramah dengan member maupun konsumen/pengunjung. 2. Ramah dan baik.
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi faktor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan seperti <i>receptionist</i> di setiap fasilitas olahraga, <i>cctv</i> dan satpam. 2. Karena saya selaku member jika keamanan ada maka konsumen akan merasa nyaman dan tentunya akan setia berlangganan di sini. 3. Kalau menurut saya jika ada beberapa staff maka gaji staff itu dan untuk <i>cctv</i> mungkin kurang lebinya mungkin 5 sampai 10 juta.

Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalau itu saya kurang tau ya, mungkin pernah, tidak mungkin tidak pernah. 2. Mungkin kerusakan salah satu fasilitas. 3. Tentunya supaya konsumen tidak kecewa maka segera di perbaiki fasilitas tersebut. 4. Tentunya segera memperbaiki kerusakan-kerusakan yang di keluhkan konsumen dan melayani kembali dengan yang lebih baik dari sebelumnya.
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 19. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Konsumen A)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sendiri melihat dari alatnya bagus, dari segi pelayanan juga baik dimana staff ramah dan jelas dalam memberikan informasi terkait penyewaan fasilitas. 2. Ya supaya konsumen paham dan nyaman. 3. Di contohkan langsung.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan bulutangkis, gym, dan kolam renang. 2. Cukup bagus. 3. Mungkin 3 sampai 10 orang. 4. Sepengetahuan saya mereka yang bertugas pengelolaan fasilitas juga sebagai petugas kebersihan. 5. Mungkin 300 ribu. 6. Setiap hari.

<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada ruang ganti, staffnya ramah-ramah dan nyaman. 2. Ramah dan komunikatif.
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi faktor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 3. Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cctv</i> salah satunya, ada loker di ruang ganti, dan <i>security</i>. 2. Karena safety menjadi kunci utama untuk konsumen supaya barang-barang yang kita bawa maupun hal lainnya tetap aman sehingga dengan begitu konsumen akan nyaman dan pastinya akan sering dating ke Depok Sports Center untuk berolahraga. 3. Menurut saya mungkin sekitar 5 juta atau lebih.

Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalau melihat langsung belum pernah, tetapi mungkin dari konsumen lain pernah mengalami keluhannya. Saya sendiri belum pernah mengeluhkan apapun. 2. Mungkin fasilitas olahraga. 3. Ya pihak manajemen segera melakukan tindakan seperti memperbaiki kerusakan alat yang sudah di keluhkan serta meminta maaf kepada konsumen tersebut. 4. Meminta maaf kepada konsumen dan mendengarkan keluhan dari konsumen.
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 20. Hasil Wawancara Kualitas Jasa Fasilitas Olahraga (Respon Konsumen B)

Indikator Kualitas	Butir Pertanyaan	Respon
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar terhadap para konsumen? 2. Mengapa menggunakan langkah-langkah tersebut? 3. Bagaimana proses melakukan langkah-langkah tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebaiknya pihak manajemen memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen. 2. Untuk kenyamanan pengunjung dan tentunya lebih berkualitas lagi. 3. Berkala. Untuk kebutuhan yang besar harus berkala, tetapi yang mendasar harus di utamakan. Contoh keramik pecah segera di cek dan di perbaiki.
<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas olahraga yang ada di Depok Sport Center? 2. Bagaimana proses perawatan yang dilakukan Depok Sport Center untuk menjaga sebuah fasilitas tersebut? 3. Berapa jumlah pengelola setiap fasilitas? 4. Berapa jumlah petugas kebersihan di setiap fasilitas? 5. Berapa jumlah anggaran yang di keluarkan untuk sekali perawatan? 6. Kapan dilakukan perawatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kolam renang, lapangan bulutangkis, dan <i>fitness</i>. 2. Saya melihat setiap hari di bersihkan. 3. Kurang lebih dalam setiap fasilitas terdapat 2 sampai 3 orang. 4. Setau saya semua merangkap sebagai petugas kebersihan. 5. Dengan ukuran fasilitas seperti kolam renang misalnya berkisar 1-5 juta. 6. Setiap pagi.

<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja standart yang diberikan Depok Sport Center untuk memberikan pelayanan dalam menjaga kualitas di penggunaan fasilitas olahraga? 2. Bagaimana proses komunikasi antara pihak manajemen dengan pengguna? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seperti contoh di kolam renang ada life guard untuk mengawasi pengunjung, di fasilitas lain terdapat <i>receptionist</i>. 2. Kalau saya melihat ramah dan baik.
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja dukungan keamanan yang ada di Depok Sport Center? 2. Mengapa keamanan menjadi faktor utama di dalam penggunaan fasilitas olahraga di Depok Sport Center? Berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se jauh ini saya melihat <i>cctv</i> dan satpam. 2. Karena keamanan untuk menjaga kenyamanan pengunjung. Kurang lebihnya 10 juta mungkin.
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Depok Sport Center pernah mendapatkan keluhan dari konsumen tentang fasilitas olahraga di Depok Sport Center? 2. Apa yang dikeluhkan? 3. Bagaimana cara mengatasinya? Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 4. Apa langkah yang dilakukan untuk membangun komunikasi dan mengembalikan kepercayaan kembali? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah 2. Lantai dasar kolam renang beberapa retak saya pernah cidera terkena pecahan keramik yang ada di dasar kolam sehingga mengeluarkan darah. 3. Pada saat itu saya di beri penanganan yaitu pertolongan pertama di beri obat luka dan sedikit perban, lalu pihak manajemen meminta maaf dan berjanji segera memperbaiki kerusakan tersebut.

		4. Tentunya pihak manajemen meminta maaf kepada konsumen dan segera memperbaiki kerusakan tersebut.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 21. Dokumentasi Foto Wawancara



Wawancara bersama dengan Direktur Utama dan Manajer Depok Sports Center



Wawancara bersama dengan Koordinator Kantor Manajemen Depok Sports Center



Wawancara bersama dengan Koordinator Fitness Depok Sports Center



Wawancara bersama dengan Koordinator *Badminton* Depok Sports Center



Wawancara bersama dengan Koordinator Kolam renang Depok Sports Center



Wawancara Bersama dengan Member Depok Sports Center



Wawancara Bersama dengan konsumen Depok Sports Center

Lampiran 22. Dokumentasi Penelitian





Fasilitas *Fitness* Depok Sports Center



Fasilitas Lapangan Bulutangkis Depok Sports Center

