

**KUALITAS LAYANAN PENGKAB BOYOLALI TERHADAP  
PEMBINAAN BOLA BASKET KABUPATEN BOYOLALI**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

Muhammad Zulfa Sukmawan

16602241010

**PRODI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi




**KUALITAS LAYANAN PEMBINAAN BOLA BASKET DI KABUPATEN  
BOYOLALI JAWA TENGAH**

Disusun Oleh:

Muhammad Zulfa Sukmawan  
NIM.16602241010

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Keperawatan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri  
Yogyakarta  
Pada tanggal, 07 Juli 2020

**TIM PENGUJI**

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Budi Aryanto, S.Pd., M.Pd. Ketua Penguji/Pembimbing		20/7/2020
Danardono, S.Pd., M.Or. Sekretaris		20/7/2020
Dr. Fauzi, M.Si. Penguji		20/7/2020

Yogyakarta, Juli 2020

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes  
NIP.196503011990011001

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**KUALITAS LAYANAN PEMBINAAN BOLA BASKET KABUPATEN  
BOYOLALI JAWA TENGAH**

Disusun Oleh:

Muhammad Zulfa Sukmawan

NIM. 16602241010

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing  
untuk dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Skripsi bagi yang bersangkutan,

Yogyakarta, 29 Juni 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi,




Dr. Dra. Endang Rini Sukamti, M.S

NIP. 196004071986012001

Disetujui,

Dosen Pembimbing,



Budi Aryanto S.Pd M.Pd

NIP. 196902152000121001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zulfa Sukmawan

NIM : 16602241010

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TAS : **KUALITAS LAYANAN PENGKAB BOYOLALI  
TERHADAP PEMBINAAN BOLA BASKET  
KABUPATEN BOYOLALI**

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 atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 2020

Penulis

  
Muhammad Zulfa S  
NIM. 16602241010

## **MOTTO**

Jika kamu keras terhadap dirimu untuk terus maju, Maka dunia akan lunak pada dirimu.

Bukan dunia yang semakin lunak pada dirimu, Namun hasil kerja kerasmulah yang membuat dirimu semakin kuat.

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri” (Q.S Ar-Ra’d:11)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan tugas akhir skripsi ini, dan juga saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Siti Alimah Dwi Hastuti selaku ibu saya dan Alm. Muchtar Jahid selaku bapak saya yang telah senantiasa membimbing saya sampai saat ini, tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada seluruh anggota keluarga saya yang telah mendukung saya.
2. Keluarga besar PKO B 2016 yang telah menemani selama perkuliahan berlangsung sampai dengan titik akhir ini.
3. Sahabat dekat saya yang berada dikampung yang selalalu memberi semangat serta memberi motivasi kepada saya untuk terus berjuang.
4. Keluarga besar bola basket Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan saya banyak pengalaman berharga.

# KUALITAS LAYANAN PENGKAB BOYOLALI TERHADAP PEMBINAAN BOLA BASKET KABUPATEN BOYOLALI

Oleh

Muhammad Zulfa Sukmawan

NIM. 16602241010

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan pembinaan bola basket Boyolali dilihat dari kurangnya perkembangan dan kemajuan bola basket di Kabupaten Boyolali dan peranan Pemerintah Kabupaten (PEMKAB) Boyolali untuk memajukan bola basket di Boyolali. Penelitian ini meneliti tentang peranan Pemerintah Kabupaten (PEMKAB) Boyolali dalam kualitas pelayanan bola basket di Kabupaten Boyolali dengan metode angket kepuasan masyarakat Kecamatan Wonosegoro dan Kecamatan Teras, Atlet bola basket Kabupaten Boyolali dari SMA N 3 Boyolali dan SMA N 1 Banyudono.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah *kuisisioner* (angket), dengan skala *likert*, Angket tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan dengan lima jawaban: SS (sangat setuju), S (setuju), R (ragu), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju).

*Tangibles* (Sarana dan prasarana) yang diberikan kepada masyarakat dan atlet bola basket Boyolali perlu ditingkatkan karena belum memuaskan dalam kategori “netral” 41% (41 orang). *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) perlu dipertahankan karena masyarakat dalam kategori “setuju” 34% (34 orang) dengan kinerja yang dilakukan oleh pengurus bola basket Boyolali. *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) harus ditingkatkan karena dalam kategori “netral” 37% (37 orang). *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) harus dipertahankan karena mudahnya berkomunikasi membuat responden menjawab terbanyak dalam kategori kategori “setuju” 34% (34 orang).

Kata kunci: Bola Basket Boyolali, Kuisisioner Anngket, Pembinaan, Layanan, Peranan Pemerintah Kabupaten

# **QUALITY OF BOYOLALI REGENCY SERVICE TO THE DEVELOPMENT OF BOYOLALI DISTRICT BASKETBALL**

Oleh

Muhammad Zulfa Sukmawan

NIM. 16602241010

## **ABSTRACT**

This research was conducted to find out the quality of Boyolali basketball coaching services seen from the lack of development and progress of basketball in Boyolali regency along participation of Boyolali Regency Government to advance basketball in Boyolali. This research examines the role of Boyolali Regency Government (PEMKAB) in the quality of basketball services in Boyolali regency using the questionnaire method of community satisfaction in Wonosegoro and Teras sub-districts, the athletes of Boyolali Regency basketball are from SMA N 3 Boyolali and SMA N 1 Banyudono.

The research instrument used a questionnaire, with a Likert scale, the Questionnaire contained a few questions with five answers: SS (strongly agree), S (agree), R (doubt), TS (disagree), STS (strongly disagree).

Tangibles (facilities and infrastructure) provided to the community and Boyolali basketball athletes need to be improved because they are not satisfactory in the "neutral" category of 41% (41 people). Reliability (performance and service of basketball management in Boyolali Regency) needs to be maintained because the community in the category of "agreed" 34% (34 people) with the performance which have done by the organizer of Boyolali basketball. Responsivness (The response of Boyolali Regency basketball organizer to advance Boyolali Regency basketball) must be improved because it is in the "neutral" category of 37% (37 people). Empaty (Ease of communication) must be maintained because the ease of communication makes respondents answer the most in the category of "agree" 34% (34 people).

**Keywords:** Boyolali Basketball, Questionnaire, Coaching, Service, participation of Boyolali Regency Government

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Kualitas Layanan PEMKAB Boyolali Terhadap Pembinaan Bola Basket Kabupaten Boyolali Jawa Tengah ” 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 terimakasih kepada yang terhormat:

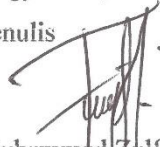
1. Bapak Budi Aryanto S.Pd M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan motivasi selama penulisan kripsi ini.
2. Ibu Dr. Dra. Endang Rini Sukanti, M.S. Ketua Prodi Pendidikan Kepelatihan Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan, kemudahan, dan motivasi dalam proses penulisan tugas akhir skripsi.
3. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan/i Fakultas Ilmu Keolahargaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan serta ilmu selama penulis belajar dan telah membantu penulis dalam pembuatan surat yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Keluarga, sahabat, dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh 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 yang lain yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kelengkapan skripsi ini.

Yogyakarta, 2020

Penulis



Muhammad Zulfa S  
NIM. 16602241010

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	5

E.	Tujuan Penelitian.....	5
F.	Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....		7
A.	Landasan Teori .....	7
B.	Penelitian yang relevan .....	18
C.	Kerangka Berfikir.....	19
D.	Pertanyaan Penelitian .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
A.	Desain Penelitian .....	22
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	22
C.	Populasi dan Sampel .....	23
D.	Intrumen Penelitian .....	24
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	25
F.	UJI VALIDITAS.....	27
G.	Tenik Analisis Data .....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		29
A.	Hasil Penelitian.....	29
B.	Pembahasan .....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		42
A.	Kesimpulan.....	42

a. Saran .....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN.....	46

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Tentang Tangibles .....	32
<b>Gambar 4. 2</b> Tentang Reliability .....	34
<b>Gambar 4. 3</b> Grafik reponsivness .....	36
<b>Gambar 4. 4</b> Grafik Empaty .....	38

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4. 1</b> Deskripsi Statistika Kepuasan Tangibles .....	31
<b>Tabel 4. 2</b> Distribusi Frekuensi Tangibles .....	31
<b>Tabel 4. 3</b> Deskripsi Statistika Kepuasan Reliability .....	33
<b>Tabel 4. 4</b> Distribusi Frekuensi Reliability .....	33
<b>Tabel 4. 5</b> Deskripsi Statistika Kepuasan Responsivness .....	35
<b>Tabel 4. 6</b> Distribusi Frekuensi Responsivness .....	35
<b>Tabel 4. 7</b> Deskripsi Statistika Kepuasan Empaty.....	37
<b>Tabel 4. 8</b> Distribusi Frekuensi Empaty .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Angket Penelitian.....	46
<b>Lampiran 2</b> Data Hasil Penelitian .....	49
<b>Lampiran 3</b> Data Hasil Matriks .....	61
<b>Lampiran 4</b> Dokumentasi Lapangan .....	63

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Olahraga merupakan aktivitas yang terstruktur guna untuk menyehatkan tubuh dan untuk membantu kinerja organ tubuh dengan baik dan maksimal. Olahraga juga dapat melatih mental, emosional dan juga sosial agar selalu stabil, olahraga pada dasarnya dilakukan secara bertahap dan *continue*. Olahraga selian menjadi sarana untuk meningkatkan kebugaran tubuh juga dapat berfungsi sebagai sarana pendidikan, rekreasi, dan prestasi.

Permainan bola basket berkembang di Indonesia tidak lama setelah proklamasi kemerdekaan 17 Agustus 1945. Pada saat itu permainan bola basket dimainkan oleh kalangan pemuda-pemuda Indonesia yang ada di Solo dan Yogyakarta. Pada saat itu Kota Yogyakarta menjadi pusat Pemerintahan Republik Indonesia dan Kota Solo menjadi Kota terdekat yang selalu mengikuti pusat pemerintahan di Yogyakarta.

Pada saat itu Indonesia menghadapi ancaman penjajahan Belanda tetapi tidak saja menyiapkan diri secara khusus pada bidang militer tetapi justru menyelenggarakan Pekan Olahraga Nasional yang pertama di kota Solo pada tahun 1948. Pada PON I tersebut pertandingan cabang olahraga bola basket diikuti oleh kontingen antara lain regu PORI Solo, PORI Yogyakarta, dan Akademi Olahraga Sarangan.

Pada tahun 1951, Maladi dalam kedudukannya sebagai sekretaris Komite Olahraga Indonesia meminta kepada Tonny Wen dan Wim Latumeten untuk menyusun dan mengorganisir bola basket di Indonesia. Pada tahun itu juga akan diselenggarakan PON II di Jakarta, maka mereka berdua juga diminta untuk menyelenggarakan cabang olahraga di PON II tersebut.

Atas usaha kedua tokoh tersebut, pada tanggal 23 Oktober 1951 terbentuklah organisasi bola basket bertaraf nasional bernama Persatuan Bola Basket Nasional dan disingkat PERBANAS. Selanjutnya pada tahun 1955 nama itu diubah menjadi Persatuan Bola Basket Seluruh Indonesia (PERBASI), terpilih sebagai ketua Tonny Wen sedangkan Wim Latumeten sebagai Sekretaris.

Pimpinan PERBASI ditingkat pusat atau nasional disebut PP PERBASI atau pengurus pusat PERBASI yang merupakan pimpinan PERBASI yang dibentuk dan disusun oleh Musyawarah Nasional dan bertanggung jawab kepada Musyawarah Nasional. Masa bakti kepengurusan PP PERBASI adalah empat tahun dihitung sejak penutupan Musyawarah Nasional. Susunan PP PERBASI diatur dalam Anggaran Rumah Tangga PERBASI.

Pimpinan PERBASI ditingkat Provinsi disebut Pengprov PERBASI atau Pengurus Provinsi PERBASI yang dibentuk dan disusun oleh Musyawarah Provinsi atau formatur yang dipilih dan diangkat dalam Musyawarah Provinsi dan bertanggung jawab terhadap Musyawarah Provinsi. Masa bakti pengurus Pengprov PERBASI adalah empat tahun dihitung sejak penutupan Musyawarah Provinsi.

Pimpinan PERBASI ditingkat Kabupaten/Kota disebut Pengkap/Pengkot PERBASI atau pengurus Kabupaten/Kota yang disusun dan dibentuk oleh

Musyawarah Kabupaten/Kota atau formatur yang dibentuk dan dipilih dalam Musyawarah Kabupaten/Kota dan bertanggung jawab terhadap Musyawarah Kabupaten/Kota. Masa bakti kepengurusan Pengkab PERBASI adalah empat tahun terhitung dari penutupan Musyawarah Kabupaten/Kota.

Organisasi terkecil dalam PERBASI adalah klub atau perkumpulan bola basket. Syarat sebuah klub diakui menjadi bagian PERBASI adalah mempunyai:

1. Susunan Pengurus
2. Anggota klub atau pemain
3. Tempat latihan
4. AD dan ART klub

Bedasarkan survey penulis pada tanggal 14 November 2019 dengan wawancara kepada salah satu pemain senior bola basket Kabupaten Boyolali bahwa Kabupaten Boyolali untuk saat ini tidak mempunyai tim bola basket yang aktif, karena pemilihan pemain biasanya dilakukan hanya saat ada turnamen yang akan diikuti, tidak adanya seleksi namun hanya dengan memanggil pemain yang sekiranya mempunyai bakat.

Atlet yang bermain untuk Kabupaten Boyolali mayoritas adalah jaringan atau pemilihan yang dilakukan dengan pengamatan seorang pelatih yang melihat pertandingan atau turnamen yang dilakukan di Kabupaten Boyolali tanpa adanya seleksi, setelah terpilih barulah mengadakan latihan yang mendekati turnamen yang akan diikuti, latihan yang dilakukan atau sarana prasarana yang diberikan sesuai

dengan latihan yang dilakukan. Sarana yang diberikan kepada atlet oleh PENGKAB Boyolali kurang memadai seperti lapangan yang diberikan.

Dengan pembinaan yang sangat kurang maka prestasi yang akan diraih juga akan sangat sulit untuk didapatkan terutama untuk bersaing dengan kabupaten lain yang mempunyai sarana dan prasarana yang sangat memadai untuk menunjang prestasi atlet, dengan kepuasan sarana yang diberikan maka akan menimbulkan rasa senang untuk mengikuti latihan yang diterapkan oleh pelatih.

Kabupaten Boyolali sangat tertinggal dengan Kota lain yang berada di Provinsi Jawa Tengah, pada umumnya PERBASI setiap Kabupaten mempunyai kantor tetap namun dengan tertinggalnya pengetahuan basket dan minimnya prestasi yang didapat menjadikan bola basket di Kabupaten Boyolali kalah bersaing dengan kota lain yang berada di Provinsi Jawa Tengah dan juga kalah dengan olahraga lainnya seperti Bola Voli dan juga Bulutangkis. Berdasarkan latar belakang yang dituliskan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Layanan PENGKAB Boyolali Terhadap Bola Basket Kabupaten Boyolali Jawa Tengah”

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Pendapat masyarakat terhadap bola basket Boyolali.
2. Belum diketahuinya kepuasan pemain Bola Basket Kabupaten Boyolali terhadap fasilitas yang diberikan oleh PENGKAB Boyolali.
3. Belum diketahuinya kontribusi organisasi bola basket di Kabupaten Boyolali terhadap prestasi bola basket di Kabupaten Boyolali Jawa Tengah.

### **C. Batasan Masalah**

Agar dapat dikaji dan dijawab secara mendalam, maka dalam penelitian membatasi masalah guna mencegah perluasan penafsiran pada permasalahan yang ada dalam prestasi bola basket di Kabupaten Jawa Tengah sebagai berikut:

1. Minat bola basket masyarakat di Kabupaten Boyolali Jawa Tengah.
2. Kepuasan pemain terhadap fasilitas serta peran organisasi bola basket di Kabupaten Boyolali terhadap prestasi bola basket di Kabupaten Boyolali.
3. Peran organisasi bola basket di Kabupaten Boyolali dalam pemenuhan sarana prasarana bola basket.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan-permasalahan yang ditimbulkan dan pembatasan masalah, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Adakah tingkat kepuasan *Tangibles* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?
2. Adakah tingkat kepuasan *Reliability* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?
3. Adakah tingkat kepuasan *Responsivness* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?
4. Adakah tingkat kepuasan *Empaty* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pembinaan prestasi atlet bola basket kabupaten Boyolali.
2. Kontribusi organisasi kepengurusan bola basket kabupaten Boyolali terhadap prestasi bola basket kabupaten Boyolali.
3. Tingkat kepuasan Atlet dan Masyarakat Boyolali dengan kepengurusan serta pembinaan bola basket kabupate Boyolali.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan ruang lingkup serta permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoristis

- a. Dapat digunakan sebagai bahan informasi serta kajian penelitian berikutnya, terutama bagi pemerhati prestasi bola basket khususnya di Kabupaten boyolali
- b. Sebagai bahan referensi untuk melakukan pengembangan prestasi bola basket serta pengembangan minat bola basket di Kabupaten Boyolali.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PERBASI Kabupaten Boyolali

Agar dapat digunakan untuk mengetahui permasalahan dan meningkatkan minat masyarakat Boyolali terhadap prestasi bola basket khususnya di Kabupaten Boyolali.

- b. Bagi Peneliti

Mengembangkan teori-teori yang hasilnya dapat digunakan bagi Kabupaten Boyolali untuk meningkatkan minat serta prestasi bola basket di Kabupaten Boyolali.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

Bola basket pada dasarnya dinaungi oleh PERBASI dari masing-masing Kabupaten dan memiliki kantor yang menetap untuk pelayanan Atlet dan Masyarakat Boyolali khususnya, keurangan perhatian PENGKAB Boyolali terhadap olahraga bola basket sangat fatal, sehinga PERBASI Boyolali tidak memiliki kantor tetap atau resmi didalam Kabupaten Boyolali.

Keterbatas sarana yang diberikan juga sangat kurang seperti lapangan yang kurang memadai dan kurangnya minat bola basket di Boyolali (lebih jelasnya kondisi lapangan bola basket didalam lampiran).

##### **1. Pendukung Prestasi**

Menurut Sukadiyanto (Fitri Yulianto &H. Fuad Nashori 2006:56) “prestasi olahraga merupakan aktualisasi dari akumulasi hasil proses latihan yang ditampilkan Atlet sesuai kemampuan yang dimiliki”. Dalam menjalankan proses tersebut, peningkatan prestasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pendukung baik endogen (Atlet: fisik) dan eksogen (pelatih, sarana dan prasarana, organisasi kompetisi, dan keluarga).

##### **2. Hakikat Analisis**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 59) memiliki pengertian penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara, dsb).

Menurut Wiradi(2002:6) analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditaksir maknanya.

Analisis prestasi merupakan analisis yang mengkaji tentang perkembangan dan peran atau partisipasi kabupaten Boyolali dalam berbagai macam perlombaan bola basket, dengan data yang dimiliki dalam keikutsertaan Kabupaten Boyolali didalam perlombaan bola basket, maka akan mengetahui pertandingan yang telah dijalani guna mendapatkan data untuk diteliti.

Ada dua macam analisis Russel dan Rotella (1993: 209-210), yaitu: analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif seringkali digunakan untuk menghitung atau merata-rata, metode yang digunakan yaitu menggunakan survey dan angket yang digunakan untuk tolak ukurnya atau penilainya.

### 3. Hakikat Olahraga Prestasi

Olahraga Prestasi adalah kegiatan olahraga yang dilakukan dan dikelola secara profesional dengan tujuan untuk memperoleh prestasi optimal pada cabang-cabang olahraga. Atlet yang menekuni salah satu cabang tertentu untuk meraih prestasi, dari mulai tingkat daerah, nasional, serta internasional, mempunyai syarat memiliki tingkat kebugaran dan harus memiliki keterampilan pada salah satu cabang olahraga yang ditekuninya tentunya diatas rata-rata non atlet. Untuk mencapai prestasi tentunya harus tetap berlatih.

Berdasarkan UU RI No.3 pasal 20 ayat 1 (2005) olahraga prestasi dimaksudkan sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan dan potensi olahragawan dalam

rangka meningkatkan harkat dan martabat bangsa. Olahraga prestasi dilakukan oleh setiap orang yang memiliki bakat, kemampuan, dan potensi untuk mencapai prestasi.

Pencapaian prestasi setinggi-tingginya dalam kompetisi olahraga dapat menjadi sesuatu yang sangat membanggakan bangsa apabila kompetisi tersebut ke dalam kejuaraan internasional. Olahraga prestasi merupakan olahraga yang mengarahkan olahragawan ke arah prestasi. Salah satu cabang yang diminati dilakukan secara dini dan terlatih dengan teratur untuk mendukung pencapaian prestasi yang maksimal melalui kompetisi. Caranya dengan melakukan dan menjalankan program latihan yang diberikan pelatih secara rutin akan mendapatkan prestasi yang sebanding dengan latihan tersebut.

Hal-hal yang masih menjadi kendala di kabupaten Boyolali sendiri adalah tentang pembinaan usia dini yang ada di kabupaten Boyolali. Hal ini juga disetujui oleh ketua PERBASI kabupaten Boyolali itu sendiri. Kurangnya klub-klub yang ada di kabupaten Boyolali mungkin juga menjadi sulitnya pembinaan usia dini dimulai. Sehingga rata-rata atlet bola basket kabupaten Magetan baru memulai latihan saat mereka di SMA.

#### 4. Hakikat bola basket

Salah satunya adalah olahraga prestasi dibidang bola basket. Bola Basket diciptakan di Amerika Serikat pada Desember 1891 oleh Dr. James A. Naismith, seorang anggota Sekolah Guru Pendidikan Jasmani YMCA di Springfield, Massachusetts (sekarang dikebal dengan nama Springfield Collage). Gagasan yang mendorong untuk menciptakan permainan baru itu dikarenakan para anggota dan

pengunjung kegiatan olahraga pada perkumpulan YMCA (*Young Men's Christian Association*) semakin hari semakin tambah merosot. Para anggota bosan dengan rutinitas senam dan adanya kebutuhan untuk rutinitas olahraga pada musim dingin. Dr Luther Gulick, Direktur Departemen Fisik menugaskan DR. James A. Naismith untuk membuat suatu olahraga atau permainan baru yang dapat dimainkan didalam ruangan pada waktu sore hari (Soedarno dan Sukintaka, 1970: 1-5).

Dr. James A. Naismith kemudian menyusun gagasan itu dengan mencoba dan menguji gubahan-gubahan dari beberapa permainan *football*, *baseball*, *lacrosse*, dan sepak bola menjadi seutu bentuk permainan baru yang dilakukan tanpa unsur kekerasan. Dari gubahan-gubahan timbulah inspirasi tentang bentuk dan gaya permainan tersebut. Permainan dimainkan dengan bola yang berbentuk bulat, tidak ada unsur menendang, tidak ada unsur berlari dalam membawa bola, tanpa unsur menjegal, dan harus menghilangkan gawang sebagai sasaran tambahan. Sebagai pengganti lari dengan bola seperti yang terlihat dalam permainan football, maka Bergeraknya bola hanya dengan mengoper atau menggiring bola. Untuk melakukan tembakan kearah sasaran, targetnya diletakkan diatas pemain.

Pada awal percoban Dr. James A. Naismith memegang bola sepak bola sambil mengajak siswanya masuk dalam ruangan olahraga untuk mencoba permainan itu. Dalam ruangan olahraga tersebut Dr. James A. Naismith meminta bantuan kepada rumah tangga sekolah bernama Stebbin agar menyediakan peti kayu sebagai sasaran tembakan. Karena tidak memiliki kotak kayu sebagai penggantinya dipakailah keranjang buah persik. Keranjang tersebut oleh Stebbin digantungkannya dibalkon di kedua sisi ruangan. Naismith menjelaskan peraturan-

peraturannya kemudian para siswa mencoba untuk bermain dengan permainan baru tersebut.

Pada awal permainan, setiap kali bola masuk keranjang persik, Stebbit harus naik kebalkon untuk mengeluarkan bola dikarenakan bagian bawah keranjang persik tersebut masih tertutup. Akhirnya dibuatlah lobang pada dasar keranjang agar tidak kesulitan mengambil bila saat terjadinya gol.

Oleh karena Dr. James A. Naismith mengasuh 18 pelajar didalam kelasnya, maka pertama-tama bola basket dimainkan 9 orang pada masing-masing regu (3 pemain depan, 3 pemain tengah, 3 pemain belakang). Pada tahun 1892 bola basket dimainkan oleh 7 orang setiap regunya dan selanjutnya mengalami perubahan menjadi 5 orang setiap regunya sampai sekarang.

Pada tanggal 21 Juni 1932 atas anjuran dan usaha Dr. Elmer Berry, direktur olahraga dari Jenawa, bersama dengan Profesor Leon Bouffard diadakan suatu konferensi tentang bola basket. Delegasi yang datang dari: Argentina, Cekoslowakia, Yunani, Italia, Perancis, Rumania, dan Swis. Keputusan konferensi tersebut membentuk Federasi Bola Basket Internasional (*federation Internationale de Basketball Amateur*) disingkat menjadi FIBA. Profesor Bouffard menjadi presiden FIBA yang pertama dan R. William Jones menjadi Sekretaris jendral yang pertama.

##### 5. Bola basket Boyolali

Perbasi Kabupaten Boyolali berkontribusi menaungi kegiatan-kegiatan atau penyelenggaraan kejuaraan bola basket yang dilaksanakan di Kabupaten Boyolali. Kejuaraan bola basket yang biasa diselenggarakan Perbasi Kabupaten Boyolali

adalah tingkat SMP/ sederajat dan SMA/ sederajat, tetapi belum pesertanya belum optimal karena tidak semua sekolah memiliki tim dan pelatih basket. Selain itu juga belum ada kompetisi bola basket di tingkat sekolah dasar, dikarenakan belum tersosialisasikannya kegiatan olahraga bola basket di sekolah tingkat dasar di Kabupaten Boyolali.

Perbasi Kabupaten Boyolali bekerja di bawah naungan KONI Kabupaten Boyolali. Kegiatan yang dilaksanakan Perbasi Kabupaten Boyolali juga dipantau selalu oleh Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Boyolali karena lebih sering melibatkan pelajar. Karena pelajar yang terlibat dalam kejuaraan yang diselenggarakan akan dipilih sebagai pemain yang mewakili Kabupaten Boyolali dalam kegiatan olahraga antar daerah. Sehingga pembinaan pelajar yang berjenjang perlu untuk dipantau serta didukung untuk prestasi yang maksimal.

Pemassalan olahraga bola basket di Boyolali belum berjalan dengan baik, dibuktikan dengan kurangnya minat anak-anak SD dan SMP di kabupaten Boyolali untuk mengenal olahraga bola basket. Kurangnya pengenalan bola basket di SD dan SMP menjadi suatu kendala yang cukup besar untuk menjadi pekerjaan rumah semua kalangan di kabupaten Boyolali seperti kalangan pemerintah, organisasi, guru olahraga dan sekolah-sekolah pada umumnya. Sehingga supaya anak-anak SD dan sekolah SMP lebih tertarik untuk mengenal dan menekuni olahraga bola basket baiknya dimulai dengan pemassalan serutin mungkin.

Selanjutnya faktor pembibitan yang dirasa sangat kurang sekali diterapkan di kabupaten Boyolali, walaupun mulai banyak sekolah-sekolah yang mulai mengadakan ekstrakurikuler bola basket, tapi sekolah-sekolah yang sering aktif

untuk mengikuti kompetisi yang diadakan rutin di kabupaten Boyolali hanya sekitar 3 sekolah saja. Itupun hanya untuk kompetisi tingkat SMA, sedangkan untuk kompetisi tingkat SMP lebih sedikit lagi, hanya sekali dalam setahun untuk penyelenggaraan kompetisi bola basket di tingkat SMP di kabupaten Boyolali.

Tenaga pelatih basket belisensi yang kurang di Kabupaten Boyolali dianggap kurang, karena hanya ada 4 pelatih berlisensi. Lisensi pelatih menunjukkan bahwa orang yang bersangkutan pernah mengikuti penataran pelatih sehingga memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang olahraga bola basket, terutama info-info terbaru seputar kepelatihan dan peraturan olahraga bola basket. Keterbatasan pelatih juga dapat menjadi bahan kajian bahwa olahraga bola basket kurang tersosialisasi ke kecamatan yang letaknya jauh dari kecamatan kota. Sehingga potensi-potensi yang ada dari seluruh kecamatan di Kabupaten Boyolalibelum dapat terpantau serta terbina dengan optimal. Kondisi tersebut menjadi kendala dalam regenerasi pemain, pada hal proses pembinaan dilakukan secara berjenjang sesuai usia dan tingkatan sekolah. Pemahaman pelatih di Kabupaten Boyolali tentang teknik, latihan fisik, taktik, dan latihan mental juga masih perlu ditambah. Selain itu komponen-komponen tersebut perlu dikemas dalam suatu program latihan, dengan tujuan sebagai pedoman dalam melaksanakan proses pembinaan. Tidak berhenti disitu saja, sebagai pelatih juga perlu memiliki data perkembangan pemainnya yang diperoleh dari tes pengukuran teknik dan kondisi fisik. Ketidakhahaman pelatih tentang tahapan latihan yang tepat dapat menghambat perkembangan atlet. Pemantauan perkembangan juga perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil dari program latihan yang telah dibuat oleh pelatih.

## 6. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock dan Wirtz, 2011:74). Sedangkan menurut Rahmat Lupiyoadi (2009:192), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bila mana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Memet Mulyadi, 2009). Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2014:354), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.” Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (kualitas) yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).

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

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Handi Irawan (2009) bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya.

Menurut Sviokla yang dikutip Rambat Lupiyoadi (2006: 176) kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran, antara lain:

1) *Performance* (Kinerja)

Kinerja merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.

2) *Empathy* (Keragaman produk)

Keanekaragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk.

3) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.

4) *Conformance* (Kesesuaian)

Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.

5) *Durability* (Daya tahan)

Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis.

6) *Serviceability* (Kemampuan pelayanan)

Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan.

7) *Aesthetics* (Estetika)

Penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.

8) *Perceived quality* (Kualitas yang dipersepsikan)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk.

Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu.

7. Pembinaan

a. Pengertian pembinaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pembinaan berasal dari kata “bina” yang mendapat awalan ke- dan akhiran -an yang berarti bangun/bangunan (Purwodarminto, 1996: 34). Menurut Thoha (1989) Pembinaan adalah suatu proses, hasil atau pertanyaan menjadi lebih baik, dalam hal ini mewujudkan adanya perubahan, kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evaluasi atau berbagai kemungkinan atas sesuatu. Berdasarkan pendapat Mathis (2002:112) pembinaan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terkait dengan berbagai tujuan organisasi, pembinaan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa pembinaan merupakan suatu proses yang dilakukan untuk merubah tingkah laku orang-orang serta membentuk kepribadiannya, sehingga yang di cita-citakan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

b. Pembinaan prestasi

Suatu organisasi atau perkumpulan olahraga harus ada pembinaan yang nantinya dapat menghasilkan suatu prestasi yang bagus, dan diharapkan dalam pembinaan harus melihat pada setiap individu pemain atau atlet baik dalam 12 pertumbuhan dan perkembangannya. Mencapai prestasi yang setinggi-tingginya maka usaha pembinaan atlet harus dilaksanakan dengan menyusun strategi dan perencanaan yang rasional sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas atlet serta mempunyai program yang jelas. Hal ini penting agar pemain atau atlet dapat berlatih dengan motivasi untuk mencapai prestasi.

## **B. Penelitian yang relevan**

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Kristianto Wibowo, M. Furqon Hidayatullah, Kiyatno pada tahun 2016, Penelitian ini di latar belakang oleh bagaimana pentingnya pembinaan prestasi olahraga bagi perkembangan prestasi di suatu daerah. Selain itu pembinaan prestasi juga dapat untuk mengembangkan minat, bakat dan juga potensipotensi masyarakat di suatu daerah. Fokus dari penelitian ini adalah pada bagaimana pelaksanaan pembinaan prestasi olahraga bola basket di kabupaten Magetan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian ini adalah Pemerintah, Organisasi, Atlet, Pelatih, Ekstrakurikuler, serta sarana dan prasarana bola basket di kabupaten Magetan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan mengenai pembinaan prestasi olahraga bola basket di kabupaten Magetan termasuk dalam kategori kurang baik. Hal itu karena belum berjalan dengan baik faktor-faktor yang membantu mencapai prestasi olahraga yang tinggi yaitu faktor pemassalan, faktor pembibitan serta faktor pencapaian prestasi sehingga prestasi bola basket di kabupaten Magetan tidak kunjung membaik. 1) Dari segi pembinaan prestasi, kabupaten Magetan dalam kategori kurang baik karena belum adanya pembinaan usia dini serta tidak adanya klub-klub bola basket yang ikut membantu pembinaan prestasi di kabupaten Magetan. 2) Dari segi pemerintah, peran pemerintah diharapkan tidak hanya sekedar menyalurkan dana tetapi juga lebih memperhatikan atletnya. 3) Dari segi organisasi, PERBASI

kabupaten Magetan diharapkan lebih fokus dalam hal-hal yang mengakibatkan pembinaan prestasi kabupaten Magetan tidak kunjung membaik. 4) Dari segi pelatih, mayoritas pelatih bola basket di kabupaten Magetan belum mempunyai lisensi pelatih dan belum menerapkan program latihan. 5) Dari segi atlet, atlet bola basket di kabupaten Magetan rata-rata baru mengenal dan latihan saat mereka di SMA, serta belum mempunyai rasa disiplin yang tinggi dalam mengikuti latihan. 6) Dari segi ekstrakurikuler, sekolah-sekolah di kabupaten Magetan belum secara penuh mendukung siswanya dalam ekstrakurikuler bola basket. 7) Dari segi sarana dan prasarana bola basket kabupaten Magetan termasuk dalam kondisi cukup baik karena hampir semua sekolah di kabupaten Magetan mempunyai sarana dan prasarana untuk menunjang untuk latihan bola basket. 8) Hambatan yang mempengaruhi pembinaan prestasi olahraga bola basket adalah tidak adanya pembinaan usia dini atlet bola basket di kabupaten Magetan.

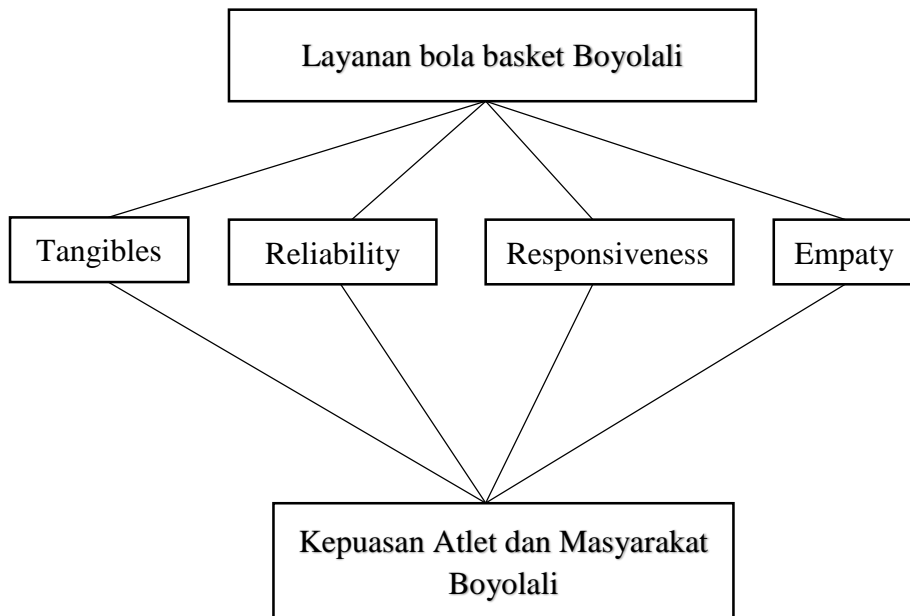
### **C. Kerangka Berfikir**

Penelitian akan dilakukan dengan alur yang pertama adalah dengan mencari informasi tentang bola basket Boyolali, kemudian dilanjutkan dengan penyebaran angket penelitian yang akan diberikan kepada responden Masyarakat Boyolali dan juga Atlet bola basket Kabupaten Boyolali untuk mengisi kuisioner yang telah dibuat oleh penulis.

Angket tersebut telah mencakup semua faktor-faktor pelayanan bola basket yang mendukung prestasi bola basket, peranan PENGKAB Boyolali untuk menyediakan kebutuhan bola basket Boyolali. Angket tersebut akan disebar di beberapa wilayah Kabupaten Boyolali yang meliputi Kecamatan Teras,

Kecamatan Wonosegoro, SMA N 3 Boyolali, dan SMA N 1 Banyudono. Setelah angket terisi oleh semua responden maka akan dihitung dan diketahui seberapa puas Atlet dan Masyarakat Boyolali dengan kualitas layanan PENGKAB terhadap pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali.

Penelitian yang akan penulis teliti dengan rangkaian kerangka berfikir sebagai berikut:



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

Dari hasil informasi yang didapatkan penulis melalui wawancara salah satu pengurus bola basket Boyolali belum diketahuinya beberapa keluatas layanan bola basket Boyolai yaitu:

1. Tidak adanya tingkat kepuasan *Tangibles* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?
2. Tidak adanya tingkat kepuasan *Reliability* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?
3. Tidak adanya tingkat kepuasan *Responsivness* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?
4. Tidak adanya tingkat kepuasan *Empaty* Atlet dan Masyarakat Boyolali yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Suharsimi Arikunto, 2010:3). Menurut informasi di atas maka penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dan teknik pengambilan datanya diukur menggunakan angket yang disebarakan kepada responden. Penelitian ini bertujuan mengetahui prestasi serta permasalahan apa saja yang ada dikabupaten Boyolali sehingga bola basket dikabupaten Boyolali kurang mengalami peningkatan prestasi dan pemahaman atlet Boyolali tentang bola basket, sehingga kurangnya minat dan perhatian terhadap olahraga bola basket di kabupaten Boyolali. Skor yang diperoleh dari angket kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

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

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:96) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Guna memperjelas variabel penelitian, perlu dikemukakan definisi operasional dari variabel. Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah mengetahui prestasi serta permasalahan apa saja yang ada dikabupaten Boyolali sehingga bola basket dikabupaten Boyolali kurang mengalami peningkatan prestasi serta kepuasan atlet bola basket kabupaten

Boyolali, sehingga kurangnya minat dan perhatian terhadap olahraga bola basket di kabupaten Boyolali.

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

#### **1. Populasi**

Setiap penelitian tentunya memerlukan sumber data atau informasi dari sumber-sumber yang dapat dipercaya agar data atau informasi tersebut dapat digunakan dalam proses penelitian. Menurut Sugiyono (2013:115) menjelaskan bahwa: Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang akan diteliti adalah Masyarakat Kabupaten Boyolali khususnya Kecamatan Wonosegoro dan juga Kecamatan Teras Boyolali dan juga atlet bola basket Kabupaten Boyolali dari SMA N 3 Boyolali dan SMA N 1 Banyudono.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2013:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut (Suharsimi, 2010:134-185), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, selanjutnya jika subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau tergantung setidaknya tidaknya dari:

- a. Kemampuan penelitian dilihat dari segi waktu, keuangan, dan dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

Pada penelitian ini sampel akan diambil dari atlet atau siswa SMA yang aktif dalam kegiatan bola basket kabupaten Boyolali. Berdasarkan tersebut, maka penulis menetapkan jumlah sampel yang akan diteliti adalah 100 responden yang terdiri dari masyarakat umum Kecamatan Wonosegoro, Kecamatan Teras, Atlet bola basket SMA N 3 Boyolali, dan Atlet bola basket SMA N 1 Banyudono.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah *kuisisioner* (angket), dengan skala *likert*. Menurut sugiyono (2014:132), “skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk di beri tanggapan oleh responden. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Angket tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan dengan lima jawaban : SS (sangat setuju), S (setuju), R (ragu), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju). Jawaban dari responden diberikan dengan memberi tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:265) instrumen adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen menempati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data di lapangan.

## KISI- KISI ANGKET

Variabel	Sub variabel	Indikator	Nomor butir	Jumlah	
				Sebelum uji coba	Sesudah Uji coba
Tingkat kepuasan layanan pembinaan bola basket Kab. Boyolali	<i>Tangibles</i>	Sarara dan prasarana	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	10	
	<i>Reliability</i>	kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	10	
	<i>Responsiveness</i>	Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali	21, 22, 23, 24, 25	5	
	<i>Empati</i>	Kemudahan dalam komunikasi	26, 27, 28, 29, 30	5	
	Total				30

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam penelitian dan lebih lanjut digunakan peneliti untuk memperoleh data-data penelitian sehingga meminimalkan waktu dan biaya. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian melalui angket dan dokumentasi.

#### 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala dalam objek penelitian. Observasi

dilakukan terhadap subjek, dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil penelitian.

Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan secara langsung bola basket di kabupaten Boyolali.

### 3. Metode Angket (Kuesioner)

Teknik pengumpulan data menggunakan alat berupa angket, yang sudah tersedia jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban. Skala yang digunakan dalam dalam angket ini adalah skala Likert di dalam buku (Sugiyono., 2013) dengan menggunakan skala lima yaitu : Sangat setuju (SS), Setuju (S), Ragu (R), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Skor yang diberikan kepada masing-masing adalah sebagai berikut:

<b>Pernyataan</b>	<b>Alternatif Pilihan</b>				
	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Koding nilai</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### 4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2008:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau data prestasi bola basket kabupaten Boyolali oleh DISPORAPAR kabupaten Boyolali.

Penelitian ini yang didokumentasikan adalah foto lokasi penelitian, foto pada saat wawancara, foto saat pengisian angket dan foto lain jika dibutuhkan.

## F. UJI VALIDITAS

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 17) suatu instrumen dikatakan sah apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan cara untuk mengukur validitas yaitu dengan teknik korelasi Product Moment pada taraf signifikan 5% (0,05), uji validitas dibantu dengan menggunakan SPSS Versi 26 dengan metode Analisis Faktor Eksploratori.

## G. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah terkumpul, peneliti menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan persentase yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan atlet bola basket kabupaten Boyolali dan juga prestasi yang telah diraih oleh kabupaten Boyolali dalam cabang olahraga bola basket. Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan skor tiap responden pada tiap-tiap butir.
2. Menjumlahkan skor setiap responden pada tiap-tiap butir.
3. Menentukan kriteria sebagai patokan penelitian.

Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi. Pengkategorian data menggunakan kriteria sebagai berikut (Anas Sudijono, 2000: 161):

NO	Kategori	Standar Nilai
1	Baik sekali	$X \geq M + 1,5 SD$
2	Baik	$M + 0,5 SD \leq X < M + 1,5 SD$
3	Sedang	$M - 0,5 SD \leq X < M + 0,5 SD$
4	Kurang baik	$M - 1,5 SD \leq X < M - 0,5 SD$
5	Sangat kurang baik	$X < M - 1,5 SD$

### Keterangan :

$X$  = Jumlah / Skor

M = Mean (rata-rata)

SD = Standar Deviasi

1. Rumus yang digunakan untuk mencari besarnya persentase adalah:

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

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi dalam kategori

N = Jumlah responden

## BAB IV

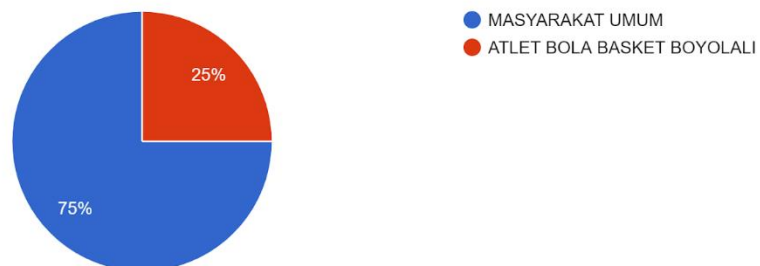
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali Jawa Tengah dengan menilai kepuasan dari masyarakat beserta atlet bola basket Kabupaten Boyolali tentang kualitas pelayanan dan pengembangan bola basket di Kabupaten Boyolali yang meliputi beberapa point pertanyaan dari angket penelitian kualitas layanan bola basket Kabupaten Boyolali kepada responden masyarakat dan atlet Kabupaten Boyolali.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara online dengan media googleform karena terkendala dengan adanya virus covid-19 penelitian tidak bisa dilakukan secara langsung, terkumpul sejumlah responden yang terlibat sebanyak 100 orang yang terdiri dari 75% masyarakat umum yang berasal dari Kecamatan Wonosegoro dan Kecamatan Teras Kabupaten Boyolali, Atlet 25% berasal dari SMA N 3 Boyolali dan SMA N 1 Banyudono Kabupaten Boyolali dalam rentan waktu 9 Mei sampai 19 Mei 2020. Hasil dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

PELAKU RESPONDEN  
100 tanggapan



Hasil uji coba dengan menggunakan analisis faktor eksploratori dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.919
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square		2949.696
Sphericity	df	435
	Sig.	.000

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 17) suatu instrumen dikatakan sah apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan cara untuk mengukur validitas yaitu dengan teknik korelasi Product Moment pada taraf signifikan 5% (0,05), dari hasil diatas sebesar 0,919 dapat dinyatakan data peneliti dapat dilakukan penelitian atau penghitungan lanjut (hasil analisis matrik dapat dilihat dalam lampiran).

Hasil penelitian dengan angket diketahui faktor endogen Atlet yang mengisi angket hanya sebesar 25% dari 100 reponden yang mengisi angket kuisisioner, sedangkan dari masyarakat umum sebesar 75%. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa bola basket di Boyolali sangatlah kurang penyebarannya dimana sedikitnya atlet yang tertarik dengan bola basket yang terhitung dari SMA N 3 BOYOLALI dan SMA N 1 BANYUDONO hanya sebesar 25%.

Hasil data penelitian endogen meliputi yang tertera dalam soal kuisisioner sebanyak 30 soal yang diberikan dan menjadi 4 kategori soal yaitu:

1. *tangibles* (Sarara dan prasarana) tentang kualitas pelayanan mengenai sarana prasarana yang disediakan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali

memperoleh skor terendah (minimum) 10, skor tertinggi (*maximum*) 50, SD (*standar deviasi*) 7,98, rerata (*mean*) 36,31. Hasil selengkapnya dapat dilihat melalui tabel dibawah:

**Tabel 4. 1** Deskripsi Statistika Kepuasan Tangibles

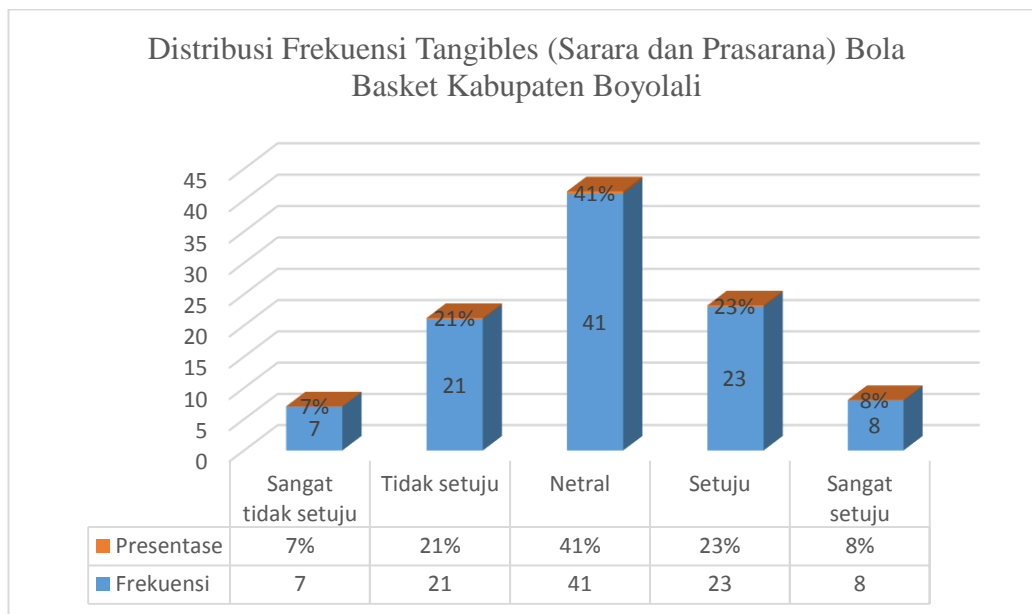
KATEGORI	STATISTIKA
<i>n</i>	100
<i>mean</i>	36,31
<i>Standar deviasi</i>	7,98
<i>minmum</i>	10
<i>maksimum</i>	50

Ditampilkan tabel distribusi kepuasan Masyarakat dan Atlet bola basket Kabupaten Boyolali terhadap *Tangibles* (Sarara dan prasarana) yang disediakan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

**Tabel 4. 2** Distribusi Frekuensi *Tangibles*

NO	Kategori	Standar Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	$X \geq 48,27$	8	8%
2	Setuju	$40,29 \leq X < 48,27$	23	23%
3	Netral	$32,32 \leq X < 40,29$	41	41%
4	Tidak Setuju	$24,34 \leq X < 32,32$	21	21%
5	Sangat Tidak Setuju	$X < 24,34$	7	7%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, kepuasan masyarakat dan atlet bola basket Kabupaten Boyolali dalam kualitas layanan pembinaan dalam hal *Tangibles* (Sarara dan prasarana) yang di sediakan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali sebagai berikut :



**Gambar 4. 1** Tentang *Tangibles*

Berdasarkan gambar grafik diatas, tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Tangibles* (Sarara dan prasarana) yang disediakan pengurus bola basket Boyolali pada kategori “sangat tidak setuju” sebesar 7% (7 orang), kategori “tidak setuju” 21% (21 orang), kategori “netral” 41% (41 orang), kategori “setuju” 23% (23 orang), kategori “sangat setuju” 8% (8 orang). Jadi, berdasarkan pernyataan tersebut kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Tangibles* (Sarara dan prasarana) skor tertinggi dalam kategori netral. Bisa disimpulkan bahwa *Tangibles* (Sarara dan prasarana) yang diberikan kurang maksimal karena masyarakat dan atlet tidak puas dalam pemberian sarana dan prasarana bola basket di Kabupaten Boyolali.

2. *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) memperoleh skor terendah (minimum)10, skor tertinggi (*maximum*) 50,SD

(standar deviasi) 8,9, rerata (*mean*) 33,26. Hasil selengkapnya dapat dilihat melalui tabel dibawah:

**Tabel 4. 3** Deskripsi Statistika Kepuasan *Reliability*

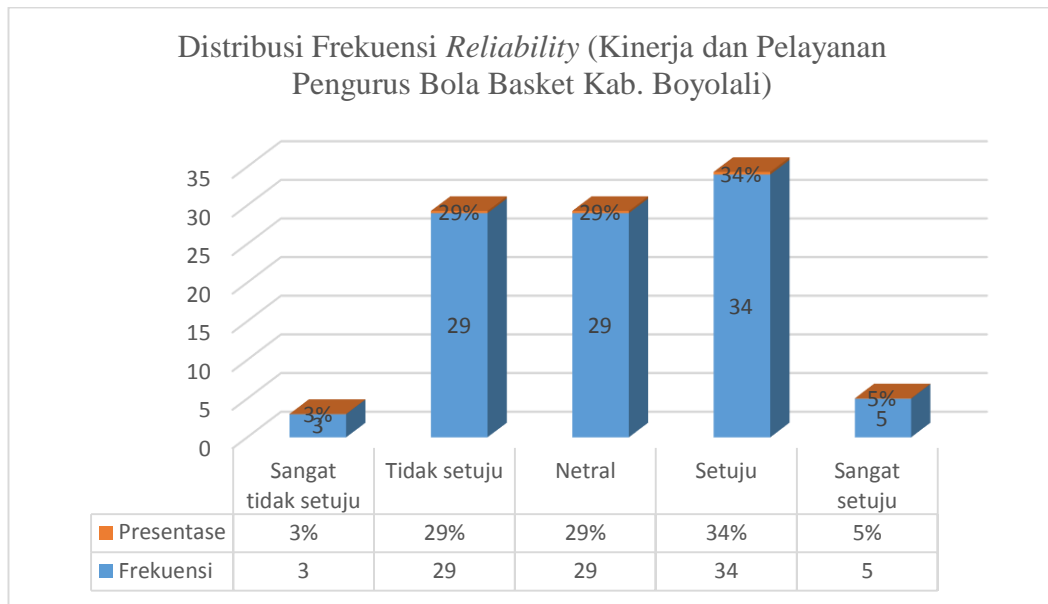
KATEGORI	STATISTIKA
<i>n</i>	100
<i>mean</i>	33,26
<i>Standar deviasi</i>	8,9
<i>minmum</i>	10
<i>maksimum</i>	50

Ditampilkan tabel distribusi kepuasan Masyarakat dan Atlet bola basket Kabupaten Boyolali terhadap *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) yang disediakan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

**Tabel 4. 4** Distribusi Frekuensi *Reliability*

NO	Kategori	Standar Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	$X \geq 46,76$	5	5%
2	Setuju	$37,75 \leq X < 46,75$	34	34%
3	Netral	$28,76 \leq X < 37,75$	29	29%
4	Tidak Setuju	$19,76 \leq X < 28,76$	29	29%
5	Sangat Tidak Setuju	$X < 19,76$	3	3%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, kepuasan masyarakat dan atlet bola basket Kabupaten Boyolali dalam kualitas layanan pembinaan bola basket dalam hal *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) sebagai berikut :



**Gambar 4. 2** Tentang Reliability

Berdasarkan gambar grafik diatas, tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) pada kategori “sangat tidak setuju” sebesar 3% (3 orang), kategori “tidak setuju” 29% (29 orang), kategori “netral” 29% (29 orang), kategori “setuju” 34% (34 orang), kategori “sangat setuju” 5% (5 orang). Jadi, berdasarkan pernyataan tersebut kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) skor tertinggi dalam kategori setuju. Bisa disimpulkan bahwa *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) yang diberikan sudah membuat masyarakat dan atlet Boyolali setuju dan bagus untuk dipertahan dan ditingkatkan.

3. *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) memperoleh skor terndah (minimum) 5, skor

tertinggi (*maximum*) 25,SD (*standar deviasi*) 5,03, rerata (*mean*) 16,54. Hasil selengkapnya dapat dilihat melalui tabel dibawah:

**Tabel 4. 5** Deskripsi Statistika Kepuasan *Responsivness*

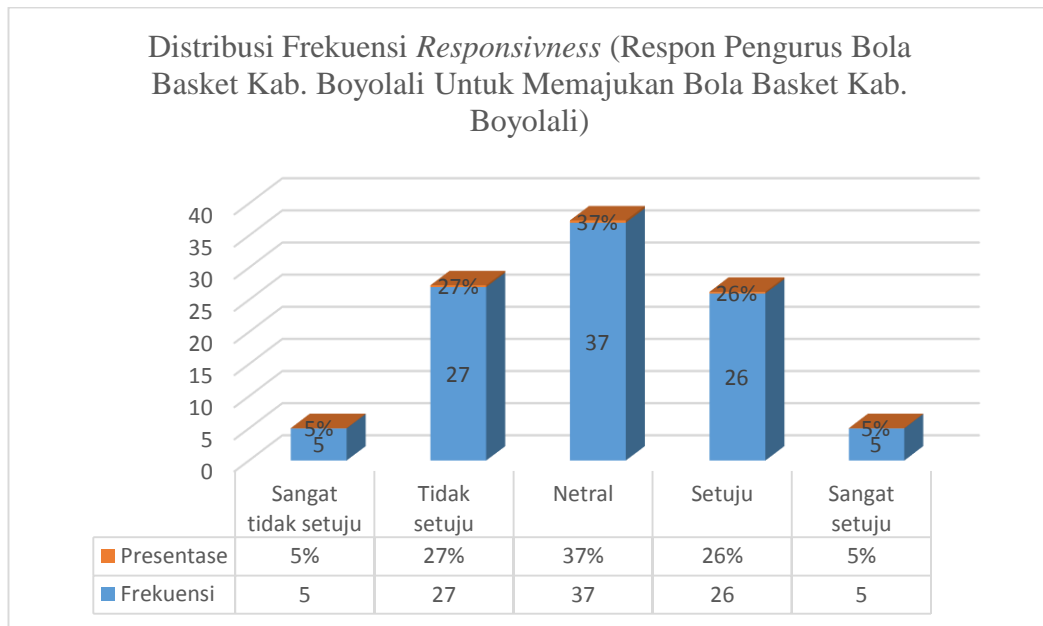
KATEGORI	STATISTIKA
<i>n</i>	100
<i>mean</i>	16,54
<i>Standar deviasi</i>	5,03
<i>minmum</i>	5
<i>maksimum</i>	25

Ditampilkan tabel *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) kepuasan Masyarakat dan Atlet bola basket Kabupaten Boyolali terhadap upaya yang dilakukan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

**Tabel 4. 6** Distribusi Frekuensi *Responsivness*

NO	Kategori	Standar Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	$X \geq 24,07$	5	5%
2	Setuju	$19,05 \leq X < 24,07$	26	26%
3	Netral	$14,02 \leq X < 19,05$	37	37%
4	Tidak Setuju	$9,006 \leq X < 14,02$	27	27%
5	Sangat Tidak Setuju	$X < 9,006$	5	5%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, kepuasan masyarakat dan atlet bola basket Kabupaten Boyolali dalam kualitas layanan pembinaan bola basket dalam hal *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) sebagai berikut:



**Gambar 4. 3** Grafik reponsivness

Berdasarkan gambar grafik diatas, tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) pada kategori “sangat tidak setuju” sebesar 5% (5 orang), kategori “tidak setuju” 27% (27 orang), kategori “netral” 37% (37 orang), kategori “setuju” 26% (26 orang), kategori “sangat setuju” 5% (5 orang). Jadi, berdasarkan pernyataan tersebut kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) skor tertinggi dalam kategori netral. Bisa disimpulkan bahwa *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) yang diberikan kurang maksimal dari yang diharapkan.

4. *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) dengan pengurus bola basket Kabupaten Boyolali memperoleh skor terendah (minimum) 5, skor tertinggi

(*maximum*) 25, SD (*standar deviasi*) 4,09, rerata (*mean*) 17,67. Hasil selengkapnya dapat dilihat melalui tabel dibawah:

**Tabel 4. 7** Deskripsi Statistika Kepuasan *Empaty*

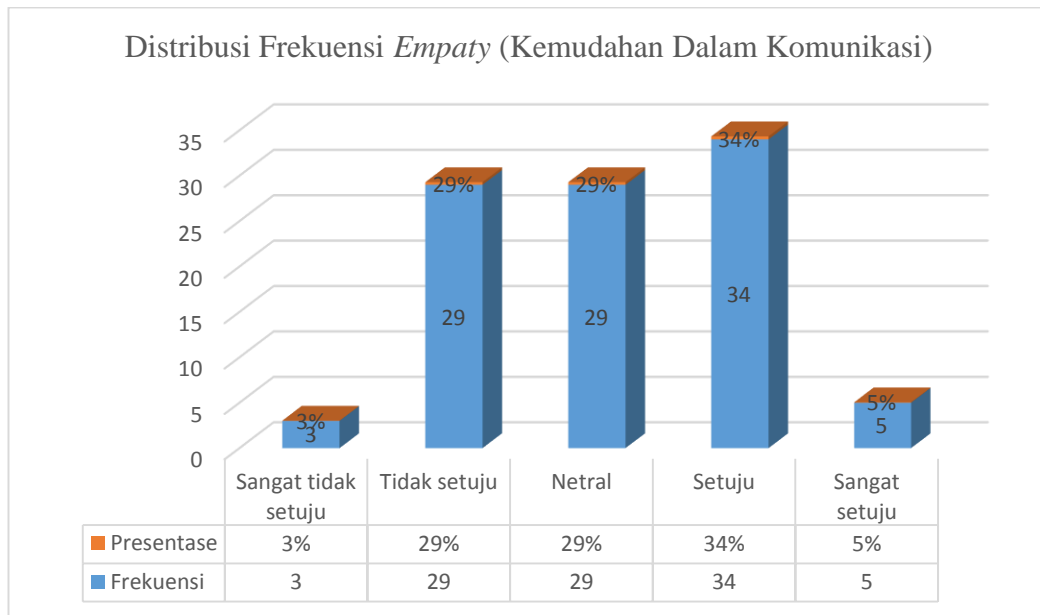
KATEGORI	STATISTIKA
<i>n</i>	100
<i>mean</i>	17,67
<i>Standar deviasi</i>	4,09
<i>minmum</i>	5
<i>maksimum</i>	25

Ditampilkan tabel *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) kepuasan Masyarakat dan Atlet bola basket Kabupaten Boyolali terhadap upaya yang dilakukan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

**Tabel 4. 8** Distribusi Frekuensi *Empaty*

NO	Kategori	Standar Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	$X \geq 23,80$	10	10%
2	Setuju	$19,71 \leq X < 23,80$	23	23%
3	Netral	$15,62 \leq X < 19,71$	35	35%
4	Tidak Setuju	$11,53 \leq X < 15,62$	28	28%
5	Sangat Tidak Setuju	$X < 11,53$	4	4%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, kepuasan masyarakat dan atlet bola basket Kabupaten Boyolali dalam kualitas layanan pembinaan dalam hal *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali sebagai berikut:



**Gambar 4. 4** Grafik *Empaty*

Berdasarkan gambar grafik diatas, tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) yang diberikan pengurus bola basket Kabupaten Boyolali pada kategori “sangat tidak setuju” sebesar 3% (3 orang), kategori “tidak setuju” 29% (29 orang), kategori “netral” 29% (29 orang), kategori “setuju” 34% (34 orang), kategori “sangat setuju” 5% (5 orang). Jadi, berdasarkan pernyataan tersebut kualitas layanan pembinaan bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) yang diberikan pengurus bola basket Kabupaten Boyolali skor tertinggi dalam kategori setuju. Bisa disimpulkan bahwa *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) yang diberikan sudah bagus dan memuaskan masyarakat dan atlet Boyolali.

## **B. Pembahasan**

### **a. Tangibles ( Sarana dan Prasarana)**

Sarana dan prasarana yang diberikan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali perlu ditingkatkan lagi dikarenakan kurang puasnya masyarakat dan atlet bola basket Kabupaten Boyolali yang kurang puas kondisi lapangan yang disediakan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali, jawaban terbanyak dari angket sarana dan prasarana lapangan bola basket Boyolali memperoleh skor tertinggi dalam kategori Netral sebanyak 41% ( 41 orang ) dari 100 responden yang mengisi angket penelitian meliputi 75% (75 orang) masyarakat umum dan 25% (25 atlet) bola basket Kabupaten Boyolali.

b. Reliability

Kinerja pengurus bola basket Boyolali meliputi bagaimana pembinaan penjurangan atlet yang dilakukan oleh pengurus bola basket Kabupaten Boyolali tergolong sudah bagus karena respon dari masyarakat mengenai perhatian pengurus bola basket Kabupaten boyolali terhadap perkembangan dan prestasi bola basket Kabupaten Boyolali mendapatkan respon yang sangat bagus dari masyarakat terbukti dari hasil data grafik diatas yang meunjukkan hasil terbesar pada kategori setuju sebanyak 34% (34 responden) dari 100 responden yang terlibat dalam pengisian angker yangh diberikan oleh peneliti kepada masyarakat dan atlet bola basket Kabupaten Boyolali, nilai dalam kategori setuju tertinggi dari kategori lainnya.

Skor tertinggi pada kategori setuju menunjukkan bahwa kinerja yang di berikan sudah maksimal kepada masyarakat dan atlet bola basket Kabupaten Boyolali, perlu dipertahankan dan juga ditingkatkan lagi,dengan kinerja yang memuaskan masyarakat ini bola basket Kabupaten boyolali mampu

berkembangan dengan baik jika bisa dipertahankan bisa menjadikan bola basket Kabupaten Boyolali menjadi icon bola basket Jawa Tengah.

c. Responsivness

Respon pengurus bola basket Kabupaten Boyolali nilai tertinggi dalam kategori Netral 37% (37 responden) dari 100 responden yang mengisi kuisisioner yang dibuat dan diberikan oleh peneliti, kurangnya repon pengurus bola basket Kabupaten Boyolali dalam hal memajukan prestasi bola basket Boyolali kurang bagus, dalam bidang pengembangan atlet dan kurangnya respon mamjukan bola basket Kabupaten Boyolali. Kurangnya kegiatan bola basket Boyolali dan tidak adanya turnamen yang dilakukan sejak dini membuat masyarakat dan atlet bola basket Boyolali kurang berkembang dan tidak ada club yang selalu mengasah kemampuan para atlet yang ingin memajukan bola basket Kabupaten Boyolali.

Kurangnya respon dari pengurus bola basket Boyolali membuat atlet yang berbakat kurang berkembang dan setelah ikut turnamen tidak ada tindak lanjut yang diberikan untuk membuat atlet terus mengasah kemampuannya, sebab itulah yang membuat kurangnya minat atau animo masyarakat boyolali terhadap bila basket yang ada di Boyolali.

Kurangnya peremberdayaan atlet yang diberikan menjadikan atlet bola basket Kabupaten Boyolali memilih mencari tantangan baru diluar Boyolali dan menetap didaerah lain yang lebih memperhatikan tentang perkembangan skil bola basket yang dimiliki, kurangnya pengetahuan bola basket yang diberikan pengurus bola basket Boyolali kepada masyarakat membuat bola basket kalah

dengan olahraga lain yang lebih diperhatikan seperti voli dan bulutangkis yang lebih banyak turnamen dan lebih banyak club yang mengadakan turnamen olahraga tersebut.

d. *Empaty*

*Empaty* mengenai kemudahan cara berkomunikasi, cepatnya penanganan atau proses yang diberikan sesuai apa yang diberikan oleh masyarakat dan atlet bola basket Boyolali membuat responden mengisi pernyataan pada kuisisioner yang dibuat oleh peneliti tentang *empaty* pengurus bola basket Kabupaten Boyolali terbilang bagus dengan hasil grafik diatas terbukti skor tertinggi dalam kategori setuju sejumlah 34% (34 rsponden) dari 100 responden yang telah mengisi kuisisioner yang dibuat oleh peneliti, nilai pada kategori setuju lebih tinggi dari kategori lainnya.

Hasil yang di dapat berdasarkan grafik diatas menunjukkan kualitas layanan pengurus bola basket Boyolali dalam kategori *Empaty* perlu dipertahankan dan juga ditingkatkan lagi untuk menjadikan olahraga bola basket lebih menarik perhatian masyarakat, mampu menjadi icon bola basket Jawa Tengah, dan mampu bersaing dengan majunya bola basket dikabupaten sekitar seperti Solo, Karanganyar, Semarang, dan Salatiga sudah memiliki tim bola basket yang berkompetisi di Event tertinggi Indonesia yaitu IBL yang bernama Satya Wacana Salatiga.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil data penelitian dan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan Kualitas Layanan Pengurus Bola Basket Kabupaten Boyolali Jawa Tengah, sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Sarara dan prasarana) yang diberikan kepada masyarakat dan atlet bola basket Boyolali perlu ditingkatkan karena belum memuaskan.
2. *Reliability* (kinerja dan pelayanan pengurus bola basket Kab. Boyolali) perlu dipertahankan karena masyarakat sudah setuju dengan kinerja yang dilakukan oleh pengurus bola basket Boyolali.
3. *Responsivness* (Respon pengurus bola basket Kab. Boyolali untuk memajukan bola basket Kab. Boyolali) harus dipertahankan dengan setujunya masyarakat dengan kinerja pengurus bola basket Kabupaten Boyolali.
4. *Empaty* (Kemudahan dalam komunikasi) perlu ditingkatkan karena masyarakat dan atlet bola basket Boyolali kurang setuju dengan komunikasi dan penanganan yang dilakukan pengurus bola basket Boyolali.

#### a. Saran

Penulis ngajukan beberapa saran untuk pengurus bola basket Kabupaten Boyolali untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengembangan bola basket Boyolali, sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat dan atlet bola basket Boyolali tetap semangat dan menghargai bagaimana pengurus berupaya untuk tetap adanya prestasi yang membanggakan Boyolali khususnya dalam olahraga bola basket. Ditambahnya belajar tentang bola basket secara mandiri supaya bola basket kabupaten Boyolali dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.
2. Bagi pengurus bola basket Boyolali perlunya ditingkatkan kualitas sarana prasarana dan komunikasi kepada masyarakat dan atlet bola basket Boyolali seperti dibuatkan pelatihan khusus untuk atlet dan dibuatnya sekolah atau club bola basket yang membina bola basket boyolali sejak usia dini dan membuat kantor tetap PERBASIS Boyolali supaya mudah untuk berkomunikasi dan menyerahkan kritik dan saran untuk memajukan bola basket Boyolali, harus dirutinkan sosialisasi tentang update peraturan bola basket serta pengetahuan bola basket sampai dengan keseluruhan wilayah Boyolali.
3. Bagi peneliti selanjutnya usahakan mencari responden lebih banyak lagi supaya dapat mendapatkan data yang lebih akurat dan lebih detail, disrakankan melakukan penelitian pengisian angket dilakukan secara offline supaya mengetahui antusias responden untuk peduli dengan bola basket Kabupaten Boyolali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryanto, B. (2015). *Teori Dasar Permainan Bola Basket*. Daerah Istimewa Yogyakarta: UNY Press.
- Aryanto, B. (2018). *TEKNIK DAN TAKTIK DALAM PERMAINAN BOLA BASKET*. Daerah Istimewa Yogyakarta: UNY Press.
- Budi Valianto, D. H. (2017). Survey Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Fasilitas Olahraga di Universitas Negeri Medan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keolahragaan*, 42-50.
- Dian Estu Prasetyo, D. M. (2018). EVALUASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PEMBINAAN PRESTASI OLAHRAGA. *Jurnal Gelanggang Olahraga*, 32-40.
- Diana, F. T. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Hadi, S. (1991). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi offset.
- Indonesia, D. p. (2008). *KBBI DARING*. Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- L, M. R. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba.
- Lopiyaodi, R. (2009). *Teori dan Praktek. Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.

- Lovelock, & wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Musamto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelangan dan Loyalitas Pelanggan :  
Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 124-136.
- Nashori), S. (. (2006). journal psikologi. *KEPERCAYAAN DIRI DAN PRESTASI ATLET TAE KWON DO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*, 56.
- Pate, R. R. (1993). *Scientific Foundations of Coaching*. Semarang: Saunder Collage Publising.
- Poerwadarminta, W. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (mix methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- sukintaka, s. (1970). *coaching bola basket* . jakarta: depdikbud.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: anndi offside.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Angket Penelitian

Angket Kualitas Layanan Pembinaan Bola Basket Kabupaten Boyolali

Nama :

Jenis kelamin : L/P

Pelaku Responden :

NO	INDIKATOR	SS	S	N	TS	STS
<b>Tangibles</b>						
1.	Kondisi lapangan sangat bersih					
2.	Garis lapangan sangat jelas					
3.	Ukuran lapangan sesuai dengan peraturan FIBA					
4.	Kondisi ring sangat bagus dan sesuai standar FIBA					
5.	Tinggi ring sesuai standar FIBA					
6.	Kondisi lantai sangat bagus					
7.	Saat malam hari lampu lapangan sangat terang dan bagus					
8.	Papan pantul ring sangat bagus					
9.	Garis lapangan sesuai ukuran FIBA					
10.	Kondisi fasilitas tambahan ( bangku penonton, tempat barang ) sangat bagus					
<b>Reliability</b>						
11.	Pembinaan atlet bola basket dimulai sejak dini					
12.	Seleksi atlet sangat bagus dan merata					

13.	Selalu disiplin dalam penanganan atlet					
14.	Program latihan yang diberikan kepada atlet sangat bagus dan benar					
15.	Pemilihan pelatih berlisensi dan ketrampilan melatih mumpuni					
16.	Selalu mengawasi setiap atlet melakukan latihan					
17.	Pemberdayaan atlet sangat bagus					
18.	Profesionalisme pengurus sangat baik					
19.	Kejelasan pemberian informasi bola basket sangat merata dikab. Boyolali					
20.	Perhatian petugas terhadap kedisiplinan pemakai sarana prasarana bola basket					
<b>Responsiveness</b>						
21.	Pelayanan yang cepat dan tepat terhadap atlet bola basket					
22.	Selalu mengadakan turnamen sejak usia dini sampai dengan level senior					
23.	Membuat club bola basket yang membina atlet sejak usia dini					
24.	Menyediakan tempat penjualan sarana prasarana bola basket dengan mudah					
25.	Sangat cepat dalam penanganan sarana yang sudah tidak layak dipakai					
<b>Empaty</b>						
26.	Pengaduan layanan sangat mudah dan cepat diproses					
27.	Memberikan sara kepada atlet yang kurang mampu					

28.	Lapangan digunakan secara gratis bagi masyarakat ( diluar jam latihan atlet )					
29.	Memberikan jaminan perawatan secara baik bagi atlet yang mengalami masalah cedera					
30.	Rutin membuka seminar pengetahuan bola basket bagi atlet, pelatih, dan juga wasit sesuai update peraturan terbaru					

## Lampiran 2 Data Hasil Penelitian

### TANGIBLES

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	JUMLAH
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	27
3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	30
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
8	5	5	4	5	4	3	3	3	4	2	38
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	39
11	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	15
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
13	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	26
14	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	41
15	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27
21	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
22	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	31
23	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	20
24	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	25
25	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	41
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	23
28	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	38
29	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
31	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	27
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39

<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>35</b>	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	39
<b>36</b>	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	46
<b>37</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
<b>39</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>41</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19
<b>42</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	44
<b>43</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	31
<b>44</b>	3	3	5	3	5	2	2	3	5	3	34
<b>45</b>	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	30
<b>46</b>	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	41
<b>47</b>	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	41
<b>48</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	31
<b>49</b>	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	42
<b>50</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>51</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>54</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>55</b>	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	33
<b>56</b>	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	36
<b>57</b>	2	5	4	2	4	2	1	4	5	2	31
<b>58</b>	4	5	5	3	5	4	2	3	4	2	37
<b>59</b>	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	30
<b>60</b>	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	36
<b>61</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	47
<b>62</b>	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	36
<b>63</b>	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44
<b>64</b>	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	45
<b>65</b>	3	4	4	2	4	3	3	1	4	1	29
<b>66</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	36
<b>67</b>	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	37
<b>68</b>	4	4	3	2	4	3	4	2	3	2	31
<b>69</b>	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
<b>70</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
<b>71</b>	2	3	4	2	3	2	4	4	3	3	30
<b>72</b>	3	4	4	2	4	2	4	3	3	2	31

<b>73</b>	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	28
<b>74</b>	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5	41
<b>75</b>	3	5	4	4	4	2	2	4	4	2	34
<b>76</b>	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	36
<b>77</b>	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	39
<b>78</b>	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
<b>79</b>	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	32
<b>80</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
<b>81</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	39
<b>82</b>	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	42
<b>83</b>	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	37
<b>84</b>	2	3	5	3	4	3	2	3	3	3	31
<b>85</b>	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	35
<b>86</b>	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	23
<b>87</b>	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24
<b>88</b>	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	37
<b>89</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	37
<b>90</b>	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
<b>91</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	44
<b>92</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>93</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>94</b>	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	45
<b>95</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
<b>96</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26
<b>97</b>	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	22
<b>98</b>	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	40
<b>99</b>	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
<b>100</b>	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	45

RELIABILITY

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	JUMLAH
<b>1</b>	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	25
<b>2</b>	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	29
<b>3</b>	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	29
<b>4</b>	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	23
<b>5</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>6</b>	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	26
<b>7</b>	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
<b>8</b>	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	29
<b>9</b>	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	28
<b>10</b>	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	38
<b>11</b>	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
<b>12</b>	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	24
<b>13</b>	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	24
<b>14</b>	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	43
<b>15</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
<b>16</b>	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	45
<b>17</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	45
<b>18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>19</b>	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	42
<b>20</b>	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	25
<b>21</b>	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	41
<b>22</b>	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	27
<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>24</b>	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	31
<b>25</b>	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
<b>26</b>	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	25
<b>27</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
<b>29</b>	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
<b>30</b>	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	23
<b>31</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
<b>32</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	23
<b>33</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
<b>34</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
<b>35</b>	2	4	4	5	2	5	4	3	4	2	35
<b>36</b>	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	46

<b>37</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>38</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
<b>39</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
<b>40</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
<b>41</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	20
<b>42</b>	2	2	2	2	5	4	2	1	1	5	26
<b>43</b>	4	4	4	4	2	3	4	3	2	4	34
<b>44</b>	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	32
<b>45</b>	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	22
<b>46</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>47</b>	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	43
<b>48</b>	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	35
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
<b>50</b>	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	26
<b>51</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
<b>52</b>	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	27
<b>53</b>	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	25
<b>54</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>55</b>	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	26
<b>56</b>	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	34
<b>57</b>	2	2	4	5	5	5	4	4	1	2	34
<b>58</b>	3	2	2	3	4	4	2	3	2	4	29
<b>59</b>	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	39
<b>60</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
<b>61</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>62</b>	5	3	2	4	5	5	3	4	3	3	37
<b>63</b>	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44
<b>64</b>	2	4	4	5	5	5	4	4	3	4	40
<b>65</b>	2	2	2	2	3	3	1	3	3	4	25
<b>66</b>	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	40
<b>67</b>	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
<b>68</b>	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	35
<b>69</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>70</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
<b>71</b>	4	4	3	4	5	4	4	4	1	2	35
<b>72</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>73</b>	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	38
<b>74</b>	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	45
<b>75</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

<b>76</b>	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	38
<b>77</b>	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
<b>78</b>	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
<b>79</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
<b>80</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>81</b>	2	1	2	4	4	3	2	2	2	4	26
<b>82</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>83</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
<b>84</b>	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	31
<b>85</b>	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	35
<b>86</b>	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	15
<b>87</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
<b>88</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
<b>89</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
<b>90</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
<b>91</b>	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	44
<b>92</b>	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	25
<b>93</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
<b>94</b>	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
<b>95</b>	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	38
<b>96</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
<b>97</b>	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	24
<b>98</b>	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	23
<b>99</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27
<b>100</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39

## RESPONSIVNESS

NO	1	2	3	4	5	JUMLAH
1	3	2	2	3	3	13
2	2	2	3	2	2	11
3	3	2	2	4	4	15
4	3	2	2	3	2	12
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	3	4	4	19
7	3	3	4	3	3	16
8	3	2	4	4	2	15
9	3	2	2	3	2	12
10	4	3	5	3	5	20
11	3	5	5	4	4	21
12	3	4	3	3	3	16
13	2	2	4	4	4	16
14	5	3	3	3	5	19
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	4	4	23
18	5	3	4	5	5	22
19	4	3	4	4	4	19
20	3	2	2	3	2	12
21	4	4	4	3	5	20
22	4	2	2	3	3	14
23	3	3	3	3	3	15
24	3	2	4	3	2	14
25	5	5	5	5	5	25
26	2	2	2	3	2	11
27	1	1	1	1	1	5
28	3	4	3	3	4	17
29	4	3	3	4	3	17
30	2	2	2	2	3	11
31	4	4	4	4	4	20
32	2	2	2	2	2	10
33	3	2	2	2	2	11
34	2	2	2	2	2	10
35	5	5	4	3	5	22
36	4	4	3	3	5	19

<b>37</b>	5	5	5	5	5	25
<b>38</b>	4	4	5	4	5	22
<b>39</b>	2	2	2	2	2	10
<b>40</b>	2	2	2	2	2	10
<b>41</b>	2	2	2	4	2	12
<b>42</b>	1	1	1	1	1	5
<b>43</b>	3	4	2	4	4	17
<b>44</b>	3	1	3	3	2	12
<b>45</b>	2	2	2	2	2	10
<b>46</b>	4	5	5	4	5	23
<b>47</b>	4	5	5	5	4	23
<b>48</b>	3	4	4	4	4	19
<b>49</b>	4	4	4	4	4	20
<b>50</b>	3	4	3	4	2	16
<b>51</b>	4	3	5	4	4	20
<b>52</b>	2	4	3	4	4	17
<b>53</b>	3	4	3	4	2	16
<b>54</b>	3	3	3	3	3	15
<b>55</b>	2	3	3	3	1	12
<b>56</b>	3	5	5	5	5	23
<b>57</b>	3	1	2	2	2	10
<b>58</b>	3	3	2	2	3	13
<b>59</b>	4	5	5	3	5	22
<b>60</b>	3	3	3	3	4	16
<b>61</b>	5	5	5	4	5	24
<b>62</b>	3	2	4	5	2	16
<b>63</b>	4	4	4	5	4	21
<b>64</b>	4	4	4	2	3	17
<b>65</b>	2	1	1	1	1	6
<b>66</b>	4	5	5	4	5	23
<b>67</b>	4	5	5	5	5	24
<b>68</b>	3	3	3	2	4	15
<b>69</b>	3	4	4	4	4	19
<b>70</b>	1	1	1	1	1	5
<b>71</b>	3	4	4	3	2	16
<b>72</b>	3	5	5	5	5	23
<b>73</b>	5	5	4	5	5	24
<b>74</b>	5	5	5	5	5	25
<b>75</b>	3	5	4	4	4	20

<b>76</b>	4	4	3	3	4	18
<b>77</b>	4	4	4	2	4	18
<b>78</b>	3	2	3	2	3	13
<b>79</b>	3	2	3	4	3	15
<b>80</b>	4	3	4	3	3	17
<b>81</b>	2	2	2	4	3	13
<b>82</b>	3	3	3	3	3	15
<b>83</b>	3	3	3	3	4	16
<b>84</b>	4	5	4	3	3	19
<b>85</b>	3	3	3	3	3	15
<b>86</b>	1	1	1	2	1	6
<b>87</b>	2	2	2	2	2	10
<b>88</b>	4	5	5	4	4	22
<b>89</b>	3	3	2	2	3	13
<b>90</b>	4	4	4	3	4	19
<b>91</b>	5	4	3	4	4	20
<b>92</b>	3	3	3	3	3	15
<b>93</b>	5	4	5	5	5	24
<b>94</b>	4	4	4	4	4	20
<b>95</b>	4	3	3	3	3	16
<b>96</b>	3	3	3	3	3	15
<b>97</b>	2	1	2	3	3	11
<b>98</b>	2	4	2	4	2	14
<b>99</b>	3	2	3	3	3	14
<b>100</b>	3	4	4	3	4	18

EMPATY

NO	1	2	3	4	5	JUMLAH
<b>1</b>	3	3	3	3	3	15
<b>2</b>	2	2	2	2	2	10
<b>3</b>	4	5	5	4	4	22
<b>4</b>	2	3	4	4	4	17
<b>5</b>	5	5	5	5	5	25
<b>6</b>	3	4	4	4	3	18
<b>7</b>	3	3	4	3	4	17
<b>8</b>	3	4	4	3	3	17
<b>9</b>	3	2	3	2	3	13
<b>10</b>	4	3	4	2	4	17
<b>11</b>	3	5	5	4	5	22
<b>12</b>	4	4	4	4	4	20
<b>13</b>	4	4	4	4	4	20
<b>14</b>	5	5	3	3	3	19
<b>15</b>	4	3	5	4	4	20
<b>16</b>	5	5	5	5	5	25
<b>17</b>	4	5	3	4	3	19
<b>18</b>	4	4	4	5	4	21
<b>19</b>	4	4	4	4	4	20
<b>20</b>	2	2	3	3	2	12
<b>21</b>	4	4	3	4	3	18
<b>22</b>	3	4	2	3	2	14
<b>23</b>	3	3	3	3	3	15
<b>24</b>	3	3	4	4	4	18
<b>25</b>	5	5	5	5	5	25
<b>26</b>	2	3	3	2	2	12
<b>27</b>	1	1	1	1	1	5
<b>28</b>	4	4	4	4	3	19
<b>29</b>	4	4	4	5	3	20
<b>30</b>	3	3	3	3	3	15
<b>31</b>	3	3	3	3	3	15
<b>32</b>	3	3	3	3	3	15
<b>33</b>	3	2	3	3	2	13
<b>34</b>	3	3	3	2	2	13
<b>35</b>	5	2	5	5	5	22
<b>36</b>	4	5	5	5	3	22

<b>37</b>	5	5	5	5	5	25
<b>38</b>	4	5	5	5	4	23
<b>39</b>	3	3	3	3	3	15
<b>40</b>	2	3	3	3	3	14
<b>41</b>	2	2	4	2	2	12
<b>42</b>	1	4	5	3	1	14
<b>43</b>	4	4	3	2	4	17
<b>44</b>	3	2	3	3	3	14
<b>45</b>	2	2	4	4	5	17
<b>46</b>	3	4	5	5	5	22
<b>47</b>	3	3	2	4	3	15
<b>48</b>	3	3	4	4	4	18
<b>49</b>	4	3	5	4	3	19
<b>50</b>	3	4	4	4	3	18
<b>51</b>	4	5	5	5	5	24
<b>52</b>	3	3	4	3	3	16
<b>53</b>	3	4	4	4	3	18
<b>54</b>	3	3	3	3	3	15
<b>55</b>	3	3	5	3	3	17
<b>56</b>	3	5	5	5	5	23
<b>57</b>	3	2	4	1	3	13
<b>58</b>	4	3	5	3	2	17
<b>59</b>	2	4	3	3	3	15
<b>60</b>	3	4	4	3	3	17
<b>61</b>	4	5	5	5	5	24
<b>62</b>	3	2	5	4	3	17
<b>63</b>	4	3	5	4	4	20
<b>64</b>	3	2	5	3	5	18
<b>65</b>	2	1	5	1	3	12
<b>66</b>	4	5	5	5	5	24
<b>67</b>	4	4	5	4	4	21
<b>68</b>	4	3	5	3	5	20
<b>69</b>	3	4	4	4	4	19
<b>70</b>	1	1	1	1	1	5
<b>71</b>	3	4	5	4	3	19
<b>72</b>	4	5	5	5	5	24
<b>73</b>	3	5	5	4	4	21
<b>74</b>	5	5	5	5	5	25
<b>75</b>	3	4	4	4	4	19

<b>76</b>	4	4	5	4	5	22
<b>77</b>	2	3	4	4	3	16
<b>78</b>	3	3	4	3	3	16
<b>79</b>	3	3	4	3	3	16
<b>80</b>	4	3	4	4	3	18
<b>81</b>	1	1	5	2	1	10
<b>82</b>	3	3	3	3	3	15
<b>83</b>	3	3	4	3	3	16
<b>84</b>	3	3	4	4	3	17
<b>85</b>	3	3	5	3	4	18
<b>86</b>	2	3	3	3	3	14
<b>87</b>	3	2	3	3	2	13
<b>88</b>	4	4	5	4	4	21
<b>89</b>	3	3	3	3	3	15
<b>90</b>	4	4	5	4	3	20
<b>91</b>	3	4	4	4	5	20
<b>92</b>	4	4	4	4	4	20
<b>93</b>	5	5	5	5	5	25
<b>94</b>	5	5	3	5	4	22
<b>95</b>	3	3	4	4	4	18
<b>96</b>	3	3	3	3	3	15
<b>97</b>	2	4	5	3	1	15
<b>98</b>	4	3	3	2	2	14
<b>99</b>	3	3	4	3	3	16
<b>100</b>	4	3	5	4	3	19

### Lampiran 3 Data Hasil Matriks

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
T1	.603	.522	.085	-.144
T2	.571	.574	-.233	.078
T3	.568	.614	-.154	.262
T4	.549	.670	.140	-.078
T5	.548	.629	-.104	.268
T6	.646	.554	.142	-.140
T7	.648	.419	.195	-.049
T8	.638	.524	.009	-.124
T9	.640	.552	-.162	.003
T10	.564	.478	.290	-.286
RL1	.722	-.259	-.089	-.117
RL2	.821	-.300	-.115	-.178
RL3	.807	-.254	-.233	-.237
RL4	.819	-.250	-.305	-.134
RL5	.723	-.015	-.441	.188
RL6	.767	-.200	-.436	.053
RL7	.807	-.279	-.179	-.233
RL8	.830	-.256	-.179	-.072
RL9	.794	-.240	.042	.013
RL10	.735	-.102	-.199	.042
RSP1	.861	-.162	.040	-.173
RSP2	.753	-.267	.266	.031
RSP3	.806	-.355	.124	.029
RSP4	.667	-.290	.318	.085
RSP5	.800	-.322	.187	-.055
E1	.776	-.056	.191	.016
E2	.699	-.175	.336	.103
E3	.555	-.119	-.067	.706
E4	.764	-.126	.397	.202
E5	.687	-.253	.256	.247

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
T1	.186	<b>.768</b>	.189	-.064
T2	.264	<b>.763</b>	-.031	.251
T3	.144	<b>.783</b>	.049	.394
T4	.043	<b>.864</b>	.161	-.026
T5	.094	<b>.788</b>	.070	.379
T6	.167	<b>.819</b>	.244	-.074
T7	.159	<b>.698</b>	.350	-.012
T8	.246	<b>.782</b>	.158	-.013
T9	.298	<b>.788</b>	.051	.166
T10	.100	<b>.731</b>	.302	-.274
RL1	<b>.651</b>	.146	.406	.015
RL2	<b>.764</b>	.165	.445	-.019
RL3	<b>.826</b>	.198	.324	-.033
RL4	<b>.842</b>	.194	.298	.090
RL5	<b>.673</b>	.315	.130	.430
RL6	<b>.809</b>	.189	.195	.304
RL7	<b>.802</b>	.178	.372	-.049
RL8	<b>.758</b>	.196	.410	.103
RL9	<b>.571</b>	.194	.561	.099
RL10	<b>.615</b>	.269	.312	.208
RSP1	.533	.311	<b>.645</b>	-.060
RSP2	.418	.158	<b>.714</b>	.030
RSP3	.570	.103	<b>.670</b>	.083
RSP4	.324	.093	<b>.722</b>	.049
RSP5	.542	.139	<b>.684</b>	-.017
E1	.403	.349	.052	<b>.596</b>
E2	.285	.208	.067	<b>.717</b>
E3	.222	.113	.449	<b>.749</b>
E4	.242	.276	.148	<b>.801</b>
E5	.309	.118	.224	<b>.709</b>

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

#### Lampiran 4 Dokumentasi Lapangan









