

**KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA
AKADEMI HW TEMANGGUNG DAN AKADEMI PERSOPI ELANG
TIMUR BANTUL**

TUGAS AKHIR SKRIPSI



Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan
Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Oleh :

Ahmad Vardan Zahiduzaka

NIM 20602241044

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA
AKADEMI HW TEMANGGUNG DAN AKADEMI PERSOPI ELANG
TIMUR BANTUL**

Tugas Akhir Skripsi

AHMAD VARDAN ZAHIDUZAKA

NIM 20602241044

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta

Tanggal: 21 Juni 2024

Koordinator Program Studi

Dosen Pembimbing



Dr. Fauzi, M.Si.
NIP 196312281990021002



Dr. Ratna Budiarti, S.Pd.Kor., M.Or.
NIP 198105122010122003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Vardan Zahiduzaka

NIM : 20602241044

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Fakultas : Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada
Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi
Elang Timur Bantul.

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat-pendapat orang yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 12 Juni 2024



Ahmad Vardan Zahiduzaka

NIM 20602241044

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA
AKADEMI HW TEMANGGUNG DAN AKADEMI PERSOPI ELANG
TIMUR BANTUL

Tugas Akhir Skripsi

AHMAD VARDAN ZAHIDUZAKA

NIM 20602241044

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal: 21 Juni 2024

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Ratna Budiarti, S.Pd.Kor., M.Or. (Ketua Tim Penguji)		4-7-2024
Dr. Risti Nurfadhila, S.Pd., M.Or. (Sekretaris Tim Penguji)		3-7-2024
Drs. Subagyo Irianto, M.Pd. (Penguji Utama)		2-7-2024

Yogyakarta, 5 Juli 2024

Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Hedi Ardianto Hermawan, S.Pd., M.Or.

NIP. 197702182008011002

MOTTO

Jangan pernah menyerah, tetap kuat dan semangat walaupun rintangan di depan
begitu besar

- Ahmad Vardan Zahiduzaka

Jika mempunyai masalah, jangan fokus pada masalahnya tetapi fokus untuk
mencari solusinya

- AE PAI

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik, kemudian karya ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT pencipta semesta alam yang telah memberikan nikmat dan kebaikan. Tugas akhir ini adalah bagian dari tanggung jawab yang harus di selesaikan tepat waktu.
2. Ayah dan Ibu saya tercinta Bapak Koharudin dan Ibu Titik Ariyanti yang selalu memberikan kasih sayang dan bimbingan kepada anak-anaknya untuk meraih kesuksesan bersama sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan izin Allah SWT.
3. Kakak saya Annisa Ayu Rizkianti yang selalu menjadi alasan untuk selalu menebar kebahagiaan di lingkup keluarga.
4. Pembimbing skripsi saya Ibu Dr. Ratna Budiarti, S.Pd.Kor. M.Or. yang telah membimbing dengan memberikan masukan-masukan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat di sekitar saya, teman-teman PKO A 2020 yang senantiasa membantu, memberikan dukungan dimanapun kalian berada, semoga selalu diberikan kesehatan dan rezeki yang lancar.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat karunia dan rahmat-Nya, telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini tanpa hambatan yang berarti. Shalawat serta salam selalu diucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan umatnya kepada panji-panji kebaikan.

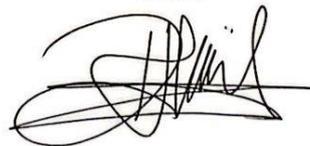
Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan, skripsi ini berjudul “Kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul”. terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan peran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M. Kes., AIFO. selaku Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah berkenan memberikan sarana dan prasarana sehingga studi dapat berjalan dengan baik.
3. Bapak Dr. Fauzi, M.Si Kepala Program Studi Pendidikan Kepelatihan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY yang telah memberikan bantuan selama penyusunan pra proposal.

4. Ibu Dr. Ratna Budiarti, S.Pd.Kor. M.Or. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah membimbing dan memberi semangat serta dorongan untuk terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY yang telah memberikan bekal ilmu bimbingan, motivasi dan pengalaman selama penulis berkuliah di Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Pembina, pelatih, manajemen, dan siswa Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul yang telah memberikan ijin dan membantu proses penelitian.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman PKO A FIKK 2020 yang selalu menjadi teman dalam mencari ilmu dan berkeluh kesah selama kuliah.
9. Seluruh pihak yang sudah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan.

Yogyakarta, 12 Juni 2024

Penulis



Ahmad Vardan Zahiduzaka

KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA AKADEMI HW TEMANGGUNG DAN AKADEMI PERSOPI ELANG TIMUR BANTUL

Ahmad Vardan Zahiduzaka
20602241044

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui kualitas layanan di Akademi HW Temanggung, (2) mengetahui kualitas layanan di Akademi Persopi Elang Timur Bantul.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Populasi dalam penelitian ini adalah 127 siswa Akademi HW Temanggung dan 80 siswa Akademi Persopi Elang Timur Bantul. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria (1) siswa aktif usia 13-17 tahun (KU 2007-2011) di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul, (2) tergabung sebagai siswa Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 20 siswa dari Akademi HW Temanggung dan 20 siswa Akademi Persopi Elang Timur Bantul. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan siswa yang ditinjau dari lima faktor yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Akademi HW Temanggung diperoleh tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa yang ditinjau dari lima faktor yaitu dengan kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 0%, “kurang memuaskan” sebesar 40%, “cukup memuaskan” sebesar 30%, “memuaskan” sebesar 20%, dan “sangat memuaskan” sebesar 10%. Sedangkan Akademi Persopi Elang Timur Bantul diperoleh tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa yang ditinjau dari lima faktor yaitu dengan kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 10%, “kurang memuaskan” sebesar 15%, “cukup memuaskan” sebesar 40%, “memuaskan” sebesar 35%, dan “sangat memuaskan” sebesar 0%.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Siswa

**SERVICE QUALITY TOWARDS THE STUDENTS SATISFACTION FOR
HW TEMANGGUNG ACADEMY AND PERSOPI ELANG TIMUR
ACADEMY BANTUL**

*Ahmad Vardan Zahiduzaka
20602241044*

ABSTRACT

The objective of this research is to assess the service quality at HW Temanggung Academy and the Persopi Elang Timur Academy in Bantul.

This study employed a descriptive research methodology. The research employed a survey methodology, utilizing closed questionnaires as the primary means of data collection. The sample for this study consisted of 127 students from HW Temanggung Academy and 80 students from Persopi Elang Timur Academy in Bantul. The sampling technique employed purposive sampling, with the following criteria: (1) active students aged 13-17 years old who attended HW Temanggung Academy and Persopi Elang Timur Bantul Academy between 2007 and 2011, and (2) students who were enrolled at HW Temanggung Academy and Persopi Elang Timur Academy. According to these requirements, there were a total of 20 students from HW Temanggung Academy and 20 students from Persopi Elang Timur Bantul Academy. The data analysis technique employed descriptive quantitative analysis measured presented as percentages.

The findings of this study indicate that service quality has a significant effect on student satisfaction across five specific dimensions: Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. HW Temanggung Academy achieves a level of service quality in terms of student satisfaction across five variables. These factors are categorized as follows: "very unsatisfactory" at 0%, "unsatisfactory" at 40%, "quite satisfactory" at 30%, "satisfactory" at 20%, and "very satisfactory" at 10%. Persopi Elang Timur Bantul Academy achieves a level of service quality in terms of student satisfaction across five factors. These factors are categorized as follows: 10% rated as "very unsatisfactory," 15% rated as "unsatisfactory," 40% rated as "quite satisfactory," 35% rated as "satisfactory," and 0% rated as "very satisfactory."

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
1. Kualitas Layanan	11
2. Hakikat Kepuasan	15
3. Hakikat Pelatih.....	20
4. Manajemen.....	31
5. Hakikat Sepakbola	38
6. Akademi Sepakbola	47
7. Akademi HW Temanggung	49
8. Akademi Persopi Elang Timur Bantul.....	50
B. Penelitian yang Relevan	52

C. Kerangka Berpikir	55
D. Pertanyaan Penelitian	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Jenis Penelitian	58
B. Tempat dan Waktu Penelitian	58
C. Definisi Operasional Variabel	59
D. Populasi dan Sampel Penelitian	60
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	61
F. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Hasil Penelitian.....	67
1. Kualitas Layanan Akademi HW Temanggung.....	67
2. Kualitas Layanan Akademi Persopi Elang Timur Bantul.....	71
B. Pembahasan	75
C. Keterbatasan Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Implikasi Hasil Penelitian	81
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket	63
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen.....	64
Tabel 3. Norma Penilaian.....	66
Tabel 4. Konversi Data Kuantitatif ke Kualitatif	66
Tabel 5. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan terhadap Kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung	68
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung	68
Tabel 7. Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung	70
Tabel 8. Deskriptif Statistik Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul	71
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul	72
Tabel 10. Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir.....	56
Gambar 2. Diagram Pie Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung	69
Gambar 3. Diagram Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung	70
Gambar 4. Diagram Pie Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul.....	72
Gambar 5. Diagram Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pembimbing Tugas Akhir Skripsi	89
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Akademi HW Temanggung	90
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Akademi Persopi Elang Timur Bantul.....	91
Lampiran 4. Surat Bimbingan Tugas Akhir Skripsi	92
Lampiran 5. Surat Keterangan dari Akademi HW Temanggung.....	93
Lampiran 6. Surat Keterangan dari Akademi Persopi Elang Timur Bantul	94
Lampiran 7. Angket Penelitian	95
Lampiran 8. Data Penelitian Akademi HW Temanggung	99
Lampiran 9. Data Penelitian Akademi Persopi Elang Timur Bantul.....	100
Lampiran 10. Deskriptif Statistik Akademi HW Temanggung	101
Lampiran 11. Deskriptif Statistitik Akademi Persopi Elang Timur Bantul	102
Lampiran 12. Dokumentasi.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sepakbola merupakan olahraga yang sangat digemari di dunia, termasuk Indonesia. Bahkan di pelosok tanah air, mereka tahu cara bermain sepakbola dan sangat menyukai sepakbola. Sepakbola adalah permainan tim dengan sebelas pemain di setiap tim, termasuk seorang penjaga gawang yang bermain dengan kaki, dada, dan kepalanya, kecuali penjaga gawang diperbolehkan menggunakan lengan dan tangannya di area penalti. Menurut Ramadhan (2017, p. 4) teknik-teknik dasar dalam sepakbola yaitu *passing* (mengumpan), *shooting* (menendang), *dribbling* (menggiring), *throwing* (melempar bola), dan *heading* (menyundul bola). Didalam lapangan berbagai kombinasi teknik dan gerakan yang dimiliki setiap pemain sangatlah mendukung dalam penguasaan bola untuk mencapai sebuah kemenangan. Apabila penguasaan bola suatu tim bagus dan setiap pemain memiliki kemampuan teknik dasar sepakbola yang bagus maka kesempatan untuk menang tinggi.

Menurut Darussalam (2018, p. 154) “Sepakbola merupakan sebuah permainan beregu, yang masing-masing regu terdiri penjaga gawang, pemain belakang, pemain tengah dan pemain depan”. Sepakbola juga sudah menjadi sebuah olahraga yang dipertandingkan di setiap daerah di seluruh Indonesia. Pertandingan sepakbola juga tidak kalah gengsinya dengan olahraga populer lainnya, bahkan sepakbola juga menjadi

olahraga *favorit* dari setiap daerah-daerah tertentu di Indonesia. Permainan sepakbola merupakan permainan yang sangat menarik, karena dapat dimainkan oleh putra maupun putri di semua golongan umur, disamping itu pemain juga dituntut memiliki keterampilan bermain, fisik, kekuatan, dan daya tahan tubuh yang tinggi. Sejarah sepakbola di Indonesia diawali dengan berdirinya Persatuan Sepakbola Seluruh Indonesia (PSSI) di Yogyakarta pada tanggal 19 April 1930 dengan pimpinan Soeratin Sosrosoegondo yang dinyatakan dalam *website* resmi PSSI.

Semakin populernya sepakbola serta menjadi olahraga yang *Universal* dikalangan masyarakat terutama di Indonesia menjadikan sepakbola sebagai olahraga favorit, hal tersebut berdampak pada banyak berdiri dan berkembangnya Akademi Sepakbola yang menjamur di setiap daerah bahkan di pelosok tempat yang terpencil. Akademi Sepakbola merupakan salah satu wadah untuk mengembangkan potensi anak dalam bidang olahraga sepakbola. Selain siswa, Akademi Sepakbola juga mempunyai pelatih, staf pelatih dan juga manajemen untuk mengelola akademi tersebut.

Siswa dapat mencapai prestasi maksimal ketika mereka memiliki berbagai faktor pendukung. Menurut Ilfan Yozi Naldi & Roma Irawan (2020, p. 7) “Faktor-faktor tersebut adalah faktor bawaan atau faktor *internal* yang dimiliki oleh individu itu sendiri seperti bakat, minat, motivasi, dan intelegensi. Selain faktor tersebut ada faktor *eksternal* atau

faktor yang berasal dari luar individu seperti pelatih, guru, waktu latihan, penggunaan sarana dan prasarana latihan”. Menurut Rahman (2018, p. 2) Pelatih yang berkompeten memiliki pengalaman melatih yang banyak, pernah melatih anak-anak, remaja, junior, dan senior. Atlet-atlet handal yang berprestasi dapat dihasilkan oleh pelatih-pelatih yang terampil. Selain itu pelatih harus memahami segala kelebihan dan kekurangan atletnya baik dalam latihan maupun bertanding, setiap individu dan tim harus memulai latihan sejak usia dini. Pada setiap cabang olahraga yang berperan penting dalam keberlanjutan olahraga tersebut adalah proses peremajaan tim dengan membina bibit-bibit yang memiliki potensi dalam cabang olahraga yang ditekuni sesuai dengan bakat masing-masing anak.

Pembinaan anak dalam Akademi Sepakbola pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga sepakbola, namun fenomena yang ada dan terjadi dalam Akademi Sepakbola yaitu ada beberapa Akademi Sepakbola yang bergeser fungsi dan peran menjadi ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari Akademi Sepakbola. Dimana dapat dilihat bahwa Akademi Sepakbola yang sehat dan baik mempunyai manajemen yang jelas, kurikulum yang jelas untuk setiap kelompok umur, sarana dan prasarana yang sempurna dan yang terpenting memiliki tenaga pembinaan yang berkualitas dan mengetahui ilmu kepelatihan.

Seperti yang dijelaskan Irianto dalam Luckmana (2018, p. 1) “bahwa pelatih harus mampu berperan sebagai guru, pelatih, instruktur,

motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan, dan sebagai mahasiswa”. Tentu menjadi seorang pelatih bukanlah perkara mudah dan membutuhkan beberapa persyaratan. Ditambahkan Sukadiyanto (2010, p. 4-5) bahwa syarat menjadi pelatih antara lain memiliki: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Jika seorang pelatih tidak memiliki kompetensi di atas, maka layanan yang diberikan pelatih dan kepuasan yang dirasakan oleh atlet juga akan berkurang.

Menurut Goetsch & Davis (dalam Panjaitan & Siregar, 2021, p. 32) mengemukakan bahwa kualitas memiliki definisi yang luas cakupannya yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan atlet dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada atletnya. Kotler dan Keller (dalam Diza, Muniharapon & Imelda, 2016, p. 111) mendefinisikan “pelayanan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Kepuasan dan kualitas layanan berkorelasi langsung, yang membantu memberikan kualitas layanan yang baik (Oisina & Osidhi,

2018). Ada banyak segi kehidupan modern yang mungkin mencakup kepuasan. Hal ini terlihat dari luasnya bidang yang berkaitan dengan kepuasan seperti: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, bidang agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada. Kotler dan Keller (dalam Diza *et al.*, 2016, p. 111) mendefinisikan “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*assurance*), faktor empati (*emphaty*), faktor berwujud (*tangible*). Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu klub untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan atlet. Akademi sepakbola berkomitmen untuk secara konsisten memberikan layanan dan fasilitas yang memuaskan dan mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing menjadi Akademi sepakbola yang berkualitas.

Jika upaya peningkatan kualitas persepakbolaan di Indonesia dimulai dari pembinaan sepakbola di daerah-daerah maka akan lebih efektif (Mutholib, 2013, p. 384). Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul adalah daerah di Indonesia yang ikut dalam proses pembinaan prestasi di sekolah sepakbola. Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul merupakan daerah di Indonesia yang memiliki fanatik yang tinggi

terhadap sepakbola. Banyak pembinaan-pembinaan sepakbola di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul melalui Akademi Sepakbola, salah satu Akademi Sepakbola yang terdapat di Kabupaten Temanggung yaitu Akademi HW Temanggung dan di Kabupaten Bantul yaitu Akademi Persopi Elang Timur.

Perlu diingat bahwa manajemen dan organisasi yang mengatur olahraga khususnya di Temanggung dan Bantul tidak dapat dipisahkan. Manajemen adalah bagian terpenting dari berjalannya sebuah organisasi secara keseluruhan, termasuk sekolah sepakbola. Tujuan manajemen adalah sebagai suatu cara untuk melaksanakan suatu program agar keputusan yang berupa arahan dan sasaran itu sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Menurut Gesi, Laan & Lamaya (2019, p. 53) “manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki”.

Selain organisasi ada sarana prasarana dan peran orang tua yang sangat penting untuk mendukung dalam pembinaan prestasi atlet. Sarana merupakan sesuatu yang dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam pelaksanaan kegiatan olahraga. “Prasarana merupakan sesuatu yang mempermudah atau memperlancar tugas dan memiliki sifat yang relatif permanen” (Soepartono dalam Fadhulullah, 2018, p. 2). Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah bola, lapangan, *cone*, dll. Sarana dan

prasarana yang baik dan bagus akan meningkatkan kinerja atlet, karena dengan sarana dan prasarana yang bagus atlet akan lebih semangat dalam mengikuti latihan yang diberikan terutama dalam mencapai prestasi. Tersedianya alat dan fasilitas yang memadai serta kondisi alat dan fasilitas yang baik akan menjadikan proses latihan lebih efektif. Seperti pengadaan rompi latihan, penambahan bola, *cone*/kerucut, dan lain sebagainya akan menunjang kegiatan latihan, tetapi masih ada kendala serta kekurangan seperti pelatih yang kadang telat, lapangan yang tidak rata dan lain sebagainya yang mengakibatkan kurang efektifnya kualitas layanan yang masih kurang serta perlu adanya peningkatan pada layanan untuk mencapai kepuasan pada atlet.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas ditemukan masalah yaitu belum diketahuinya kualitas layanan terhadap kepuasan atlet pada Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul. Dengan begitu peneliti menyusun judul “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul” berdasarkan 5 faktor yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum diketahui kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung.

2. Belum diketahui kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul.
3. Belum diketahui sarana dan prasarana di Akademi HW Temanggung.
4. Belum diketahui sarana dan prasarana di Akademi Persopi Elang Timur Bantul.

C. Batasan Masalah

Agar masalah tidak terlalu luas maka perlu adanya batasan-batasan sehingga ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini perlu dibatasi pada faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan di Akademi HW Temanggung?
2. Bagaimana kualitas layanan di Akademi Persopi Elang Timur Bantul?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan atlet pada Akademi HW Temanggung dan Akademi

Persopi Elang Timur Bantul dengan menggunakan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

F. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoretis

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

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap akademi sepakbola terutama pengurus akademi sepakbola di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pada proses pembinaan pemain sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih sepakbola dengan pelatih yang diharapkan untuk mencapai prestasi.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan di seluruh akademi sepakbola khususnya di Kabupaten Temanggung dan

Kabupaten Bantul, dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pengurus akademi sepakbola dapat meningkatkan kualitas layanan di akademi sepakbola sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan pemain yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Layanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Menurut Kotler & Keller (dalam Sigit & Soliha, 2017, p. 159) “kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Kotler dan Keller (dalam Diza, Muniharapon & Imelda, 2016, p. 111) mendefinisikan “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

. Sedangkan kualitas jasa atau kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima lima dimensi pokok kualitas layanan dalam riset yang

dilakukan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam Tjiptono (2016) sebagai berikut:

a. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016) *reliability* adalah “kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat”. Menurut Pasuraman dalam Nugroho (2016) terdapat 3 atribut dalam *reliability* yaitu :

- 1) Layanan sesuai prosedur
- 2) Layanan berkenan dihati konsumen
- 3) Pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu jasa pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Menurut Kotler, dalam Nugroho (2016) *responsiveness* adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Menurut pasuraman dalam Nugroho (2016) terdapat 3 atribut dalam *responsiveness* yaitu:

- 1) Tanggap terhadap keluhan konsumen
- 2) Kecepatan dalam menyelesaikan masalah
- 3) Karyawan bersedia membantu konsumen

c. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan, atau masalah pelanggan. Menurut Kotler, dalam Nugroho (2016) *assurance* adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Menurut Pasuraman dalam Nugroho (2016) terdapat 3 atribut dalam *assurance* yaitu:

- 1) Ramah dalam melayani konsumen
- 2) Karyawan memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan
- 3) Menjamin keamanan konsumen

d. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki operasi yang nyaman. Menurut Kotler, dalam Nugroho (2016) *empathy* adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi

konsumen. Menurut Pasuraman dalam Nugroho (2016) terdapat 3 atribut dalam *Empathy* yaitu:

- 1) Komunikasi yang baik terhadap konsumen
- 2) Mengetahui keinginan konsumen
- 3) Tersedia layanan keluhan konsumen

e. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Menurut Kotler, dalam Tjiptono (2016) *tangibles* adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa. Menurut Pasuraman dalam Nugroho (2016) terdapat 4 atribut dalam *Tangible* yaitu:

- 1) Interior yang menarik
- 2) Kebersihan perusahaan
- 3) Fasilitas lengkap
- 4) Karyawan berpenampilan rapi

Menurut Goetsch & Davis (dalam Panjaitan & Siregar, 2021, p. 32) mengemukakan bahwa “kualitas memiliki definisi yang luas cakupannya yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak

positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai korps pegawai, (2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) Masyarakat bangga terhadap pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur.

2. Hakikat Kepuasan

a. Definisi Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2016, p. 204).

Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese dan Cote dalam Tjiptono (2016), mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan beberapa diantaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari Washington State University ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama: (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif; (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat,

kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: respon menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan konsumen keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Hapsari, 2011).

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa sesuatu bentuk keistimewaan dari sesuatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawa harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler et al dalam Tjiptono (2016) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang timbul.

Berdasarkan karakteristiknya metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat. Oleh karenanya, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan melalui cara ini semata. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi. Berbagai riset menunjukkan bahwa 25% dari total pembelian konsumen diwarnai ketidakpuasan, namun kurang dari 5% pelanggan tidak

puas bersedia melakukan komplain-kebanyakan diantaranya langsung berganti pemasok (Kotler & Keller dalam Tjiptono 2016)

2) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shopper* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Bilamana memungkinkan, ada baiknya pula jika para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan).

3) *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja kesulitan penerapan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan. Sebagian diantar mantan pelanggan mungkin sudah tidak ada lagi tertarik atau tidak melihat adanya manfaat dari memberikan masukan bagi perusahaan.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (McNeal & Lamb, dalam Tjiptono, 2016), baik survei melalui pos , telepon, email, websites, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3. Hakikat Pelatih

a. Pengertian Pelatih

Pelatih dalam olahraga prestasi mempunyai tugas untuk membantu atlet untuk mencapai prestasi maksimal. Pelatih diakui keberhasilannya dalam melatih bila atlet binaannya bisa meraih kemenangan dan mendapatkan prestasi tinggi. Keberhasilan dan kegagalan atlet dalam suatu pertandingan dipengaruhi program latihan dari pelatih. Pendapat yang lain dikemukakan oleh Brooks dan Fahey dalam Galih (2017, p. 1) bahwa pelatih mempunyai tugas sebagai perencana, pemimpin, teman, pembimbing, dan pengontrol program latihan. Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada. Pelatih harus mengikuti perkembangan ilmu pelatihan yang ada untuk mengoptimalkan penampilan atlet.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatih ialah orang yang mempunyai tugas membimbing anak latihnya dalam berolahraga, tentu saja yang dimaksud di sini adalah mematangkan atau membentuk anak latihnya hingga mempunyai prestasi yang maksimal dalam berolahraga.

b. Tugas dan Peran Pelatih

Dalam proses berlatih melatih, *coach* (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Menurut Sukadiyanto (2010, p. 4), tugas seorang pelatih, antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan,

dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan (perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Tugas pelatih yang utama adalah membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki olahragawan, sehingga olahragawan dapat mandiri sebagai peran utama yang mengaktualisasikan akumulasi hasil latihan ke dalam kancah pertandingan.

Menurut Paramitha (2018) “tugas seorang pelatih adalah membantu olahragawan untuk mencapai kesempurnaannya”. Pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi. Seorang atlet yang menjadi juara dalam berbagai *event*, namun perilaku sehari-hari tidak sesuai dengan norma agama dan norma kehidupan masyarakat yang berlaku, maka hal tersebut merupakan salah satu kegagalan pelatih dalam bertugas.

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

- 1) Guru, menanamkan pengetahuan, *skill*, dan ide-ide,
- 2) Pelatih, meningkatkan kebugaran,

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

c. Gaya Kepemimpinan Pelatih

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

1) Gaya Otoriter

Istilah *otokratis* berasal dari Bahasa Yunani. Istilah *otokratis* berasal dari dua kata yaitu: *autos* dan *kratos*. *Autos* berarti sendiri atau diri pribadi, *kratos* adalah kekuasaan atau kekuatan. Otokratis merupakan suatu bentuk pemerintahan yang kekuasaan politiknya dipegang oleh satu orang. Jadi *otokratis* berarti berkuasa sendiri secara mutlak (*centre of authority*).

Kepemimpinan otoriter merupakan kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin dengan perilaku otoriter.

Gaya kepemimpinan otoriter/authoritarian adalah gaya pemimpin yang memusatkan segala keputusan dan kebijakan yang diambil dari dirinya sendiri secara penuh. Segala pembagian tugas dan tanggung jawab dipegang oleh si pemimpin sedangkan para bawahan hanya melaksanakan tugas yang telah diberikan. Kepemimpinan otoriter disebut juga sebagai kepemimpinan Direktif dan Diktator. Pemimpin memberikan instruksi kepada bawahan, menjelaskan apa yang harus dikerjakan, selanjutnya karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan. Gaya kepemimpinan ini menggunakan metode pendekatan kekuasaan dalam mencapai keputusan dan pengembangan strukturnya, sehingga kekuasaanlah yang paling diuntungkan dalam organisasi. Kekuasaan inilah yang sering kali disalah gunakan untuk menekan bawahan.

Gaya kepemimpinan otoriter dipandang sebagai gaya kepemimpinan yang menakutkan, mengekang kebebasan dan bahkan dinilai kejam. Menurut White & Lippit H (dalam Gaol, 2022, p. 305) gaya kepemimpinan otoriter pemimpin menentukan sendiri "*policy*" dan dalam rencana untuk kelompoknya, membuat keputusan-keputusan sendiri namun mendapatkan tanggung jawab penuh. Pemimpin otoriter biasanya merasa bahwa mereka

mengetahui apa yang mereka inginkan dan cenderung mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan tersebut dalam bentuk perintah-perintah langsung kepada bawahan. Dalam kepemimpinan otokrasi terjadi adanya keketatan dalam pengawasan, sehingga sukar bagi bawahan dalam memuaskan kebutuhan egoistisnya namun justru menimbulkan stress. Gaya kepemimpinan ini memperngaruhi loyalitas. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan seorang pemimpin dalam mempengaruhi pengikutnya adalah gaya kepemimpinan.

Menurut Situmorang (2012, p. 8) gaya kepemimpinan *authoriter* pada umumnya memiliki ciri-ciri:

- a) Menggunakan otoritas atau kewenangan untuk mengendalikan atletnya
- b) Bersifat memerintah kepada atletnya
- c) Bertindak dengan cara yang dipengaruhi oleh perasaan tidak manusiawi (*impersonal*).
- d) Berusaha melakukan hal-hal menurut kepercayaan atau kehendaknya saja.
- e) Memberi sanksi (hukuman) pada atlet yang tidak menuruti perintahnya.
- f) Menentukan pembagian tugas/kerja yang seharusnya dilakukan.
- g) Menilai kekuatan atau kondisi gagasannya.

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

2) Gaya Demokratis

Menurut Suradji & Martono dalam Utari & Hadi (2020, p. 998) kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang berfokus pada dasar kemanusiaan dan menjunjung tinggi derajat dan harkat manusia yang dipimpinnya.

Ciri-ciri pemimpin demokratis Menurut Siagian adalah dalam proses pergerakan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia makhluk termulia, selalu berusaha mensinkronisasikan kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi bawahan, senang menerima saran/pendapat/ kritik dari bawahan, mengutamakan kerjasama, menjadikan bawahan lebih sukses dari padanya, berusaha

mengembangkan kapasitas diri pribadi (Suradji & Martono dalam Utari & Hadi 2020, p. 998).

Tipe perilaku pemimpin demokratis menurut pendapat Gouzali Syadan antara lain: mengutamakan kerja antara atasan dan para bawahan, memberi kesempatan kepada bawahan untuk maju dan mengembangkan diri, membangun semangat dan gairah kerja bawahan, menganggap bawahan sebagai rekan kerja, tidak segan-segan membina bawahan dan mentransfer ilmu kepada bawahan (Suradji & Martono dalam Utari & Hadi 2020, p. 998).

Menurut Sanjani (2018, p. 77) gaya kepemimpinan demokratis adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara berbagai kegiatan yang dilakukan ditentukan bersama pimpinan dan bawahan. Dalam melaksanakan tugasnya, ia mau menerima dan bahkan mengharapkan pendapat orang dan saran-saran dari kelompoknya.

Menurut Situmorang (2012, p. 9) pelatih yang memiliki gaya ini pada umumnya memiliki ciri-ciri:

- a) Bertindak dengan cara yang ramah dan akrab
- b) Membuka kesempatan tim sebagai suatu keutuhan dalam menyusun rencana

- c) Memperbolehkan anggota kelompok atau tim untuk saling berhubungan/berinteraksi dengan anggota tim yang lain tanpa harus meminta izin kepada pelatih.
- d) Menerima saran-saran
- e) Tidak banyak memberikan instruksi atau perintah pada anggota tim.

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

Jadi kepemimpinan demokrasi adalah kepemimpinan yang tidak hanya demokratis dalam pengangkatan pemimpinnya, tetapi juga dalam setiap pengambilan keputusan dan pelaksanaannya. Setiap anggota kelompok dan pemimpin berhak menyampaikan kritik, penghargaan maupun nasihat.

3) Gaya *Laissez Faire*

Gaya kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai

kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan.

Menurut Mattayang (2019, p. 49) gaya ini akan mendorong kemampuan anggota dalam mengambil inisiatif. Kurang interaksi dan kontrol yang telah dilakukan oleh pemimpin, sehingga gaya tersebut hanya dapat berjalan jika bawahan mampu memperlihatkan tingkat kompetensi dan keyakinan dalam mengejar tujuan dan sasaran yang cukup tinggi. Dalam gaya kepemimpinan ini, pemimpin sedikit sekali dalam menggunakan kekuasaannya atau sama sekali telah membiarkan anak buahnya untuk berbuat dalam sesuka hatinya.

Menurut Ainon (dalam Abdullah & Mansor, 2018, p. 5) Pemimpin jenis ini memberikan kebebasan penuh kepada bawahannya untuk bertindak atau mengambil keputusan. Pemimpin tidak akan ikut campur secara langsung. Pemimpin memandang bawahan sebagai orang dewasa yang mengetahui perbedaan baik dan buruk serta mengetahui perbedaan antara benar dan salah. Agar mereka bertanggung jawab penuh atas perbuatannya, biarkan saja dan tidak perlu diganggu. Yang diperlukan adalah tercapainya apa yang telah disepakati. Situasi yang sangat bebas dan liberal ini terkadang menunjukkan bahwa suatu kelompok seolah-olah tidak memiliki pemimpin karena setiap orang bekerja dengan caranya masing-masing. Jika

bawahannya benar-benar matang, maka tujuannya mungkin tercapai dengan baik, namun jika banyak bawahannya yang belum matang, maka hasilnya sangat tidak memuaskan karena seolah-olah kehilangan arah karena tidak ada pedoman yang menunjukkan jalannya. Gaya *laissez-faire* akan menimbulkan banyak masalah bila suatu organisasi mempunyai ukuran yang besar dan kegiatannya menjadi sangat kompleks. Sebab, dalam situasi seperti ini, jumlah keputusan yang harus diambil sangat banyak dan sifatnya kompleks.

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

kepemimpinan yang telah diuraikan di atas, seorang pelatih dapat menerapkan ketiga-tiganya tergantung pada situasi dan kondisi yang ada.

d. Komunikasi Pelatih

Dalam proses berlatih perlu adanya komunikasi yang baik antara pelatih dan atlet. Menurut Djoko Pekik Irianto (2002. 24-25) komunikasi hendaknya dilakukan:

- 1) Dua arah : Informasi hendaknya tidak hanya dari pelatih kepada atletnya saja, tetapi juga dari atlet kepada pelatih, sehingga jika ada informasi yang kurang jelas dapat segera terjawab.
- 2) Sederhana : Agar mudah dipahami dan tidak salah menginterpretasikan bahan maupun cara berkomunikasi dibuat sederhana mungkin tanpa mengurangi pesan yang akan disampaikan, jika perlu cukup dengan bahasa syarat.
- 3) Jelas : Kejelasan isi maupun komunikasi sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman.
- 4) Ada umpan balik: Umpan balik diperlukan untuk mengoptimalkan substansi yang dipesankan baik dari pelatih maupun atlet.
- 5) Kedua belah pihak saling optimis: Antara pelatih dan atletnya harus saling optimis dan yakin bahwa apa yang dikomunikasikan akan membawa hasil yang lebih baik dalam usaha mencapai prestasi.
- 6) Saling memberi semangat: Semangat perlu terus menerus muncul pada masing-masing pihak untuk pelatih maupun atlet saling memacunya.

7) Adanya empati: Kegagalan maupun keberhasilan merupakan usaha bersama untuk itu apa yang dialami dan dirasakan pelatih, demikian juga sebaliknya apa yang dirasakan pelatih dirasakan pula oleh atletnya.

8) Bersedia menerima kritik: Kritik merupakan salah satu perbaikan, masing-masing pihak harus membuka diri dan menerima kritik dan saran.

Selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi: (a) Menghargai bakat atlet. (b) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (c) Memahami atlet secara individu, (d) Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (e) Jujur, (f) Terbuka, (g) Penuh perhatian, (h) Mampu menerapkan sistem kontrol. Pelatih yang baik selalu belajar kapan dan bagaimana berbicara dengan atlet dan mendengarkan atletnya. Berkomunikasi dengan atlet harus dilakukan dengan teratur dan merupakan tanggung jawab pelatih.

4. Manajemen

a. Definisi Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai Bahasa, yang pertama yaitu dari bahasa Perancis kuno yakni *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Lalu, dalam bahasa Italia, yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan. Sedangkan dalam

bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur.

Adapun definisi manajemen secara etimologis dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah aktivitas mengatur atau mengelola. Berikut ini juga disampaikan definisi manajemen menurut para ahli di antaranta sebagai berikut :

1) George. R Terry

Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari Tindakan-tindakan perencanaan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber-sumber lainnya.

2) John F. Mee

Manajemen adalah seni mencapai hasil yang maksimal dengan usaha minimal supaya tercapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal, baik bagi pimpinan maupun para pekerja, serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat.

3) Marry Parker Follet

Manajemen adalah sebagai suatu seni. Tiap-tiap pekerjaan bisa diselesaikan dengan orang lain.

4) James A. F Stoner

Manajemen adalah proses perencanaan, perorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi yang lain, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kesimpulan umum dari definisi manajemen di antaranya adalah :

- 1) Yang disebut manajemen itu ada atau terjadi di dalam suatu organisasi.
- 2) Dalam pengertian manajemen selalu terkandung adanya suatu atau beberapa tujuan tertentu yang akan dicapainya.
- 3) Dalam mencapai tujuan itu melibatkan manusia dan sumber-sumber lainnya.
- 4) Dalam mencapai tujaun itu dilakukan dengan melalui tahap-tahap kegiatan atau proses tertentu.
- 5) Pencapaian tujuan yang melibatkan manusia serta sumber-sumber lainnya itu dilakukan dengan cara yang paling efisien.

b. Arti Penting Manajemen bagi Organisasi

Manajemen dalam sebuah organisasi akan sangat dibutuhkan dalam setiap aktivitas perusahaan atau organisasi bisnis untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan efektif dan efisien. Sebuah organisasi yang tidak menjalankan proses manajemennya dengan baik, maka dipastikan semua proses kerjanya tidak efektif dan efisien.

Menurut T. Hani Handoko, arti penting manajemen bagi organisasi terdiri atas 3 (tiga), yaitu:

1) Untuk mencapai tujuan organisasi.

Sebagaimana diketahui bahwa setiap organisasi pasti memiliki visi, misi, serta tujuan. Manajemen dalam hal ini membantu bagaimana mewujudkannya.

2) Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan.

Adapun yang kita ketahui bahwa di dalam organisasi memiliki keanekaragaman, semisal dalam hal ini sumber daya manusia meliputi pemikiran, persepsi, sudut pandang, metode, dan lain sebagainya. Perbedaan itu memicu adanya pertentangan atau perselisihan jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, dengan adanya manajemen, maka semaksimal mungkin berusaha untuk menciptakan proses kerja yang kondusif, hubungan kerja harmonis antara satu dengan lainnya, sehingga tujuan organisasi akan segera bisa tercapai.

3) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

Sebuah organisasi dalam pelaksanaannya menuntut semua sumber daya yang dimiliki untuk dapat efektif dan efisien. Hal ini menjadi penting dikarenakan organisasi mengharapkan semaksimal mungkin bisa mengurangi biaya dengan mengoptimalkan proses dan hasil kerja dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

Selain daripada hal di atas, pentingnya manajemen bagi organisasi juga dapat dijabarkan dalam beberapa hal dibawah ini, antara lain:

- 1) Pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri, sehingga diperlukan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam menyelesaikannya.
- 2) Perusahaan akan dapat berhasil, jika manajemennya diterapkan dengan baik.
- 3) Manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki.
- 4) Manajemen yang baik akan mengurangi pemborosan-pemborosan.
- 5) Manajemen menetapkan tujuan-tujuan dan usaha untuk mewujudkan dengan memanfaatkan 6M dalam proses manajemen tersebut.
- 6) Manajemen perlu untuk kemajuan dan pertumbuhan.
- 7) Manajemen mengakibatkan pencapaian tujuan secara teratur.
- 8) Manajemen merupakan suatu pedoman pikiran atau Tindakan.
- 9) Manajemen selalu dibutuhkan dalam setiap Kerjasama sekelompok orang.

c. Unsur-unsur Manajemen

Terdapat unsur-unsur dalam manajemen, yaitu yang dikenal dengan 6M adalah:

1) *Man* (Manusia)

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja.

2) *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar (*cash flow*) dalam perusahaan. Oleh karena itu, uang merupakan alat (*tools*) yang penting untuk mencapai tujuan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, kebutuhan material atau bahan baku, pembelian dan perawatan peralatan yang dibutuhkan yang kesemuanya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

3) *Materials* (Bahan-bahan)

Material terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya, juga harus dapat menggunakan material/bahan baku sebagai salah satu sarana. Sebab material dan manusia tidak dapat

dipisahkan. Tanpa material tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki. Penentuan jumlah material juga menentukan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam aktivitas operasionalnya.

4) *Machine* (Mesin)

Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar, serta menciptakan efisiensi kerja. Produktivitas akan semakin tinggi dengan kehadiran teknologi canggih sebagai pengganti dari tenaga manusia yang terbatas dan memiliki biaya relative besar.

5) *Methods* (Metode)

Dalam pelaksanaan kerja, diperlukan metode-metode kerja atau sistem-sistem kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode atau sistem kerja akan sangat dibutuhkan dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional perusahaan. Metode atau sistem ini bertindak sebagai pemandu sikap dan tingkah laku, serah tata cara dalam proses pekerjaan, sehingga diharapkan dalam pelaksanaannya sesuai dengan alur dan ketentuan yang berlaku di perusahaan tersebut. Akan tetapi, hal yang perlu diingat meskipun metode atau sistem yang dibangun sudah cukup baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak

mengerti atau tidak mempunyai pengalaman, maka hasilnya tentu tidak akan memuaskan.

6) *Market* (Pasar)

Dalam dunia bisnis, pasar memegang posisi yang cukup penting dan strategis. Pasar sebagai ujung tombak dalam aktivitas bisnis, karena di sanalah bisnis bisa mendapatkan keuntungan. Bisnis selalu mengedepankan customer oriented atau market oriented, di mana sebagai pelaku bisnis apabila ingin berkembang dan maju, maka harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasar. Perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar akan tetap bertahan dan mampu bersaing dalam lingkungan persaingan yang kompetitif.

5. Hakikat Sepakbola

a. Definisi Sepakbola

Sepakbola adalah permainan dengan cara menendang sebuah bola yang diperebutkan oleh para pemain dari dua kesebelasan yang berbeda dengan bermaksud memasukan bola ke gawang lawan dan mempertahankan gawang sendiri jangan sampai kemasukan bola (Subagyo Irianto, 2010, p. 3).

Permainan sepakbola merupakan permainan kelompok yang melibatkan banyak unsur, seperti fisik, teknik, taktik, dan mental (Herwin dalam Sufriyanto, 2019, p. 2). Permainan sepakbola dimainkan

dalam 2 (dua) babak. Lama waktu pada setiap babak adalah 45 menit, dengan waktu istirahat 15 menit. Pada pertandingan yang menentukan misalnya pada pertandingan final, apabila terjadi nilai yang sama, maka untuk menentukan kemenangan diberikan babak tambahan waktu selama 2 x 15 menit tanpa ada waktu istirahat. Jika dalam waktu tambahan 2 x 15 menit nilai masih sama, maka akan dilanjutkan dengan tendangan penalti untuk menentukan tim mana yang menang.

Menurut Luxbacher (2011, p. 2) bahwa sepakbola dimainkan dua tim yang masing-masing beranggotakan 11 orang. Masing-masing tim mempertahankan sebuah gawang dan mencoba menjebol gawang lawan. Sepakbola adalah suatu permainan yang dimainkan oleh dua regu yang masing-masing regu terdiri dari sebelas pemain termasuk seorang penjaga gawang. Permainan boleh dilakukan dengan seluruh bagian badan kecuali dengan kedua lengan (tangan). Hampir seluruh permainan dilakukan dengan keterampilan kaki, kecuali penjaga gawang dalam memainkan bola bebas menggunakan anggota badannya, baik dengan kaki maupun tangan. Jenis permainan ini bertujuan untuk menguasai bola dan memasukkan ke dalam gawang lawannya sebanyak mungkin dan berusaha mematahkan serangan lawan untuk melindungi atau menjaga gawangnya agar tidak kemasukan bola (Abdul Rohim dalam Prayoga, 2022, p. 15-22).

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permainan Sepakbola.

1) Fisik

Sepakbola merupakan olahraga yang membutuhkan waktu cukup lamadan membutuhkan konsentrasi yang tinggi agar seorang pemain sepakbola dapat menampilkan performa terbaiknya selama 90 menit. Pemain yang memiliki kondisi fisik yang prima biasanya akan jarang melakukan kesalahan dan kualitas tekniknya tidak menurun drastis selama pertandingan berlangsung. Menurut (Ridwan, 2020) kondisi fisik merupakan suatu persyaratan yang harus dimiliki oleh seorang pemain sepakbola di dalam meningkatkan dan mengembangkan prestasi olahraga yang optimal, sehingga kondisi fisiknya harus dikembangkan dan ditingkatkan sesuai dengan ciri, karakteristik, dan kebutuhan masing-masing cabang olahraga.

Olahraga mempunyai komponen fisik yang merupakan hal yang utama dan mendasar dalam olahraga, namun pada setiap cabang olahraga membutuhkan komponen fisik yang berbeda-beda dalam mencapai prestasi. Oleh karena itu komponen fisik dalam setiap olahraga dapat berbeda karena disesuaikan dengan lamanya waktu pertandingan olahraga tersebut, kebutuhan energi yang digunakan dan berbagai faktor lain. Menurut Nawan Primasoni dan Sulistiyono (2018, p. 51-59) Komponen kondisi fisik yang dibutuhkan pada cabang olahraga sepakbola yaitu daya

tahan aerobik, kecepatan, kelincahan, kekuatan, daya ledak otot (*power*), dan koordinasi. Sedangkan komponen fisik lainnya seperti ketepatan, fleksibilitas, keseimbangan hanya sebagai nilai tambah bagi seorang atlet sepakbola.

2) Teknik

Olahraga merupakan kegiatan yang didominasi oleh gerakan. Melakukan sebuah gerakan dalam sebuah olahraga tentunya membutuhkan suatu cara atau teknik agar gerakan yang dilakukan benar, sehingga terhindar dari cedera dan sebuah gerakan itu menjadi efektif serta efisien. Teknik dasar menjadi hal terpenting dalam sepakbola, perlu diketahui untuk bermain sepakbola perlu mempunyai keterampilan dasar dalam bermain sepakbola (Naldi & Irawan, 2020). Sedangkan menurut Nawan Primasoni (2017, p. 11) Teknik adalah cara seseorang melakukan atau mengaplikasikan sebuah gerakan. Sedangkan menurut Sukma Aji (2016, p. 1) mengartikan teknik dasar permainan sepakbola dapat diartikan gerak dasar yang harus dikuasai oleh seorang pemain sepakbola. Menurut Ramadhan (2017, p. 4) teknik-teknik dasar dalam sepakbola yaitu *passing* (mengumpan), *shooting* (menendang), *dribbling* (menggiring), *throwing* (melempar bola), dan *heading* (menyundul bola). Kualitas teknik sangat mempengaruhi performa atlet serta mempengaruhi permainan tim. Kualitas teknik yang baik dapat disebabkan oleh

beberapa faktor-faktor yang mendukung teknik seorang pemain sepakbola, faktor-faktor tersebut bisa berasal dari diri atlet sendiri maupun dari luar. Setelah atlet lancar dalam melakukan sebuah teknik dasar, seorang pemain sepakbola yang ingin meningkatkan prestasinya lebih lanjut maka dapat mempelajari untuk gerakan yang lebih kompleks lagi.

3) Taktik

Dalam olahraga prestasi, jika semua pemain di dalam tim memiliki teknik merata maka langkah selanjutnya yang dibutuhkan adalah penguasaan taktik. Bagian ini sangat membantu pemain agar menyatudengan tim. Tujuannya adalah untuk menghasilkan pemain yang cerdas, mampu beradaptasi dalam situasi yang berganti-ganti dalam pertandingan-pertandingan yang dihadapi, dan mampu mengikuti arahan tim pelatih dengan baik. Maka dari itu, dalam mengajarkan permainan sepakbola perlu diberikan pengetahuan akan keseluruhan aspek tersebut. Aspek-aspek yang paling banyak diberikan kepada pemain adalah aspek fisik dan teknik.

Taktik dan strategi sekilas nampak sama hanya berbeda dalam hal waktu penerapannya. Strategi diterapkan pada sebelum pertandingan sedangkan taktik dilakukan pada saat pertandingan. Dalam permainan sepakbola, taktik dan strategi dalam bertanding sangat diperlukan guna untuk mencapai tujuan yaitu

memenangkan pertandingan. Salah satu syarat untuk bermain sepakbola dengan baik adalah pemain harus mampu melakukan aksi-aksi sepakbola dalam setiap momen (Danurwindo et al., 2017).

Jenis-jenis taktik berdasarkan pendapat Djoko Pekik Irianto (2018, p. 90) yaitu:

- a) Taktik perorangan
- b) Taktik beregu, siasat yang dilakukan beberapa pemain
- c) Taktik tim, siasat yang dilakukan secara kolektif oleh pemain dalam satu tim.
- d) Taktik penyerangan, usaha memenangkan pertandingan secara *ofensif*.
- e) Taktik beregu, usaha menghindari kesalahan dengan cara defensif.

Manfaat penggunaan taktik berdasarkan pendapat Djoko Pekik Irianto, (2018, p. 90) yaitu:

- a) Memperkecil kesenjangan antara tim dengan lawan.
- b) Memperoleh kemenangan secara sportif.
- c) Mengembangkan pola dan sistem bermain.
- d) Memimpin dan menguasai permainan, sehingga lawan mengikuti irama permainan kita.
- e) Efisiensi fisik dan teknik.

f) Meningkatkan kepercayaan diri serta memantapkan mental.

Tahap melakukan taktik berdasarkan pendapat Djoko Pekik Irianto, (2018, p. 94-96) yaitu:

a) Tahap Persepsi (*Perception*)

Persepsi merupakan hasil pengamatan pada waktu pertandingan berlangsung.

b) Tahap Analisis (*Analysis*)

Analisis dilakukan terhadap suatu gerakan-gerakan yang diperoleh dari pengamatan pada tahap persepsi.

c) Tahap Penyelesaian Secara Mental (*Mental Solution*)

Tahap ini dilakukan berdasarkan hasil pengamatan dan analisis terhadap situasi pertandingan.

d) Tahap Penyelesaian Motoris (*Motor Solution*)

Pemecahan secara motorik merupakan langkah akhir dari tahapan melakukan taktik, keberhasilan tahap ini sangat ditentukan oleh ketrampilan yang dimiliki oleh atlet.

4) Mental

Pencapaian penampilan puncak dalam olahraga sepak bola tidak terlepas dari aspek-aspek utama yang saling mendukung satu dengan yang lain, selain ketiga aspek di atas, salah satu aspek yang sangat penting adalah aspek mental yang sangat berperan untuk mendukung pencapaian prestasi optimal. Oleh sebab itu

olahraga sepakbola merupakan cabang olahraga yang menuntun permainannya agar memiliki kemampuan kondisi mental yang baik.

Aspek mental merupakan aspek yang sangat penting yang dibutuhkan hampir di seluruh cabang olahraga. Untuk meningkatkan prestasi maksimal tidak hanya dibutuhkan kemampuan fisik, teknik, taktik, atau strategi, tetapi latihan mental memegang peranan penting untuk menghasilkan mental yang baik. Dalam olahraga prestasi terutama dalam pertandingan, atlet yang melakukan gerakan-gerakan fisik tidak mungkin akan menghindarkan diri dari pengaruh-pengaruh mental emosional yang timbul dalam olahraga tersebut.

Mental merupakan komponen pokok dalam olahraga, dimana mental sangat berperan besar dalam keberhasilan proses belajar atau latihan. Mental bersangkutan dengan batin dan watak manusia. Semua hasil latihan sebagus apapun tanpa adanya mental yang baik maka hasil dari latihan tidak akan maksimal dalam menghadapi sebuah pertandingan (Setyawan *et al*, 2021). Mental merupakan daya penggerak dan mendorong untuk menyempurnakan kemampuan fisik, teknik dan atlet dalam penampilan olahraga. Fisik dan teknik yang baik tanpa diiringi mental yang baik seorangatlet tidak akan mendapatkan prestasi (Sakethi *et al.*, 2016). Setiap kali menghadapi suatu pertandingan

mental atlet harus dipersiapkan, siap menghadapi rangsangan-rangsangan emosional, siap menghadapi tugas yang berat, atau siap menghadapi beban mental. Untuk berprestasi dengan baik, seorang atlet harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi. Sebagaimana seorang atlet, percaya diri merupakan kepercayaan terhadap kemampuan diri sendiri tanpa bantuan orang lain.

Kepercayaan diri atau mental yang baik merupakan modal utama seorang atlet atau olahragawan untuk dapat maju karena pencapaian prestasi yang tinggi harus dimulai dengan percaya bahwa mampu dan sanggup melampaui prestasi yang pernah diraih (Mahfud & Gumantan, 2020), teori lain menurut (Dimiyati, 2019), menyebut bahwa pemain sepakbola bermental juara merupakan suatu kecakapan yang dimiliki oleh seorang pemain sepakbola, dimana kecakapan tersebut bukan didapat atau dibawa sejak lahir, namun terbentuk karena pengaruh lingkungan sekitar dan kemauan dari dalam diri si pemain. (Dimiyati, 2019), menyebut bahwa pemain sepakbola bermental juara merupakan suatu kecakapan yang dimiliki oleh seorang pemain sepakbola, dimana kecakapan tersebut bukan didapat atau dibawa sejak lahir, namun terbentuk karena pengaruh lingkungan sekitar dan kemauan dari dalam diri si pemain. Artinya, mental juara tersebut dipengaruhi juga oleh motivasi itu sendiri agar terciptanya sebuah mental juara dan di jaga agar tidak mengalami gangguan baik dari

dalam diri maupun dari luar diri. Menurut (Dimiyati, 2019) aspek-aspek psikologis yang potensial dan berpengaruh terhadap penampilan, yaitu motivasi, kepercayaan, kontrol kecemasan, persiapan mental, perhatian tim, dan konsentrasi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sepak bola adalah permainan beregu yang dimainkan oleh dua regu yang terdiri atas sebelas pemain setiap regu, termasuk penjaga gawang. Setiap regu berusaha memasukan bola ke gawang lawan dan berusaha untuk tidak kemasukan bola ke gawang sendiri dalam permainan yang berlangsung 2x45 menit, yang dimainkan dengan tungkai, dada, kepala kecuali penjaga gawang diperbolehkan menggunakan lengan dan tangan di area kotak penalti.

6. Akademi Sepakbola

a. Definisi Akademi Sepakbola

Menurut Bachtiar, Purwono, & Yatnawijaya (2013, p. 3) Akademi Sepakbola dapat didefinisikan sebagai lembaga pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan vokasi cabang olahraga sepakbola pada anak sejak usia dini yang akan dilatih baik secara teori maupun praktek sesuai dengan kurikulum yang sudah dibuat oleh sekolah sepakbola tersebut dengan kurun waktu tertentu. Para peserta akademi tersebut akan dilatih sesuai dengan jadwal yang sudah tersedia. Apabila sudah menyelesaikan masa pelatihannya sesuai dengan kurikulum yang

telah disediakan, maka para pemain tersebut nantinya akan dapat bermain langsung dengan klub apapun sebagai pemain profesional.

b. Klasifikasi Kurikulum Sesuai Kelompok Umur

Menurut Bachtiar *et al.* (2013, p. 3) klasifikasi yang dilakukan berdasarkan karakteristik dari pertumbuhan manusia dan seorang pemain.

- 1) Tingkat Pemula (*Fun Phase*); 5-8 Tahun.
- 2) Tingkat Dasar (*Foundation*); 9-12 Tahun.
- 3) Tingkat Menengah (*Formative Phase*); 13-14 Tahun.
- 4) Tingkat Mahir (*Final Youth*); 15-20 Tahun.

c. Fasilitas Akademi Sepakbola

Menurut Bachtiar *et al.* (2013, p. 4) secara garis besar, Akademi Sepakbola merupakan wadah pelatihan yang mencakup beberapa aspek dalam proses pembinaannya. Baik berupa pelatihan fisik, teknik, mental, psikis, dan lain sebagainya. Untuk mencakup dan dapat mewadahi itu semua, maka dari itu di setiap akademi sepakbola harus mempunyai fasilitas-fasilitas yang disesuaikan dengan persyaratan-persyaratan umum tentang akademi itu sendiri. Selain itu, menurut Harianto (dalam Bachtiar *et al.*, 2013, p. 4), beberapa fasilitas yang harus disediakan pada akademi sepakbola antara lain:

- 1) Fasilitas publik
- 2) Fasilitas pengelola
- 3) Fasilitas pertandingan

- 4) Fasilitas latihan
- 5) Fasilitas hunian
- 6) Fasilitas penunjang
- 7) Area parkir
- 8) Area servis

7. Akademi HW Temanggung

Akademi HW Temanggung merupakan akademi sepakbola yang terletak di Kecamatan Ngadirejo, Kabupaten Temanggung. Akademi HW Temanggung terbilang akademi sepakbola yang sudah lama berdiri, dibentuk pada tahun 2000 yang diketuai oleh Muh Tak'yun selaku penanggung jawab, pelatih serta pengelola Akademi HW Temanggung. Akademi HW Temanggung memiliki tempat latihan sendiri yang berada di Lapangan Gondang Winangun, Kecamatan Ngadirejo. Akademi HW Temanggung melakukan program latihan 4 kali dalam 1 Minggu yaitu pada hari Selasa, Kamis, Jumat dan Minggu dimulai dari pukul 14.00-16.00 WIB. SSB HW Temanggung berusaha membina anak-anak khususnya dalam hal bermain sepakbola supaya nantinya dapat berkembang dan berprestasi.

Akademi HW Temanggung ini membuktikan keseriusannya dengan mengikuti beberapa turnamen yang di gelar pada setiap kelompok umur, karena pengikut sertaan pada turnamen adalah salah satu fasilitas yang akan anak didik dapatkan, karena jam terbang anak akan sangat membantuk untuk pengalaman bermain anak tersebut. Pola regenerasi

Akademi HW Temanggung ini cukup bagus, karena progres kedepannya sangat jelas, dengan sistem setiap kelompok umur yang bertambah usia, maka anak tersebut akan naik ke pada kelompok umur yang sesuai dengan umurnya. Pelatih atau manajemen akan membantu menyampaikan informasi jika terdapat seleksi untuk masuk ke dalam tim POPDA, Soeratin, dan juga liga 3.

8. Akademi Persopi Elang Timur Bantul

Akademi Persopi Elang Timur Bantul merupakan salah satu akademi sepakbola yang ber-*homebase* di Lapangan Piyungan yang beralamat di Tegal Piyungan, Srimulyo, Piyungan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Akademi sepakbola ini berdiri pada tahun 2014, belum di ketahui pasti tanggal dan bulan apa sekolah sepakbola ini berdiri, menurut ketua pengurus saat ini yaitu Bapak Rudi Hartono, Akademi Persopi Elang Timur ini adalah sebuah nama baru dengan sistem kepengurusan yang baru, dengan nama akademi yang sebelumnya adalah SSB Cobra Kids, pada 2014 sistem kepengurusan berpindah tangan, sehingga terciptanya visi misi dan lahirnya semangat baru dengan nama Akademi Persopi Elang Timur, secara garis besar, perubahan tidak signifikan, perubahan disini dikarenakan kepengurusan SSB Cobra Kids dinilai tidak mengalami progres dalam menjalankan pembinaan, khususnya di daerah kapanewon Piyungan, dengan bergantinya nama serta kepengurusan, Akademi Persopi Elang Timur mengalami banyak proses yang terjadi, mulai membentuk dan membuka kelompok umur dengan usia

10, 12, 15, 17 tahun, pada tahun pertama, peminat pembinaan sepakbola ini sangat ramai di kunjungi orang tua wali yang ingin mendaftarkan anak-anaknya untuk melakukan pembinaan di Akademi Persopi Elang Timur, dengan uang pendaftaran 150.000 rupiah, anak pembinaan mendapatkan beberapa fasilitas, seperti : bola sesuai kelompok umur, jersey latihan, kaos kaki, dan jaket (bila masih tersedia), sedangkan untuk biaya setiap latihan sebesar 5.000 rupiah, dibayarkan setelah berlatih kepada pengurus kelompok umur.

Akademi Persopi Elang Timur ini membuktikan keseriusan pembinaan Akademi Persopi Elang Timur dengan mengikuti beberapa turnamen yang di gelar pada setiap kelompok umur, karena pengikut sertaan pada turnamen adalah salah satu fasilitas yang akan anak didik dapatkan, karena jam terbang anak akan sangat membantuk untuk pengalaman bermain anak tersebut. Pola regenerasi Akademi Persopi Elang Timur ini cukup bagus, karena progres kedepannya sangat jelas, dengan sistem setiap kelompok umur yang bertambah usia, maka anak tersebut akan naik ke pada kelompok umur yang sesuai dengan umurnya, jika anak didik sudah mencapai umur 17 keatas, maka peran pelatih adalah mengorbitkannya agar mampu mendapat klub yang digunakan untuk liga-liga yang di gelar PSSI, seperti piala askab, asprov, Piala Soeratin, Liga 3 , dan yang lainnya, peran pelatih serta pengurus sangat vital dalam pengorbitan pemain, karena pengorbitan pemain ini sangat memerlukan

koneksi setiap perorangannya, sehingga dibutuhkan pelatih dan pengrus yang cukup eksis dan ternama terutama di Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Penelitian yang Relevan

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

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Amrih Ibnu Wicaksana (2013) “Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Sleman” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Layanan Pelatih SSB di Kabupaten Sleman berada pada kategori “kurang sekali” sebesar 6.02% (5 atlet), “kurang” sebesar 28,92% (24 atlet), “sedang” sebesar 28,92% (24 atlet), “baik” sebesar 28,92% (24 atlet), dan “baik sekali” sebesar 7,23% (6 atlet).
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Rianto (2009) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar

68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Najib Mubaroq (2022) yang berjudul “Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Atlet di SSB Se Kabupaten Temanggung”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh tingkat kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet di SSB se Kabupaten Temanggung sesuai dengan faktor *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* sebagian besar berkategori Memuaskan sebesar 31,43%, kategori Cukup sebesar 31,43%, kategori Kurang Memuaskan sebesar 22,86%, kategori Sangat Kurang Memuaskan sebesar 8,57%, dan kategori Sangat Memuaskan sebesar 5,71%.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Nanang Fatihi Allafal Fikri (2018) yang berjudul “Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul”. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih SSB di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan”

sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fakhri Nugroho (2016) berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta”. Skripsi yang dipublikasikan”. Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa *Tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F hitung sebesar $25,146 > F$ tabel 2,65 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh *Tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan konsumen 41,7%, dengan persamaan regresi.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Ridha Afriansyah (2020) yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh (*Metode Service Quality*)”. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan pada pelayanan yang ada pada hotel dimana terjadinya gap atau kenyataan lebih kecil daripada harapan pelanggan ,yaitu dari sisi *Tangible* sebesar -0,15, *Reliability* - 0,15, *Responsiveness* -0,17, *Assurance* -0,29 dan *Emphaty* sebesar - 0,26.

Berdasarkan 6 penelitian relevan di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada siswa/responden yang kurang puas dengan layanan, dengan begitu pelatih dan manajemen harus lebih meningkatkan kualitas layanan agar siswa sepenuhnya puas. Maka dari itu saya menarik judul “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul” agar bisa menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet. Karena kedua akademi tersebut belum diketahui kualitas layanan terhadap kepuasan siswanya.

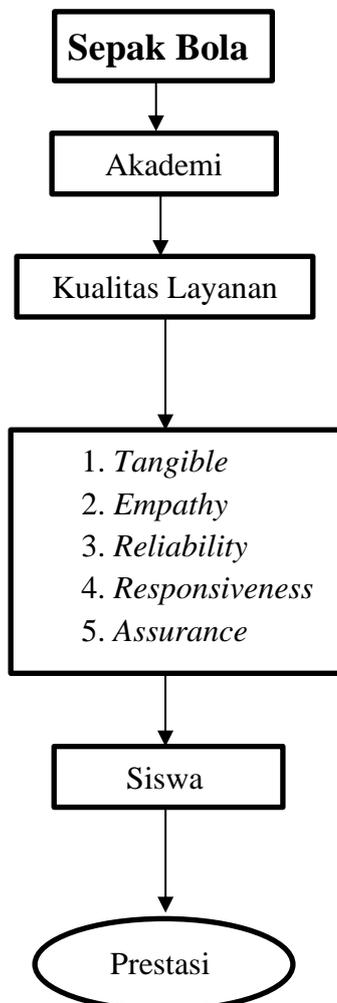
C. Kerangka Berpikir

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

Akademi Sepakbola di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat siswa dalam berlatih, memberikan layanan yang memuaskan serta berkualitas selama proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu siswa dan klub meraih prestasi terbaik. Tidak diragukan lagi

sulit bagi suatu Akademi Sepakbola untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan siswa. Akademi Sepakbola harus dituntut untuk terus memberikan layanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada untuk dapat bersaing dan menjadi Akademi Sepakbola yang lebih berkualitas dengan menekankan beberapa faktor yakni *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*.

Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir



D. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian merupakan penjabaran dari rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan di Akademi HW Temanggung?
2. Bagaimana kualitas layanan di Akademi Persopi Elang Timur Bantul?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

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

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian ini yaitu di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul. Tempat dan waktu pelaksanaannya sebagai berikut :

1. Akademi HW Temanggung

Tempat : Lapangan Gondang Winangun, Ngadirejo, Temanggung

Waktu : Selasa, 19 Maret 2024 (Jam 14.00-16.00)

2. Akademi Persopi Elang Timur Bantul

Tempat : Lapangan sepakbola Piyungan, Bantul

Waktu : Kamis, 21 Maret 2024 (Jam 15.00-17.00)

C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Arikunto, (2006, p. 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan seseorang setelah mengetahui tingkat kinerja dari pelatih dan manajemen yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*.

1. Berwujud (*Tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan atau berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penyedia jasa/layanan dan media komunikasi.
2. Empati (*Empathy*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu penyedia jasa/layanan dan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
4. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.

5. Keyakinan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Arikunto (2006, p. 101) “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah siswa Akademi HW Temanggung dengan total populasi sejumlah 127 siswa dari seluruh kelompok umur dan Akademi Persopi Elang Timur dengan total populasi sejumlah 80 siswa dari seluruh kelompok umur. Jadi total populasi dari kedua akademi tersebut berjumlah 207 siswa.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2007, p. 56) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. “Teknik sampling yaitu *proporsional random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu” Sugiyono (2007, p. 85). Pendapat Arikunto dalam Rifa’i (2018, p. 45), apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15%, atau 20-25% atau lebih. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu sebagai berikut (1)

siswa akademi aktif usia 13-17 tahun (KU 2007-2011) di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul, (2) tergabung sebagai siswa Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 20 siswa Akademi HW Temanggung dan 20 siswa Akademi Persopi Elang Timur Bantul.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup dengan pemberian angket secara offline kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

a. Persiapan Angket

- 1) Membuat angket dengan pernyataan-pernyataan yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian atau pengumpulan data.
- 2) Desain formulir dengan tata letak yang jelas dan mudah diikuti/dipahami oleh responden.
- 3) Pastikan setiap pernyataan memiliki jenis respons yang tepat, seperti jawaban pilihan ganda, skala likert, isian singkat, atau area teks panjang.

b. Penyebaran Angket

- 1) Tentukan lokasi atau acara dimana dapat menemui responden secara langsung, seperti tempat latihan, pertandingan ataupun *training camp*.
- 2) Bagikan angket kepada responden secara langsung dan berikan petunjuk yang jelas tentang cara mengisinya.
- 3) Pastikan tersedia kotak pengumpulan atau tempat untuk mengumpulkan angket yang telah diisi.

c. Analisis Data

Lakukan analisis data sesuai dengan kebutuhan, seperti membuat grafik, menerapkan statistik, atau menarik kesimpulan dari hasil yang diperoleh

2. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006, p. 192), “Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Arikunto (2006, p. 195) menyatakan “angket merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh informasi sampel dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”. Lebih lanjut menurut Arikunto (2006, p. 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga

responden tinggal memberikan tanda check list (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian angket pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket

Pernyataan	Butir	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Penyusunan instrumen, menurut Hadi, S. (dalam Saputro & Broto, p. 3), digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

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

d) Mengadakan perbaikan instrumen sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Instrumen dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Nanang Fatihi (2018) yang berjudul “Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) Di Kabupaten Bantul”. Instrumen tersebut sudah divalidasi oleh dosen ahli, yaitu Bapak Dr. Or. Mansur, M.S. dan Bapak Subagyo Irianto, M.Pd. Validitas instrumen sebesar 0,653 dan reliabilitas sebesar 0,992. Kisi-kisi instrumen pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen

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

F. Teknik Analisis Data

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

Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2009, p. 40):

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Pengkategorian menggunakan Mean dan Standar Deviasi. Menurut Azwar (2016, p. 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Norma Penilaian

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

(Sumber: Azwar, 2016, p. 163)

Keterangan:

M : nilai rata-rata (mean)

X : skor

S : standar deviasi

(Sumber: Azwar, 2016, p. 163)

Untuk menentukan kategori dalam penilaian pengelolaan hasil penelitian *skoring* atau penilaian dengan kriteria konversi yang diadopsi dari Robert Ebel L. (1972, p. 266) sebagai berikut:

Tabel 4. Konversi Data Kuantitatif ke Kualitatif

Presentase (Kuantitatif)	Kriteria (Kualitatif)
75-100	Sangat Memuaskan
50-74	Memuaskan
25-49	Cukup
0-24	Kurang Memuaskan

(Sumber: Robert Ebel L, 1972, p. 266)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

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

1. Kualitas Layanan Akademi HW Temanggung

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan Akademi HW Temanggung didapat skor terendah (*minimum*) 161, skor tertinggi (*maksimum*) 201, rata-rata (*mean*) 175,75, nilai tengah (*median*) 172,5, nilai yang sering muncul (*mode*) 166, standar deviasi (*std. Deviation*) 11,4242. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan terhadap Kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung

Statistik	
<i>N</i>	20
<i>Mean</i>	175,75
<i>Median</i>	172,5
<i>Mode</i>	166
<i>Std, Deviation</i>	11,4242
<i>Minimum</i>	161
<i>Maximum</i>	201

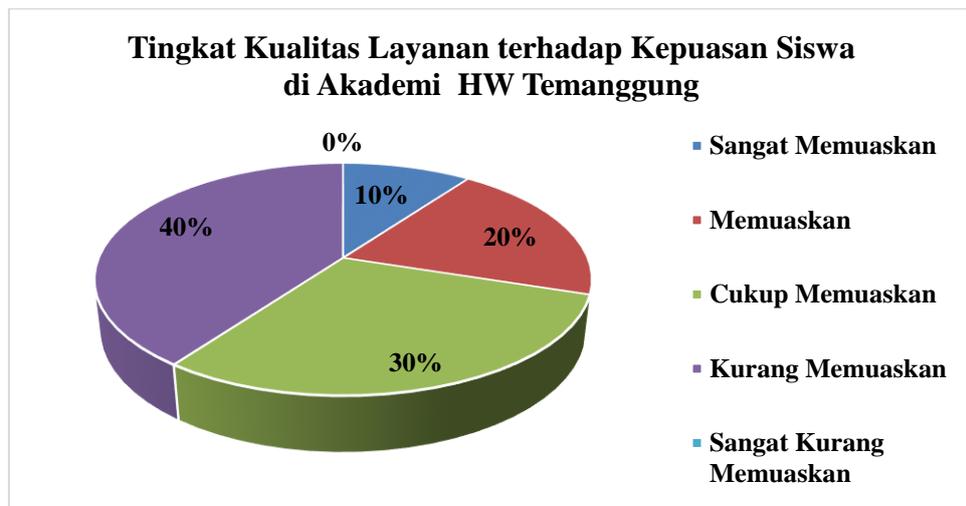
Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet di Akademi HW Temanggung disajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$192,89 < X$	Sangat Memuaskan	2	10%
2	$181,46 < X \leq 192,89$	Memuaskan	4	20%
3	$170,04 < X \leq 181,46$	Cukup Memuaskan	6	30%
4	$158,61 < X \leq 170,04$	Kurang Memuaskan	8	40%
5	$X \leq 158,61$	Sangat Kurang Memuaskan	0	0%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 6 tersebut di atas tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa dapat disajikan pada gambar 2 sebagai berikut:

Gambar 2. Diagram Pie Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung



Berdasarkan table 6 dan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa Tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 0% (0 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 40% (8 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 30% (6 atlet), “memuaskan” sebesar 20% (4 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 10% (2 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 175,75 tingkat kualitas layanan pelatih terhadap kepuasan atlet di SSB HW Temanggung termasuk dalam kategori “cukup memuaskan”.

Rincian mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan di Akademi HW Temanggung berdasarkan faktor *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness*

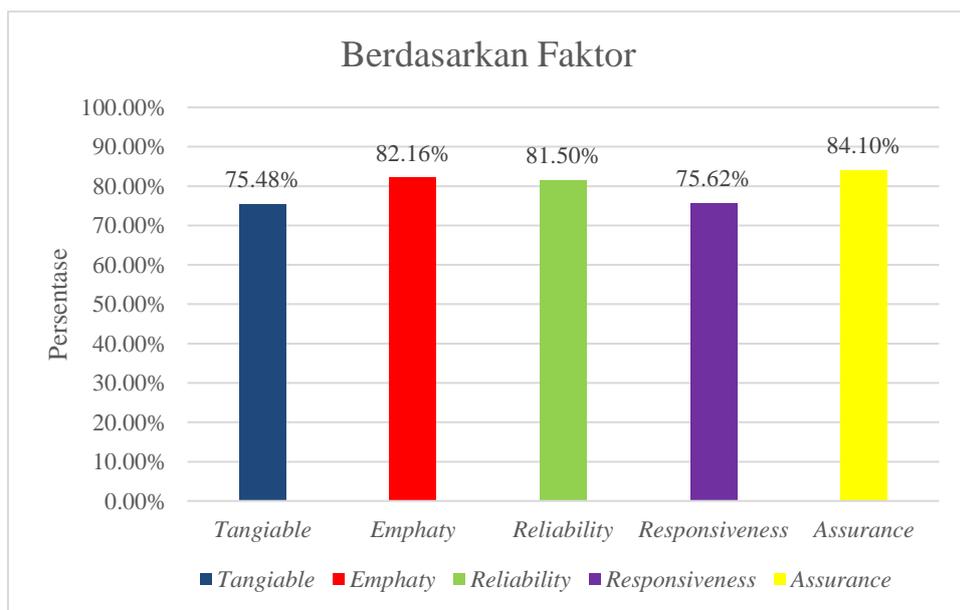
(daya tanggap), dan *assurance* (jaminan), dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung

Indikator	Skor Riil	Skor Maks	%	Kategori
<i>Tangible</i>	785	1040	75,48%	Sangat Memuaskan
<i>Emphaty</i>	854	1040	82,16%	Sangat Memuaskan
<i>Reliability</i>	652	800	81,5%	Sangat Memuaskan
<i>Responsiveness</i>	484	640	75,62%	Sangat Memuaskan
<i>Assurance</i>	740	880	84,1%	Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel 7 di atas, tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung berdasarkan faktor *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, disajikan pada gambar 3 sebagai berikut:

Gambar 3. Diagram Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi HW Temanggung



Berdasarkan tabel 7 dan gambar 3 di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung berdasarkan faktor *Tangible* dengan persentase sebesar 75,48% termasuk dalam kategori memuaskan, *Emphaty* dengan persentase sebesar 82,16% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, *Reliablity* dengan persentase sebesar 81,50% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, *Responsiveness* dengan persentase sebesar 75,62% termasuk dalam kategori memuaskan, dan *Assurance* dengan persentase sebesar 84,10% termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

2. Kualitas Layanan Akademi Persopi Elang Timur Bantul

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan di Akademi Persopi Elang Timur Bantul didapat skor terendah (*minimum*) 159, skor tertinggi (*maksimum*) 199, rata-rata (*mean*) 181,95, nilai tengah (*median*) 185,5, nilai yang sering muncul (*mode*) 193, standar deviasi (*std. Deviation*) 11,989. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Deskriptif Statistik Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul

Statistik	
<i>N</i>	20
<i>Mean</i>	181,95
<i>Median</i>	185,5
<i>Mode</i>	193
<i>Std, Deviation</i>	11,989
<i>Minimum</i>	159
<i>Maximum</i>	199

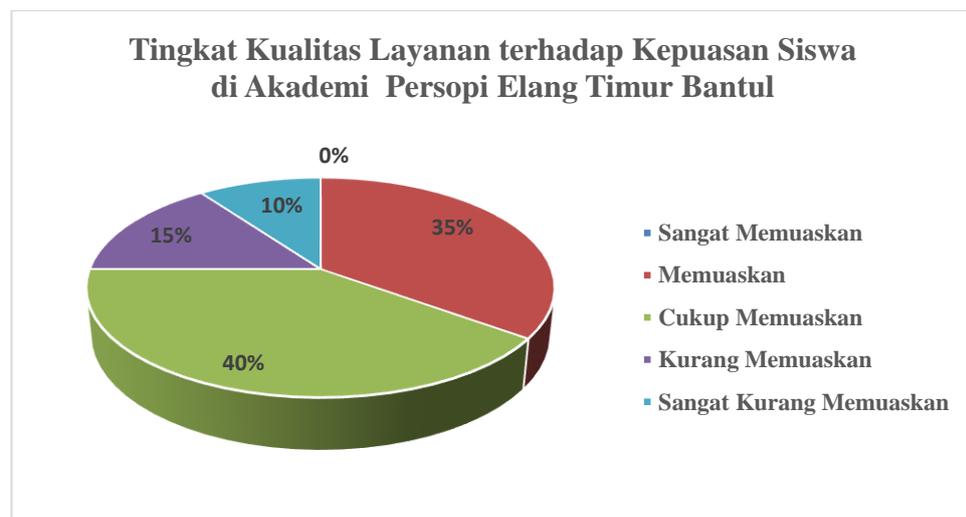
Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan di Akademi Persopi Elang Timur Bantul disajikan pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$199,90 < X$	Sangat Memuaskan	0	0%
2	$187,95 < X \leq 199,90$	Memuaskan	7	35%
3	$175,96 < X \leq 187,95$	Cukup Memuaskan	8	40%
4	$163,97 < X \leq 175,96$	Kurang Memuaskan	3	15%
5	$X \leq 163,97$	Sangat Kurang Memuaskan	2	10%
Jumlah			20	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 9 di atas tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul dapat disajikan pada gambar 4 sebagai berikut:

Gambar 4. Diagram Pie Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul



Berdasarkan tabel 9 dan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 10% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 15% (3 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 40% (8 atlet), “memuaskan” sebesar 35% (7 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 0% (0 atlet). Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 181,95, tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul dalam kategori “cukup memuaskan”.

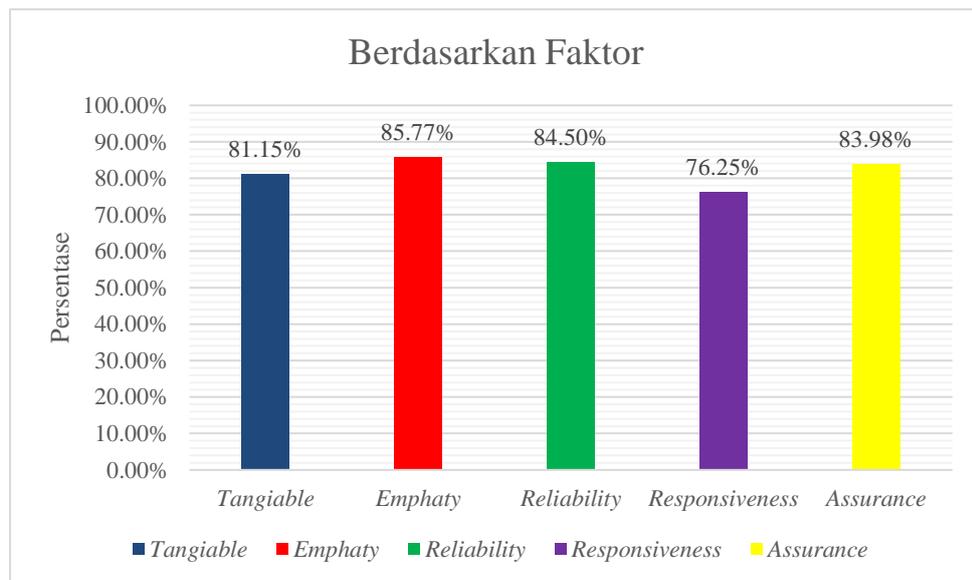
Rincian mengenai tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul berdasarkan faktor *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), dapat dilihat pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul

Indikator	Skor Riil	Skor Maks	%	Kategori
<i>Tangible</i>	844	1040	81,15%	Sangat Memuaskan
<i>Emphaty</i>	892	1040	85,77%	Sangat Memuaskan
<i>Reliability</i>	676	800	84,5%	Sangat Memuaskan
<i>Responsiveness</i>	488	640	76,25%	Sangat Memuaskan
<i>Assurance</i>	739	880	83,98%	Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel 10 di atas, tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul berdasarkan faktor, disajikan pada gambar 5 sebagai berikut:

Gambar 5. Diagram Persentase Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul



Berdasarkan tabel 10 dan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul berdasarkan faktor *Tangible* dengan persentase sebesar 81,15% termasuk dalam kategori memuaskan, *Emphaty* dengan persentase sebesar 85,77% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, *Reliability* dengan persentase sebesar 84,50% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, *Responsiveness* dengan persentase sebesar 75,25% termasuk dalam kategori memuaskan, dan *Assurance* dengan persentase sebesar 83,98% termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul, yang terbagi dalam lima faktor, yaitu: (1) *Tangible*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*.

1. Kualitas Layanan Akademi HW Temanggung

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 0%, “kurang memuaskan” sebesar 40%, “cukup memuaskan” sebesar 30%, “memuaskan” sebesar 20%, dan “sangat memuaskan” sebesar 10%. Sedangkan berdasarkan rata-rata yaitu 175,75, tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung yang ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangible*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, dari faktor *Tangible* dengan persentase sebesar 75,48% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan, faktor *Empathy*

dengan persentase sebesar 82,16% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan, faktor Reliability persentase sebesar 81,5% dan masuk dalam sangat memuaskan, faktor Responsiveness persentase sebesar 75,62% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan, dan faktor Assurance persentase sebesar 84,1% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan.

2. Kualitas Layanan Akademi Persopi Elang Timur Bantul

Hasil penelitian secara keseluruhan di Akademi Persopi Elang Timur Bantul menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 10%, “kurang memuaskan” sebesar 15%, “cukup memuaskan” sebesar 40%, “memuaskan” sebesar 35%, dan “sangat memuaskan” sebesar 0%. Sedangkan berdasarkan rata-rata yaitu 181,95, tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur Bantul termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi Persopi Elang Timur yang ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangible*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, dari faktor *Tangible* dengan persentase sebesar 81,15% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan, faktor *Empathy*

dengan persentase sebesar 85,77% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan, faktor *Reliability* persentase sebesar 84,5% dan masuk dalam sangat memuaskan, faktor *Responsiveness* persentase sebesar 76,25% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan, dan faktor *Assurance* persentase sebesar 83,98% dan masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Baik buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih dapat diketahui melalui kepuasan para siswa akademi terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini siswa akademi merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari siswa dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya siswa tidak banyak keluar atau kesetiaan yang berlanjut. Jika pelatih dan manajemen akademi memberikan pelayanan yang memuaskan, dalam hal ini pelatih dan manajemen menunjukkan kualitasnya, maka siswa akan merasa nyaman dan terpuaskan atas kinerja pelatih dan manajemen. Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik.

Dalam suatu proses latihan di akademi setiap pelatih dituntut untuk memiliki kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan suatu pertandingan berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu untuk menciptakan kepuasan di individu pemain setiap pelatih harus menanamkan sikap profesionalisme, berjiwa

sportif, memiliki kejujuran, adil, memiliki kewibawaan, ketekunan, kepedulian terhadap pemain, berjiwa kepemimpinan, dan yang paling penting menguasai ilmu kepelatihan serta memiliki program latihan yang jelas sesuai dengan kelompok umur yang ada pada akademi tersebut. Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina pemain agar dapat bermain sepakbola dengan baik dan benar serta mencapai prestasi yang telah diprogramkan sesuai dengan tingkatan jangka perkembangan pemain sehingga dari proses berlatih menjadikan pemain matang pada usia prestasi. Bertambah dewasanya pemain dari tingkatan kelompok usia menjadikan pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh pemain dari setiap pelatih yang membinanya. Kualitas pelatih yang baik, yaitu:

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

C. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah diusahakan sebaik-baiknya, namun tidak lepas dari keterbatasan dan kelemahan yang ada, diantaranya adalah:

1. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengerjakan angket.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Akademi HW Temanggung diperoleh tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa yang ditinjau dari lima faktor yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dengan kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 0%, “kurang memuaskan” sebesar 40%, “cukup memuaskan” sebesar 30%, “memuaskan” sebesar 20%, dan “sangat memuaskan” sebesar 10%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 175,75 tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung termasuk dalam kategori “cukup memuaskan”.

Sedangkan hasil penelitian di Akademi Persopi Elang Timur Bantul diperoleh tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa yang ditinjau dari lima faktor yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dengan kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 10%, “kurang memuaskan” sebesar 15%, “cukup memuaskan” sebesar 40%, “memuaskan” sebesar 35%, dan “sangat memuaskan” sebesar 0%. Berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 181,95, tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di SSB Persopi Elang Timur Bantul dalam kategori “cukup memuaskan”.

B. Implikasi Hasil Penelitian

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

1. Dengan diketahuinya kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul dapat digunakan untuk peningkatan kualitas layanan di Akademi tersebut dan juga di Akademi lain.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam kualitas layanan di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul, perlu di perhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kualitas layanan pelatih.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur.
2. Agar melakukan penelitian tentang kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di Akademi HW Temanggung dan Akademi Persopi Elang Timur Bantul dengan menggunakan metode lain.

3. Bagi ketua, manajemen, dan pelatih klub, sangat diharapkan selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan agar anak didik dalam berlatih lebih merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., Nor, M. Y. M., & Mansor, A. N. B. (2018). *Gaya Kepimpinan Guru Besar Dan Efikasi Guru Di Sekolah Kebangsaan Taman Semarak, Nilai, Negeri Sembilan*. Jurnal Wacana Sarjana, 2(1).
- Afriansyah, R. (2020). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh (Metode Service (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY)*.
- Aji, Sukma. (2016). *Buku Olahraga Paling Lengkap*. Jakarta: PT Serambi Semesta Distribusi.
- Al Anshar, Darussalam. (2018) "*Pengaruh Metode Drill Terhadap Kemampuan Teknik Dasar Passing Sepakbola Siswa Sekolah Sepakbola (Ssb) Sheva Sukakersa.*" : 154-157.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bachtiar, D. A., Purwono, E. H., & Yatnawijaya, B. (2013). *Perancangan Akademi Sepakbola Di Kedungkandang Malang Dengan Penerapan Struktur Rangka Ruang (Doctoral dissertation, Brawijaya University)*.
- Danurwindo, Putera, G., & Sidik, B. (2017). *Buku Kurikulum Pembinaan Sepakbola Indonesia*. 1–11.
- Dimiyati. (2019). *Psikologi Olahraga untuk Sepakbola*. In UNY Press. <https://staffnew.uny.ac.id/upload/132001804/>
- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. figroup cabang manado)*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 4(1).
- Fadhulullah, F. M. (2018). *MANAJEMEN PERENCANAAN STADION MANDALA KRIDA SEBAGAI SARANA PRASARANA OLAHRAGA PENDIDIKAN, PRESTASI, REKREASI, DAN BISNIS DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*.
- Fikri, Nanang Fatihi Allafal. (2018). *Kepuasan Atlet Terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul*. (Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Yogyakarta).

- Gaol, B. L. (2022). *Gaya Kepemimpinan Otoriter Dan Kepemimpinan Kristen Terhadap Kariawan*. *FILADELFIA: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen*, 3(1), 301-320.
- Gesi, B., Laan, R., & Lamaya, F. (2019). *Manajemen dan eksekutif*. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 51-66.
- Hapsari, Mengayu Respati. (2011). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Semesta Semarang*". Skripsi yang dipublikasikan. Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang
- Irianto, D.P. (2002). *Dasar kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Irianto, D.P. (2018). *Dasar-dasar latihan olahraga untuk menjadi atlet juara*. Bantul: Pohon Cemara.
- Irianto, S. (2010). *Pengembangan tes kecakapan david lee untuk sekolah sepakbola (SSB) kelompok umur 14-15 tahun*. Tesis magister, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Luckmana, C. (2018). *SIKAP PEMAIN TERHADAP PELATIH DALAM MENYAMPAIKAN MATERI TEKNIK DASAR SEPAKBOLA DI SSB SE-KABUPATEN SLEMAN BARAT KU-14 TAHUN*. *Pend. Kepeleatihan Olahraga-SI*, 7(6).
- Luxbacher, Joseph A. (2011). *Sepakbola*. Edisi ke- 2, Cetakan ke 5. Jakarta: PT. Raja Persada.
- Mahfud, I., & Yuliandra, R. (2020). *Pengembangan Model Gerak Dasar Keterampilan Motorik Untuk Kelompok Usia 6-8 Tahun*. *SPORT-Mu: Jurnal Pendidikan Olahraga*, 1(01), 54–66.
- Mattayang, B. (2019). *Tipe dan gaya kepemimpinan: suatu tinjauan teoritis*. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 2(2), 45-52.
- Mubarog, A.N. (2022). *Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Atlet di SSB Se Kabupaten Temanggung*. (Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Mutholib, B. (2013). *Survei Manajemen Pembinaan Prestasi Sekolah Sepak Bola (SSB) Camar Mas Java Kabupaten Semarang Tahun 2012*. *ACTIVE: Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 2(6).
- Naldi, I. Y., & Irawan, R. (2020). *Kontribusi kemampuan motorik terhadap kemampuan teknik dasar pada atlet ssb (sekolah sepakbola) balai baru kota padang*. *Jurnal Performa Olahraga*, 5(1), 6-11.

- Nonalisa, E. (2013). *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Sekolah Sepak Bola Di Yogyakarta* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Nugroho, Fakhri Muhammad. (2016). "*Pengaruh Service Quality Terhadap Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*". Skripsi yang dipublikasikan. Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 129-154.
- Panjaitan, M., & Siregar, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Pos Indonesia Medan*. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 7(1), 31-36.
- Paramitha, I. (2018). *Gaya kepemimpinan pelatih dalam pembinaan atlet bola basket putri sma/smk/ma se kecamatan kota kendal tahun 2018*. UNNES.
- Pradipta, G. D. (2017). *Gaya Kepemimpinan Pelatih dalam Meningkatkan Prestasi Olahraga*. In Seminar Nasional.
- Pratama, R. (2020). *Pengantar manajemen*. Deepublish.
- Prayoga, A. S. (2022). *Hasil Belajar Dribbling Sepakbola Menggunakan Pendekatan Audio Visual*. *Journal Active of Sports*, 2(1), 15-22.
- Primasoni, N. (2017). *Pedoman melatih sepakbola anak usia dini berkarakter*. Universitas Negeri Yogyakarta Press.
- Primasoni, N. dan Sulistiyono.(2018). *Kondisi Fisik Sepakbola*. Yogyakarta: UNY Press.
- Putra, G. I. (2018). *Analisis peran pelatih terhadap prestasi bulutangkis di Kabupaten Bungo*. *Jurnal Muara Olahraga*, 1(1), 1-13.
- Rahman, A. (2018). Kemampuan Pelatih dalam Mengevaluasi Teknik Passing Bawah di Klub Bola Voli se-Kabupaten Sleman. *Pend. Kepeleatihan Olahraga-SI*, 7(6).
- Ramadhan, Gilang. (2017) "*Pengaruh metode pembelajaran dan motivasi belajar terhadap hasil belajar passing sepakbola*." *JUARA: Jurnal Olahraga* 2.1 : 1-10.
- Rianto. (2009). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY*. (Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Yogyakarta).

- Ridwan, M. (2020). *Kondisi Fisik Pemain Sekolah Sepakbola (SSB) Kota Padang*. *Performa Olahraga*, 5(2018), 65–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jpo142019>
- Rifa'i, M. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Disiplin Kerja Guru di SD Negeri 060794 Kecamatan Medan Area*. *Manajemen Pendidikan dan Keislaman (HIJRI)*, 42-50.
- Robert Ebel L. (1972). *Essentials of Educational Measurement*. New Jersey : Prentice Hall Inc. Englewood Clift.
- Runtuuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna café dan resto Cabana Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Sakethi, D., Yusman, M., & Puspaningrum, A. S. (2016). *Pengembangan Alat Bantu Belajar Mengetik Cepat Berbasis Open Source*. *Jurnal Komputasi*, 1(1).
- Sanjani, M. A. (2018). *Kepemimpinan demokratis kepala sekolah*. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, 7(1).
- Saputro, P. D., & Broto, D. P. (2019). *Tingkat Pengetahuan Guru Penjas Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Ngaglik Dalam Menyusun Instrumen Penilaian Kognitif*. *PGSD Penjaskes*, 8(5).
- Setyawan, A. L. (2021). *PENGARUH SIKAP MENTAL ATLET TERHADAP PRESTASI OLAHRAGA*. *Jurnal Edukasimu*, 1(2).
- Setyawan, Angga Leo. (2021) *"PENGARUH SIKAP MENTAL ATLET TERHADAP PRESTASI OLAHRAGA."* *Jurnal Edukasimu* 1.2(2021).
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). *Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah*. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157-168.
- Situmorang, A. S. (2012). *Gaya kepemimpinan pelatih olahraga dalam upaya mencapai prestasi maksimal*. *Proceedings of the National Academy of Sciences*.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sufriyanto, A., & Putra, Y. Y. (2019). *Pengaruh Latihan Imagery Mental Terhadap Kepercayaan Diri Pada Atlet Sepakbola Kabupaten Kerinci*. *Jurnal Riset Psikologi*, 2019(3).
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukadiyanto. (2010). *Pengantar teori dan metodologi melatih Fisik*. Jakarta: Lulu Agung.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service quality dan satisfication*. Yogyakarta: cv Andi offset.
- Utari, S., & Hadi, M. M. (2020). *Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus)*. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 994-1002.
- Wicaksana, A.I. (2013). *Kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pembimbing Tugas Akhir Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jln. Kolombo No.1 Yogyakarta Telp:(0274) 550307,
Fax: (0274) 513092. Laman: fik.uny.ac.id. email: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : 040/PKO/II/2024
Lamp. : 1 Eksemplar proposal
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth

Ibu : Dr. Ratna Budiarti, M.Or

Disampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka penyelesaian tugas akhir, dimohon kesediaan Bapak / Ibu untuk membimbing mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ahmad Vardan Zahiduzaka
NIM : 20602241044

Dan telah mengajukan proposal skripsi dengan judul/topik :

PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ATLET PADA SSB
HW TEMANGGUNG DAN SSB PERSOPI ELANG TIMUR BANTUL

Demikian atas kesediaan dan perhatian dari Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Yogyakarta, 20 Februari 2024
Ketua Departemen PKO

**) Blangko ini kalau sudah selesai
Bimbingan dikembalikan ke Jurusan PKL
Menurut BAN PT lama Bimbingan minimal 8 kali*

Dr. Fauzi, M.Si
NIP. 19631228 199002 1 002

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Akademi HW Temanggung

SURAT IZIN PENELITIAN

<https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian>



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

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : B/1185/UN34.16/PT.01.04/2024

15 Maret 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth. **SSB HW Temanggung**
Jl. Ngadirejo - Jumo, Gaden, Gandu Wetan, Kec. Ngadirejo, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah
56255

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ahmad Vardan Zahiduzaka
NIM : 20602241044
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Perbandingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Atlet pada SSB HW Temanggung dan SSB Persopi Elang Timur Bantul
Waktu Penelitian : 18 - 30 Maret 2024

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Tembusan :
1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Dekan,
Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.
NIP 19830626 200812 1 002

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Akademi Persopi Elang Timur Bantul

SURAT IZIN PENELITIAN about:blank



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

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : B/1186/UN34.16/PT.01.04/2024 15 Maret 2024
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : Izin Penelitian

Yth . SSB Persopi Elang Timur Bantul
Sandeyan, Srimulyo, Kec. Piyungan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55792

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	: Ahmad Vardan Zahiduzaka
NIM	: 20602241044
Program Studi	: Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan	: Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	: Perbandingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Atlet pada SSB HW Temanggung dan SSB Persopi Elang Timur Bantul
Waktu Penelitian	: 18 - 30 Maret 2024

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dekan,



Tembusan :
1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.
NIP 19830626 200812 1 002

1 dari 1 15/03/2024, 10.30

Lampiran 4. Surat Bimbingan Tugas Akhir Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jln. Kolombo No.1 Yogyakarta Telp:(0274) 550307,
Fax: (0274) 513092. Laman: fik.uny.ac.id. email: humas_fik@uny.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Ahmad Vardan Zahiduzaka
NIM : 20602241044
Pembimbing : Dr. Ratna Budiarti, M.Or

No	Hari/Tgl.	Permasalahan	Tanda tangan Pembimbing
1.	Rabu 21/02/2024	Bab I Latar belakang ditambah dan di foliokan pada Maksud & tujuan.	
2.	Senin 26/02/2024	Identifikasi Masalah	
3.	Rabu 28/02/2024	Kajian Pustaka Bab II diurutkan sesuai judul	
4.	Rabu 06/03/2024	Penelitian Kelewan, buat Statement dan pembeda dr penelitian terdahulu	
5.	Rabu 13/03/2024	Kerangka pikir dan pertanyaan penelitian	
6.	Kamis 14/03/2024	Bab III Metodologi Penelitian	
7.	Jumat 15/03/2024	Populasi, Sampel Teknik Analisis Data	
8.	Senin 18/03/2024	Pengambilan data pembahasan	
9.	Rabu 08/05/2024	Kesimpulan Saran	
10.	Kamis 16/05/2024	Kelengkapan Lampiran	
11.	Kamis 06/06/2024	APD siap ujian	
12.	Selasa 11/06/2024		

Ketua Departemen PKO

Dr. Fauzi, M.Si
NIP. 19631228 199002 1 002

*) Blangko ini kalau sudah selesai
Bimbingan dikembalikan ke Jurusan PKL

Lampiran 5. Surat Keterangan dari Akademi HW Temanggung



SSB HW NGADIREJO

Jalan Ngadirejo-Jumo, Gaden, Ganduwetan, Ngadirejo, Temanggung, Jawa Tengah 56255

082138411908 | 085385385444

SURAT KETERANGAN

TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pengurus SSB HW Ngadirejo -Temanggung menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : AHMAD VARDAN ZAHIDUZAKA
Nomor Induk Mahasiswa : 20602241044
Program Studi : PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA – S1
Fakultas : ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Universitas : UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di SSB HW Ngadirejo-Temanggung mulai tanggal 18-30 Maret berdasarkan Surat Izin Penelitian dari Universitas Negeri Yogyakarta Nomor : B/1185/UN34.16/PT.01.04/2024 Tertanggal, 15 Maret 2024.

Sebagai Bahan Penyusunan Skripsi dalam menyelesaikan tugas akhir

Program Sarjana (S1)

Dengan Judul :

**“PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ATLET
PADA SSB HW TEMANGGUNG DAN SSB PERSOPI ELANG TIMUR BANTUL”**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Temanggung, 18 Maret 2024

Ketua Umum

Mukh Ta'yin, S.Pd

Manajer Tim

Budi Sutrasno

Lampiran 6. Surat Keterangan dari Akademi Persopi Elang Timur Bantul



SEKOLAH SEPAKBOLA PERSOPI ELANG TIMUR
Jl Lapangan Tegal Piyungan, Srimulyo, Piyungan, Bantul, Daerah Istimewa
Yogyakarta
Tlp (62)81328324434

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pengurus SSB Persopi Elang Timur menerangkan bahwa:

Nama Lengkap : AHMAD VARDAN ZAHIDUZAKA
Nomor Induk Mahasiswa : 20602241044
Program Studi : PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA -S1
Fakultas : ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Universitas : UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di SSB Persopi Elang Timur mulai tanggal 18-30 Maret 2024 berdasarkan Surat Izin Penelitian dari Universitas Negeri Yogyakarta Nomor : B/1186/UN34.16/PT.01.04/2024 Tertanggal, 15 Maret 2024.

Sebagai Bahan Penyusunan Skripsi dalam menyelesaikan tugas akhir
Program Sarjana (S1)

Dengan Judul :

**“PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ATLET
PADA SSB HW TEMANGGUNG DAN SSB PERSOPI ELANG TIMUR BANTUL”**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bantul, 24 maret 2024

Umum,

RUDI HARTONO

Lampiran 7. Angket Penelitian

Nama :

KU :

ANGKET

Kepada Yth.
Siswa SSB HW Temanggung

Dengan Hormat

Mohon kepada siswa SSB HW Temanggung untuk berpartisipasi membantu peneliti dalam pengisian instrumen penelitian menggunakan angket di bawah ini sesuai harapan yang saudara inginkan dan kenyataan yang saudara peroleh di SSB yang bersangkutan.

Atas partisipasi saudara diucapkan banyak terimakasih.

Peneliti,

Ahmad Vardan Zahiduzaka

Petunjuk pengisian

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

Contoh

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

Angket

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Bola yang digunakan standar				
2	Jumlah bola yang digunakan mencukupi				
3	Ukuran lapangan memenuhi standar (berumput)				
4	Tersedianya gawang berstandar, baik gawang kecil maupun gawang besar				
5	Tempat latihan lapangan kurang nyaman				
6	Tempat parkir yang kurang luas				
7	Alat bantu latihan kurang memadai				
8	Pelatih menggunakan jam tangan/ <i>stopwatch</i> pada saat latihan				
9	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
10	Tersedianya <i>cone</i> yang cukup untuk latihan				
11	Pelatih tidak membawa papan strategi dan catatan pada saat latihan				
12	Pelatih yang ada pada Sekolah Sepakbola memadai (1 kelompok 2 pelatih)				
13	Pengurus Sekolah Sepakbola ada di lapangan				
14	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan pemain				
15	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
16	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap pemain				
17	Pelatih lancar dalam memberikan contoh latihan kepada pemain				
18	Pemain takut berbicara kepada pelatih				
19	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				
20	Pelatih tidak mengenal setiap pemainnya yang ada dalam latihan				
21	Pelatih memperhatikan kedisiplinan pemain				
22	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain sepakbola				
23	Pemain dapat menghubungi pelatih (telpon, email, dll)				
24	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah (sepatu, seragam, kaos kaki, dan <i>skin</i>)				
25	Tempat latihan mudah dijangkau dari manapun dengan sepeda (strategis)				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
26	Tempat latihan dapat dilewati transportasi umum (bus, angkot, ojek, dll)				
27	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
28	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
29	Pelatih menyampaikan sasaran latihan yang jelas				
30	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
31	Pelatih selalu datang sesuai dengan jadwal latihan				
32	Pelatih selalu bersikap disiplin				
33	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan pemain				
34	Pelatih membantu apabila pemain kesulitan dalam melakukan latihan				
35	Pelatih melayani pemain dengan sebaik mungkin				
36	Pelatih memberikan latihan kepada pemain secara maksimal				
37	Pelatih mau menerima keluhan pemain				
38	Pelatih mau menanggapi apa kemauan pemain				
39	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain saat latihan				
40	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain di luar jam latihan				
41	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari pemain				
42	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi				
43	Pelatih memberikan hadiah kepada pemain yang rajin datang mengikuti latihan				
44	Pelatih sering memberikan hadiah pada siswa yang mengikuti latihan dengan sungguh-sungguh				
45	Jaminan keselamatan selama latihan baik				
46	Keamanan kendaraan di tempat parkir kurang baik				
47	Pelatih tidak menanggung bila terjadi cedera				
48	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K				
49	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cidera				
50	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
51	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
52	Pelatih berpenampilan rapi dan menarik				
53	Pelatih mengajarkan pemain untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
54	Pemain percaya kepada pelatih				
55	Pelatih sudah berpengalaman di bidang ilmu kepelatihan sepakbola				

Lampiran 8. Data Penelitian Akademi HW Temanggung

No	Nama	Jawaban																																																							Skor			
		Tangible					Empathy					Reliability					Responsiveness					Assurance																																						
		P	N	P	N	P	P	N	P	N	P	P	N	P			P			P	N	P																																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55						
1	Johar	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	162		
2	Putra	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	175	
3	Darren	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	166			
4	Arita	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	166			
5	Rama	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	185		
6	Adi	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	166			
7	Adham	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	171			
8	Jason	3	3	3	4	4	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	201			
9	Hafiz	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	174			
10	Dafa	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	168		
11	Novan	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	171			
12	Raffa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	161			
13	Fandy	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	170			
14	Izihar	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	180		
15	Alan	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	170
16	Yogi	3	3	1	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	175
17	Rafi	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	182		
18	Irfan	3	4	1	4	1	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	201		
19	Reno	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	184	
20	Alfin	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	187

Lampiran 9. Data Penelitian Akademi Persopi Elang Timur Bantul

No	Nama	Jawaban																																																							Skor				
		Tangible					Empathy					Reliability					Responsiveness					Assurance																																							
		P	N	P	N	P	P	N	P	N	P	P	N	P	N	P	P	N	P	N	P	P	N	P	N	P																																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55					
1	Fatih	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	180
2	Shoma	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	177	
3	Bintang	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4	192			
4	Arkan	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	187			
5	Atha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	160				
6	Arul	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	159				
7	Dewo	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	189				
8	Irham	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	179			
9	Faiz	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	181					
10	Rama	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	193				
11	Revand	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	193				
12	Yardan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	174			
13	Alif	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	185			
14	Joden	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	186			
15	Kenzie	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	199			
16	Robin	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	198				
17	Stivhen	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	167					
18	Iqbal	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	186				
19	Raihan	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	190			
20	Abnar	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	1	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	164				

Lampiran 10. Deskriptif Statistik Akademi HW Temanggung

	Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Atlet	Tangible	Emphaty	Reliability	Responsivennes	Assurance
N	20	20	20	20	20	20
Mean	175,75	39,25	42,7	32,6	24,2	37
Median	172,5	39	42	32	24	37
Mode	166	40	42	29	24	37
Std. Deviation	11,42424	2,489451	3,213459	3,283131	2,462348	3,008759
Minimum	161	35	37	29	20	32
Maximum	201	44	50	38	29	43
Sum	3515	785	854	652	484	809

Lampiran 11. Deskriptif Statistik Akademi Persopi Elang Timur Bantul

	Tingkat Kualitas Layanan Pelatih Terhadap Kepuasan Atlet	Tangible	Empathy	Reliability	Responsiveness	Assurance
N	20	20	20	20	20	20
Mean	181,95	42,2	44,6	33,8	24,4	36,95
Median	185,5	42,5	45	34	24	37,5
Mode	193	44	44	34	24	40
Std. Deviation	11,98892	2,307881	4,096211	3,019237	2,161871	4,045465
Minimum	159	38	37	28	19	30
Maximum	199	45	51	39	29	43
Sum	3639	844	892	676	488	739

Lampiran 12. Dokumentasi

Penjelasan Cara Pengisian Angket di Akademi HW Temanggung



Pengisian Angket di Akademi HW Temanggung



Foto bersama pelatih dan atlet Akademi HW Temanggung



Penjelasan cara pengisian angket di Akademi Persopi Elang Timur Bantul



Pembagian angket di Akademi Persopi Elang Timur Bantul



Pengisian angket di Akademi Persopi Elang Timur Bantul

