

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Lapangan Olahraga

Lapangan olahraga adalah salah satu fasilitas sosial yang harus disediakan dalam lingkungan yang dekat dengan ramai penduduk. Lapangan olahraga umumnya terdiri dari ruang terbuka yang dapat digunakan oleh penduduk secara individu maupun kelompok. Aktivitas yang bisa dilakukan oleh penduduk secara berkelompok di lapangan olahraga ini dapat menyebabkan terjadinya interaksi sosial antar individu [9].

Lapangan olahraga memiliki peran yang penting sebagai fasilitas sosial yang harus disediakan untuk menunjang aktivitas penduduk di dalam ruang terbuka maupun tertutup. Masyarakat dapat memanfaatkan lapangan olahraga seperti futsal, bulutangkis, dan basket. Untuk memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan lapangan olahraga, lokasi lapangan olahraga umumnya dibangun pada lokasi yang tidak jauh dari lingkungan permukiman tempat penduduk tinggal [9].

2.2 Harga

Harga adalah segala dari bentuk biaya *monetary* yang dibayar oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, dan memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Untuk perusahaan, penentuan harga adalah cara untuk membedakan penawaran dari para pesaing [10]. Harga harus mencerminkan nilai yang diterima oleh konsumen dibandingkan hanya biaya yang dikeluarkan untuk membuat produk atau memberikan layanan. Artinya, harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan atau ditukarkan ke konsumen untuk mendapatkan memiliki barang yang memiliki manfaat serta penggunaannya [11]. Dalam penyewaan lapangan olahraga faktor harga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pemilihan lapangan olahraga.

2.3 Kualitas

Kualitas merupakan suatu keadaan untuk saling mempengaruhi antara barang, lingkungan, dan seseorang untuk memenuhi keinginan konsumen [12].

Dalam lapangan olahraga, penyediaan fasilitas sebagai penunjang berolahraga sangatlah penting. Seperti kualitas dari lapangan olahraga futsal ataupun bola akan menciptakan permainan yang menarik karena laju bola di lapangan tidak terganggu [13]. Pemilihan kualitas dalam lapangan olahraga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pemilihan lapangan olahraga, semakin bagus kualitas dari fasilitas yang diberikan lapangan tersebut juga akan meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan dalam berolahraga.

2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pendapat atau opini dari konsumen, dengan mengamati atau mengumpulkan pendapat setiap pelanggan tentunya akan mengetahui seberapa puas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelanggan akan cenderung berpindah ke penyedia jasa lain jika pelayanan yang diterima tidak memuaskan [14]. Dalam hal ini penyedia jasa dapat dikatakan baik apabila mampu untuk menyediakan jasa sesuai dengan keinginan pelanggan, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan seperti itu bisa dikatakan buruk jika penyedia jasa tidak dapat memenuhi harapan konsumen. Sedangkan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, Kualitas dari pelayanan dapat juga diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana dapat diperoleh dengan membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis, sehingga konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan [15]. Dalam penyewaan lapangan olahraga pelayanan merupakan kriteria yang penting harus juga diperhatikan, pelanggan bisa mengetahui tingkat pelayanan dari seberapa cepat penyedia jasa merespons untuk penyewaan lapangan dan pelayanan yang dilakukan ketika berada di lapangan.

2.5 Sistem Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan ialah suatu sistem yang mencurahkan dukungan kepada seorang manajer / kelompok manajer mikro yang bekerja sebagai tim pemecah problematika ketika memecahkan problematika semi terstruktur dengan mencurahkan informasi / saran tentang keputusan tertentu. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) ialah sistem yang ditujukan guna mendukung pembuat keputusan manajerial dalam keadaan keputusan semi terstruktur dan

terstruktur [16].

Menurut Herbert A. Simon [17], ada empat tahap dalam proses pengambilan keputusan menggunakan sistem pendukung keputusan, yaitu:

1. Tahap Inteligensi

Tahap ini mengambil keputusan mempelajari beragam kegiatan yang memberi penekanan identifikasi kondisi / peluang-peluang problematika.

2. Tahap Desain

Tahap ini mengambil keputusan menemukan, mengembangkan, serta melakukan analisa semua pemecahan yang mungkin dilakukan.

3. Pilihan

Tahap ini mengambil keputusan yang kritis. Tahap yang dimana dibuat sebuah keputusan yang nyata serta diambil sebuah komitmen guna mengikuti sebuah tindakan tertentu.

4. Tahap Implementasi

Tahap ini mengambil keputusan untuk menjalankan berbagai rangkaian untuk membuat suatu solusi, dan tahap ini untuk mendapatkan laporan pelaksanaan solusi dan hasilnya.

2.6 Simple Additive Weighting

Metode *simple additive weighting* (SAW) dikenal juga dengan istilah metode penjumlahan terbobot. Konsep dari dasar metode ini ialah untuk menelusuri penjumlahan terbobot dari rating kinerja untuk setiap alternatif dari seluruh atribut [18]. Metode SAW memerlukan mekanisme normalisasi matriks keputusan X ke *scale* yang bisa dibandingkan dengan seluruh rating alternatif yang tersedia. Rumus guna menjalankan normalisasi ini ialah sebagai [5].

$$r_{ij} \begin{cases} \frac{X_{ij}}{\text{Max} X_{ij}} & \text{j merupakan kriteria benefit} \\ \frac{\text{Min} X_{ij}}{X_{ij}} & \text{j merupakan kriteria cost} \end{cases} \quad (2.1)$$

Keterangan:

r_{ij} : Nilai rating kinerja yang telah ternormalisasi.

X_{ij} : Nilai kriteria yang dimiliki dari setiap kriteria dipilih.

Max Xij : Nilai yang terbesar dari setiap kriteria i.

Min Xij : Nilai yang terkecil dari setiap kriteria i.

Benefit : Jika nilai terbesar adalah terbaik.

Cost : Jika nilai terkecil adalah terbaik.

Nilai untuk setiap alternatif (V_i) ialah:

$$V_i = \sum_{j=1}^n W_j r_{ij} \quad (2.2)$$

Keterangan:

V_i : Ranking bagi setiap alternatif.

W_j : *Value* bobot dari setiap kriteria yang ditentukan.

r_{ij} : *Value* rating kinerja yang ternormalisasi.

2.7 Skala Likert

Skala Likert ialah suatu skala yang dipakai guna melakukan pengukuran pandangan, pendapat, atau sikap individu atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial [19]. Skala ini terdiri dari 4 atau lebih jumlah pertanyaan yang digabungkan untuk membuat skor / nilai yang menggambarkan sifat individu, seperti wawasan, sikap, serta perilaku. Skala Likert juga bisa dikategorikan sebagai skala psikometrik yang umumnya dipakai pada kuesioner serta menjadi skala yang paling banyak dipakai di riset [20]. Skor skala likert bisa diamati pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Skala Likert

Skala	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Untuk menghitung dari masing-masing pertanyaan kuesioner adalah sebagai berikut.

$$\text{SkorAkhir} = (P1 * 5) + (P2 * 4) + (P3 * 3) + (P4 * 2) + (P5 * 1) \quad (2.3)$$

P1 = Jumlah responden menjawab "Sangat Setuju"

P2 = Jumlah responden menjawab "Setuju"

P3 = Jumlah responden menjawab "Cukup"

P4 = Jumlah responden menjawab "Tidak Setuju"

P5 = Jumlah responden menjawab "Sangat Tidak Setuju"

Untuk mendapatkan interval skor persen adalah sebagai berikut.

$$\text{Persentase Skor Akhir} = \frac{\text{SkorAkhir}}{Y} * 100 \quad (2.4)$$

Dari persamaan 2.4 diketahui (Y) didapatkan dari skor tertinggi likert dikalikan dengan jumlah responden. Setelah itu dilihat intervalnya dari yang terendah 0% hingga yang tertinggi yaitu 100%. Berikut merupakan kriteria perhitungan skor berdasarkan interval [21].

Tabel 2.2. Kriteria Perhitungan Skor

Tingkat Kepuasan	Interval	Skor
Sangat Tidak Setuju	0% - 19.99%	1
Tidak Setuju	20% - 39.99%	2
Cukup	40% - 59.99%	3
Setuju	60% - 79.99%	4
Sangat Setuju	80% - 100%	5

2.8 End User Computing Satisfaction

Menurut Doll dan Torkzadeh, *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ialah suatu metode yang dipakai guna melakukan pengukuran taraf kepuasan pemakai sistem aplikasi dengan mengkomparasi harapan serta realita dari sistem informasi itu. EUCS berorientasi pada evaluasi dengan menyeluruh dari para pemakai sistem informasi yang didasarkan pada pengalaman mereka ketika memakainya. Metode EUCS menilai dari lima model evaluasi yang memberi penekanan kepuasan pemakai akhir yang akan dijelaskan sebagai berikut [22].

1. *Content*
Mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi isi suatu sistem.
2. *Accuracy*
Mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data yang diterima ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. *Format*
Mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan struktur dari antarmuka sistem.
4. *Ease of Use*
Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem.
5. *Timeliness*
Mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A