

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam UU nomor 10 tahun 2009 dijelaskan terdapat 13 usaha jasa pariwisata yang salah satu diantaranya adalah penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran atau yang biasa dikenal sebagai MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*). Berkaitan dengan penyelenggaraan MICE, dalam pelaksanaannya melibatkan banyak sektor dan tenaga kerja yang salah satu diantaranya adalah *venue*, dan *venue* menjadi salah satu faktor dalam keberhasilannya. Seperti yang dinyatakan dalam Peraturan Menteri Pariwisata nomor 2 tahun 2017 mengenai Pedoman Tempat Penyelenggaraan Kegiatan (*venue*) untuk pertemuan, perjalanan insentif, konvensi, dan pameran (MICE), *venue* berperan sebagai indikator perkembangan industri MICE. Hal ini tentu berlaku baik pada tingkat regional maupun internasional, menunjukkan adanya peningkatan dalam standarisasi industri MICE melalui penerapan standar-standar tertentu, terutama yang berkaitan dengan *venue* atau tempat penyelenggaraan acara.

Komplek Gelora Bung Karno menjadi salah satu *venue* penyelenggaraan *event-event* besar di Indonesia yang berlokasi di Kawasan strategis Jakarta Pusat yang dimana layanan akomodasi, layanan transportasi umum, restoran, pusat perbelanjaan, pusat hiburan dan lain sebagainya dapat terjangkau dengan

mudah Komplek Gelora Bung Karno dikelola sendiri oleh Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno (PPKGBK) yang merupakan satuan kerja Badan Layanan Umum (BLU) yang berada di bawah Kementerian Sekretariat Negara yang bertugas untuk mengelola Kawasan Gelora Bung Karno yang memiliki luas 279,1 Ha.

Selain mengelola Kawasan Gelora Bung Karno, PPKGBK juga memberikan jasa pelayanan bagi para pelanggan dan pengunjung Komplek Gelora Bung Karno yang datang atau ingin menyelenggarakan *event* pada salah satu *venue* di Komplek Gelora Bung Karno. PPKGBK juga telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 Manajemen Mutu oleh PT. British Standard Institution (BSI). Adanya sertifikat ISO menjadi sebuah pengakuan atas komitmen Badan Layanan Umum (BLU) Pengelola Kawasan Gelora Bung Karno dalam menjaga serta meningkatkan standar kualitas layanan yang bertaraf internasional. Sertifikat ISO ini menunjukkan kualitas pelayanan serta keseriusan manajemen dalam mengelola Komplek Olahraga Gelora Bung Karno secara multifungsi, efisien, dan berorientasi pada keunggulan dalam setiap aspek layanan yang ditawarkan.

PPKGBK juga memiliki visi dan misi yang menjadi salah satu gambaran tujuan jangka panjang dan prinsip-prinsip dasar yang mendasari pengelolaan pada Komplek Gelora Bung Karno, inti dari visi dan misi tersebut adalah menjadi kawasan olahraga terdepan yang memberikan pelayanan prima dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada dan memelihara serta mengembangkan sarana dan prasarana yang ada di Kawasan Gelora Bung Karno. Selain visi dan

misi yang menjadi prinsip dasar dalam pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno terdapat juga 6 *core value* PPKGBK diantaranya:

1. *Integrity* (Integritas)
2. *Good Governance* (Tata Kelola yang Baik)
3. *Continuous Learning* (Terus Belajar)
4. *Creativity* (Kreativitas)
5. *Teamwork* (Kerjasama Tim)
6. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan)

Dari 6 *core value* yang dimiliki PPKGBK beriringan dengan visi dan misi yang menjadi prinsip perusahaan. Pelayanan yang optimal yang diberikan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada membuat Komplek GBK yang berintegritas, memiliki tata kelola yang baik, terus belajar dan berkreaitivitas dengan kerjasama tim sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

Salah satu *venue* yang sekaligus menjadi *landmark* dari Komplek Gelora Bung Karno yaitu Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno. Selain menjadi *landmark* Stadion Utama Gelora Bung Karno juga menjadi salah satu stadion dengan jumlah pengunjung terbanyak dan memiliki kapasitas penonton yang besar untuk mengadakan *event* dalam skala besar. Beberapa *event* besar yang telah terlaksana di Stadion Utama Gelora Bung Karno yaitu Konser Raisa, Konser Blackpink, *Friendly Match FIFA U-20 World Cup 2023*, Konsolidasi Partai PDIP, Konsolidasi Partai Nasdem, HUT BNI, Konser Musik SM

Entertainment, Konser Musik Coldplay, Perayaan Natal Gereja Tiberias, HUT BRI, HUT Nahdatul Ulama, dan Konser Musik NCT Dream.

Dibalik kesuksesan *event-event* besar yang telah terlaksana di Stadion Utama Gelora Bung Karno, terdapat pelanggan yang merasakan puas maupun kurang puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Stadion Utama Gelora Bung Karno. Dapat dilihat dari beberapa ulasan melalui sosial media terkait dengan kepuasan ataupun kritik dari pelanggan atau pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno. Berikut merupakan beberapa ulasan baik mengenai Stadion Utama Gelora Bung Karno:

GAMBAR 1 ULASAN TIKTOK STELLA TJIA



(Sumber: Tiktok Stella Tjia)

Pada ulasan berita yang dipublikasikan oleh Tiktok Stella Tjia pada 7 Juli 2020 mengatakan bahwa fasilitas WC yang ada di Unit Stadion Utama GBK

pada kondisi yang sangat bersih. Fasilitas WC pada Stadion Utama GBK disebut seperti di *mall*.

GAMBAR 2 ULASAN BERITA ANTARANEWS.COM

Sepak Bola Nasional

PSSI percaya rumput Stadion Utama GBK akan dalam kondisi terbaik

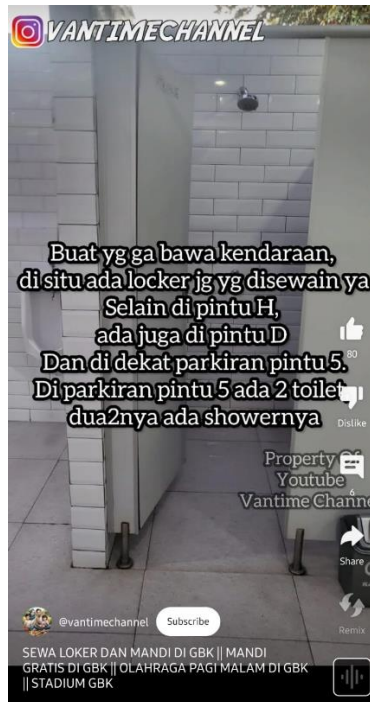
Kamis, 30 Mei 2024 21:31 WIB



(Sumber: antaranews.com)

Rumput Stadion Utama GBK selalu menjadi sorotan utama bagi para pelanggannya. Seperti yang dikutip pada Antaranews.com bahwa PSSI percaya rumput Stadion Utama GBK akan dalam kondisi yang baik untuk digunakan pada laga penutupan putaran kedua kualifikasi Piala Dunia 2026. Pihak GBK menyatakan bahwa telah melakukan perawatan rumput lapangan Stadion Utama GBK dengan standar tinggi, dan semaksimal mungkin untuk memastikan rumput dalam kondisi yang baik pada saat pertandingan.

GAMBAR 3 ULASAN YOUTUBE SHORT @VANTIMECHANNEL

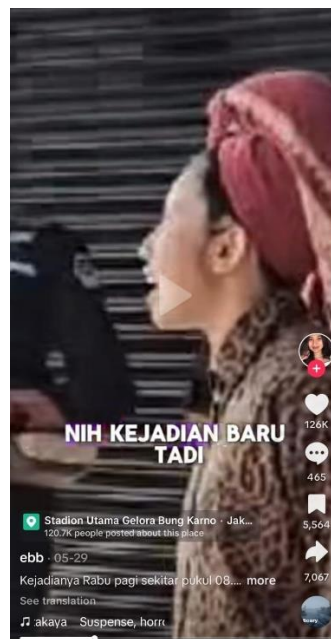


(Sumber: Youtube @vantimechannel)

Terdapat juga ulasan lainnya yang berasal dari *youtube short* salah satu pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno. Pada video di akun twitter @vantimevchannel yang di upload pada Juni 2023 tersebut dijelaskan bahwa bagi pengunjung yang ingin mandi setelah berolahraga telah terdapat fasilitas toilet dengan *shower* yang telah disediakan oleh pihak pengelola Komplek Gelora Bung Karno, dalam ulasannya juga dijelaskan bahwa kondisi toilet cukup bersih dan dapat diakses secara gratis. Selain toilet dengan *shower*, terdapat juga penyewaan loker untuk tempat menyimpan barang bawaan pengunjung.

Dari beberapa ulasan positif mengenai Stadion Utama Gelora Bung Karno dapat disimpulkan bahwa Stadion Utama Gelora Bung Karno selalu berupaya untuk menjaga dan memperbaiki fasilitas serta pelayanan yang diberikan. Selain ulasan baik mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Stadion Utama Gelora Bung Karno, terdapat juga beberapa ulasan kurang baik sekaligus menjadi kritik bagi pengelola Stadion Utama Gelora Bung Karno. Beberapa ulasan kurang baik tersebut yaitu sebagai berikut:

GAMBAR 4 **ULASAN BERITA SPORT REPUBLIKA**



(Sumber: Tiktok @ebb_sr)

Seperti yang diunggah oleh akun Tiktok @ebb_sr pada 24 Januari 2024 dijelaskan terdapat kejadian yang merugikan pelanggan yang sedang menggunakan fasilitas kamar mandi umum di area Unit Stadion Utama GBK.

Terdapat pengujung jahil yang berusaha memanjat dinding kamar mandi umum wanita melalui kamar mandi untuk disabilitas.

GAMBAR 5 ULASAN BERITA CNBC INDONESIA



(Sumber: CNBC Indonesia)

Terdapat juga ulasan lainnya yang dilansir pada CNBC Indonesia pada tanggal 11 Mei 2023 bahwa FIFA *Matchday* tidak dapat dilaksanakan di Stadion Utama Gelora Bung Karno dikarenakan telah dipesan terlebih dahulu oleh penyelenggara *event* Konser Coldplay yaitu untuk tanggal 15 November 2023 sehingga Timnas harus mencari alternatif stadion untuk digunakan sebagai *venue* pelaksanaan FIFA *Matchday*.

GAMBAR 6
ULASAN BERITA TWITTER @BANTENHAY



(Sumber: Twitter @BantenHay)

Selanjutnya ulasan lain juga datang langsung dari Ketua Umum PSSI (Persatuan Sepakbola Seluruh Indonesia) yang dilansir oleh akun twitter @BantenHay pada tanggal 24 Maret 2024. Pada video ulasan tersebut Ketua Umum PSSI Bapak Erick Thohir mengatakan bahwa beliau meminta keseriusan dari pihak pengelola Komplek Gelora Bung Karno terkait dengan rumput lapangan Stadion Utama Gelora Bung Karno yang akan digunakan untuk pertandingan Kualifikasi Piala Dunia Indonesia melawan Iraq. Bapak Erick Thohir juga menyampaikan bahwa jangan sampai muka Indonesia dilihat tidak baik di dunia.

Beberapa ulasan kurang baik diatas sekaligus menjadi kritik bagi pihak pengelola Stadion Utama Gelora Bung Karno dapat disimpulkan bahwa ulasan negatif cenderung datang dari fasilitas yang tersedia di Stadion Utama Gelora Bung Karno terutama rumput lapangan yang sangat memerlukan perhatian lebih.

Menurut Kementerian Keuangan terdapat 3 indikator untuk melihat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yaitu *exit*, *voice*, dan *loyalty*. *Exit* menunjukan indikator ketidakpuasan masyarakat terhadap lembaga atau perusahaan, *voice* menunjukan ketidakpuasan dengan bentuk *complain* atau keluhan pada lembaga atau perusahaan, sedangkan *loyalty* menunjukan kesetiaan dimana masyarakat tidak memberikan kritik atau keluhan. Dan dari beberapa ulasan diatas dapat dilihat bahwa pelayan prima serta fasilitas yang diberikan oleh Stadion Utama Gelora Bung Karno memiliki ulasan kepuasan yang beragam dan dengan cara yang beragam juga, dimana terdapat ulasan yang sudah merasa fasilitas dan pelayanan yang diberikan baik, namun terdapat juga ulasan kekurangan yang harus diperhatikan oleh Pengelola Stadion Utama Gelora Bung Karno pada pelayanan serta fasilitas yang ada di stadion.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu fokus utama sekaligus tujuan bagi PPKGBK khususnya pada pengelola *venue* Stadion Utama Gelora Bung Karno. Dengan adanya kepuasan pelanggan akan menciptakan banyak tanggapan yang berbeda-beda dan berpengaruh terhadap performa Stadion

Utama Gelora Bung Karno terhadap khalayak publik dan pada pelaku penyelenggara acara yang ingin mengadakan *event* pada *venue* tersebut.

Untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian dengan mengukurnya kepada pelanggan dalam hal ini adalah para pelaku penyelenggara acara dengan membandingkan kinerja yang diharapkan dan hasil kinerja yang diterima untuk mengetahui kepuasan para penyelenggara acara di Stadion Utama Gelora Bung Karno. Hal ini sejalan dengan pernyataan Irawan (2008) dalam Aditia dan Suhaji (2012) bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi atau harapan pelanggan terhadap hasil atau produk yang diterima, yang bertujuan untuk memenuhi harapan tersebut.

Untuk menilai kepuasan pelanggan layanan yang diberikan oleh Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno, penulis merujuk pada Zeithaml, dan Bitner (2000). Mereka mengidentifikasikan beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, *product quality*, *price*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah kepuasan pelanggan sebagai dasar penyusunan proyek akhir yang berjudul **“KEPUASAN PELANGGAN DI UNIT STADION UTAMA GELORA BUNG KARNO”**.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada paparan latar belakang diatas maka fokus pembahasan dalam penulisan ini adalah untuk melihat kepuasan pelanggan di Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno dengan mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan pelanggan pada Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno?
2. Bagaimana kinerja layanan yang diterima pelanggan Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan di Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Secara umum penyusunan Proyek Akhir ini bertujuan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Diploma IV Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Mengetahui harapan pelanggan pada Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno.
- b. Mengetahui kinerja layanan yang diterima oleh pelanggan Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam segi pengetahuan dan wawasan di industri *event* khususnya dengan kepuasan pelanggan sebuah perusahaan pada bidang *event* khususnya *venue event*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PPKGBK khususnya di Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno sebagai bahan pertimbangan, evaluasi, dan referensi dalam pengembangan kinerja layanan yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

E. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah berfungsi untuk mencegah adanya penyimpangan bahasan inti permasalahan yang diteliti, dan untuk menyelesaikan inti masalah

agar lebih terorientasi. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meneliti kepuasan pelanggan di Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno.
2. Lokasi penelitian dilakukan di Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno.
3. Responden penelitian diambil dari penyelenggara *event* Unit Stadion Utama Gelora Bung Karno.