

**KEPUASAN ATLET TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH ATLET
GULAT PUSAT PENDIDIKAN DAN LATIHAN PELAJAR (PPLP)
PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Olahraga
(S.Or) pada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**WANDA ALVIONITA
18089140**

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
DEPARTEMEN KESEHATAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**KEPUASAN ATLET TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH ATLET
GULAT PUSAT PENDIDIKAN DAN LATIHAN PELAJAR (PPLP)
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Nama : Wanda Alvionita
Nim/Bp : 18089140/2018
Prodi : Ilmu Keolahragaan
Departemen : Kesehatan dan Rekreasi
Fakultas : Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang

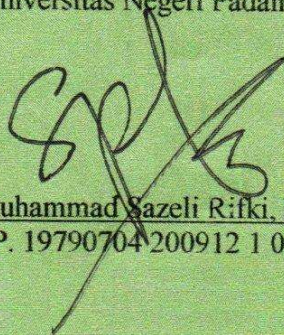
Padang, 1 Juni 2022

Disetujui Oleh :
Pembimbing



Winda Wiria Dinata, M.Pd
NIP. 19900909 201803 1 001

Mengetahui,
Kepala Departemen Kesehatan dan Rekreasi
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Padang



Dr. Muhammad Sazeli Rifki, M.Pd
NIP. 19790704 200912 1 004

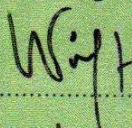

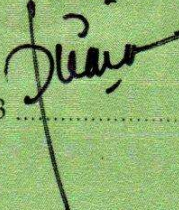
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Keolahragaan
Departemen Kesehatan dan Rekreasi
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Padang

Judul : Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Atlet Gulat
Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pelajar (PPLP) Provinsi Sumatera
Barat
Nama : Wanda Alvionita
Nim/Bp : 18089140/2018
Prodi : Ilmu Keolahragaan
Departemen : Kesehatan dan Rekreasi
Fakultas : Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang

Padang, 1 Juni 2022

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Windo Wiria Dinata, M.Pd	1 
2. Sekretaris	: Septri, S.Si, M.Pd	2 
3. Anggota	: dr. Pudia M Indika, M.Kes	3 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wanda Alvionita
Nim : 18089140
Prodi : Ilmu Keolahragaan
Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tugas akhir berupa Skripsi dengan judul **“Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Atlet Gulat Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pelajar (PPLP) Provinsi Sumatera Barat”**, adalah asli karya saya sendiri.
2. Didalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan didalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila terdapat penyimpangan didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, 3 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



Wanda Alvionita
NIM. 18089140

ABSTRAK

Wanda Alvionita. 2022. Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Atlet Gulat Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pelajar (PPLP) Provinsi Sumatera Barat

PPLP dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi atlet yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih gulat PPLP Sumatera Barat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh atlet gulat PPLP Sumatera Barat dengan sampel 13 orang atlet PPLP. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Data dianalisis dengan menggunakan rumus presentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat berada pada kategori “kurang memuaskan” 46,15% (6 atlet), “cukup memuaskan” 23,08% (3 atlet), “memuaskan” 23,08% (3 atlet) dan “sangat memuaskan” 7,69% (1 atlet)

Kata Kunci: kepuasan atlet, kualitas layanan, pelatih, atlet gulat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Atlet Gulat Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pelajar (PPLP) Provinsi Sumatera Barat”**.

Kemudian salawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan kepada zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini, sehingga penulis dapat menuntut ilmu pengetahuan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Pada penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Alnedral selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang yang telah menyediakan sarana dan prasarana dalam melakukan penelitian ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Sazeli Rifki, M.Pd selaku Kepala Departemen Kesehatan dan Rekreasi yang telah membantu kelancaran administrasi dalam penelitian ini.
4. Bapak Windo Wiria Dinata, M.Pd selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dalam proses penulisan proposal penelitian hingga penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Bapak Septri, S.Si, M.Pd dan Bapak dr. Pudia M Indika, M.Kes. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan, arahan, dan koreksi serta penyempurnaan dalam Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Departemen Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Keluarga besar jurusan Kesehatan dan Rekreasi FIK UNP yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, terimakasih telah memberikan dorongan dan semangat selama menempuh pendidikan di kampus tercinta ini.
8. Kepada kedua orang tua yang senantiasa memberkan motivasi, semangat dan bantuan secara moril dan materil untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Arnaldi, S.Pd., MM., Bapak Novrimed, S.Pd., Abang Heru Fernandes, S.Pd., dan kakak Elvi Siska Suryani, SS., M.Pd yang sudah berpartisipasi membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

Atas bantuan dan bimbingan yang telah penulis terima selama ini, penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih dan berdo'a semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Jika pada skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan penulis mohon kritik dan sarannya untuk perbaikan dimasa mendatang.

Padang, Juni 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Masalah	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	8
1. Hakikat Kepuasan	8
2. Kualitas Layanan.....	11
3. Hakikat Pelatih	14
4. Hakikat Gulat	26
5. Hakikat PPLP	31
6. Karakteristik Atlet Gulat PPLP Sumatera Barat	33
B. Penelitian yang Relevan	34
C. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Definisi Operasional Variabel.....	39
E. Teknik dan Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	56
B. Implikasi.....	56
C. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	61
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket	41
2. Kisi-kisi Instrument Penelitian	41
3. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih	43
4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat.....	45
5. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada Teori dan Metodologi Latihan	23
2. Kerangka Konseptual.....	37
3. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat	45
4. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat Berdasarkan Faktor <i>Tangibles</i>	47
5. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat Berdasarkan Faktor <i>Emphaty</i>	47
6. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i>	48
7. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i>	49
8. Tingkat Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat Berdasarkan Faktor <i>Assurance</i>	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Bangun (2016) Olahraga adalah kegiatan pelatihan jasmani, yaitu kegiatan jasmani untuk memperkaya dan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan gerak dasar maupun gerak keterampilan (kecabangan olahraga). Olahraga merupakan salah satu bentuk kegiatan yang digemari oleh kebanyakan besar masyarakat, bukan hanya di Indonesia tetapi di seluruh dunia, itu pun baik dikalangan muda maupun dewasa.

Olahraga adalah salah satu bentuk dari upaya peningkatan kualitas manusia di Indonesia yang diarahkan pada pembentukan watak dan kepribadian, disiplin serta sportivitas yang tinggi, untuk suatu peningkatan prestasi yang dapat membangkitkan rasa kebanggaan daerah masing-masing atau membanggakan dan mengharumkan nama negaranya sendiri dan memiliki rasa nasional.

Menurut (Giriwijoyo, 2010) menjelaskan, "olahraga adalah serangkaian gerak raga yang teratur dan terencana yang dilakukan orang dengan sadar untuk meningkatkan kemampuan fungsionalnya, sesuai dengan tujuannya melakukan olahraga". Dari sudut pandang Ilmu Faal Olahraga, Olahraga adalah serangkaian gerak raga yang teratur dan terencana yang dilakukan orang dengan sadar untuk meningkatkan kemampuan fungsionalnya, sesuai dengan tujuannya melakukan olahraga. Olahraga dibagi 3 berdasarkan sifat atau tujuannya yaitu olahraga prestasi, olahraga rekreasi dan olahraga pendidikan, (Giriwijoyo S. Y., 2005).

Hal ini juga dapat dibuktikan dengan adanya Undang-Undang Dasar No. 03 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional ayat 4 pasal 1 bab 1 sebagai berikut :

Sistem Keolahragaan Nasional menyebutkan yakni olahraga pendidikan, olahraga rekreasi, olahraga prestasi. Pasal 18 ayat (1) menyebutkan olahraga pendidikan diselenggarakan sebagai bagian proses pendidikan. Selanjutnya, pada pasal 25 ayat (1) disebutkan pembinaan dan pengembangan olahraga pendidikan dilaksanakan dan diarahkan sebagai satu kesatuan yang sistematis dan berkesinambungan dengan sistem pendidikan nasional dan ayat (2) menyatakan bahwa olahraga pendidikan dilaksanakan melalui proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru/dosen olahraga yang berkualifikasi dan memiliki sertifikat kompetensi serta didukung prasarana dan sarana olahraga yang memadai. Dalam sistem pendidikan, olahraga pendidikan merupakan salah satu mata pelajaran yang disebut Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan (PJOK)..

Menurut Ihsan, (2014) mengemukakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi seorang atlet terhadap pencapaiannya dalam memperoleh kemenangan pada pertandingan gulat seperti :kondisi fisik, teknik, taktik dan mental. Namun, khususnya di dalam konteks pertandingan, menjelaskan bahwa 80% sampai 90% kemenangan ditentukan oleh kematangan mental seorang atlet (Setyobroto, 2014). Minat adalah rasa suka atau ketertarikan pada suatu aktivitas atau hal tanpa ada yang memaksa. Contoh nya yaitu melakukan aktivitas berolahraga bela diri gulat. Faktor yang mempengaruhi

minat individu adalah faktor Intrinsik dan faktor ekstrinsik. Beberapa indikator minat, antara lain: 1) Perhatian, 2) perasaan, 3) Aktivitas, 4) Pelatih, 5) sarana dan prasarana 6) Keluarga, 7) Lingkungan..

Menurut Purnama, (2019) Sarana dan prasarana merupakan kebutuhan yang harus ada di dalam pencapaian prestasi olahraga. Penggunaan sarana dan prasarana dapat meningkatkan prestasi atlet, bahkan atlet dapat mengapresiasi keinginannya untuk melakukan latihan dengan tekun tanpa terjadinya cedera. Tersedianya sarana dan prasarana yang mencukupi akan memperlancar proses latihan, memberi peluang lebih banyak pada atlet untuk melakukan pengulangan latihan, menumbuhkan semangat, sehingga mampu meningkatkan kesegaran jasmani, keterampilan olahraga sebagai indikator keberhasilan proses pembelajaran. Sarana dan prasarana harus dikelola dengan baik agar dapat digunakan pada saat yang tepat dan tidak mudah rusak. Hal ini dikarenakan pemakaian yang cenderung sering digunakan dengan sistem bergantian maka memerlukan pengaturan penggunaan yang teratur. Agar sarana dan prasarana olahraga dapat digunakan dengan layak dan awet, maka sangat perlunya perawatan yang baik dan benar. Tidak semua sarana dan prasarana perawatannya sama, tergantung dari bahan dan jenisnya, sebagai contoh perawatan antara perkakas yang terbuat dari kayu dan besi perawatannya berbeda.

Menurut Rohman, (2017) Peranan yang penting dari seorang pelatih maka kompetensi pelatih yang tercermin dari kemampuan pengetahuan, sikap dan kecakapannya dalam melatih dapat menjadi salah satu faktor utama yang menentukan prestasi tim-nya.

Menurut Oktavia, (2016) mengemukakan Seorang pelatih harus bisa menyesuaikan gaya kepelatihannya dengan kebutuhan atlet dalam timnya. Dengan demikian, mengingat peran penting dari seorang pelatih maka kompetensi pelatih yang tercermin dari kemampuan pengetahuan, sikap dan kecakapannya dalam melatih dapat menjadi salah satu faktor utama yang menentukan prestasi tim-nya, oleh karenanya seorang pelatih harus bisa menyesuaikan gaya kepelatihannya dengan kebutuhan atlet dalam tim-nya. Komunikasi adalah faktor penting yang mampu menghubungkan gaya kepelatihan, teknik berlatih dan kebutuhan atlet hal ini dikarenakan komunikasi merupakan proses kegiatan penyampaian informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian.

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu.

Menurut Rima Anggraini selaku atlet gulat PPLP Sumbar (wawancara, Juni 2022) bahwa di saat latihan program yang diberikan pelatih tidak sesuai dengan latihan yang dijalankan, mengakibatkan atlet merasa jenuh dengan latihan yang tidak bervariasi. Sedangkan menurut Nadzwa Aulia selaku atlet gulat PPLP Sumbar (wawancara, Juni 2022) bahwa hubungan pelatih dengan atlet kurang baik, sehingga mengakibatkan latihan tidak sempurna dan atlet pun merasa tertekan pada saat latihan dilaksanakan.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan ditemukan ada berbagai macam kendala yang kurang mendukung kegiatan latihan gulat di PPLP yaitu pelatih yang tidak berkerja sama antara pelatih satu dengan pelatih yang lainnya dalam melaksanakan program latihan yang ada di PPLP tersebut. Program yang sudah dibuat tetapi tidak dilakukan hal tersebut membuat atlet kekurangan variasi latihan, dan dimana atlet merasa jenuh karena program dibuat monoton. Seharusnya dilakukan pembaharuan program latihan lebih menarik dan tepat sasaran yang mana membuat atlet lebih bersemangat dalam berlatih. Berhubungan atlet dengan pelatih kurang baik karena tertekan dalam latihan yang kurang maksimal, Hal tersebut terbukti dengan hasil wawancara dengan Elvi Siska Suryani, M.Pd yang merupakan salah satu pelatih atlet Gulat PPLP. Bukti tersebut yaitu, berdampak pada psikologis atlet hal tersebut diakibatkan oleh pelatih yang satu dengan pelatih yang lain tidak seprogram, maka imbasnya ke atlet. Akibat tersebut kurangnya variasi latihan dan begitu juga hubungan pelatih dengan atlet kurang baik. kurangnya sarana dan prasarana yang ada di PPLP serta lingkungan sekitar yang ada dalam penunjang keberhasilan atlet tersebut Di PPLP tersebut terdapat 4 orang pelatih, diantaranya dua orang berstatus PNS yaitu, Bapak Arnaldi S.Pd, M.M dan Bapak Nofrimet, S.Pd serta dua orang asisten pelatih yaitu Heru Fernandes, S.Pd dan Elvi Siska Suryani S, M.Pd.

Harapannya dari perbedaan yang ada di tiap-tiap atlet di PPLP Sumatera Barat pada umumnya dalam layanan dan metode melatih, diperoleh suatu pemikiran terhadap fenomena yang terjadi atas perbedaan pelayanan

dan metode yang diberikan pada tiap atlet dengan meneliti dan mengamati secara seksama perbandingan dari suatu atlet lainnya atas kualitas layanan pelatih atlet gulat berdasarkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari uraian masalah diatas peneliti menarik judul yaitu: **“Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Gulat PPLP Sumatera Barat”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Hubungan antara pelatih satu dengan pelatih lainnya tidak baik.
2. Program yang sudah dibuat tidak sesuai dengan yang dijalankan.
3. Hubungan pelatih dengan atlet kurang baik (tertekan).
4. Kurangnya variasi latihan, karena program dibuat monoton.
5. Kurangnya sarana dan prasarana dalam latihan gulat.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih gulat PPLP Sumatera Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: “Seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih gulat PPLP Sumatera Barat?”

E. Tujuan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih gulat PPLP Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis.

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumber acuan bagi peneliti yang relevan pada masa yang akan datang.

2. Secara praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap PPLP terutama pengurus PPLP Sumatera Barat dalam meningkatkan kualitas layanan pada proses pembinaan atlet sehingga atlet dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih gulat dengan pelatih yang diharapkan.
- b. Sebagai bahan rujukan atau saran kepada pengurus PPLP dapat meningkatkan kualitas layanan di PPLP sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan atlet yang diinginkan.