

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN STRATEGI PERSIAPAN WISMA ATLET JAKABARING *SPORT CITY* PALEMBANG

### (*ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PREPARATION STRATEGY OF JAKABARING SPORT CITY ATHLETE HOUSE PALEMBANG*)

**Mustika Permatasari<sup>1</sup>**

Poltekpar Palembang  
mup@poltekpar-palembang.ac.id

**Andhika Chandra Lesmana<sup>2</sup>**

Poltekpar Palembang  
chandra.andhika87@gmail.com

### ABSTRACT

*Sports tourism has become a very important element in the world of tourism because it has become a very competitive tourism business. The success of holding the 2019 MXGP world championship in early July 2019 made the city of Palembang again trusted to host an international sporting event, namely the 55th Qubica AMF Bowling World Cup. One of the supporting factors in the implementation of the event is the availability of hotels/lodging as a means of residence for participants and officials. This study aims to determine the quality of service and the readiness strategy of Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang to support the successful implementation of the 2019 CUP Bowling Event. The method used in this study is the Mix Method, with data collection techniques in the form of observation, documentation studies, questionnaires, and interviews. . The results of the study stated that the qualitative analysis of the readiness of the completeness of the facilities and infrastructure was said to be sufficient, and based on its function, although maintenance had to be carried out again, it could still be said to be good, and for quantitative analysis it was known that the highest dimension was the Empathy dimension with a value of 3.00. and the lowest in the Tangible dimension of 2.87, with an average value of 2.97, the preparation of the Jakabaring Palembang Sport City Athlete House is in the Enough category.*

**Keywords:** *Mixed Method, Service Quality, Preparation Strategy, Sports Tourism*

### ABSTRAK

Wisata olahraga sudah menjadi sebuah unsur yang sangat penting dalam dunia pariwisata karena telah menjadi bisnis pariwisata yang sangat kompetitif. Sukses menyelenggarakan kejuaraan dunia MXGP 2019 awal Juli 2019 membuat kota Palembang kembali dipercaya menjadi tuan rumah event olahraga internasional yaitu *Qubica AMF Bowling World Cup ke-55*. Salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan *event* tersebut adalah ketersediaan

Hotel/ Penginapan sebagai sarana tempat tinggal bagi para peserta dan *official*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan strategi kesiapan Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Mix Method* dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi, studi dokumentasi, kuisioner, serta wawancara. Hasil penelitian menyatakan bahwa pada analisa kualitatif kualitas dan kesiapan fasilitas sarana dan prasarana sudah cukup, namun demikian perlu dilakukan *maintenance* kembali. Analisa secara kuantitatif diketahui bahwa dimensi tertinggi yaitu pada dimensi *Empathy* dengan nilai 3,00 dan terendah pada dimensi *Tangible* sebesar 2,87, dengan rata-rata nilai sebesar 2,97 maka kualitas pada fasilitas sarana dan prasarana Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang berada dalam kategori Cukup.

**Kata Kunci :** *Mixed Method*, Kualitas Pelayanan, Strategi Persiapan, Wisata Olahraga

## PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor yang sangat strategis karena merupakan sumber pendapatan dan peningkatan devisa negara yang berimplikasi pada pendapatan destinasi atau daerah yang dikunjungi oleh para wisatawan (Effendi & Edison, 2022). Jika berbicara tentang pariwisata, maka terkait dengan kegiatan wisata, di antaranya kegiatan wisata olahraga.

Wisata olahraga merupakan perpaduan antara olahraga dan wisata, yang sekarang sudah berkembang dan terus mengalami peningkatan wisatawan. Wisata olahraga telah menjadi pasar yang menguntungkan mengingat potensi destinasi di dunia dan keberagaman jenis olahraga. Sebagai penggerak ekonomi, sektor ini berkembang dan pengelola akan mulai memanfaatkan area ini, khususnya dikarenakan kontribusinya terhadap pembangunan wilayah.

Wisata olahraga membawa keuntungan ekonomi yang positif lebih besar daripada dampak negatif dari lingkungan atau sosial bagi penduduk lokal. Wisata olahraga saat ini mampu meningkatkan popularitas negara dan membuktikan bahwa Indonesia tidak kalah dengan negara lain, banyak sekali kegiatan di sektor pariwisata olahraga di Indonesia. Keberhasilan Provinsi Sumatera Selatan dalam menggelar berbagai *event* olahraga kelas dunia, membuat kawasan ini ditetapkan sebagai sebagai Pusat Layanan Unggulan atau *Center of Excellence* (COE) wisata olahraga di Indonesia oleh Menteri Pariwisata (Menpar) Arief Yahya periode 2014-2019. Selain sudah sering menjadi *host multievent* olahraga, Palembang juga memiliki infrastruktur yang memadai. Palembang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan dengan adanya kompleks olahraga terpadu dengan memiliki Jakabaring *Sport City* atau JSC. Untuk *sport tourism* yang dimiliki melalui JSC ini, hanya ada di Sumatera Selatan.

Tercatat Sumatera Selatan telah sukses menjadi tuan rumah ajang olahraga dari nasional, regional, hingga internasional seperti tabel berikut ini:

**Tabel 1**  
***International Sport Event di Sumatera Selatan Periode 2011 – 2018***

<b>No.</b>	<b>Kegiatan Internasional</b>	<b>Tahun</b>
1.	26th SEA Games	2011
2.	Istaf Super Series South Sumatera (Sepak Takraw World Championship)	2012
3.	2nd South Sumatera Governor Cup	2012
4.	Sea Age Group Swimming Championship	2012
5.	South Sumatera Open Grand Prix Gold Badminton Championship	2012
6.	South Sumatera Governor Cup Aerobic Gymnastic	2012
7.	Water Sky And Wakeboard World Cup 2012 South Sumatera	2012
8.	I Tu Triathlon Premium Asian Cup 2013 South Sumatera	2013
9.	3rd South Sumatera Governor Cup 2013	2013
10.	Water Sky And Wakeboard World Cup 2013 South Sumatera	2013
11.	Pro Musi Basket Ball Championship	2013
12.	South East Asia Canoe Championship	2013
13.	13rd Islamic Solidarity Games	2013
14.	Yonex Sun Series Indonesia Master	2014
15.	Frenz International Cup	2015
16.	Davis Cup Group Qualification	2015
17.	East Asian Baseball Championship	2015
18.	World Beach Volleyball Competition	2015
19.	Issf International Tennis Championship	2015
20.	Asean University Games	2015
21.	World Cup Triathlon	2016
22.	Water Ski World Cup Iii	2016
23.	Asian Beach Volleyball Championship	2016
24.	THE 5th ASIAN Swimming School Championship	2016
25.	Issf Swimming Championship	2016
26.	Asian Beach Volleyball Tournament	2017
27.	Asian Triathlon Championship	2017

No.	Kegiatan Internasional	Tahun
28.	Sepak Takraw Championship	2017
29.	ASIAN Games 18th Jakarta Palembang	2018

Sumber: Director Operations of Jakabaring Sport City Palembang (2019).

Berdasarkan tabel di atas terlihat dengan banyaknya jumlah *international sport event* dan *national* maka banyak peluang bagi Kota Palembang untuk ditunjuk menjadi tuan rumah *sport event* lainnya. Pada dasarnya ada beberapa elemen pariwisata yang harus dipenuhi agar pengembangan sektor pariwisata di suatu daerah dapat berjalan dengan baik. diantaranya atraksi, amenities dan aksesibilitas. Yang pertama adalah *Attraction* (atraksi) yang merupakan daya tarik utama suatu destinasi, kemudian *Accessibility* (aksesibilitas) merupakan sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi dan yang ketiga adalah *Amenity* atau amenities merupakan sarana pendukung yang diperlukan wisatawan selama mengunjungi destinasi. Salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan *event* tersebut adalah tersedianya Hotel/ Penginapan sebagai sarana tempat tinggal bagi para peserta dan *official*. Adapun salah satu akomodasinya yaitu Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang, dimana akomodasi ini dinilai memiliki berbagai faktor pendukung seperti lokasi, fasilitas, pelayanan dan berbagai aktivitas *tour* yang disediakan oleh pihak pengelolanya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Kualitas Pelayanan dan Strategi Persiapan Wisma Atlet Jakabaring Palembang.

Hotel merupakan sebuah sarana akomodasi komersial yang ditujukan sebagai fasilitas bermukim sementara. Lamanya waktu konsumen menginap di sebuah hotel bervariasi, tergantung beberapa hal, di antaranya kepentingan konsumen dan daya tarik hotel. *Time Saver Standard* yang dikutip dalam Marlina (2008), menjelaskan pembagian ruang-ruang hotel dalam 2 kelompok, yaitu bagian depan (*front of the house*) dan bagian belakang (*back of the house*), yang pengaturan fungsinya sebagai berikut:

1. *Back of the house*, biasanya diisi berbagai fasilitas sebagai berikut:
  - 1) Fasilitas laundry. Luasan ruang laundry tergantung dari aktivitas yang ada di dalamnya. Untuk hotel berbintang, laundry cukup luas dan berfungsi sebagai tempat mencuci, mengeringkan, setrika, dan mesin press yang digunakan untuk melayani tamu dan juga karyawan (Rutes, W. & Penner, 1992).
  - 2) Housekeeping Department. Ruang ini mempunyai berbagai fungsi yang meliputi ruang kepala departemen dan ruang asisten. Selain itu, juga dibuat gudang untuk menyimpan peralatan yang digunakan oleh housekeeper dan tempat khusus untuk menjahit kain spre, sarung bantal dan gordena yang dipersiapkan untuk pelayanan kamar tamu hotel.
  - 3) Melayani makanan dan sayuran. Aktivitas ini tidak terlalu membutuhkan ruang yang luas karena makanan dan sayuran tersebut selalu berjalan dan tidak bertahan lama di tempat tersebut.
  - 4) Ruang Mekanikal. Ruangan ini berisi peralatan untuk *heating* dan *cooling* yang berupa tangki dan pompa untuk menjaga sistem operasi mekanikal sesuai kebutuhan.

2. *Front of the house*, berisi ruang-ruang seperti berikut:
  - 1) Ruang registrasi tamu. Penempatan ruang registrasi harus terlihat dan berada di area lobby. Tidak ada aturan yang pasti tentang panjang meja registrasi ini, tetapi hotel berbintang yang mempunyai kamar berjumlah 100 sampai 200 kamar akan memerlukan dua meja agar dapat melayani semua pengunjung dengan cepat. Dalam area tersebut juga dipasang alat pengontrol yang bekerja secara elektrik untuk membantu tamu yang akan *check in* dan *check out*.
  - 2) *Service* penyimpanan kunci. Pada hotel berbintang, area penyimpanan kunci kamar dan area penerima tamu ditempatkan terpisah.
  - 3) Kasir. Penempatan kasir berhadapan dengan *registration desk*. Untuk hotel berbintang yang memiliki beberapa restoran dan fasilitas komersial yang lain, perlu dilakukan pengaturan khusus untuk keuangan yaitu melalui *deposit box* yang aman. Jika cara ini digunakan, pihak hotel harus bekerja sama dengan pihak bank.
  - 4) Ruang Administrasi. Peletakan ruang administrasi harus berhubungan langsung dengan *lobby*. Untuk hotel berbintang, terdapat ruang manajer administrasi beserta ruang asistennya dan juga terdapat ruang resepsionis yang berada di antara lobby dan ruang manajer. Untuk hotel yang lebih modern, terdapat ruang untuk menyediakan makanan bagi manajer dan asistennya.
  - 5) *Lobby*. Lobby adalah ruangan yang cukup luas yang terletak dekat penerimaan tamu di *front office*. Ruangan tempat duduk-duduk hotel biasanya berada di lobby, yang merupakan semacam ruang tunggu. Selain itu, ruangan ini juga dilengkapi tempat duduk yang terpisah, yang disediakan bagi tamu untuk beristirahat dan bersantai sambil membaca atau menonton televisi, dan lain-lain. Penataan ruang *lobby* sebaiknya lebih menonjol daripada ruang lainnya, yang dapat dilihat dari *finishing*, warna, material, pencahayaan, dan dekorasinya.
  - 6) Fasilitas transportasi vertikal mekanik (*elevator*). Untuk menambah kenyamanan konsumen, sebuah hotel yang berupa bangunan bertingkat harus dilengkapi dengan alat transportasi vertikal mekanik, biasanya berupa lift (*elevator*). Penempatan elevator harus dapat terlihat oleh publik dari berbagai arah sehingga harus pula berdekatan dengan *entrance* dan *registration desk*.
  - 7) *Guest Room*. Dalam menentukan rancangan *guest room*, pertimbangan pertama terletak pada ukuran ruang. Panjang dan lebar ruangan ditentukan oleh jumlah *furniture* yang mengisi ruangan dan tingkat kemewahan suatu hotel. *Guest room* yang paling umum terdapat dalam suatu hotel adalah *twin bed room*, *single bed room*, dan *suites room*.
  - 8) Fasilitas restoran. Restoran pada hotel harus memperhatikan kenyamanan termasuk *coffee shop*, yang dapat dipenuhi dengan pelayanan yang cepat dan variasi menu. Tamu-tamu yang ingin makan di restoran dan bar yang ada di hotel dapat memesan di tempat yang disediakan oleh hotel. Ada beberapa hotel yang menyediakan klab-klab malam di mana para tamu dapat menikmati musik dan berdansa sambil menikmati hidangan makanan dan minuman yang dipesan.
  - 9) Koridor. Berdasarkan pertimbangan kenyamanan sirkulasi, panjang koridor pada hotel maksimal adalah 30 m.

Wisma adalah bangunan untuk tempat tinggal, kantor, dsb. Atau kumpulan rumah; kompleks perumahan; permukiman. Pengertian wisma Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), wisma mengandung 2 pengertian yaitu : 1) bangunan untuk tempat tinggal, kantor, dsb; 2) kumpulan rumah; kompleks perumahan; permukiman. Menurut Dinas Pemuda Olahraga dalam mengadakan suatu kegiatan *multievent* baik nasional maupun internasional maka diperlukan yang namanya *Athlete Village* yang bisa berupa hotel, *apartment*, rusunami, *temporary camp* atau menggunakan peti kemas/*container* dimana pembangunan dan kualitas pelayanannya harus setara bintang 3. Sebuah wisma atlet, jika menerapkan fungsi layaknya sebuah hotel, perlu dipertimbangkan lagi mengenai beberapa hal, antara lain:

- a) Penggunaan variasi kelas *guest room*. Hal tersebut akan menimbulkan rasa ketidakadilan dalam diri atlet. Manuaba (2013), menegaskan bahwa sejauh mungkin harus diatur supaya setiap atlet merasa adanya keadilan di dalam memberikan kamar dan merasa mudah untuk mencapai fasilitas lainnya. Rasa tidak adanya keadilan akan berakibat luas pada prestasi mereka.
- b) Fasilitas restoran atau kantin pada wisma atlet harus dibuat sedemikian rupa, sehingga dapat merangsang nafsu makan, misalnya dengan penggunaan warna yang tepat dan pengaturan menu makanan. Menurut Manuaba (2013), pengaturan menu makanan dapat dilakukan dengan keanekaragaman menu yang disiapkan dalam bentuk *self-service*. *Self-service* atau biasa disebut *buffet service* merupakan sistem pelayanan restoran, di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup, dsb) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan, tamu bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai selera, sedangkan minuman pada umumnya disajikan oleh pelayan (Silvanne, 2010).
- c) Perlu diusahakan suatu situasi dan kondisi seperti di rumah untuk melenyapkan kebosanan dan kejemuhan yang berakibat luas pada prestasi, apalagi kalau peristiwa olah raga itu berjalan cukup lama (Manuaba, 2013).

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan Tentunya kesiapan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi.

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz (2011:37) yang menyatakan “Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain”. Menurut Sunyoto (2012) terdapat beberapa pengertian jasa di antaranya adalah jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas); proses – proses, dan unjuk kerja yang yang *intangible*. Jasa dari sisi penjualan dan konsumsi secara kontras dengan barang: barang adalah suatu objek yang *tangible* yang dapat diciptakan dan dijual atau digunakan setelah selang waktu tertentu. Jasa adalah *intangible* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, dan kesehatan) dan

*perishable* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan) jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan. Kualitas pelayanan sendiri menurut Kotler (2006) terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan empati (*Empathy*).

Perencanaan strategis adalah salah satu bidang ilmu yang banyak dipelajari dalam bidang akademisi yaitu yang berkaitan dengan kajian bisnis. Hal ini disebabkan karena setiap saat terjadi perubahan, seperti persaingan yang semakin ketat, peningkatan inflasi, penurunan tingkat pertumbuhan ekonomi, perubahan teknologi semakin canggih, dan perubahan kondisi demografis, yang mengakibatkan berubahnya selera konsumen secara cepat (Rangkuti, 2006). Untuk memenuhi semua tantangan tersebut, perusahaan membutuhkan analisis perencanaan strategis. Tujuannya adalah untuk memperoleh keunggulan bersaing.

Tujuan utama perencanaan strategis adalah agar perusahaan dapat melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal. Umar (2010:16) manajemen strategi menekankan dan mengutamakan pengamatan dan evaluasi mengenai peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) lingkungan eksternal perusahaan dengan melihat kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*) dalam lingkungan internal perusahaan. Selanjutnya Umar (2010) menjelaskan proses manajemen strategi meliputi empat elemen dasar yaitu pengamatan lingkungan, perumusan masalah, implementasi strategis dan evaluasi serta pengendalian.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan *mixed methods research*, yaitu penelitian gabungan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada pihak pengelola Wisma Atlet Jakabaring Palembang, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari para informan secara langsung melalui proses wawancara semi terstruktur secara mendalam dan telaah terhadap dokumen. Sedangkan metode kuantitatif pada penelitian ini adalah berdasarkan pada hasil pembagian kuesioner.

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan suatu data yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu sesuai dengan kebutuhan atau topik yang diteliti. Sugiyono (2016) juga mengemukakan, populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik suatu kesimpulan. Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi dipergunakan sebagai subyek penelitian melalui sampling tertentu agar dapat memenuhi populasi.

**Tabel 2**  
**Populasi dan Sampel Penelitian**

Data Penelitian	Populasi	Sampel
Data Kualitatif		1. Guru Olahraga 2. Akademisi 3. Para Atlet
Data Kuantitatif		1. Guru Olahraga 2. Akademisi 3. Para Atlet

### Operasional Variabel

Adapun keterkaitan variabel komponen *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (empati) sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel Komponen Pariwisata	Indikator
1	Penampilan fisik dari jasa yang ditawarkan Wisma Atlet Jakabaring Palembang	1. Penampilan karyawan 2. Peralatan yang modern 3. Tempat parkir yang nyaman
2.	Kemampuan Wisma Atlet Jakabaring Palembang untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya	1. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan 3. Memberikan kesan pertama yang baik
3.	Kemampuan Wisma Atlet Jakabaring Palembang untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan baik dan cepat	1. Kesigapan dalam menangani respon permintaan konsumen 2. Respon karyawan terhadap saran konsumen 3. Memberikan pelayanan yang cepat
4.	Pengetahuan dan keramahan personal dan kemampuan Wisma Atlet Jakabaring Palembang untuk dapat dipercaya dan diyakini.	1. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup sehingga mampu menjawab pertanyaan dari konsumen 2. Karyawan berbicara dengan cara yang menyenangkan 3. Kesopanan karyawan
5.	Wisma Atlet Jakabaring Palembang berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan secara individual	1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen 2. Keramahan karyawan 3. Karyawan mengetahui kebutuhan pelanggan secara spesifik

Sumber: Data Olahan Peneliti (2019)

## Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut:

- a) Observasi. Menurut Sanusi (2011) observasi adalah “ teknik pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), Obyek (benda) atau suatu kejadian secara sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang akan diteliti”. Dalam hal ini, peneliti mengamati secara langsung situasi dan kondisi di Wisma Atlet Jakabaring Palembang.
- b) Wawancara (*interview*). Wawancara dipergunakan untuk mendapatkan keterangan secara langsung dari informan atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk kemudian dijawab oleh responden secara langsung untuk mencapai tujuan penelitian (Azwar & Prihartono, 2003).
- c) Kuesioner. Merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pertanyaan yang mengungkap Kualitas pelayanan dan Persiapan Wisma Atlet Jakabaring Palembang dalam mendukung kegiatan *event sport tourism* di Kota Palembang. Acuan pengisian kuesioner ini adalah sebagai berikut: SB (Sangat Baik ), S (Baik), C (Cukup), K (Kurang).

## Instrumen Penelitian

Sugiyono (2010: 146) berpendapat bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen merupakan pengumpul data dalam penelitian. Tujuan dari penggunaan instrumen adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengambil dan mengolah data. Dalam penelitian ini instrumen yang akan digunakan adalah berupa kuesioner (angket) dan dokumentasi.

Lembar angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban dan responden tinggal memilihnya. Dalam penelitian kuantitatif data dalam penelitian ini harus diubah menjadi angka-angka yaitu dengan penskoran. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2010: 133) bahwa “Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan”.

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif, dapat berupa kata-kata antara lain: Sangat Baik, Baik, Cukup dan Kurang yang diberikan oleh responden.

Pemberian bobot penilaian tersebut digunakan untuk menjaring data yang diperoleh dari responden.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Kualitatif

#### Analisis lingkungan Eksternal Wisma Atlet Jakabaring Sport City

##### 1. Lingkungan Makro

- a) Kondisi ekonomi, dengan dijadikannya Palembang sebagai Kota untuk destinasi Olahraga terbesar se-Asia Tenggara membuat para penyelenggara olahraga melakukan *sport event* di Palembang khususnya daerah Jakabaring.
- b) Kondisi Politik, dimana rasa aman yang dimiliki oleh Kota Palembang adalah kunci utama dalam berwisata. Adapun salah satu fasilitas yang dimiliki dalam meningkatkan rasa keamanan dan kenyamanan dengan dibangunnya *Light Rail Train* (LRT) yang menghubungkan berbagai akses wisata di kota Palembang.
- c) Demografi tamu yang menginap di Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang adalah para atlet baik atlet daerah maupun Nasional yang akan mengikuti kejuaraan Olahraga dari berbagai cabang olahraga yang ada.
- d) Sosial dan budaya, dengan adanya Kawasan Jakabaring Sport City yang terintegrasi dengan Stadion Gelora Olahraga Sriwijaya tidak menutup kemungkinan event selain olahraga dapat dilaksanakan dikawasan ini misalkan konser musik.

##### 2. Lingkungan Mikro

- a) Adanya beberapa jenis akomodasi yang sejenis dengan menawarkan fasilitas dan harga yang sama membuat Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang harus mampu bersaing dengan keunggulan yang dimiliki.
- b) Perantara, dimana Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang memiliki kerjasama yang baik dengan Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Selatan, Komite Olahraga Nasional Indonesia baik Kota maupun Provinsi dan beberapa perusahaan swasta lainnya.

#### Analisis Kekuatan, Peluang, Ancaman dan Kelemahan Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City

Kekuatan / *Strength* (S) Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City:

- a) Kelengkapan fasilitas kamar. Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang memiliki fasilitas kamar yang cukup lengkap seperti empat (4) tempat tidur, handuk, kulkas, meja, kursi, air panas, jemuran, ruang pendingin dan lemari pakaian. Adapun fasilitas umum lainnya adalah TV, ruang tamu, dan ruang makan.
- b) Lokasi Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang berada sangat strategis tepat di pusat Kawasan Jakabaring Sport City yang memiliki jarak tempuh tidak terlalu jauh. Adapun Golf Car yang biasanya
- c) Penyesuaian khusus terhadap harga, Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang memberikan harga kamar terbaik dimana dengan banyaknya jumlah kamar yang dipesan akan lebih murah harga yang ditawarkan.
- d) Memiliki ruang terbuka hijau dimana memiliki kurang lebih 30 ribu pohon dan 45 m<sup>2</sup> rumput yang ditanam di kawasan seluas 16 Ha di Jakabaring Sport City.
- e) Kemudahan proses *check in – check out*, dimana proses ini telah dirancang sesuai dengan standar hotel dimana para tamu yang akan datang untuk melakukan *check-in* diterima di kantor depan dan melakukan registrasi guna keperluan perusahaan.

Peluang / *Opportunity* (O) Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang:

- a) Dengan diselenggarakannya Asian Games 2018 membawa efek positif bagi pengelola dalam mendapatkan pendapatan lebih baik lagi kedepannya.
- b) Menjadi salah satu bisnis komersil yang setara dengan hotel bintang 3 lainnya.
- c) Sebagai Kawasan pembinaan atlet olahraga yang dapat menghasilkan prestasi dibidangnya.
- d) Pemasaran produk melalui kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya di bidang olahraga

Ancaman / *Threats* (T) Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City:

- a) Para atlet yang memilih untuk tinggal di akomodasi sejenis
- b) Penggunaan teknologi dalam melakukan pemesanan dan transaksi pembayaran.
- c) Strategi harga dari pesaing dengan produk yang sejenis
- d) Persaingan inovasi dari *developer* lainnya

Kelemahan / *Weakness* (W) Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City:

- a) Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki pengalaman dibidang pelayanan perhotelan
- b) Pemeliharaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang belum terlaksana dengan baik
- c) Kurangnya promosi dalam memasarkan produk kamar untuk para wisatawan baik lokal maupun internasional.
- d) Kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kepuasan dalam melayani para tamu yang menginap.

**B. Analisis Kuantitatif**

Setelah mengumpulkan semua informasi yang didapatkan dari hasil analisis kualitatif, maka langkah selanjutnya memanfaatkan semua informasi tersebut dalam Analisa kuantitatif untuk merumuskan strategi. Proses Analisa kuantitatif yang digunakan setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 17 responden dengan 27 indikator pertanyaan sebagai berikut:

- 1. Wisma Atlet Jakabaring Palembang *Sport City*
  - a. Bukti Langsung (*Tangible*)

**Tabel 4**  
**Bukti Langsung**  
**Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang**

No.	Indikator	Skala Likert			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Tampilan bentuk bangunan menarik	4	10	3	-
2.	Penataan pencahayaan kamar hotel	4	11	1	1

No.	Indikator	Skala Likert			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3.	Pengaturan sirkulasi udara kamar	3	11	1	2
4.	Kelengkapan isi kamar hotel	4	5	7	1
5.	Kebersihan kamar hotel	4	8	3	2
6.	Ketersediaan fasilitas pendukung (restoran)	4	5	7	1
7.	Penampilan staf karyawan hotel	3	9	3	2
<b>Total</b>		47	70	27	9

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa pada dimensi bukti langsung di Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang sangat baik dengan score 47, baik dengan score 70, cukup dengan score 27, dan kurang dengan score 9. Ini menunjukkan bahwa masih ada yang menjawab kurang pada indikator penataan cahaya, pengaturan sirkulasi, kelengkapan isi kamar, kebersihan kamar hotel, ketersediaan fasilitas pendukung (restoran), dan penampilan staf karyawan hotel, oleh karena itu Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang perlu ekstra dalam menata ulang seluruh fasilitas, serta tampilan pada dimensi bukti langsung, agar kualitas pelayanan dapat diberikan secara maksimal dan tetap profesional.

b. Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 5**  
**Keandalan Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang**

No.	Indikator	Skala Likert			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kecepatan penanganan check in di receptionist	3	9	3	2
2.	Kecepatan penanganan pembayaran di cashier	4	9	3	1
3.	Kesigapan karyawan dalam penanganan keluhan tamu	4	10	2	1
4.	Kelengkapan menu makanan di restoran	4	7	4	2
5.	Kecepatan dalam menyajikan makanan dan minuman	4	8	4	1
<b>TOTAL</b>		19	43	16	7

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa pada dimensi keandalan di Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang sangat baik dengan score 19, baik dengan score 43, cukup dengan score 16, dan kurang dengan score 7. Ini menunjukkan bahwa masih ada yang menjawab kurang pada seluruh indikator keandalan di Wisma Atlet Jakabaring Palembang *Sport City*, oleh karena itu diperlukan kembali *refreshment training* agar semua pelayanan dapat diberikan secara optimal.

c. Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 6**  
**Jaminan**  
**Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang**

No	Indikator	Skala Likert			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani pelanggan	3	11	2	1
2.	Kenyamanan kamar wisma	3	9	4	1
3.	Penampilan pakaian staf <i>receptionist</i> pada saat pelanggan menginap	3	10	2	2
4.	Penampilan petugas penyaji dalam menyajikan makanan	3	9	4	1
5.	Keramah tamahan petugas keamanan wisma	3	11	3	-
<b>TOTAL</b>		15	50	15	5

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa pada dimensi jaminan di Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang sangat baik dengan score 15, baik dengan score 50, cukup dengan score 15, dan kurang dengan score 5. Ini menunjukkan bahwa masih ada yang menjawab kurang pada indikator keramahan *receptionist* dalam memberikan pelayanan, kenyamanan kamar wisma, penampilan pakaian staf *receptionist* pada saat pelanggan menginap, penampilan petugas penyaji dalam menyajikan makanan, dan keramahtamahan petugas keamanan wisma. Oleh karena itu Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang perlu memperhatikan dan memperbaiki sikap dan penampilan seluruh karyawannya, sehingga dapat memberikan jaminan bahwa pelayanan dapat diberikan secara profesional dan maksimal.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 7**  
**Daya Tanggap**  
**Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang**

No	Indikator	Skala Likert			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keterampilan petugas Wisma dalam pelayanan	5	9	2	1
2.	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan	4	9	1	3
3.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	4	10	2	1
4.	Kecepatan pramusaji dalam pelayanan	4	9	3	1
5.	Kecepatan housekeeping dalam layanan kamar	4	9	2	2
<b>TOTAL</b>		21	46	10	8

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa pada dimensi daya tanggap di Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang sangat baik dengan score 21, baik dengan score 46, cukup dengan score 10, dan kurang dengan score 8. Ini menunjukkan bahwa masih ada yang menjawab kurang pada seluruh indikator daya tanggap, oleh karena itu Wisma Atlet Jakabaring *Sport City* Palembang perlu menanamkan kembali pentingnya respon yang cepat dari setiap karyawannya, agar semua pelayanan dapat di berikan dengan efektif dan efisien.

e. Empati (*Empathy*)

**Tabel 8**  
**Wisma Atlet Jakabaring Palembang**  
***Sport City***

No	Indikator	Skala Likert			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keinginan karyawan untuk membantu	3	11	1	2
2.	Kesopanan karyawan dalam pelayanan	4	11	1	1
3.	Inisiatif petugas dalam membantu pelanggan	4	11	1	1

No	Indikator	Skala Likert			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
4.	Perhatian individu yang diberikan	4	10	2	1
5.	Ketulusan petugas dalam membantu pelanggan	3	11	1	2
<b>TOTAL</b>		18	54	6	7

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa pada dimensi empati di Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang sangat baik dengan score 18, baik dengan score 54, cukup dengan score 60, dan kurang dengan score 7. Ini menunjukkan bahwa masih ada yang menjawab kurang pada seluruh indikator empati, oleh karena itu Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang perlu menanamkan kembali sikap rasa memiliki dan melayani bagi para karyawannya, agar para tamu yang menginap merasa dihargai dan diperhatikan selama menginap.

**Pembahasan**

- a. Berdasarkan hasil kuesioner tentang Kesiapan Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 9. Kesiapan Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City**

No	Indikator Kesiapan	Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City		
		Minimum	Maximum	Mean
1.	Tampilan bentuk bangunan menarik	2	4	3,06
2.	Penataan pencahayaan kamar hotel	1	4	3,06
3.	Pengaturan sirkulasi udara kamar	1	4	2,94
4.	Kelengkapan isi kamar hotel	1	4	2,71
5.	Kebersihan kamar hotel	1	4	2,82
6.	Ketersediaan fasilitas pendukung (restoran)	1	4	2,71
7.	Penampilan staf karyawan hotel	1	4	2,76
8.	Kecepatan penanganan check in di receptionist	1	4	2,76

No	Indikator Kesiapan	Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City		
		Minimum	Maximum	Mean
9.	Kecepatan penanganan pembayaran di cashier	1	4	2,94
10.	Kesigapan karyawan dalam penanganan keluhan tamu	1	4	3,00
11.	Kelengkapan menu makanan di restoran	1	4	2,76
12.	Kecepatan dalam menyajikan makanan dan minuman	1	4	2,88
13.	Keterampilan petugas dalam pelayanan	1	4	3,06
14.	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan	1	4	2,82
15.	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	1	4	3,00
16.	Kecepatan pramusaji dalam pelayanan	1	4	3,00
17.	Kecepatan housekeeping dalam layanan kamar	1	4	2,88
18.	Keinginan karyawan untuk membantu	1	4	2,99
19.	Kesopanan karyawan dalam pelayanan	1	4	3,06
20.	Inisiatif petugas dalam membantu pelanggan	1	4	3,06
21.	Perhatian individu yang diberikan	1	4	3,00
22.	Ketulusan petugas dalam membantu pelanggan	1	4	2,88
23.	Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani pelanggan	1	4	3,00
24.	Kenyamanan kamar	1	4	2,82
25.	Penampilan pakaian staf <i>receptionist</i> pada saat pelanggan menginap	1	4	2,82
26.	Penampilan petugas penyaji dalam menyajikan makanan	1	4	2,82
27.	Keramah tamahan petugas keamanan wisma	2	4	3,00

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari seluruh dimensi pada Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang memiliki nilai rata-rata tertinggi pada indikator tampilan bentuk bangunan yang menarik, penataan pencahayaan kamar hotel, keterampilan petugas dalam melakukan pelayanan, kesopanan karyawan dalam melakukan pelayanan, dan inisiatif petugas dalam membantu pelanggan dengan nilai 3,06. Wisma ini memiliki nilai rata-rata terendah pada indikator kelengkapan isi kamar dan ketersediaan fasilitas pendukung seperti restoran dengan nilai 2,71. Adapun peneliti membuat indikator variabel sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Variabel Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City**

Variabel	Wisma Atlet Jakabaring Palembang Sport City
Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	2,87
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	2,87
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	2,89
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	2,95
Empati ( <i>Empathy</i> )	3
Nilai Rata-rata	<b>2,92</b>

Rata-rata dari 5 variabel yang diteliti di Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang terlihat bahwa dimensi *Empathy* memiliki nilai tertinggi dengan nilai 3, disusul oleh dimensi *Responsiveness* yang memiliki nilai 2,95, dimensi *Assurance* dengan nilai 2,89, dimensi *Tangible* dan dimensi *Reliability* yang memiliki nilai yang sama diangka 2,87. Oleh karena itu semua dimensi di Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang dinyatakan **cukup** dengan rata-rata nilai sebesar **2,92**.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis baik secara kualitatif maupun kuantitatif dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesiapan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang sudah cukup memenuhi standar pelayanan akomodasi dibidangnya, mulai dari kamar tidur, ruang makan maupun tempat *receptionist* dalam menyambut tamu yang akan menginap. Perlu dilakukannya *maintenance* secara rutin pada kamar tidur, ruangan atau sarana dan prasarana lainnya, serta melakukan pemeriksaan kembali terkait kelengkapan, fungsi dari masing-masing sarana dan prasarana dalam mendukung terlaksananya kegiatan event selanjutnya.
2. Hasil penelitian menyatakan bahwa dimensi tertinggi untuk Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang yaitu pada dimensi *Empathy* dengan nilai 3,00 dan terendah pada dimensi *Tangible* serta *Reliability* dengan nilai masing-masing sebesar 2,87,

dengan rata-rata nilai sebesar 2,97 maka Wisma Atlet Jakabaring Sport City Palembang dalam kategori **Cukup**.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, *Sanusi*. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Azwar, A dan Joedo Prihartono. (2003), *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Creswell, Jhon W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Danang, Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Effendi, S. P., Edison, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Batik Batam Di Dekranasda Kota Batam. *Manajemen dan Pariwisata*, 1(1).
- Kotler, P. (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta: P.T. Indeks Gramedia
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif* (edisi 7). Jakarta: Erlangga
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2010b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi