

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Pada zaman yang semakin modern seperti saat ini, gaya hidup sehat merupakan sesuatu yang wajib diterapkan oleh masyarakat. Seperti yang disebutkan oleh *World Health Organization* bahwa sehat adalah bukan hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan fisik, tetapi sehat adalah suatu kondisi adanya keseimbangan antara fungsi fisik, mental, dan sosial (Jacob, 2018). Untuk mendapatkan fisik yang sejahtera maka diperlukan olahraga secara teratur. Dikutip dari Seno bahwa olahraga merupakan suatu kegiatan atau aktivitas fisik yang menyehatkan tubuh serta sebagai sarana berkompetisi untuk mencari bakat seseorang di bidang olahraga (Fabio & Kartiko, 2022).

Saat ini olahraga bisa dibilang sudah menjadi sebuah *trend* atau gaya hidup yang dijadikan kebiasaan oleh masyarakat umum, bahkan olahraga saat ini sudah tidak lagi dianggap sebagai sesuatu yang membosankan melainkan aktivitas yang memiliki unsur kesenangan, kompetitif, dan menghibur. Manajemen operasional *sport center* ditawarkan untuk dapat memudahkan pengunjung dalam menyewa fasilitas olahraga yang ada, sehingga dapat meminimalisasi ketidakefisiensian sistem manual yang membuat pengunjung kerepotan untuk menyewa fasilitas di *sport center* karena harus mengkonfirmasi jadwal yang tersedia langsung secara *onsite*, serta bagi pengelola yang harus mencatat data transaksi satu per satu (Edo Arribe dkk., 2024).

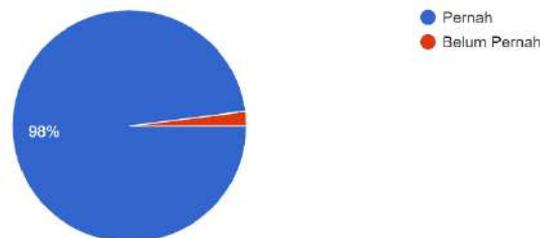


Gambar I.1 Industri Olahraga (Menteri Pemuda dan Olahraga RI, 2022)

Disebutkan dalam buku *The Global Sports Industry*, Best dan Howard menjelaskan bahwa segmen industri olahraga meliputi *fan engagement*, *sports participation*, dan *sports products* (Menteri Pemuda dan Olahraga RI, 2022).

*Sports participation* meliputi hal-hal yang menyangkut partisipasi olahraga, baik secara aktif maupun pasif. Saat ini kecenderungan masyarakat perkotaan untuk berolahraga aktif secara individu ataupun kelompok, baik *outdoor* maupun *indoor*, cukup tinggi, seperti bermain futsal, basket, badminton, dsb (Menteri Pemuda dan Olahraga RI, 2022). Terkait dengan hal tersebut, peneliti melakukan survei kepada 49 responden dengan mayoritas usia 21-30 tahun. Peneliti mencari informasi terkait tingkat partisipasi masyarakat terhadap kegiatan berolahraga di luar rumah. Hasil yang diperoleh adalah sebanyak 98% responden pernah berolahraga di *venue* olahraga dan hanya 2% yang belum pernah berolahraga di *venue* olahraga.

Apakah anda pernah berolahraga di tempat olahraga seperti GOR bulutangkis, lapangan futsal, lapangan basket, dll?  
49 jawaban

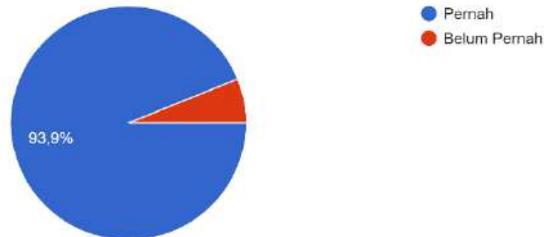


Gambar I.2 Hasil survei penggunaan *venue* olahraga

Kemudian peneliti juga mendapatkan informasi tentang keterlibatan mereka terhadap proses *booking* yang dilakukan di *venue* olahraga yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sekitar 93% pernah melakukan *booking* di *venue* olahraga untuk memesan lapangan olahraga yang tersedia dan sekitar 6,1% belum pernah melakukan *booking* di *venue* olahraga.

Apakah anda pernah melakukan booking lapangan di venue olahraga seperti GOR bulutangkis, lapangan futsal, lapangan basket, dll?

49 jawaban



Gambar I.3 Hasil survei *booking venue* olahraga

Dari perolehan hasil survei pada Gambar I.2 dan I.3 menunjukkan bahwa olahraga dalam konteks *sports participation* menjadi alasan dibalik hadirnya jasa penyewaan sarana dan prasarana olahraga karena sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berolahraga untuk meraih kesejahteraan fisik sekaligus unsur-unsur seperti kesenangan, rekreasi, dan rasa kompetitif (Ruslan dkk., 2022).



Gambar I.4 Batununggal Indah Club

Oleh karena itu, peneliti menjadikan Batununggal Indah Club sebagai *study case* penelitian karena Batununggal Indah Club sudah berdiri sejak tahun 2001 dan memiliki lokasi strategis yang terletak di area Batununggal Indah Estate, dekat dengan Telkom University, serta dikelilingi oleh lapangan-lapangan olahraga pendukung setempat, terlebih lagi hingga saat ini sudah ada sekitar 1.000 *member* yang telah tergabung dalam *member: Personal, Couple, Family* dan *Corporate*.

Selain itu, fasilitas yang disediakan oleh Batununggal Indah Club juga dapat mengakomodasi kebutuhan olahraga masyarakat di sekitarnya, seperti lapangan bulutangkis, lapangan basket, lapangan futsal, *fitness center*, dan kolam renang yang dapat dilihat pada Gambar I.5.



Gambar I.5 Fasilitas Batununggal Indah Club

Dalam aktivitas bisnisnya, Batununggal Indah Club menjalankan kegiatan sewa menyewa lapangan atau fasilitas olahraga kepada masyarakat. Namun, hal tersebut tidaklah cukup mengingat suatu entitas bisnis harus bisa memberikan pengalaman terbaik dalam menyampaikan nilai atau *value* bisnisnya kepada pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller, maka dalam hal ini suatu *sport center* harus memiliki strategi yang efektif dalam membuat dan menyampaikan *value* atau layanan utama bisnis mereka kepada pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pasar dan unik dari kompetitornya yang lain (Nurngaeni, 2021). Optimasi transformasi digital merupakan salah satu strategi yang bisa dimanfaatkan saat ini, data menunjukkan bahwa persentase masyarakat dalam menggunakan HP sebesar 95,79%, internet sebesar 92,36%, dan komputer sebesar 22,11%. Dari angka tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan HP dan internet saat ini merupakan suatu kebutuhan utama masyarakat. Di samping itu, akses teknologi informasi dan komunikasi di perkotaan pun lebih tinggi daripada di



pelanggan dan peningkatan pemasukan *sport center*, memperluas jangkauan pelanggan, memudahkan *staff* ketika pencatatan transaksi sewa karena sudah otomatis tersimpan di *database*, dan dapat mengurangi terjadinya kemungkinan redundansi data atau data *loss* dalam kaitannya dengan rekapitulasi data transaksi *sport center* (Ayumida dkk., 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti berfokus pada membangun *front-end* sistem informasi operasional *sport center* menggunakan metode *design thinking*. Membangun *front-end* sistem informasi operasional *sport center* yang dirancang dengan baik dapat menghasilkan *user interface* dan *user experience* yang menunjang kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, serta mempercepat aksesibilitas terhadap informasi penting yang dibutuhkan (Prawastiyo & Hermawan, 2020). Dengan demikian, pengunjung dapat lebih efisien melakukan *membership* dan penyewaan fasilitas olahraga, serta pengelola dapat lebih mudah melakukan pengelolaan operasional dengan sistem yang terotomatisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan solusi yang meningkatkan efisiensi pengelola dalam mengelola operasional penyewaan fasilitas olahraga serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam *booking* dan *membership* di *sport center*.

Berkaitan dengan hal di atas, maka peneliti melakukan pendekatan metode *design thinking* karena metode ini digunakan sebagai inovasi strategis yang berorientasi pada pengguna, bersifat iteratif dalam memecahkan suatu masalah, dan dapat memberikan solusi inovatif. Dalam konteks membangun sistem informasi manajemen operasional *sport center*, metode *design thinking* memungkinkan peneliti memahami secara mendalam terkait masalah dan kebutuhan yang dialami pengunjung dan pengelola. Sehingga, solusi yang dihasilkan dapat relevan dan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Pendekatan ini juga mendorong kolaborasi aktif antara berbagai pemangku kepentingan, agar sistem yang dibangun sesuai dengan harapan dan menjawab kebutuhan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak nyata dalam mengoptimalkan efisiensi manajemen operasional dan meningkatkan pengalaman pengunjung dalam melakukan penyewaan fasilitas olahraga dan *membership* di Batununggal Indah Club.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *front-end* pada *website* Pengelolaan Operasional *Sport Center* khususnya modul operasional menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana kualitas hasil implementasi rancangan *website* Pengelolaan Operasional *Sport Center* terhadap pengguna?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menghasilkan tampilan *front-end* pada *website* Pengelolaan Operasional *Sport Center* khususnya modul operasional menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Mengetahui kualitas hasil implementasi rancangan *website* Pengelolaan Operasional *Sport Center* pada modul operasional secara kualitatif dan kuantitatif.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini bertujuan untuk mempersempit lingkup penelitian yang dilakukan penulis agar sesuai dengan fokus permasalahan, maka pada penelitian ini dibatasi pada:

1. Desain antarmuka perancangan platform Pengelolaan Operasional *Sport Center* menggunakan metode *Design Thinking* sampai tahap pengembangan *front-end* berbasis *website*.
2. Penelitian ini terbatas pada Batununggal Indah Club yang terletak di Jl. Batununggal Indah, Kota Bandung, Jawa Barat.
3. Penelitian ini fokus pada pengembangan pengelolaan operasional *sport center*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat diberikan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi pengelola *sport center* diharapkan dengan penelitian ini dapat membantu mengoptimasi pengelolaan operasional *sport center*, khususnya penyewaan fasilitas olahraga dan *membership*.
2. Bagi pengguna diharapkan dengan penelitian ini dapat memudahkan proses *booking* fasilitas olahraga dan *membership* di *sport center*.
3. Bagi domain sistem informasi adalah menciptakan teknologi berbasis *website* yang mengelola operasional *venue* olahraga.