

Analisis Penilaian Peserta terhadap Kualitas Pelayanan dan Manajemen Penyelenggaraan Event Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026

Mohammad Irfan Maulana¹, Purwono Sidik Permono²

^{1,2}Universitas Negeri Semarang, Indonesia

E-mail: mhdddirfann@students.unnes.ac.id¹, purwonosidik@mail.unnes.ac.id²

Article History:

Received: 23 Juni 2026

Revised: 27 Juli 2026

Accepted: 06 Agustus 2026

Keywords: *kualitas pelayanan; manajemen penyelenggaraan; turnamen futsal; penilaian peserta; sport event*

Abstract: *Keberhasilan penyelenggaraan turnamen olahraga tidak hanya ditentukan oleh kualitas pertandingan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan efektivitas manajemen penyelenggaraan yang mampu memberikan pengalaman positif bagi peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian peserta terhadap kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 48 peserta yang dipilih melalui teknik purposive sampling menggunakan instrumen kuesioner yang telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 dengan kategori baik, dengan aspek tertinggi terdapat pada kondisi lapangan pertandingan (4,50) dan keramahan panitia (4,45), sedangkan fasilitas pendukung (3,70) menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Manajemen penyelenggaraan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,08 dengan kategori baik, ditunjukkan oleh kemudahan proses pendaftaran peserta (4,30) dan penyelenggaraan turnamen secara keseluruhan (4,25), sementara ketepatan waktu pertandingan (3,75) masih menjadi aspek yang memerlukan evaluasi. Temuan penelitian memberikan kontribusi berupa gambaran empiris mengenai pentingnya integrasi kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan berbasis perspektif peserta sebagai dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan turnamen futsal tingkat komunitas.*

PENDAHULUAN

Perkembangan olahraga futsal pada tingkat global maupun nasional menunjukkan peningkatan yang signifikan sebagai bagian dari perkembangan industri olahraga modern. Popularitas futsal terlihat melalui semakin luasnya partisipasi masyarakat dan meningkatnya penyelenggaraan berbagai kompetisi mulai dari tingkat komunitas, pelajar, hingga profesional.

Federation Internationale de Football Association (FIFA) secara konsisten menyelenggarakan FIFA Futsal World Cup yang mempertemukan berbagai negara dari sejumlah konfederasi sebagai bentuk perkembangan kompetisi futsal internasional (Fufu, 2025). Pada konteks nasional, berbagai turnamen futsal tingkat daerah juga semakin berkembang sebagai wadah pembinaan atlet, pengembangan bakat, serta aktivitas olahraga masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah turnamen tidak hanya ditentukan oleh kualitas pertandingan, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam menghadirkan pelayanan yang berkualitas dan pengelolaan kegiatan yang profesional.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pengalaman peserta selama mengikuti kompetisi olahraga. Saputra et al. (2025) melalui penelitian kuantitatif terhadap 100 pengguna Meazza Futsal Denpasar menemukan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek keandalan pelayanan dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, Zid et al. (2023) melalui survei terhadap 147 atlet dalam program pembinaan Majlis Sukan Wilayah Persekutuan Malaysia menemukan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3,82, sedangkan dimensi *empathy* memperoleh skor rata-rata terendah sebesar 3,36. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas, kecepatan pelayanan, kemampuan memberikan informasi, dan perhatian terhadap kebutuhan peserta menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman positif dalam kegiatan olahraga.

Selain kualitas pelayanan, manajemen penyelenggaraan juga memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan sebuah turnamen olahraga. Manajemen yang baik tercermin melalui proses perencanaan yang matang, pembagian tugas yang jelas, pengelolaan jadwal pertandingan, koordinasi antar penyelenggara, serta kemampuan menyelesaikan berbagai kendala selama kegiatan berlangsung. Wani et al. (2023) dalam evaluasi Turnamen Futsal PGSD Cup menemukan bahwa keberhasilan penyelenggaraan kompetisi didukung oleh perencanaan yang sistematis, pembagian tugas panitia yang terstruktur, serta pelaksanaan pertandingan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Temuan tersebut diperkuat oleh Jaiyesimi dan Oyelami (2024) yang menyatakan bahwa pengelolaan alur kerja dan koordinasi yang baik mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan olahraga serta membantu penyelenggara dalam mengantisipasi hambatan selama kompetisi berlangsung.

Berdasarkan informasi yang dipublikasikan oleh Restu Bunda Futsal Family (2026), salah satu bentuk penyelenggaraan kompetisi futsal tingkat daerah adalah Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026 yang dilaksanakan di Lapangan Planet Futsal, Dempet, Kabupaten Demak, Jawa Tengah. Turnamen kategori umum ini diawali dengan proses pendaftaran pada 6 Januari–23 Februari 2026, dilanjutkan dengan pelaksanaan *technical meeting* pada 24 Februari 2026, serta pertandingan utama (*kick off*) yang berlangsung pada 26–28 Februari 2026. Kompetisi ini diikuti oleh 17 tim peserta dan menggunakan sistem gugur (*knock out system*), sehingga setiap pertandingan memiliki tingkat persaingan yang tinggi karena tim yang mengalami kekalahan akan langsung tereliminasi dari kompetisi. Karakteristik tersebut menuntut penyelenggara memiliki kesiapan dalam mengelola administrasi peserta, menyusun jadwal pertandingan secara tepat, membangun komunikasi yang efektif dengan peserta, melakukan koordinasi antarpnitia, serta melakukan pengawasan selama pertandingan agar penyelenggaraan turnamen dapat berlangsung secara tertib dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sastrawan et al. (2023) melalui penelitian terhadap 100 responden pengguna Indo Futsal Kediri menemukan bahwa kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi memiliki hubungan secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penilaian

peserta terhadap sebuah kegiatan olahraga tidak hanya dipengaruhi oleh hasil kompetisi, tetapi juga oleh pengalaman yang diperoleh selama mengikuti kegiatan, seperti kenyamanan fasilitas, kualitas pelayanan, serta efektivitas pengelolaan penyelenggaraan. Perspektif peserta memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana sebuah turnamen atau layanan olahraga diterima secara langsung oleh pengguna, sehingga penilaian tersebut dapat merefleksikan aspek penyelenggaraan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih membutuhkan peningkatan (Rahmadani, 2026).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan *event* olahraga telah banyak dilakukan dengan berbagai objek dan pendekatan penelitian. Jayalath dan Madhushani (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan atlet dan penonton dalam Turnamen Bola Voli President's Gold Cup Sri Lanka yang melibatkan 150 responden. Koronios et al. (2019) menemukan bahwa kualitas permainan, layanan tambahan, serta interaksi penyelenggara memengaruhi perilaku pengguna olahraga berdasarkan penelitian terhadap 1.643 penonton liga basket profesional di Eropa. Torra (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman peserta pada School World Cup Football Rabat 2023 yang melibatkan 134 peserta dari 20 negara. Meskipun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna atau dilakukan pada *event* olahraga berskala besar, sehingga belum memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan secara menyeluruh pada penyelenggaraan turnamen futsal tingkat komunitas.

Selain kualitas pelayanan, kajian mengenai manajemen penyelenggaraan kompetisi olahraga juga telah berkembang dalam berbagai konteks penelitian. Wani et al. (2023) menemukan bahwa penyelenggaraan Turnamen Internal Futsal PGSD Cup berjalan dengan baik melalui penerapan aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pertandingan. Madondo et al. (2025) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman pengguna layanan olahraga, khususnya pada aspek fasilitas fisik melalui pendekatan *GAP Analysis* terhadap 322 anggota klub olahraga. Sementara itu, Barros Filho et al. (2019) melalui kajian sistematis menegaskan bahwa kualitas fasilitas, keamanan, dan interaksi pelayanan menjadi unsur penting dalam menciptakan pengalaman positif pada *event* olahraga. Akan tetapi, penelitian sebelumnya cenderung menempatkan kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan sebagai dua kajian yang terpisah serta belum banyak dilakukan pada turnamen futsal tingkat komunitas dengan menggunakan perspektif peserta sebagai sumber utama evaluasi.

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengintegrasikan analisis kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan dalam satu kajian berdasarkan perspektif peserta pada Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026. Penelitian ini penting dilakukan mengingat keberhasilan sebuah turnamen tidak hanya ditentukan oleh kualitas pertandingan, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan, mengelola sistem kompetisi, serta menciptakan pengalaman positif bagi peserta. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian peserta terhadap kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026 sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan turnamen pada periode berikutnya.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan dalam Penyelenggaraan *Event* Olahraga

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan, termasuk dalam konteks penyelenggaraan *event* olahraga. Kualitas

pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga mencakup bagaimana penyelenggara mampu memahami kebutuhan peserta serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui proses pelayanan yang diberikan. Dalam penyelenggaraan *event* olahraga, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan peserta, membentuk persepsi positif terhadap penyelenggara, serta menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan sebuah kompetisi.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam berbagai bidang layanan sering menggunakan model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fisik seperti fasilitas, sarana, dan lingkungan pelayanan. Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan informasi yang telah diberikan. Sementara itu, *responsiveness* berhubungan dengan kesiapan penyelenggara dalam membantu peserta dan menangani berbagai kebutuhan yang muncul selama kegiatan berlangsung.

Selain aspek bukti fisik dan daya tanggap, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh dimensi *assurance* dan *empathy*. Dimensi *assurance* menggambarkan kemampuan penyelenggara dalam menciptakan rasa aman, kepercayaan, serta profesionalitas selama proses pelayanan berlangsung. Dalam konteks kompetisi olahraga, aspek ini dapat terlihat melalui keamanan pertandingan, kepastian aturan, maupun profesionalitas pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pertandingan. Adapun dimensi *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian penyelenggara terhadap kebutuhan peserta melalui komunikasi yang baik, sikap ramah, dan kesediaan untuk memberikan bantuan ketika peserta menghadapi kendala selama mengikuti kompetisi (Fanani et al., 2026).

Berdasarkan konsep tersebut, kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan *event* olahraga dapat dipahami sebagai kemampuan penyelenggara dalam mengelola seluruh aspek pelayanan secara terpadu, mulai dari kualitas fasilitas pertandingan, kejelasan informasi, keamanan, hingga interaksi antara panitia dan peserta. Oleh karena itu, penerapan prinsip *SERVQUAL* menjadi relevan untuk digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pada suatu kompetisi olahraga karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman peserta terhadap pelayanan yang diterima selama kegiatan berlangsung.

Manajemen Penyelenggaraan Event Olahraga

Manajemen penyelenggaraan *event* olahraga merupakan proses pengelolaan seluruh sumber daya dan aktivitas yang dilakukan secara terencana untuk mencapai tujuan penyelenggaraan kompetisi secara efektif dan efisien. Keberhasilan sebuah *event* olahraga tidak hanya ditentukan oleh kualitas pertandingan, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam merancang sistem kegiatan, mengatur sumber daya manusia, mengelola waktu, serta memastikan setiap tahapan kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Getz dan Page (2016) menjelaskan bahwa pengelolaan *event* memerlukan perencanaan yang matang, koordinasi berbagai pihak, serta kemampuan pengambilan keputusan yang tepat agar pelaksanaan kegiatan dapat berlangsung secara optimal dan memberikan pengalaman positif bagi para peserta.

Konsep dasar manajemen yang sering digunakan dalam pengelolaan kegiatan adalah fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry (1958), yang terdiri atas empat fungsi utama, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. *Planning* merupakan proses

penyusunan tujuan, strategi, dan langkah kerja sebelum kegiatan dilaksanakan, termasuk penentuan sistem pertandingan, jadwal kegiatan, dan mekanisme administrasi peserta. *Organizing* berkaitan dengan pembagian tugas, penempatan sumber daya manusia, serta koordinasi antaranggota organisasi agar setiap pihak memahami tanggung jawabnya. Dengan adanya perencanaan dan pengorganisasian yang baik, potensi hambatan selama pelaksanaan *event* dapat diminimalkan.

Fungsi berikutnya adalah *actuating*, yaitu proses pelaksanaan rencana yang telah disusun melalui pengarahan, komunikasi, dan penggerakan seluruh unsur yang terlibat dalam kegiatan. Dalam konteks turnamen olahraga, fungsi ini dapat terlihat melalui pelaksanaan pertandingan sesuai prosedur, pengaturan alur kegiatan, serta kemampuan panitia dalam menangani berbagai kendala teknis yang muncul selama kompetisi berlangsung (Latifah, 2026). Sementara itu, *controlling* merupakan proses pengawasan dan evaluasi terhadap seluruh rangkaian kegiatan untuk memastikan bahwa pelaksanaan *event* berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta memberikan bahan perbaikan bagi penyelenggaraan kegiatan berikutnya.

Berdasarkan konsep tersebut, manajemen penyelenggaraan *event* olahraga merupakan suatu sistem yang saling berkaitan antara tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Kualitas pengelolaan sebuah kompetisi olahraga tidak hanya dilihat dari berhasil atau tidaknya pertandingan diselesaikan, tetapi juga dari efektivitas administrasi peserta, kejelasan sistem kompetisi, ketepatan pelaksanaan jadwal, koordinasi panitia, serta kemampuan penyelenggara dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama kegiatan berlangsung. Oleh karena itu, pendekatan POAC menjadi relevan sebagai dasar dalam mengevaluasi manajemen penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran mengenai penilaian peserta terhadap kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026. Metode penelitian yang digunakan adalah survei melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan analisis data berbentuk statistik untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 119 peserta yang berasal dari 17 tim peserta turnamen dengan ketentuan tujuh pemain dari masing-masing tim. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 48 responden berdasarkan kriteria telah mengikuti pertandingan dan bersedia memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan turnamen secara keseluruhan.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat yang terdiri dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Menurut Arikunto (2013), instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data agar hasil penelitian dapat diukur secara sistematis. Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen terlebih dahulu diuji kepada 20 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Instrumen awal terdiri atas 25 butir pernyataan yang mencakup aspek kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan. Hasil uji validitas menunjukkan lima item tidak memenuhi kriteria sehingga dieliminasi, sedangkan 20 item lainnya dinyatakan valid dan digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Ghazali (2018) menyatakan bahwa suatu instrumen

dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas sehingga layak digunakan pada penelitian utama. Data penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif melalui perhitungan nilai rata-rata (*mean*) untuk menggambarkan kecenderungan penilaian peserta terhadap setiap indikator penelitian. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat generalisasi yang lebih luas terhadap populasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebelum instrumen kuesioner digunakan pada penelitian utama, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen (*try out*) terhadap 20 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan peserta Event Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026. Uji coba ini bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas setiap butir pernyataan sehingga instrumen yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan jumlah responden uji coba sebanyak 20 orang. Berdasarkan jumlah responden tersebut, diperoleh nilai derajat kebebasan (*df*) sebesar 18 ($n-2$), sehingga nilai *r* tabel pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,444. Menurut Arikunto (2013), suatu butir instrumen dapat dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam pengujian korelasi *Product Moment*, suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada nilai *r* tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$).

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap 25 butir pernyataan, diperoleh hasil bahwa terdapat 20 item yang memenuhi kriteria valid dan 5 item dinyatakan tidak valid. Item yang dinyatakan valid memiliki nilai *r* hitung yang berada pada rentang 0,472 hingga 0,773 atau lebih besar daripada nilai *r* tabel sebesar 0,444. Sementara itu, terdapat lima item yang memiliki nilai *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel, yaitu P5 sebesar 0,398, P12 sebesar 0,337, P18 sebesar 0,394, P24 sebesar 0,412, dan P25 sebesar 0,365 sehingga kelima item tersebut dinyatakan gugur dan tidak digunakan dalam penelitian utama.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar butir pernyataan yang disusun telah memiliki hubungan yang baik dengan skor total instrumen. Dengan demikian, 20 item yang dinyatakan valid dianggap mampu merepresentasikan aspek kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan Event Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026. Pengguguran beberapa item juga merupakan hal yang umum dalam proses pengembangan instrumen karena bertujuan untuk memperoleh alat ukur yang lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Setelah dilakukan pengujian validitas dan diperoleh 20 item yang valid, langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen apabila digunakan untuk mengukur objek yang sama dalam waktu yang berbeda.

Menurut Ghazali (2018), suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,816, sedangkan variabel manajemen penyelenggaraan event memperoleh nilai sebesar 0,792. Selain itu, nilai reliabilitas keseluruhan instrumen sebesar 0,854.

Nilai *Cronbach's Alpha* pada kedua variabel menunjukkan angka lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik

dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian utama. Dengan demikian, 20 butir pernyataan yang telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas dinyatakan layak untuk disebarkan kepada 48 responden penelitian yang merupakan peserta Event Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026.

Kualitas Pelayanan dalam Penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026

Kualitas pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam keberhasilan penyelenggaraan sebuah *event* olahraga karena berkaitan dengan pengalaman dan persepsi peserta selama mengikuti kompetisi. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 48 peserta, kualitas pelayanan pada Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 yang berada pada kategori baik. Capaian tersebut menggambarkan bahwa penyelenggaraan turnamen telah mampu memenuhi kebutuhan peserta melalui penyediaan fasilitas pertandingan, pelayanan panitia, penyampaian informasi, serta pengelolaan keamanan selama kegiatan berlangsung (Khamdani, 2026). Meskipun memperoleh penilaian positif secara umum, terdapat perbedaan nilai pada setiap indikator yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki berbagai komponen yang perlu dikelola secara seimbang agar pengalaman peserta dapat semakin meningkat.

Tabel 1. Hasil Penilaian Peserta terhadap Kualitas Pelayanan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026

Indikator Kualitas Pelayanan	Mean	Kategori
Kondisi lapangan pertandingan	4,50	Sangat Baik
Kebersihan area pertandingan	4,20	Baik
Fasilitas pendukung	3,70	Baik
Kejelasan informasi jadwal pertandingan	4,05	Baik
Kemudahan memperoleh informasi pertandingan	4,10	Baik
Keramahan dan pelayanan panitia	4,45	Sangat Baik
Kecepatan panitia dalam menangani kendala	3,85	Baik
Profesionalitas wasit	4,10	Baik
Keamanan dan ketertiban selama pertandingan	4,35	Sangat Baik
Kepuasan peserta terhadap pelayanan secara keseluruhan	4,20	Baik
Rata-rata	4,15	Baik

Berdasarkan Tabel 1, kualitas lapangan pertandingan menjadi aspek dengan penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,50. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberadaan fasilitas utama yang layak dan nyaman memiliki kontribusi besar terhadap pengalaman peserta dalam mengikuti kompetisi. Kondisi lapangan yang baik tidak hanya mendukung performa pemain ketika bertanding, tetapi juga memberikan rasa aman serta meningkatkan kenyamanan selama kegiatan berlangsung. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Srisiri (2022) yang menempatkan kualitas fasilitas olahraga dan pelaksanaan pertandingan sebagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan peserta. Selain itu, kajian Barros Filho et al. (2019) juga menegaskan bahwa kualitas fasilitas fisik, keamanan, dan kenyamanan lingkungan merupakan bagian penting dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan pada sebuah *event* olahraga.

Selain aspek fasilitas, pelayanan yang diberikan oleh panitia juga menjadi faktor yang memperoleh penilaian tinggi dari peserta. Indikator keramahan dan pelayanan panitia memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45 dengan kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik, sikap membantu, serta perhatian panitia terhadap kebutuhan

peserta menjadi nilai tambah dalam penyelenggaraan turnamen. Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian Saputra, Suratmin, dan Danardani (2025) yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan dan kepedulian petugas menjadi aspek yang mendapatkan apresiasi tinggi dari pengguna fasilitas futsal. Hasil serupa juga ditemukan oleh Suhadzri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi petugas, aspek *empathy*, dan kemampuan memberikan pelayanan secara responsif memiliki pengaruh terhadap persepsi positif pengguna layanan olahraga.

Aspek penyampaian informasi juga menunjukkan hasil yang baik, terutama pada indikator kejelasan jadwal pertandingan dan kemudahan memperoleh informasi selama turnamen berlangsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang diterapkan oleh penyelenggara telah mampu memberikan kepastian informasi bagi peserta. Temuan tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian TORRA (2024) yang menyatakan bahwa kualitas informasi, seperti kejelasan, ketepatan, ketersediaan, dan kemudahan akses informasi menjadi unsur yang menentukan pengalaman peserta dalam sebuah *event* olahraga. Oleh karena itu, pengelolaan informasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan yang memengaruhi kenyamanan peserta selama mengikuti kompetisi.

Meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan berada dalam kategori baik, beberapa indikator masih menunjukkan peluang untuk dilakukan peningkatan. Fasilitas pendukung memperoleh nilai terendah sebesar 3,70, diikuti kecepatan panitia dalam menangani kendala dengan nilai 3,85. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan turnamen tidak hanya ditentukan oleh kualitas lapangan dan jalannya pertandingan, tetapi juga oleh kesiapan fasilitas penunjang serta kemampuan panitia dalam merespons kebutuhan peserta secara cepat dan tepat. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian Suhadzri et al. (2024) mengenai pentingnya aspek *responsiveness* dalam pelayanan olahraga, sekaligus memperkuat kajian Barros Filho et al. (2019) bahwa kenyamanan, kualitas interaksi penyelenggara, dan kelengkapan layanan menjadi unsur penting dalam menciptakan pengalaman olahraga yang optimal.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026 telah menunjukkan capaian yang baik dengan kekuatan utama pada kualitas lapangan, keamanan pertandingan, dan hubungan positif antara panitia dengan peserta. Meskipun demikian, peningkatan pada fasilitas pendukung serta efektivitas penanganan kendala masih diperlukan agar kualitas pelayanan dapat berkembang secara lebih menyeluruh. Perbaikan terhadap kedua aspek tersebut menjadi penting mengingat keberhasilan sebuah turnamen tidak hanya diukur dari kelancaran pertandingan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara dalam menciptakan pengalaman kompetisi yang nyaman, aman, dan berkesan bagi seluruh peserta.

Manajemen Penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026

Manajemen penyelenggaraan merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan sebuah turnamen karena mencakup proses administrasi, pengaturan sistem pertandingan, koordinasi panitia, pelaksanaan jadwal, hingga pengawasan kegiatan selama kompetisi berlangsung. Berdasarkan hasil penilaian terhadap 48 peserta, manajemen penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,08 yang termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan turnamen telah mampu berjalan secara efektif dan memenuhi harapan peserta. Namun, perbedaan nilai pada setiap indikator menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa

aspek yang perlu ditingkatkan, terutama berkaitan dengan pengelolaan waktu pertandingan dan penyelesaian kendala yang muncul selama pelaksanaan turnamen.

Tabel 2. Hasil Penilaian Peserta terhadap Manajemen Penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026

Indikator Manajemen Penyelenggaraan	Mean	Kategori
Kemudahan proses pendaftaran peserta	4,30	Sangat Baik
Pelaksanaan <i>technical meeting</i>	4,20	Baik
Sistem pertandingan yang diterapkan	4,15	Baik
Penyusunan jadwal pertandingan	4,00	Baik
Ketepatan waktu pelaksanaan pertandingan	3,75	Baik
Koordinasi antar panitia selama turnamen	4,00	Baik
Kemampuan panitia dalam menyelesaikan permasalahan	3,90	Baik
Pengaturan alur pergantian pertandingan	4,05	Baik
Pengawasan selama pelaksanaan turnamen	4,20	Baik
Penyelenggaraan turnamen secara keseluruhan	4,25	Sangat Baik
Rata-rata	4,08	Baik

Berdasarkan Tabel 2, indikator kemudahan proses pendaftaran memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,30, diikuti dengan penilaian terhadap penyelenggaraan turnamen secara keseluruhan sebesar 4,25. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tahapan awal pelaksanaan kompetisi, mulai dari administrasi peserta hingga mekanisme pelaksanaan pertandingan, telah dirancang dan dikelola dengan baik oleh penyelenggara. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Wani et al. (2023) yang menemukan bahwa keberhasilan manajemen turnamen futsal dipengaruhi oleh perencanaan yang matang, pembagian tugas panitia yang jelas, pelaksanaan kegiatan sesuai prosedur, serta adanya evaluasi terhadap jalannya kompetisi. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah turnamen tidak hanya ditentukan oleh pertandingan yang berlangsung lancar, tetapi juga oleh kesiapan manajemen sebelum kegiatan dimulai.

Kualitas manajemen penyelenggaraan juga terlihat dari aspek koordinasi dan pengelolaan kegiatan selama kompetisi berlangsung. Penilaian yang baik terhadap pelaksanaan *technical meeting*, sistem pertandingan, serta pengawasan menunjukkan bahwa penyelenggara telah mampu mengelola berbagai tahapan kegiatan secara terstruktur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jaiyesimi dan Oyelami (2024) yang menyatakan bahwa perencanaan kegiatan yang sistematis, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta alur kerja yang terorganisasi dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan olahraga. Oleh karena itu, koordinasi antar panitia dan kejelasan prosedur menjadi faktor penting untuk memastikan seluruh rangkaian turnamen dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Meskipun memperoleh kategori baik, ketepatan waktu pelaksanaan pertandingan menjadi indikator dengan nilai terendah, yaitu sebesar 3,75. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan jadwal masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan turnamen, terutama ketika terdapat banyak pertandingan yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas. Kondisi tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian Zhang et al. (2025) yang menjelaskan bahwa penyusunan jadwal pertandingan secara sistematis dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi konflik jadwal, serta mendukung kelancaran jalannya kompetisi. Dengan demikian, penyusunan jadwal yang lebih terstruktur menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan turnamen pada masa mendatang.

Selain ketepatan jadwal, kemampuan panitia dalam menyelesaikan permasalahan selama pertandingan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,90. Meskipun masih berada pada kategori baik,

aspek tersebut menunjukkan bahwa respons terhadap kendala teknis perlu terus ditingkatkan agar proses pertandingan dapat berlangsung lebih efektif. Hal ini berkaitan dengan penelitian Razamin et al. (2012) yang menjelaskan bahwa pengelolaan jadwal dan mekanisme operasional yang tepat dapat membantu penyelenggara mengurangi hambatan selama kompetisi berlangsung. Meskipun penelitian tersebut berfokus pada pengembangan sistem penjadwalan olahraga, temuan tersebut memberikan gambaran bahwa pengelolaan operasional yang terencana memiliki pengaruh terhadap kelancaran keseluruhan sebuah turnamen.

Aspek sistem pertandingan dalam penelitian ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 yang menunjukkan bahwa peserta menilai mekanisme kompetisi yang diterapkan telah berjalan dengan baik. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan kajian Devriesere et al. (2024) yang menyatakan bahwa desain turnamen yang efektif dipengaruhi oleh pengaturan sistem pertandingan, keadilan kompetisi, pembagian peserta, dan pengelolaan jadwal yang tepat. Sistem pertandingan yang jelas tidak hanya membantu kelancaran pelaksanaan kompetisi, tetapi juga menciptakan rasa keadilan dan kenyamanan bagi peserta selama mengikuti turnamen.

Dengan demikian, manajemen penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026 telah menunjukkan kualitas yang baik dengan kekuatan utama pada aspek administrasi peserta, pelaksanaan kegiatan, serta pengelolaan sistem pertandingan. Namun demikian, evaluasi terhadap ketepatan waktu pertandingan dan efektivitas penyelesaian kendala masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada periode berikutnya. Perbaikan terhadap aspek tersebut dapat dilakukan melalui perencanaan jadwal yang lebih terstruktur, peningkatan koordinasi antarp Panitia, serta penyusunan mekanisme penanganan masalah yang lebih sistematis agar penyelenggaraan turnamen mampu memberikan pengalaman kompetisi yang lebih optimal bagi seluruh peserta.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan Turnamen Futsal Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026 memperoleh penilaian yang baik dari peserta dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,15 dan 4,08. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan penyelenggaraan turnamen tidak hanya ditentukan oleh kelancaran pertandingan, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam menyediakan fasilitas yang memadai, memberikan pelayanan yang responsif, mengelola sistem kompetisi, serta menjaga koordinasi selama kegiatan berlangsung. Kekuatan utama penyelenggaraan terlihat pada kualitas lapangan, keramahan Panitia, kemudahan administrasi, dan pengawasan kegiatan. Namun, aspek fasilitas pendukung, ketepatan waktu pertandingan, serta penyelesaian kendala teknis masih menjadi bagian yang memerlukan perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan turnamen pada periode berikutnya.

Penelitian ini memberikan kontribusi berupa gambaran empiris mengenai evaluasi kualitas pelayanan dan manajemen penyelenggaraan turnamen futsal berdasarkan perspektif peserta sebagai pengguna utama layanan. Temuan penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara olahraga dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan dan efektivitas manajemen kompetisi. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu turnamen dengan jumlah responden yang terbatas, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh penyelenggaraan turnamen futsal. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan cakupan event yang lebih luas, jumlah responden yang lebih beragam, serta mengembangkan pendekatan analisis lain seperti mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, manajemen penyelenggaraan, dan tingkat kepuasan peserta.

.....

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barros Filho, M. A., Pedroso, C. A. M. Q., Miranda, Y. H. B., Sarmento, J. P., Silva, V. H. R., Corte-Real, N., Fonseca, A. M., & Dias, C. C. (2019). Qualidade de serviços e satisfação de espectadores de eventos esportivos: Uma revisão sistemática. *Movimento*, 25, e25006. <https://doi.org/10.22456/1982-8918.83195>
- Devriesere, K., Csató, L., & Goossens, D. (2024). Tournament design: A review from an operational research perspective. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2404.05034>
- Fanani, A. F., Efendi, R. S., & Muzammil, S. (2026). Tazkiyah al-Nafs in Al-Ghazali's thought: A Sufi framework for enhancing mental resilience among Generation-Z. *Tasfiyah: Jurnal Pemikiran Islam*, 10(1), 77–116. <https://doi.org/10.21111/tasfiyah.v10i1.4>
- Fufu, R. D. A., et al. (2025). Sosialisasi peraturan perwasitan dan rules of the game pada permainan futsal. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 509-515. <http://ejurnal.sttdumai.ac.id/index.php/abdine/article/view/1696>
- Getz, D., & Page, S. J. (2016). *Event studies: Theory, research and policy for planned events* (3rd ed.). London: Routledge.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jaiyesimi, B., & Oyelami, F. H. (2024). Sport event planning and execution: Leveraging workflow Gantt and process flow charts as project management tools. *ABUAD International Journal of Natural and Applied Science*, 4(2). <https://doi.org/10.53982/aijnas.2024.0402.05-j>
- Jayalath, S. D. S., & Madhushani, A. A. L. (2019). The relationship between service quality of sport event and customer satisfaction: A study of President's Gold Cup Volleyball Tournament – 2017. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(9), 605–612. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.9.09.2019.P9397>
- Khamdani, M. F. N., & Royhan, M. (2026). From exclusivism to tolerance: Religious moderation and the prevention of religious blasphemy in Indonesia. *Mishkat: Journal of Theology and Civilization*, 1(1), 1-15. <https://perfidiajournal.com/index.php/mishkat/article/view/1>
- Koronios, K., Kriemadis, A., & Papadopoulos, A. (2019). Exploring service quality and its customer consequences in the sports spectating sector. *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*, 8(4), 547–563. <https://doi.org/10.1108/JEPP-03-2019-107>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Latifah, N., Sobari, A., Noviyanti, A., & Gamara, B. I. (2026). Accounting, power, and emancipation: A systematic literature review of critical accounting perspectives. *Societa: Journal of Society and Change*, 1(1), 1-16. <https://perfidiajournal.com/index.php/societa/article/view/2>
- Madondo, E., Penceliah, D., & Pather, I. R. (2025). Evaluating service quality and customer satisfaction at the DUT Sports Department: A GAP analysis approach. *The Retail and Marketing Review*, 21(1), 1–15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15649116>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmadani, N., Jayyid, D. F., & Uba, A. S. (2026). Beyond arithmetic skills: Integrating interactive learning, gradual practice, and reward systems to foster children's numeracy development. *Eduvista: Journal of Education and Innovation*, 1(1), 1-13.

<http://perfidiajournal.com/index.php/eduvista/article/view/5>

- Razamin, R., Soong, C. J., & Ibrahim, H. (2012). A sports tournament scheduling problem: Exploiting constraint-based algorithm and neighborhood search for the solution. *International Conference on Computer and Information Science (ICCIS)*.
- Restu Bunda Futsal Family. (2026, 11 Januari). *Informasi Turnamen Restu Bunda Ramadhan Cup I Tahun 2026*. Instagram. <https://www.instagram.com/p/DTW-MntkR8t/>
- Rial, J., Varela, J., Rial, A., & Real, E. (2010). Modelización y medida de la calidad percibida en centros deportivos: La escala QSport-10. *RICYDE: Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6(18), 57–73. <https://doi.org/10.5232/ricyde2010.01804>
- Saputra, M. E. H., Suratmin, S., & Danardani, W. (2025). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Meazza Futsal di Denpasar. *Mupeno: Jurnal Manajemen, Pendidikan, dan Olahraga*, 2(4). <https://doi.org/10.61132/mupeno.v2i4.603>
- Sastrawan, A., Marwanto, I. G. G. H., Djunaedi, & Sustiyatik, E. (2023). Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 9(2). <https://doi.org/10.53494/jira.v9i2.508>
- Srisiri, S. (2022). The relationship between participant satisfaction, perceived service quality, and expenditures in a sports event. *ACPES Journal of Physical Education, Sport, and Health*, 2(1), 22–31. <https://doi.org/10.15294/ajpesh.v2i1.56479>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadzri, M. F. D., Wahab, S. A., Hamdan, N. S., Abdul Hamid, S. F., & Amri, H. F. H. (2024). Spectator satisfaction with the Malaysian Football League (MFL) match at Stadium Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(12). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i12/23729>
- Terry, G. R. (1958). *Principles of management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Torra, M. (2024). Information quality and participant satisfaction in mega events: Case of the School World Cup Football Rabat-2023. *Zenodo Repository*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13377416>
- Wani, B., Bate, N., Pawe, Y. M., Endu, E. N., Ndek, F. S., Nuwa, A. A. I., & Una, Y. (2023). Evaluasi manajemen pertandingan: Studi pada turnamen internal futsal PGSD Cup. *Jurnal Olahraga*, 3(3). <https://doi.org/10.38048/jor.v3i3.2102>
- Zhang, J., Shi, X., & Tang, Y. (2025). Optimization of sports event operations through algorithmic scheduling and management. *International Journal of Information System Modeling and Design (IJISMD)*, 16(1). <https://doi.org/10.4018/IJISMD.367033>
- Zid, A., Wahab, S. A., Abdul Hamid, S. F., Hashim, M., Aziz, M. N. A., Samat, H. A., Basal, M. H., & Amri, H. F. H. (2023). Pengukuran kualiti perkhidmatan: Penilaian penyedia kemudahan sukan bagi pembangunan atlet Majlis Sukan Negeri. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 8(1). <https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i1.2058>