

**MANAJEMEN PEMUSATAN LATIHAN RENANG  
DI SEKOLAH OLAHRAGA RAGUNAN  
DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

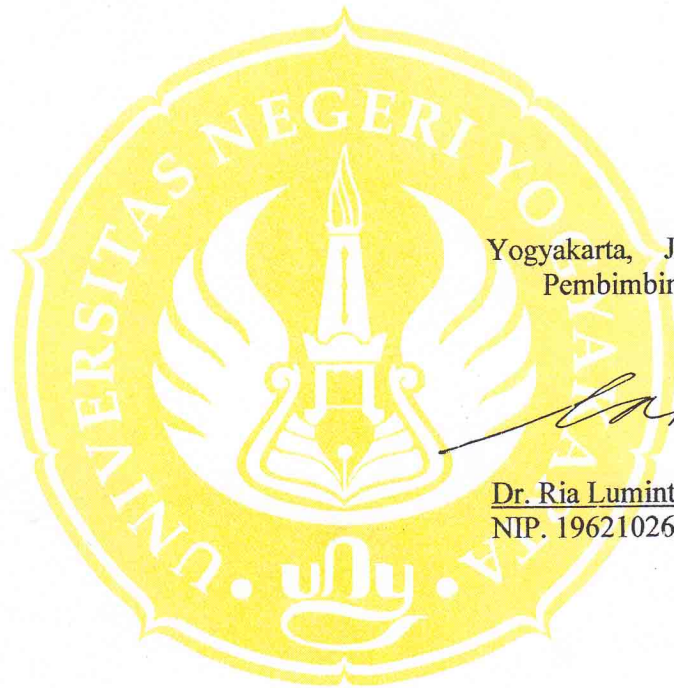


Oleh  
Zaki Maulana Aziz  
NIM 09602241055


**PRODI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA  
JURUSAN KEPELATIHAN OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pemusatan Latihan Renang Di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta” yang disusun oleh Zaki Maulana Aziz, NIM 09602241055 ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diujikan.



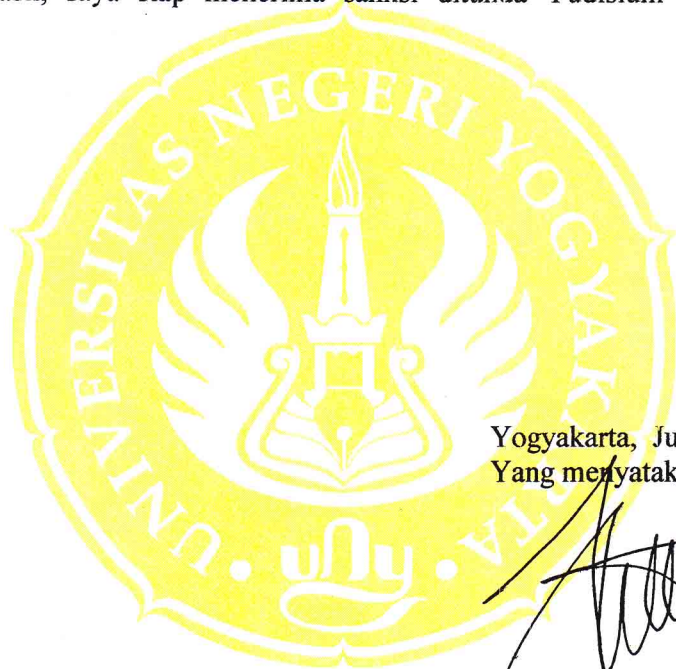
Yogyakarta, Juli 2013  
Pembimbing,

  
Dr. Ria Lumintuarso.  
NIP. 196210261988121001

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Manajemen Pemusatan Latihan Renang di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta” benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda Yudisium pada periode berikutnya.



Yogyakarta, Juli 2013  
Yang menyatakan,

  
Zaki Maulana Aziz  
NIM.09602241055

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Manajemen Pemusatan Latihan Renang Di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta**” yang disusun oleh Zaki Maulana Aziz, NIM 09602241055 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji 16 Juli 2013 dan dinyatakan lulus.

## DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Ria Lumintuarso	Ketua Penguji		20/7/13.
Cukup Pahalawidi, M.Or	Sekretaris Penguji		18/7/13
Agung Nugroho, M.Si	Penguji I		18/7/13
CH. Fajar Sri W, M.Or	Penguji II		18/7/13.

Yogyakarta, Juli 2013  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Dekan,



Rumpis Agus Sudarko, M.S  
NIP 19600824 1986011 001

## MOTTO

### Moto

- “Berdoa dan berusaha Allah akan menunjukkan jalan keluar setiap permasalahan yang dihadapi oleh setiap hambanya.”
- “*No Gain Without Pain*”
- “Bukan masalah kenapa kita jatuh, tapi bagaimana kita bangkit”
- Kegagalan adalah keberhasilan yang tertunda, selalu semangat dan optimis dalam mengejar cita-cita (penulis).
- *Positive thinking and positive act* (Steve Bavister).
- *Talk less do more* (Class Mild).
- Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah untuk menjadi manusia yang berguna (Albert Einstein)
- Selalu mengemban tanggung jawab dengan baik dimana kita berpijak
- Berdoa dan berusaha Allah akan menunjukkan jalan keluar setiap permasalahan yang dihadapi oleh setiap hambanya

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini untuk orang-orang spesial dibalik tersusunya skripsi ini.

- ♥ Kedua orang tuaku Bapak Sachrir Abdul Aziz, A.md dan Ibu Dra. Yuniati yang selalu berdoa dengan penuh ketulusan, kasih sayang dan bersabar.
- ♥ Saudaraku yang kusayangi Maulida Hanayu Isnantika dan Anas Arrafi yang sudah memberikan semangat untuk maju dan berusaha.
- ♥ Arum Nur Azizah yang selalu menyemangatiku baik dalam keadaan suka maupun duka, terima kasih atas kesabaranmu yang selalu aku tinggal dan kesabaranmu disaat aku menyelesaikan karya tulis ini. Perhatian dan kasih sayangmu selalu menjadi motivasi bagiku... love you so, beautiful...
- ♥ Teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih atas semangat dan nasihat kalian yang tidak pernah terlupa serta teman-teman seperjuangan PKO 2009 pada umumnya dan PKO renang 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, dan 2012 khususnya. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita semua.

# MANAJEMEN PEMUSATAN LATIHAN RENANG DI SEKOLAH OLAHRAGA DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

Oleh:  
Zaki Maulana Aziz  
NIM: 09602240155

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengidentifikasi pengelolaan manajemen dan tingkat kualitas layanan jasa di sekolah olahraga Ragunan di DKI.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan metode yang digunakan adalah survei. Populasi yang digunakan adalah atlet renang SMP dan SMA N Ragunan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah keseluruhan responden untuk pengelola manajemen ragunan yaitu 22 Guru / Staff pengajar dan 1 orang pelatih dan untuk populasi dan sampel untuk tingkat kepuasan manajemen adalah atlet-atlet renang sekolah Ragunan yang berjumlah 15 atlet. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Analisis data dengan cara deskriptif dengan perhitungan presentase.

Hasil penelitian dari data yang diambil untuk pengelola manajemen dengan responden sejumlah 23 responden (22 guru/ staff dan 1 pelatih) adalah 75% faktor perencanaan kategori baik, 80% faktor pengorganisasian sangat baik, 76% faktor personalia kategori baik, 78% faktor pengarahan kategori baik, 76% faktor pengordinasian kategori baik, 79% faktor pendanaan kategori baik, 79% faktor penyusunan laporan kategori baik. Secara keseluruhan untuk pengelolaan manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan yaitu 77% kategori baik . Sedangkan untuk tingkat kualitas pelayanan jasa dengan sejumlah 15 responden atlet adalah 85% faktor *Reliability* kategori baik, 71% faktor *Responsiveness* kategori baik, 78% faktor *Competence* kategori baik, 82% faktor *Acces* kategori baik, 73% faktor *Courtesy* kategori baik, 73% faktor *Communication* kategori baik, 63 % faktor *Credibility* kategori cukup, 65% faktor *Security* kategori cukup, 83 % faktor *Understanding/knowning the costumers* kategori baik, dan 71% faktor *Tangibles* kategori baik. Secara keseluruhan untuk tingkat kualitas layanan jasa di sekolah olahraga Ragunan yaitu 74% kategori baik.

Kata kunci: Pengelolaan manajemen, tingkat kualitas layanan jasa, pemusatan latihan

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Identifikasi faktor penghambat pembinaan prestasi renang di DIY” dimaksudkan untuk mengidentifikasi seberapa besar dan faktor apa yang menjadi penghambat pembinaan prestasi renang di DIY.

Dalam penulisan skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd.MA selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Rumpis Agus Sudarko, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ibu Endang Rini Sukanti, M.S,AIFO, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kepelatihan yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak Dr. Ria Lumintuarso, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan arahan, saran, masukan dan dorongan dengan sabar sampai terselesainya skripsi ini.

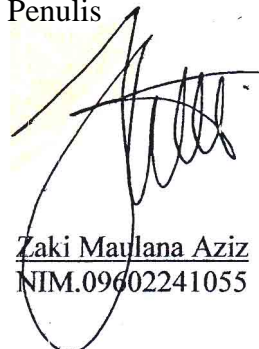


5. Bapak Dr. FX Sugiyanto, selaku dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan arahan, saran, masukan dan dorongan dengan sabar selama proses perkuliahan.
6. Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora) yang telah memberikan izin dalam pengambilan data pada skripsi ini.
7. Sekolah Olahraga Ragunan Daerah khusus Ibukota Jakarta yang telah memberikan izin dalam pengambilan data pada skripsi ini.
8. Keluarga tercinta, yang telah memberikan kepercayaan, pengertian, semangat, dan doa serta segala upaya baik moral maupun material selama penulis menyelesaikan studinya.
9. Atlet-atlet Sekolah Olahraga Ragunan Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang telah memberikan kerjasama dalam pengambilan data skripsi.
10. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
11. Teman-teman PKO angkatan 2009, dan semua kawan-kawan terbaik yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta, Juli 2013

Penulis



Zaki Maulana Aziz  
NIM.09602241055

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR MOTTO.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian .....	4
F. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKAN DAN KERANGKA BERFIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	5
1. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Manajemen.....	5
a. Pengertian Manajemen.....	5
b. Tujuan Manajemen.....	5
c. Fungsi Manajemen.....	6

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembinaan Prestasi Renang.....	15
a. Organisasi.....	15
b. Pelatih.....	19
c. Atlet.....	20
d. Lingkungan.....	21
e. Sarana dan Prasarana.....	22
f. Kualitas Jasa.....	24
B. Penelitian yang Relevan .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	30
B. Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
1. Populasi Penelitian.....	31
2. Sampel Penelitian.....	31
D. Instrumen dan Tenik Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Subjek dan Waktu Penelitian .....	40
1. Deskripsi Subjek Penelitian.....	40
2. Deskripsi Waktu Penelitian.....	40
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	40
C. Pembahasan.....	43
<b>BAB V KESIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	53
B. Implikasi Penelitian .....	54
C. Keterbatasan Penelitian .....	54
D. Saran-Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN .....	57

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	32
Tabel 2. Kisi-Kisi Angket Pengelolaan Manajemen.....	34
Tabel 3. Kisi-Kisi Angket Tingkat Kepuasan .....	36
Tabel 4. Persentase Butir Faktor Pengelolaan Manajemen.....	41
Tabel 5. Persentase Butir Faktor Kualitas Layanan Jasa .....	42
Tabel 6. Persentase Butir Faktor Perencanaan .....	44
Tabel 7. Persentase Butir Faktor Pengorganisasian .....	45
Tabel 8. Persentase Butir Faktor Personalia .....	46
Tabel 9. Persentase Butir Faktor Pengarahan .....	46
Tabel 10. Persentase Butir Faktor Pengordinasian .....	47
Tabel 11. Persentase Butir Faktor Pendanaan .....	48
Tabel 12. Persentase Butir Faktor Penyusunan Laporan .....	48
Tabel 13. Persentase Butir Faktor <i>Reliability</i> .....	49
Tabel 14. Persentase Butir Faktor <i>Responsiveness</i> .....	49
Tabel 15. Persentase Butir Faktor <i>Competence</i> .....	49
Tabel 16. Persentase Butir Faktor Acces .....	50
Tabel 17. Persentase Butir Faktor <i>Courtesy</i> .....	50
Tabel 18. Persentase Butir Faktor <i>Communication</i> .....	50
Tabel 19. Persentase Butir Faktor <i>Creadibility</i> .....	51
Tabel 20. Persentase Butir Faktor <i>Security</i> .....	51
Tabel 21. Persentase Butir Faktor <i>Understanding/ Knowing The Customer</i> ...	51
Tabel 22. Persentase Butir Faktor <i>Tangibles</i> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berfikir Manajemen Pemusatan Latihan Renang Sekolah Olahraga Ragunan.....	29
Gambar 2. Grafik Presentase Pengelolaan Manajemen .....	41
Gambar 3. Grafik Presentase Tingkat Kualitas Layanan .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian dari FIK.....	57
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data dari Menpora Untuk Kepala Sekolah Ragunan.....	58
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data dari Menpora Untuk Pelatih Renang Sekolah Ragunan.....	59
Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian dari Ragunan.....	60
Lampiran 5. <i>Expert Judgement</i> .....	61
Lampiran 6. Kuesioner untuk Pengelola Manajemen .....	63
Lampiran 7. Kuesioner untuk Tingkat Kualitas Layanan Jasa .....	68
Lampiran 8. Lampiran Variabel Pengelolaan Sekolah Ragunan .....	70
Lampiran 9. Lampiran Variabel Tingkat Kualitas Layanan Jasa.....	74

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Renang merupakan olahraga yang dilakukan di air dan bisa dilakukan berbagai usia, baik laki-laki maupun perempuan. Sebenarnya yang diharapkan dari olahraga renang adalah diberikan kesehatan, kesenangan, rekreasi, tantangan, persaingan dan kemampuan untuk menyelamatkan jiwa dalam keadaan darurat di dalam air David G Thomas, di kutip dari Panji Joyo Anggono (2011: 8).

Dalam perkembangnya pencapaian prestasi renang perlu adanya suatu pembinaan yang terarah baik dari segi fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan latihan, peranan keprofesionalan pelatih dalam memberikan materi latihan dan dorongan dalam diri atlet itu sendiri serta perhatian dari pengurus organisasi demi tercapainya prestasi yang maksimal.

Berkembangnya prestasi olahraga renang khususnya di Sekolah Olahraga Ragunan tentunya diperlukan manajemen yang baik yang dilakukan oleh pengelola Sekolah Olahraga Ragunan. Keberhasilan dalam meraih prestasi optimal tidak luput dari peran manajemen yang profesional. Menurut Agung Nugroho (1998: 9) kelemahan suatu organisasi olahraga terletak pada sistem manajemennya yaitu konsistensi perencanaan, pengawasan, penggunaan dana, dan peningkatan pelatihan yang ditangani. Jika pengelolaannya belum mengikuti sistem manajemen yang baik prestasi yang dihasilkan juga kurang optimal. Hal ini berarti pengelola Sekolah Olahraga Ragunan dengan semua



potensi yang dimiliki jika belum menerapkan fungsi manajemen yang baik belum dapat mengembangkan olahraga renang dengan memperoleh prestasi yang optimum, jadi dengan adanya manajemen segala sesuatu dapat terencana dengan baik tidak hanya berjalan tanpa tujuan yang jelas. Pengelolaan manajemen yang baik Menurut Luther Gullick yang dikutip dari skripsi Setio Nugroho (2009: 16) fungsi manajemen yang dikenal istilah POSDCORB.

Adalah *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Staffing* (penyusunan personalia), *Directing* (pengarahan), *Coordinating* (pengkoordinasian), *Reporting* (penyusunan laporan), *Budgeting* (pendanaan).

Pengelolaan manajemen yang baik juga dapat dilihat dari tingkat kualitas layanan yang diberikan. Tingkat Kualitas layanan yang baik biasanya akan mempengaruhi prestasi atlet. Jika pengelolaannya kualitas layanan belum mengikuti sistem yang baik prestasi yang dihasilkan juga kurang optimal. Hal ini berarti pengelola Sekolah Olahraga Ragunan dengan semua potensi yang dimiliki jika belum menerapkan kualitas layanan dengan baik belum dapat mengembangkan olahraga renang dengan memperoleh prestasi yang optimum. Tingkat kualitas layanan jasa yang baik Dari penelitian Parasuraman dkk. pada Fandi Tjiptono yang dikutip dari Bota Muhammad Akbar (2011: 13) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Acces*, *Courtesy*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Understanding/knowing the costumer*, dan *Tangibles*.

Melihat kenyataan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan judul manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga

Ragunan Daerah Khusus Ibukota Jakarta melalui hasil penelitian ini dapat memperoleh gambaran secara ilmiah tentang manajemen pemusatan olahraga renang di Sekolah Olahraga Ragunan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan latar belakang permasalahan di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta.
2. Penerapan fungsi-fungsi manajemen pengelolaan Sekolah Olahraga Ragunan, fungsi-fungsi tersebut meliputi: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, pengkoordinasian, pendanaan, dan penyusunan laporan.
3. Tingkat kualitas layanan jasa di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta.
4. Penerapan fungsi-fungsi kualitas layanan Sekolah Olahraga Ragunan, fungsi-fungsi tersebut meliputi: *Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/knowing the costumer, dan Tangibles.*

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, dan mengingat terbatasnya kemampuan, waktu, dan biaya maka penelitian ini hanya akan dibatasi tentang bagaimana pengelolaan manajemen dan tingkat kualitas layanan Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : bagaimana pengelolaan manajemen dan tingkat kualitas layanan Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan manajemen dan tingkat kualitas layanan Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa sebagai pengalaman untuk menambah wawasan bagi mahasiswa yang mengambil jurusan kepelatihan renang sehingga dapat dengan mudah dalam memberikan pelatihan disaat melatih.
2. Memberikan masukan pada pelatih renang agar dapat membimbing atletnya menjadi perenang yang cukup berkualitas dan berprestasi.
3. Masukan bagi para pengurus olahraga renang DKI dan DIY agar lebih memperhatikan dan mengurus pemusatan latihan atletnya untuk berprestasi maksimal.
4. Dorongan bagi atlet DKI khususnya bagi atlet renang Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta untuk lebih berprestasi maksimal.

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **A. Kajian Teori**

#### **1. Pengertian, tujuan, dan fungsi Manajemen**

##### **a. Pengertian Manajemen**

Menurut A. W. Widjaya yang dikutip dari Hendi Sukanto (2011: 8) “Manajemen merupakan kemampuan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan dengan melalui kegiatan orang lain”.

Agung Nugroho (1998: 3) manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri dari tindakan-tindakan yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia serta sumber-sumber lainnya.

Menurut Hani Handoko (1998: 8) mengemukakan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi yang telah ditentukan dapat tercapai.

##### **b. Tujuan Manajemen**

Untuk dapat mencapai manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan, diperlukan manajemen

yang baik, atlet renang yang berprestasi tinggi yang memperoleh banyak medali disetiap kejuaraan yang diikuti merupakan salah satu pengaruh dari kegiatan manajemen dari pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan dalam rangka pembinaan prestasi.

Berdasarkan pendapat diatas berarti manajemen merupakan suatu alat suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut Susilo martoyo yang dikutip dari Hendi Sukamto (2011: 9) adanya organisasi tersebut dapat digerakkan sedemikian rupa sehingga dapat menghindari sampai tingkat seminimal mungkin pemborosan waktu, tenaga, material, dan uang guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tujuan dari manajemen adalah untuk mengefektifkan dan efisiensi pendayagunaan segala sumber daya yang tersedia guna pencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan kemampuan mengatur dalam suatu organisasi.

### **c. Fungsi-fungsi Manajemen**

Semua tujuan dari manajemen mempunyai fungsi yang disebut fungsi manajemen. Fungsi manajemen pada hakikatnya merupakan tugas pokok yang harus dijalankan pimpinan dalam organisasi apapun mengenai macamnya fungsi manajemen itu ada persamaan dan perbedaan pendapat. Menurut Agung Nugroho (1998: 6) syarat minimal yang harus ditetapkan dalam organisasi

olahraga adalah fungsi – fungsi dasar manajemen dengan POAC, yaitu *Planning, Organizing, Actuality dan Controlling*.

Menurut beberapa ahli fungsi manajemen yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 16) adalah sebagai berikut:

Menurut Ernest Dale fungsi manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kerja, pengawasan inovasi, dan penyajian laporan pengendalian.

Menurut Luther Gullick fungsi manajemen yang dikenal istilah POSDCORB

Adalah *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Staffing* (penyusunan personalia), *Directing* (pengarahan), *Coordinating* (pengkoordinasian), *Reporting* (penyusunan laporan), *Budgeting* (pendanaan).

Dari pendapat di atas maka fungsi-fungsi dari manajemen pemusatan latihan di sekolah olahraga Ragunan DKI Jakarta adalah:

### **1) Perencanaan (*planning*)**

Amin Wijaya T yang dikutip dari Hendi Sukamto (2011: 13) mendefinisikan perencanaan adalah sebagai berikut: perencanaan berperan menentukan tujuan dan prosedur mencapai tujuan, memperjelas bagi anggota organisasi melakukan berbagai kegiatan sesuai dengan tujuan dan prosedur, memungkinkan untuk memantau dan mengukur keberhasilan organisasi, serta mengatasi bila ada kekeliruan.

Susilo Martoyo yang dikutip dari Hendi Sukamto (2011: 12) menyatakan bahwa sesuatu rencana yang baik seyogyanya memiliki atau memenuhi sebagai berikut:

- 1) Rencana harus mempermudah tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- 2) Rencana harus dibuat oleh orang-orang yang sungguh-sungguh memahami tujuan organisasi.
- 3) Rencana harus dapat dibuat oleh orang-orang yang memahami teknik perencanaan
- 4) Rencana harus disertai oleh suatu rincian yang diteliti.
- 5) Rencana tidak boleh terlepas sama sekali dari pemikiran pelaksana
- 6) Rencana harus bersifat fleksibel
- 7) Didalam suatu rencana harus terdapat kemungkinan pengendalian resiko.
- 8) Rencana harus bersifat praktis.
- 9) Rencana harus bersifat ramalan.

Mengingat perencanaan adalah hal yang sangat penting, perlu diketahui bagaimana langkah-langkah untuk merencanakan. Menurut Aswarani, yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 18) langkah-langkah dalam perencanaan sebagai berikut:

- a) Merumuskan tujuan dan identifikasi masalah serta criteria menentukan *alternative* pencapaian tujuan yang tersedia.
- b) Evaluasi *alternative* tersebut berdasarkan *criteria* yang telah ditetapkan.
- c) Pilih rangkaian tindakan yang terbaik, yakni salah satu yang akan memecahkan masalah dan mencapai tujuan.

Dari definisi tersebut langkah yang perlu dilakukan agar lebih jelas dan operasional sehingga dapat dilihat bahwa Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta dapat menentukan langkah perencanaan meliputi penentuan tujuan,

mengidentifikasi kesulitan yang akan timbul, menentukan berbagai *alternative* tindakan yang akan ditempuh.

## **2) Pengorganisasian (*organizing*)**

Pengorganisasian merupakan proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien (Hani Handoko, 1998: 168). Menurut Sondang P. Siagian yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 19), mengartikan pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan semua pendapat di atas pengorganisasian adalah mengelompokkan orang-orang serta menetapkan dan membagi tugas-tugas agar tujuan organisasi dapat tercapai. Dari pengertian tersebut merupakan langkah-langkah yang diperlukan Sekolah Olahraga Raguanan DKI Jakarta agar tujuan lebih jelas sehingga prestasi optimal dapat tercapai.



### 3) **Penyusunan personalia (*staffing*)**

Menurut Luther Gullick yang dikutip dari buku Manulang yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 20). *Staffing* adalah fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangan sampai dengan usaha agar setiap petugas memberi daya guna maksimal pada organisasi. Sedangkan menurut Terry yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 20) *staffing* adalah mencakup, mendapatkan, menempatkan, dan mempertahankan anggota pada posisi yang ditentukan oleh pekerja organisasi yang bersangkutan.

Menurut Sarwoto yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 21) *staffing* adalah penarikan serta penempatan orang pada satuan organisasi yang telah tercipta dalam proses departementasi.

Berdasarkan pendapat diatas *organizing* dan *staffing* merupakan fungsi manajemen yang sangat erat hubungannya: pengorganisasian (*organizing*) berupa penyusunan wadah untuk menampung berbagai kegiatan yang harus dilakukan pada suatu organisasi, sedangkan penyusunan personalia (*staffing*) berhubungan dengan penempatan orang-orang yang memangku jabatan yang ada didalam organisasi tersebut.

Penyusunan personalia adalah suatu manajemen yang berkenaan dengan penarikan, penempatan, pengembangan anggota-anggota organisasi agar tujuan tersebut tercapai. Hal-hal tersebut menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta untuk memajukan prestasi renang.

#### **4) Pengarahan (*directing*)**

Menurut Ibnu Syamsi (1994: 24) mendefinisikan pengarahan merupakan kegiatan pimpinan yang berupa pemberian bimbingan atau petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas dan mengusahakan agar terdapat kesatuan kepentingan sehingga tujuan dapat tercapai dan efisien.

Sedangkan Manullang yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 22) mendefinisikan pengarahan adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberikan bimbingan, saran-saran atau instruksi-instruksi kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi.

Dari semua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengarahan merupakan kegiatan pimpinan yang berupa pemberian bimbingan dan petunjuk

agar tujuan organisasi dapat tercapai, kaitannya dengan Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta yaitu pencapaian prestasi olahraga renang yang optimal.

#### **5) Pengkoordinasian (*coordinating*)**

Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien (Hani Handoko T, 1998: 195) . Menurut Soekanto Reksodiputro yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 23) mendefinisikan pengkoordinasian adalah merupakan usaha mengsinkronkan dan menyatukan segala kegiatan dalam organisasi agar tujuan tercapai.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan pada dasarnya fungsi pengkoordinasian mengusahakan terjadinya kerjasama yang selaras dan tertib agar tujuan-tujuan organisasi tersebut dapat tercapai secara menyeluruh. Pengertian tersebut diharapkan organisasi Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta harus mengusahakan terjadinya kerjasama yang selaras dan tertib agar tujuan-tujuan dapat tercapai yaitu pencapaian prestasi renang yang optimal.

## 6) Pendanaan (*Budgeting*)

Menurut Manulang yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 24) pendanaan berarti fungsi manajemen berupa penetapan tujuan suatu organisasi, menetapkan peraturan, dan pedoman pelaksanaan tugas, menetapkan biaya yang diperlukan dan pemasukan keuangan yang diharapkan akan diperoleh dan rangkain yang akan dilakukan di masa datang. Menurut Ibnu Syamsi (1994: 26) pendanaan (*budgeting*) adalah suatu rencana yang dinyatakan dalam pengeluaran tertentu untuk keperluan-keperluan tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kegiatan organisasi dengan jalan koordinasi kegiatan, pengawasan biaya dan meningkatkan keuntungan.

Dari pengertian diatas memberikan pandangan bahwa pada dasarnya pendanaan merupakan suatu rencana yang menggambarkan penerimaan dan pengeluaran yang akan dilakukan setiap bidang didalam Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta atau dapat diartikan dengan kegiatan pendanaan. Dengan manajemen pendanaan yang baik diharapkan semua bidang dalam Sekolah Olahraga Ragunan Jakarta dapat mengoptimalkan kerjanya dan dapat memberikan andil dalam mengoptimalkan pencapaian prestasi.

## 7) **Penyusunan Laporan (*reporting*)**

Penyusunan laporan merupakan fungsi manajemen berupa hasil kegiatan ataupun pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan ataupun pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tertulis, sehingga yang menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas kepada orang yang memberikan laporan. Menurut Manulang yang dikutip dari Setio Nugroho (2009: 25) penyusunan laporan merupakan fungsi manajemen berupa hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi baik berupa lisan maupun tertulis, sehingga yang menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas kepada orang yang memberi laporan.

Berdasarkan pendapat tersebut, penyusunan laporan merupakan hasil kegiatan yang dilaporkan dalam bentuk lisan atau tertulis yang dilakukan oleh anggota organisasi dan di pertanggung jawabkan kepada wewenang yang lebih tinggi agar kegiatan selanjutnya terdapat gambaran rencana yang akan di jalankan sesuai yang diharapkan.

Pencapaian prestasi renang yang optimal memerlukan penyusunan laporan kegiatan manajemen Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta sehingga semua kegiatan dapat di periksa dan dievaluasi hasilnya dalam setiap laporan yang dibuat, sehingga kegiatan-kegiatan yang akan datang dapat di jalankan secara baik dan matang.

## **1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembinaan Prestasi Renang**

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pembinaan prestasi renang seperti telah diuraikan didalam identifikasi masalah, bahwa pengaruh yang ada dikutip dari Panji Joyo Anggono (2011: 9) antara lain: organisasi/klub, pelatih, atlet, lingkungan, sarana dan prasarana dan kualitas jasa yang diberikan oleh sekolah olahraga (perkumpulan renang atau club renang). Untuk lebih jelasnya akan diuraikan masing-masing faktor yang akan diteliti sebagai berikut:

### **a. Organisasi**

Organisasi dalam hal ini pengelola Sekolah Olahraga Ragunan mempunyai banyak pengertian. Menurut Herbert membedakan macam-macam organisasi seperti yang di kutip dari sutarto (1995: 12-15), “bahwa organisasi terdiri atas dasar tingkat kepastian struktur, atas dasar keterlibatan emosi anggota dan atas dasar tujuan”. Dari pendapat tersebut, perkumpulan renang sebagai organisasi dapat digolongkan dalam organisasi yang didirikan atas dasar tujuan. Selanjutnya dijelaskan bahwa atas dasar tujuan dapat dibagi lagi yaitu

organisasi pengabdian, organisasi ekonomi, organisasi keamanan, organisasi pertahanan, organisasi negara dan organisasi sosial.

Sutarto (1995: 15) “menjelaskan bahwa organisasi sosial yang melayani kebutuhan sosial dari orang-orang yang berhubungan satu sama lain yang memiliki kesamaan, dan saling membantu (persaudaraan, perkumpulan, tim)”.

Suatu perkumpulan, club, dan sekolah olahraga tingkat apapun memerlukan adanya organisasi yang terkoordinir dengan baik dan benar. Untuk itu, suatu perkumpulan olahraga hendaknya melengkapi keberadaannya dengan memiliki struktur organisasi yang sistematis.

Dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebuah organisasi olahraga, sekolah olahraga, dan perkumpulan renang mempunyai tujuan menghasilkan atlet yang memiliki keterampilan yang handal serta dapat bersaing dengan perkumpulan, sekolah olahraga lainnya dan dimungkinkan masyarakat dapat mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Perkumpulan olahraga yang tidak dapat tersusun secara sistematis, serta tugas tugas pengelola dan atlet yang tidak jelas akan mempengaruhi perkembangan atlet itu sendiri, maka perlu adanya pengelolaan yang baik dalam bidang mutu pelayanan dimana mutu pelayanan tersebut membantu dalam peningkatan perkumpulan diantaranya kepuasan konsumen yang membuat konsumen akan terus menggunakan jasa yang telah diberikan.

### 1) Pengurus dalam organisasi

Pengurus merupakan orang-orang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab cukup besar dalam suatu organisasi, biasanya dipegang oleh seorang pejabat tertentu.

Pejabat yang bertindak menjadi pengurus dalam organisasi dapat disusun dengan format sebagai berikut :

#### a) Penasehat

Adalah unsur dalam organisasi yang bertugas untuk memberi nasehat dan petunjuk kepada ketua umum dalam segala hal yang terkait organisasi.

#### b) Ketua Umum

Adalah orang yang bertugas sebagai penanggung jawab dari seluruh kepengurusan yang ada didalam organisasi berikut:

- 1) Sebagai penanggung jawab
- 2) Sebagai pimpinan organisasi
- 3) Sebagai supervise organisasi

#### c) Sekretaris

Bertugas membantu ketua umum dalam menjalankan tugasnya. Tugas sekretaris yang paling pokok adalah mengurus semua kelancaran administrasi, membuat surat, mengatur hubungan dengan pihak luar, mencatat arsip dan mengadakan arsip atau surat penting.



d) Bendahara

Adalah unsur organisasi yang bertanggung jawab mengenai harta kekayaan milik organisasi, memegang pembukuan kas, yang paling utama adalah bertugas dalam mengatur keluar masuknya keuangan dalam organisasi.

e) Seksi- seksi

Adalah unsur dalam organisasi yang bertanggung jawab terhadap bidang yang menjadi tanggung jawabnya yang diberikan oleh organisasi untuk menangani salah satu bidang usaha setiap seksi dipimpin oleh ketua seksi, dan banyak sedikitnya seksi tergantung dari kebutuhan serta besar kecilnya organisasi. Dalam sebuah perkumpulan olahraga dapat dibentuk bermacam- macam seksi misal: seksi pertandingan, seksi perlengkapan, akomodasi dan perwasitan.

Dilihat dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi harus dapat mengendalikan dan memberikan pemecahan terhadap pekerjaan individu yang telah diberikan tugas sesuai dengan struktur organisasi. Sebelum kegiatan dilaksanakan terlebih dahulu ditetapkan rencana kerja. Rencana kerja merupakan proses pemikiran dan penguraian dari tindakan-tindakan yang akan diambil dan dilaksanakan pada masa kini dan dimasa yang akan datang. Berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang akan dilaksanakan ditentukan atas kesempurnaan rencana yang dibuat.

## b. Pelatih

Menurut Sukadiyanto (2002: 4) “pelatih adalah seseorang yang memiliki kemampuan profesional, mampu membantu menangkap potensi olahragawan menjadi kemampuan yang nyata secara optimal dalam waktu yang relatif singkat”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa peran pelatih didalam menciptakan dan meningkatkan kemampuan atlet adalah sangat penting, untuk itu diperlukan keahlian pelatih dan didalam mengungkap bakat yang terpendam dari dalam diri atlet.

Menurut Suharno dikutip dari Panji Joyo Anggono (2011: 12) pelatih dikatakan baik apabila pelatih memiliki :

- 1) Kemampuan fisik yang baik
  - a) Kesehatan sempurna artinya *coach* itu tidak berpenyakit jantung, paru-paru saraf, tekanan darah tinggi, sakit kuning dan lain-lainya.
  - b) Proporsi fisik yang harmonis sesuai dengan cabang olahraga yang ditangani.
  - c) Kondisi fisik yang baik dalam arti memiliki kesegaran jasmani yang tinggikan memiliki kemampuan-kemampuan unsur gerak yang tinggi pula.
- 2) Menguasai ilmu-ilmu sesuai dengan bidangnya secara teoritis dan praktis. Memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya. Mengingat ilmu dan teknik selalu berkembang, maka pelatih perlu menambah/mengembangkan ilmu dan *skill* sesuai dengan kemajuan yang ada. Penguasaan ilmu dan *skill* cabang olahraganya merupakan suatu landasan kuat untuk menimbulkan wibawa dan keberhasilan didalam proses *coaching*.
- 3) Kemampuan *psykis* yang baik dalam arti:
  - a) Memiliki daya fikir yang tinggi
  - b) Daya cipta dan kreatifitas baik
  - c) Perasaan yang stabil
  - d) Memiliki kemampuan yang kuat dan keras
  - e) Memiliki daya perhatian dan daya konsentrasi tinggi

- f) Memiliki daya motivasi yang besar, dll
- 4) Berkepribadian baik sesuai dengan norma-norma hidup yang berlaku
  - a) Memiliki rasa tanggung jawab yang besar
  - b) Disiplin dalam arti waktu dan pelaksanaan
  - c) Dedikasi (sikap korban) yang tinggi
  - d) Susila, sopan santun dalam tindakan
  - e) Memiliki rasa sosial
  - f) Demokrasi, adil, keberanian, humor dll
  - g) Santunnya kata dan perbuatan

Kalau dilihat dari uraian di atas, untuk menjadi seorang pelatih pada bidang olahraga adalah merupakan pekerjaan yang tidak mudah dan begitu luas tugas dari seorang pelatih. Maka tidak jarang seorang pelatih dikatakan sebagai seorang yang berkepribadian, guru, ayah, teman, penjaga disiplin, pemberi contoh, pemimpin dan organisator.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka seorang pelatih renang harus betul-betul mempunyai ilmu pengetahuan yang luas dan berkepribadian yang boleh dikatakan sempurna. Kalau seorang pelatih renang telah mempunyai kriteria yang telah disebutkan diatas, maka akan besar harapan menjadi pelatih yang sukses untuk membawa prestasi bagi atletnya.

### **c. Atlet**

Atlet adalah seorang yang menggeluti dan efektif melakukan latihan untuk meraih prestasi pada cabang olahraga yang dipilihnya (Sukadiyanto 2002: 5). Dalam hubungannya dengan usaha pembinaan, tidak hanya tergantung dari diri atlet dan pelatih tetapi banyak faktor yang harus diperhatikan, antara lain dana dan fasilitas, program, organisasi, dan lingkungan. Prestasi yang tinggi, hanya dapat dicapai

oleh atlet yang benar-benar berbakat, cara pemilihan atlet berbakat adalah dengan mengadakan pemanduan bakat secara intensif, segi-segi yang harus diukur dan diamati dalam bakat atlet.

Atlet hendaknya memiliki kesehatan fisik dan mental yang baik, terutama tidak berpenyakit jantung, paru-paru, saraf jiwa dan memiliki kondisi fisik yang meliputi kekuatan, daya tahan, kecepatan, kelincahan, kelentukan, keseimbangan, koordinasi, ketepatan, daya ledak, reaksi dan stamina, aspek kejiwaan dan kepribadian yang baik. Untuk mencapai prestasi semaksimal mungkin disamping memiliki potensi fisik yang tinggi perlu motor penggerak dan pendorong dari aspek kejiwaan dan kepribadian. Misalnya: daya pikir, kemauan, perasaan, akal, disiplin, kekuatan, etika, dan tanggung jawab dan penguasaan teknik yang sempurna baik teknik dasar, teknik menengah dan teknik-teknik tinggi.

#### **d. Lingkungan**

Menurut Anneahira dikutip dari Panji Juyo Anggono (2011: 14) pengertian lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar manusia yang mempengaruhi perkembangan kehidupan manusia baik langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan adalah tempat tinggal atlet berada, baik itu lingkungan keluarga, lingkungan masyarakat, lingkungan sekolah dan lingkungan tempat atlet latihan. Lingkungan banyak sekali mempengaruhi atlet karena setiap atlet selalu bertemu dengan

keluarga, dukungan dan prestasi dari setiap anggota keluarga sangat diperlukan karena anak tidak lepas dari keluarga.

Lingkungan yang tidak kalah pentingnya adalah lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi atau klub adanya perhatian dari organisasi atau klub akan mendukung sekali dalam pencapaian prestasi, dengan dukungan pelatih yang profesional dan program latihan yang tepat akan sangat membantu mencapai prestasi yang optimal. Apalagi dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana akan semakin membangkitkan semangat untuk terus berlatih.

Orang tua adalah pendidik yang paling terutama dan utama karena dengan kesadaran yang mendalam serta didasari rasa cinta dan kasih sayang yang mendalam pula orang tua mendidik dan mengasuh anak dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran.

**e. Sarana dan Prasarana**

Menurut Syamrilaode dikutip dari Panji Joyo Anggono (2011: 16) sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Salah satu usaha untuk meraih prestasi yang baik pada cabang olahraga adalah melengkapi sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sangatlah berperan penting dalam meningkatkan prestasi

olahraga, karena baik dalam melakukan latihan maupun dalam bertanding dibutuhkan sebuah sarana yang baik.

Didalam pembinaan prestasi, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kegiatan pembinaan prestasi selama ini, baik ditingkat daerah maupun nasional, terutama olahraga renang. Tanpa didukung oleh sarana dan prasarana bisa dipastikan setiap cabang tidak akan berjalan dengan lancar, apabila untuk mendapat mencapai prestasi yang optimal.

Sarana dan prasarana yang paling utama dalam pembinaan olahraga renang diantaranya adalah kolam renang, kaca mata renang, kaki katak, baju renang, pelampung dan alat-alat penunjang lainnya.

Dana adalah unsur utama yang digunakan sebagai penunjang jalannya suatu kegiatan, karena dari sinilah kita dapat menentukan anggaran belanja yang akan digunakan. Pemenuhan kebutuhan dana secara sendiri-sendiri sesuai dengan kebutuhan masing-masing. kebutuhan yang akan dibiayai dan cara pemenuhan dana secara keseluruhan dengan memandang semua kebutuhan sebagai satu kesatuan atau satu kelompok, Gunawan Adi Saputro dikutip dari Panji Jyo Anggono (2011: 9).

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana olahraga sangat diperlukan untuk mendukung terlaksananya program pembinaan prestasi olahraga yang akan tercapai. Penyertaan sarana dan prasarana yang memadai dan

memenuhi syarat sangat diperlukan sebagai penunjang kegiatan pembinaan tersebut.

**f. Kualitas Jasa**

Salah satu syarat supaya barang atau jasa dapat laku dan diakui di pasar, maka harus memiliki kualitas yang baik. Konsep kualitas jasa pada suatu organisasi adalah menggambarkan aktivitas yang dilakukan oleh klub-klub, perkumpulan-perkumpulan yang memiliki tentang karakteristik pimpinan, pelatih, dan orang-orang yang terkait dalam proses latihan.

Menurut Fandy Tjiptono (1996: 59) kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedang menurut Wyckof yang dikutip Fandy Tjiptono (1996: 59) menyatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dari penelitian Parasuraman dkk yang dikutip Fandi Tjiptono yang dikutip dari Bota Muhammad Akbar (2011: 13) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu:

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara cepat semenjak saat pertama. Selain itu juga sesuai dengan jadwal yang di sepakati.

- b. *Responsiveness*, yaitu kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diberikan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dapat dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, repek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personel* (seperti resepsionis, operator telepon, dll).
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran serta keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personel*, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*finansial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. *Understanding/knowning the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya, untuk mengukur kualitas jasa menurut Agung Nugroho yang dikutip dari Bota Muhammad Akbar (2011: 14) dapat digunakan lima dimensi pokok yang terangkum dalam **TERRA**, yaitu singkatan dari:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan.
- b. *Emphaty*, yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan, dalam kemudahan memperoleh barang/jasa dan pelayanan, yaitu transportasi tempat latihan terjangkau dan mudah untuk berkomunikasi.
- c. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.



- d. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin.
- e. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Agung Nugroho yang dikutip dari Bota Muhammad Akbar (2011: 14) menyimpulkan bahwa kualitas jasa pada olahraga minimal harus memenuhi kelima dimensi yang meliputi:

- a. Berujud, yaitu hasil produksi dapat dilihat atau dapat dirasakan oleh pelanggan.
- b. Kemudahan, yaitu transportasi tempat latihan terjangkau dan mudah untuk komunikasi.
- c. Keajegan, yaitu dalam melayani atlet tidak pilih kasih serta tidak sesuai dengan standar.
- d. Tanggap, yaitu menerima keluhan dari orang tua atlet serta cepat merespon.
- e. Memberikan jaminan keamanan/keselamatan, jaminan pelatih yang bersertifikat, serta jaminan dalam ketepatan dalam program yang di rencanakan.

Dimensi kualitas di atas dapat dijadikan dasar bagi pengelola klub untuk mengukur dan mengetahui *gap* (kesenjangan) antara harapan pelanggannya dengan kenyataan yang mereka terima. Jika *gap* itu bernilai negatif, berarti kualitas pelayanan jasa yang diterima pelanggan belum dapat memenuhi harapan mereka. Jika *gap* itu bernilai nol berarti harapan pelanggan sudah dapat terpenuhi oleh kenyataan kualitas pelayanan jasa yang mereka terima dan jika *gap* itu bernilai positif berarti pelanggan terpuaskan keinginan dan harapannya akan kualitas pelayanan jasa tersebut.

## B. Penelitian yang Relevan

Untuk melengkapi dan membanatu penelitian ini dicari bahan-bahan penelitian yang ada dan relevan dengan penelitian ini yang akan diteliti oleh:

1. Setio Nugroho (2009) yang berjudul:

”Manajemen organisasi PRSI Cilacap seberapa besar menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang baik untuk meraih prestasi renang di Cilacap, fungsi-fungsi manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, pengkoordinasian, penyusunan laporan, dan pendanaan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengurus PRSI Cilacap yang berjumlah 11 orang, penelitian ini adalah penelitian populasi, sehingga semua merupakan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disusun dengan skala Likert yaitu skor 1 sampai 4, yang terangkum dalam 70 butir pertanyaan. Analisis data menggunakan deskriptif dengan presentase.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat penerapan fungsi-fungsi manajemen pada PRSI Cilacap termasuk pada kategori cukup. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi: pengorganisasian (*Organizing*), penyusunan personalia (*Staffing*), pengarahan (*Directing*), pengkoordinasian (*Coordinating*) dan penyusunan laporan (*Reporting*).

2. Bota Muhammad Akbar (2011) yang berjudul:

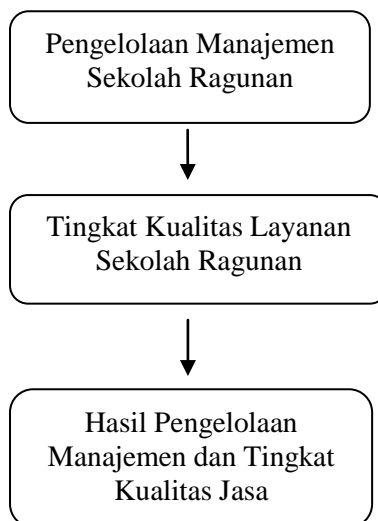
“Tingkat kepuasan orang tua atlet pada perkumpulan renang Dolphin DIY. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan metode yang digunakan adalah survey. Populasi yang digunakan adalah orang tua atlet perkumpulan renang Dolphin DIY. Teknik pengambilan sampel menggunakan *population sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah keseluruhan orang tua atlet dengan jumlah 30 orang tua atlet. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Analisis data dengan cara deskriptif dengan perhitungan presentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) faktor *Reliability* menunjukkan tingkat kepuasan sedang 53,3%; (2) *Responsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan tinggi 43,3%; (3) *Competence* menunjukkan tingkat kepuasan rendah 53,3%; (4) *Acces* menunjukkan tingkat kepuasan rendah 50,0%; (5) *Courtesy* menunjukkan tingkat kepuasan sedang 40,0%; (6) *Communication* menunjukkan tingkat kepuasan tinggi rendah 43,3%; (7) *Credibility* menunjukkan tingkat kepuasan rendah 60,0%; (8) *Security* menunjukkan tingkat kepuasan sedang 43,3%; (9) *Understanding/knowing the costumer* menunjukkan tingkat kepuasan sedang 50,0%; (10) *Tangibles* menunjukkan tingkat kepuasan sedang 46,7%. Secara umum tingkat kepuasan orang tua alet pada perkumpulan renang Dolphin DIY rendah 40,0%.

### C. Kerangka Berfikir

**Gambar 1. Kerangka Berfikir Manajemen Pemusatan Latihan Renang**

**Sekolah Ragunan DKI Jakarta**



Menurut A. W. Widjaya yang dikutip dari Hendi Sukamto (2011: 8) “Manajemen merupakan kemampuan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan dengan melalui kegiatan orang lain”.

Manajemen dalam hal ini pengelola Sekolah Olahraga Ragunan sebagai wadah kegiatan olahraga prestasi, memiliki struktur dan tata kerja yang baik, tegas dan jelas. Pengelola Sekolah Olahraga Ragunan juga harus dapat meningkatkan kualitas layanan jasa kepada siswa-siswi dalam hal ini atlet renang sekolah olahraga Ragunan.

Untuk mencapai tujuan pengelola Sekolah Olahraga Ragunan harus memerlukan manajemen serta tingkat kualitas layanan jasa yang baik dengan fungsi-fungsi yang ada. Diharapkan dengan manajemen dan tingkat kualitas layanan yang baik maka akan tercapai prestasi yang optimal.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei, bermaksud ingin mengetahui pengelolaan manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan DKI dan tingkat kualitas layanan Sekolah Olahraga Ragunan DKI. Suharsimi Arikunto (2006: 3) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak bermaksud menguji hipotesis tetapi hanya menggambarkan seperti apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Teknik pengambilan data menggunakan angket yang berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaannya.

### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006: 96). Dalam penelitian ini definisi operasional variabelnya adalah:

1. Manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri dari tindakan tindakan yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia serta sumber-sumber lainnya.
2. Pemusatan Latihan yaitu proses pembinaan yang berkelanjutan jangka panjang. Untuk dapat berprestasi seorang atlet harus melalui suatu proses

latihan yang berlangsung selama bertahun-tahun dan mengeluarkan banyak pengorbanan baik tenaga, dana, dan waktu.

3. Sekolah Olahraga Ragunan DKI adalah sekolah yang memiliki atlet yang potensial, serta memiliki prestasi yang baik di tingkat DKI. Begitu juga di tingkat nasional atlet renang Sekolah Olahraga Ragunan DKI juga sangat baik, bahkan sering memperoleh juara. Tentunya ada indikator suksesnya pembinaan prestasi sekolah olahraga Ragunan DKI selaku pusat pelatihan pemusatan latihan nasional.

### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2009: 80) “populasi adalah wilayah generalisasi, terdiri atas: objek/subjek mempunyai kuantitas, karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek 15 orang atlet renang sekolah olahraga Ragunan dan 22 guru / staff serta 1 orang pelatih.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2009: 81) “menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Peneliti menjadikan seluruh objek atau populasi sebagai sampel (*total sampling*) karena jumlahnya yang sedikit (kurang dari 100 orang atlet).

#### D. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk variabel penelitian ini adalah menggunakan angket dengan model Skala *Likert*. Sugiyono (2009: 93) menyatakan “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.” Model skala *Likert* yang digunakan adalah model skala dalam bentuk kontinum yang terdiri dari skala 4 jawaban. Sifat dan isi butiran kuesioner ini dibedakan menjadi 2 macam, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif.

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner dengan pengukuran skala Likert 4 alternatif jawaban yaitu :

**Tabel 1. Pengukuran Skala *Likert***

<b>Pernyataan</b>	<b>Setuju setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
Positif	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4

#### E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berusaha mengidentifikasi manajemen pemusatan latihan renang di sekolah olahraga Ragunan DKI Jakarta. Menurut Suharsimi Arikunto (2006) ada 3 langkah yang harus ditempuh dalam menyusun instrumen, yaitu :

a. Mendefinisikan konstruk

Memberikan batasan arti dari konstruk yang akan diteliti dengan demikian nantinya tidak akan terjadi penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah pengelolaan manajemen dan tingkat kepuasan atlet renang Sekolah Olahraga Ragunan terhadap manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan di DKI.

b. Menyidik faktor

Menyidik faktor, adalah langkah kedua dengan menyidik faktor-faktor yang menyusun konstruk, yaitu peubah/variabel menjadi faktor-faktor atau sub variabel. Subvariabel pengelolaan manajemen dalam penelitian ini adalah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, pengkoordinasian, pendanaan, penyusunan laporan dan Subvariabel tingkat kepuasan atlet dalam penelitian ini *Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/knowing the costumer, dan Tangibles.*

c. Menyusun butir-butir pertanyaan

Menyusun butir-butir pertanyaan, adalah langkah ketiga dengan menyusun butir-butir pertanyaan yang mengacu pada faktor-faktor yang berpengaruh pada penelitian ini.



Berdasarkan pendapat di atas, maka dalam penelitian ini untuk mengembangkan instrument ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menjabarkan variabel kedalam subvariabel dan indikator-indikator.
- 2) Menyusun tabel persiapan instrument yaitu dengan nyusun kisi-kisi angket.
- 3) Menuliskan butir-butir pertanyaan.

Agar lebih jelasnya penjabaran dari masing-masing variabel Pengelolaan manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta tersaji dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 2. Kisi-Kisi Angket**

Variabel	Sub Variabel	Sub Indikator	Nomor butir positif	Nomor butir negatif
<b>Manajemen Pemusatan Latihan Renang di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta</b>	1. Perencanaan <i>( Planning )</i>	1. Perencanaan Organisasi	1,3,4,5	2
		2. Perencanaan Pengurus	6,8	7
		3. Perencanaan Sarana Prasarana	9,10,11,13	12
		4. Perencanaan Anggaran	14,15	16
		5. Perencanaan Program	17,19	18
		6. Perencanaan Atlet	20	21
		7. Perencanaan Pelatih	23	22

	2. Pengorganisasian ( <i>organizing</i> )	1. Pengorganisasian Organisasi	25,26	24
		2. Pengorganisasian Pengurus	28,29	27
		3. Pengorganisasian Program	30	31
		4. Pengorganisasian Sarana Prasarana	33	32
		5. Pengorganisasian Klub	34	35
		6. Pengorganisasian Atlet	36	37
		7. Pengorganisasi Pelatih	38	39
	3. Penyusunan Personalia ( <i>Staffing</i> )	1. Ketua Umum	40	41
		2. Humas	42	43
		3. Sekretariat	44	45
		4. Bidang Pembinaan dan Prestasi	46	47
		5. Bidang Perwasitan dan Pertandingan	48	49
	4. Pengarahan ( <i>Directing</i> )	1. Pengarahan Organisasi	50	51
		2. Pengarahan Mekanisme Kerja	52	53
		3. Pengarahan Pengurus	54	55
		4. Pengarahan Atlet	56	57
		5. Pengarahan klub	58	59
		6. Pengarahan Pelatih	60	61

	5.Pengoordinasian ( <i>Coordinating</i> )	1. Pengkoordinasian Organisasi	62,63	64
		2. Pengkoordinasian Sekretariat	65,67,68	66
		3. Pengkoordinasian Mekanisme Kerja	69,71	70
	6.Pendanaan ( <i>Budgeting</i> )	1. Pendanaan	73,74	72
	7. Penyusunan Laporan ( <i>Reporting</i> )	1. Penyusunan Laporan Pendanaan	77	75, 76
		2. Penyusunan Laporan Sekretariat	78,80	79

Penjabaran dari masing-masing variabel tingkat kepuasan terhadap manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta tersaji dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 3. Kisi-Kisi Angket**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor butir positif	Nomor butir negatif	Jumlah
<b>Tingkat Kualitas Layanan Jasa</b>	<i>Reliability</i>	Konsistensi jadwal latihan dan ketepatan latihan	1,2,3,4,5	6	6
	<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan dan kesiapan pelatih	7,8,9,10,11,13	12	7
	<i>Competence</i>	Keterampilan dan pengalaman pelatih	14,16,17,18,19	15	6
	<i>Acces</i>	Lokasi latihan yang mudah dijangkau	20,21,22,23,24	25	6
	<i>Courtesy</i>	Sopan santun, respek, perhatian dan keramahan para pelatih	26,27,28,29,31,33	30,32	8

	<i>Communication</i>	Memberikan informasi kepada atlet	35,36	34	3
	<i>Credibility</i>	Jujur dan dapat di percaya	37,39,40,42	38,41	6
	<i>Security</i>	Keamanan dari asuransi	43,45,46,47,48	44	6
	<i>Understanding/knowing the costumer</i>	Berupa pelayanan dan menyediakan fasilitas latihan yang layak	49,50,51,52,	53	5
	<i>Tangibles</i>	Bukti fisik dari jasa	54,55,56,57,58,59,60		7
			49	11	60

Menyusun item-item pernyataan berdasarkan faktor-faktor kemudian disusun item-item soal yang dapat memberikan gambaran mengenai angket yang akan dipakai dalam penelitian ini. Merupakan angket penelitian yang disesuaikan atau mengacu pada faktor-faktor yang berpengaruh dalam penelitian ini.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan angket tertutup (*close questionare*), yaitu responden memilih alternatif jawaban yang telah tersedia sesuai dengan keadaan sebenarnya. Alasan penggunaan teknik ini karena mempunyai keuntungan dan kelemahan tertentu. Menurut Suharsimi (2006: 152) keuntungan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tidak memerlukan hadirnya peneliti.
- b. Dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden.
- c. Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden.
- d. Dapat dibuat anonim, sehingga responden bebas jujur dan tidak malu-malu menjawab.
- e. Dapat dibuat terstandar, sehingga bagi semua responden dapat diberi pertanyaan benar-benar sama.

Selain kelebihan di atas angket juga memiliki kelemahan yaitu:

- a. Responden sering tidak teliti dalam menjawab sehingga ada pertanyaan yang terlewat tidak dijawab, padahal sukar diulang untuk diberikan kembali kepadanya.
- b. Sering sukar dicari validitasnya
- c. kadang-kadang responden sengaja memberikan jawaban yang tidak betul atau tidak jujur
- d. Angket yang dikirim lewat pos pengembaliannya sangat rendah
- e. Waktu pengembaliannya tidak bersama-sama, bahkan kadang-kadang ada yang terlalu lamasehingga terlambat.

### 3. Teknik Pelaksanaan Pengambilan Data

Adapun teknik pelaksanaan pengambilan datanya yaitu dengan cara peneliti mendatangi responden pada saat latihan renang di kolam renang Ragunan DKI Jakarta dan mendatangi Sekolah Olahraga Ragunan (Sekolah Khusus olahragawan).

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen selengkapnyadijelaskan sebagai berikut:

#### a. Uji kesahihan validitas butir

Validitas instrumen Sumadi Suryabrata (2008: 60) adalah “sejauh mana instrumen merekam/mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam/diukur”. Penelitian yang valid adalah bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2009). Untuk mengukur validitas angket sebagai instrumen menggunakan *Expert Judgement*.

#### b. Uji Reliabilitas atau Keandalan Instrumen

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul

data, karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi, 2002: 154). Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini digunakan teknik penghitungan *presentase*, sedangkan perhitungannya menggunakan bantuan *microsoft excel*.

Menurut Suharsimi (2006: 245) untuk menyatakan reliabilitas instrumen, digunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi sebagai berikut:

1. 80% s.d. 100% : Sangat Baik.
2. 60% s.d. 80% : Baik.
3. 40% s.d. 60% : Cukup.
4. 20% s.d. 40% : Rendah.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Setelah angket disebar dan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan pengolahan data dan berdasarkan kuesioner yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, teknik analisa data yang digunakan perhitungan *presentase* dengan rumusnya sebagai berikut:

$$IP = \frac{\sum nK}{\sum nR} \times \frac{4}{\sum nS} \times 100\%$$

Keterangan : IP = Indeks Pencapaian

nK = nilai Keseluruhan semua responden

nR = jumlah responden

nS = jumlah soal

4 = skala *Likert* yang digunakan

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Subjek, dan Waktu Penelitian**

#### **1. Deskripsi Subjek Penelitian**

Subjek penelitian atau responden adalah atlet renang SMP dan SMA N Ragunan DKI Jakarta yang sedang mengikuti latihan atau yang sedang bersekolah di SMP dan SMA N Ragunan DKI Jakarta.

#### **2. Deskripsi Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 22-23 September 2013. Pelaksanaan pengambilan data di kompleks Gelanggang Olahraga Ragunan DKI Jakarta.

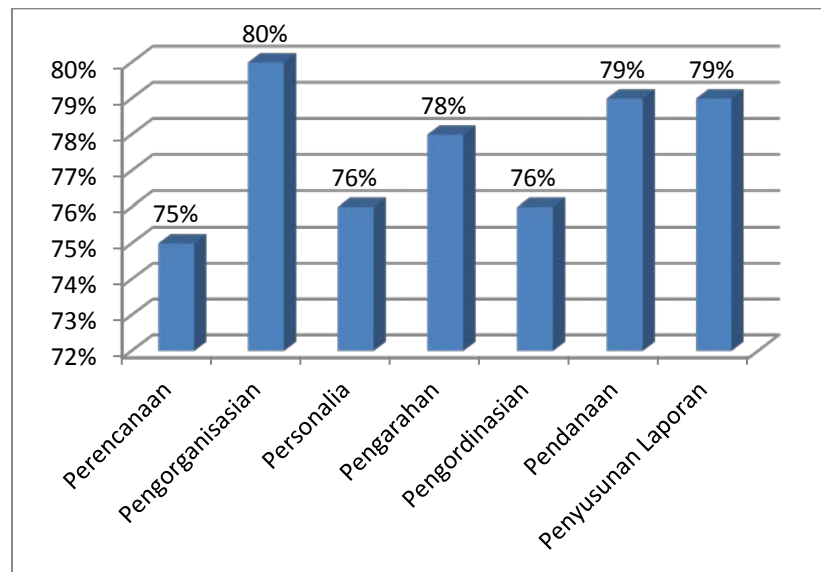
### **B. Deskripsi Data Hasil Penelitian**

Hasil penelitian dari data yang diambil untuk pengelola manajemen dengan responden sejumlah 23 responden (22 guru/ staff dan 1 pelatih) adalah 75% faktor perencanaan, 80% faktor pengorganisasian, 76% faktor personalia, 78% faktor pengarahan, 76% faktor pengordinasian, 79% faktor pendanaan, 79% faktor penyusunan laporan. Secara keseluruhan untuk pengelolaan manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan yaitu 77%.

**Tabel 4. Persentase Butir Faktor Pengelolaan Manajemen**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Perencanaan	1584	75%	Baik
2	Pengorganisasian	1043	80%	Sangat Baik
3	Personalia	698	76%	Baik
4	Pengarahan	863	78%	Baik
5	Pengordinasian	638	76%	Baik
6	Pendanaan	217	79%	Baik
7	Penyusunan Laporan	434	79%	Baik
	Jumlah Keseluruhan Pengelolaan Manajemen	5655	77%	Baik

**Gambar 2. Grafik Presentase Pengelolaan Manajemen**



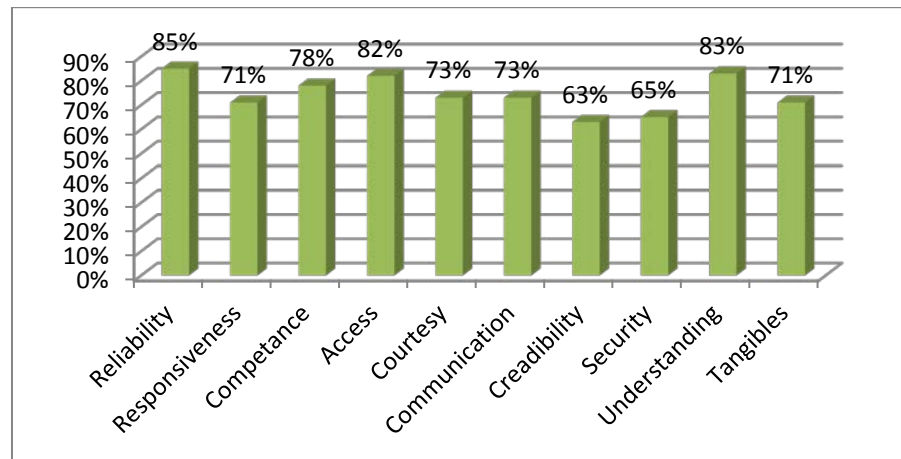


Dan hasil penelitian dari data yang diambil untuk tingkat kualitas pelayanan dengan sejumlah 15 responden atlet adalah 85% faktor *Reliability*, 71% faktor *Responsiveness*, 78% faktor *Competence*, 82% faktor *Acces*, 73% faktor *Courtesy*, 73% faktor *Communication*, 63 % faktor *Credibility*, 65% faktor *Security*, 83 % faktor *Understanding/knowing the costumer*, dan 71% faktor *Tangibles*. Secara keseluruhan untuk tingkat kualitas layanan di Sekolah Olahraga Ragunan yaitu 74%.

**Tabel 5. Persentase Butir Faktor Kualitas Layanan**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Reliability</i>	307	85%	Sangat Baik
2	<i>Responsiveness</i>	300	71%	Baik
3	<i>Competence</i>	281	78%	Baik
4	<i>Acces</i>	296	82%	Sangat Baik
5	<i>Courtesy</i>	307	73%	Baik
6	<i>Communication</i>	131	73%	Baik
7	<i>Credibility</i>	228	63%	Cukup
8	<i>Security</i>	234	65%	Cukup
9	<i>Understanding/knowing the costumer</i>	248	83%	Sangat Baik
10	<i>Tangibles</i>	299	71%	Baik
	Jumlah Keseluruhan Tingkat Kualitas Layanan	2679	74%	Baik

**Gambar 3. Grafik Presentase Tingkat Kualitas Layanan**



### C. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan manajemen yang dilihat dari perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, pengkordinasian, penyusunan laporan, pendanaan. Dan untuk tingkat kualitas layanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Acces*, *Courtesy*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Understanding/knowning the costumer*, dan *Tangibles*.

#### 1. Faktor Perencanaan

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor perencanaan hasilnya yaitu faktor perencanaan organisasi 83%, faktor perencanaan pengurus 75%, faktor perencanaan sarana prasarana 70%, faktor perencanaan anggaran 77%, faktor perencanaan program 80%, faktor perencanaan atlet 85%, faktor perencanaan pelatih 78%. Jadi faktor yang menghambat dalam faktor perencanaan yaitu faktor perencanaan sarana prasarana sebesar 70%.

**Tabel 6. Persentase Butir Faktor Perencanaan**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Perencanaan Organisasi	381	83%	Sangat Baik
2	Perencanaan Pengurus	207	75%	Baik
3	Perencanaan Sarana Prasarana	322	70%	Baik
4	Perencanaan Anggaran	213	77%	Baik
5	Perencanaan Program	222	80%	Sangat Baik
6	Perencanaan Atlet	157	85%	Sangat Baik
7	Perencanaan Pelatih	434	79%	Baik
	Jumlah Keseluruhan Perencanaan	1584	75%	Baik

## **2. Faktor Pengorganisasian**

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor pengorganisasian hasilnya yaitu faktor pengorganisasian organisasi 84%, faktor pengorganisasian pengurus 72%, faktor pengorganisasian program 77%, faktor pengorganisasian sarana prasarana 65%, faktor pengorganisasian club 81%, faktor pengorganisasian atlet 68%, faktor pengorganisasian pelatih 71%. Jadi faktor yang menghambat dalam faktor pengorganisasian yaitu faktor pengorganisasian sarana prasarana sebesar 65%.

**Tabel 7. Persentase Butir Faktor Pengorganisasian**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Pengorganisasian Organisasi	233	84%	Sangat Baik
2	Pengorganisasian Pengurus	200	72%	Baik
3	Pengorganisasian Program	141	77%	Baik
4	Pengorganisasian Sarana Prasarana	120	65%	Cukup
5	Pengorganisasian Club	149	81%	Sangat Baik
6	Pengorganisasian Atlet	126	68%	Cukup
7	Pengorganisasian Pelatih	131	71%	Baik
	Jumlah Keseluruhan Pengorganisasian	1043	80%	Sangat Baik

### **3. Faktor Personalialia**

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor personalialia hasilnya yaitu faktor ketua umum 91%, faktor humas 81%, faktor sekretariat 77%, faktor bidang pembinaan dan prestasi 71%, faktor perwasitan dan pertandingan 60%. Jadi faktor yang menghambat dalam faktor personalialia yaitu faktor perwasitan dan pertandingan 60%.

**Tabel 8. Persentase Butir Faktor Personalia**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Ketua umum	168	91%	Sangat Baik
2	Humas	149	81%	Baik
3	Sekretariat	141	77%	Baik
4	Bidang pembinaan dan prestasi	130	71%	Cukup
5	Perwasitan dan pertandingan	100	60%	Cukup
	Jumlah Keseluruhan Personalia	698	76%	Baik

#### **4. Faktor Pengarahan**

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor pengarahan hasilnya yaitu faktor pengarahan organisasi 80%, faktor pengarahan mekanisme kerja 75%, faktor pengurus 78%, faktor pengarahan atlet 79%, faktor pengarahan klub 80%, faktor pengarahan pelatih 76%. Jadi faktor yang menghambat dalam faktor pengarahan yaitu faktor pengarahan mekanisme kerja 75% .

**Tabel 9. Persentase Butir Faktor Pengarahan**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Pengarahan Organisasi	148	80%	Sangat Baik
2	Pengarahan Mekanisme Kerja	138	75%	Baik
3	Pengarahan Pengurus	144	78%	Baik
4	Pengarahan Atlet	146	79%	Baik
5	Pengarahan klub	148	80%	Sangat Baik
6	Pengarahan Pelatih	139	76%	Baik
	Jumlah Keseluruhan Pengarahan	863	78%	Baik

### **5. Faktor Pengordinasian**

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor pengordinasian hasilnya yaitu faktor pengordinasian organisasi 89%, faktor pengordinasian sekretariat 75%, faktor pengordinasian mekanisme kerja 64%. Faktor yang menjadi penghambat dalam pengordinasian yaitu faktor pengordinasian mekanisme kerja 64%.

**Tabel 10. Persentase Butir Faktor Pengordinasian**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Pengordinasian Organisasi	247	89%	Sangat Baik
2	Pengordinasian Sekretariat	275	75%	Baik
3	Pengordinasian Mekanisme Kerja	176	64%	Cukup
	Jumlah Keseluruhan Pengordinasian	698	76%	Baik

## **6. Faktor Pendanaan**

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor pendanaan hasilnya yaitu 79%.

**Tabel 11. Persentase Butir Faktor Pendanaan**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Pendanaan	217	79%	Baik
	Jumlah Keseluruhan Pendanaan	217	79%	Baik

## **7. Faktor Penyusunan Laporan**

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor penyusunan laporan hasilnya yaitu faktor penyusunan laporan 80%, faktor penyusunan

laporan sekretariat 78%. Faktor yang menjadi penghambat dalam penyusunan laporan yaitu faktor penyusunan laporan sekretariat 78% .

**Tabel 12. Persentase Butir Faktor Penyusunan Laporan**

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	Penyusunan Laporan Pendanaan	220	80%	Sangat Baik
2	Penyusunan Laporan Sekretariat	214	78%	Baik
	Jumlah Keseluruhan Penyusunan Laporan	434	79%	Baik

### 1. Faktor *Reliability*

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *reliability* hasilnya yaitu 85% Kategori sangat baik.

**Tabel 13. Persentase Butir Faktor *Reliability***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Reliability</i>	307	85%	Sangat Baik

### 2. Faktor *Responsiveness*

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *responsiveness* hasilnya yaitu 71% Kategori baik.



**Tabel 14. Persentase Butir Faktor *Responsiveness***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Responsiveness</i>	300	71%	Baik

### **3. Faktor *Competence***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Competence* hasilnya yaitu 78% Kategori baik.

**Tabel 15. Persentase Butir Faktor *Competence***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Competence</i>	281	78%	Baik

### **4. Faktor *Acces***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Acces* hasilnya yaitu 82% Kategori sangat baik.

**Tabel 16. Persentase Butir Faktor *Acces***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Acces</i>	296	82%	Sangat Baik

### **5. Faktor *Courtesy***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Courtesy* hasilnya yaitu 73% Kategori baik.

**Tabel 17. Persentase Butir Faktor *Courtesy***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Courtesy</i>	307	73%	Baik

**6. Faktor *Communication***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Communication* hasilnya yaitu 73% Kategori baik.

**Tabel 18. Persentase Butir Faktor *Communication***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Communication</i>	131	73%	Baik

**7. Faktor *Credibility***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Credibility* hasilnya yaitu 63% Kategori cukup.

**Tabel 19. Persentase Butir Faktor *Credibility***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Credibility</i>	228	63%	Cukup

**8. Faktor *Security***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Security* hasilnya yaitu 65% Kategori cukup.

**Tabel 20. Persentase Butir Faktor *Security***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Security</i>	234	65%	Cukup

**9. Faktor *Understanding/knowning the costumer***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Understanding/knowning the costumer* hasilnya yaitu 83% Kategori sangat baik.

**Tabel 21. Persentase Butir Faktor *Understanding/knowning the costumer***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Understanding/knowning the costumer</i>	248	83%	Sangat Baik

**10. Faktor *Tangibles***

Dari hasil penelitian yang diambil untuk faktor *Tangibles* hasilnya yaitu 71% Kategori baik.

**Tabel 22. Persentase Butir Faktor *Tangibles***

No	Faktor	Jumlah skor	Persentase	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	299	71%	Baik

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian dari data yang diambil untuk pengelola manajemen dengan responden sejumlah 23 responden (22 guru/ staff dan 1 pelatih) adalah 75% faktor perencanaan kategori baik, 80% faktor pengorganisasian sangat baik, 76% faktor personalia kategori baik, 78% faktor pengarahan kategori baik, 76% faktor pengordinasian kategori baik, 79% faktor pendanaan kategori baik, 79% faktor penyusunan laporan kategori baik. Secara keseluruhan untuk pengelolaan manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan yaitu 77% kategori baik .
- b. Sedangkan untuk tingkat kualitas pelayanan dengan sejumlah 15 responden atlet adalah 85% faktor *Reliability* kategori baik, 71% faktor *Responsiveness* kategori baik, 78% faktor *Competence* kategori baik, 82% faktor *Acces* kategori baik, 73% faktor *Courtesy* kategori baik, 73% faktor *Communication* kategori baik, 63 % faktor *Credibility* kategori cukup, 65% faktor *Security* kategori cukup, 83 % faktor *Understanding/knowing the costumer* kategori baik, dan 71% faktor *Tangibles* kategori baik. Secara keseluruhan untuk tingkat kualitas layanan di Sekolah Olahraga Ragunan yaitu 74% kategori baik.

- c. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara pengelolaan manajemen pemusatan latihan renang di Sekolah Olahraga Ragunan dengan tingkat kualitas layanan di sekolah olahraga Ragunan. Untuk pengelola manajemen hasil presentase 77% dalam kategori baik ( lihat Tabel 4. halaman 41), sedangkan tingkat kualitas layanan jasa 74% dalam kategori baik ( lihat Tabel 5. halaman 42). Semua masih dalam kategori baik, karena nilai dalam kategori baik yaitu 60% s.d. 80%

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian di atas maka implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan demikian penelitian tersebut dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan manajemen dan tingkat kualitas layanan jasa di sekolah olahraga Ragunan dalam kategori baik.
2. Menjadi catatan bagi pengelola sekolah olahraga Ragunan terutama dalam tingkat kualitas layanan jasa faktor *creadibility* dan *security*.

## **C. Keterbatasan Hasil Penelitian**

Meskipun penelitian ini telah diusahakan sebaik-baiknya, namun tidak lepas dari keterbatasan dan kelemahan yang ada, diantaranya adalah:

1. Kesulitan dalam mengetahui kesungguhan responden saat mengisi angket, meskipun sudah memberikan pengarahan agar mengisi secara jujur dan apa adanya.

2. Kesulitan dalam mengetahui kesungguhan responden saat mengisi angket, meskipun sudah memberikan pengarahan agar mengisi secara jujur dan apa adanya..
3. Instrumen berupa angket sehingga pengisian tidak dapat dikontrol oleh peneliti yang dapat mempengaruhi penelitian.

#### **D. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi atlet hendaknya lebih terbuka mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi di sekolah olahraga Ragunan DKI Jakarta, baik hambatan dari dalam maupun dari luar. Dengan harapan hambatan tersebut dapat segera diatasi dan supaya dapat lebih giat berlatih dengan meningkatkan motivasinya dalam berlatih agar dapat memiliki kemampuan fisik dan teknik yang memadai, sehingga prestasi akan lebih baik.
2. Bagi pelatih dan pengurus Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta dapat mengetahui dan membantu mengatasi segala hambatan yang dihadapi atlet untuk dapat mewujudkan prestasi optimal. Pelatih sebagai orang yang dekat dengan atlet sebaiknya mengetahui hambatan yang dialami oleh atlet selama latihan maupun perlombaan. Sehingga pelatih dapat langsung mengatasi dengan pembinaan dan pengurus yang terkait.
3. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelola Sekolah Olahraga Ragunan perlu memperhatikan kualitas layanan, Pada faktor *credibility* dan *security*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho. (1998). *Manajemen dalam Bisnis Olahraga*. Majalah Olahraga Edisi 2 Th.IV. Yogyakarta: FPOK IKIP.
- Bota Muhammad Akbar. (2011). *Tingkat kepuasan orang tua atlet pada perkumpulan renang Dolphin DIY*. Skripsi: FIK UNY
- Fandi Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi ke-2. Cetakan ke-2. Yogyakarta. Andi Offset. 80-100.
- Hani Handoko T. (1998). *Manajemen*. Yogyakarta: Liberty.
- Hendi Sukamto. (2011). *Manajemen PSSI Kabupaten Purworejo*. Skripsi: FIK UNY
- Ibnu Syamsi. (1995). *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panji Joyo Anggono. (2011). *Identifikasi Faktor Penghambat Pembinaan Prestasi Renang DIY*. Skripsi: FIK UNY
- Setio Nugroho. (2009). *Manajemen organisasi PRSI Cilacap*. Skripsi: FIK UNY
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Sukadiyanto. (2006). *Pengantar Teori dan Metodologi Melatih Fisik*. Yogyakarta : FIK UNY.
- Sumadi Suryabrata. (2008). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutarto. (1995). *Organisasi*. Yogyakarta. Gajah Mada University. Press.
- Tjipto Suroso. (1999). *Diktat Kuliah Manajemen Olahraga*. Yogyakarta: FPOK IKIP Yogyakarta.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

96

Nomor : 1120/UN.34.16/PP/2012 24 September 2012  
Lamp. : 1 Eks.  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. : Asisten Deputi Sentra Olahraga  
Deputi Pembudayaan Olahraga  
Menteri Pemuda Dan Olahraga (Menpora)  
Jl. Gerbang Pemuda 3, Lt. 8 Senayan  
Jakarta Pusat

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Zaki Maulana Aziz  
NIM : 09602241055  
Program Studi : PKL/PKO

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : 1 Juni 2012/1 Juni 2013  
Tempat/Obyek : Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta / siswa  
Judul Skripsi : Manajemen Pemusatan Latihan Renang Di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan :

1. Kepala Sekolah Olahraga Ragunan DKI
2. Kajur. PKO/PKL
3. Pembimbing TAS
4. Mahasiswa ybs.





## KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

JALAN GERBANG PEMUDA NO. 3 SENAYAN JAKARTA 10270  
TELEPON/FAKSIMILE (62-21) 5738155, 5738318, 5738312, 5703966, 5703987,  
5738152, 5704004, 57385292, 5738153, 5731106  
Website : <http://www.kemempora.go.id>

Nomor : **1709** /SETKEMENPORA/ D.III.5/09/2012

September 2012

Lamp. : -

Hal : **Izin Penelitian Skripsi**

Yth. Kepala Sekolah SMP/SMA Negeri Ragunan  
di  
**Tempat**

Sehubungan dengan surat Nomor: **1820/UN.34.16/PP/2012** tanggal **24 September 2012** Perihal:  
**Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data untuk Skripsi Mahasiswa:**

Nama : **Zaki Maulana Aziz**  
NIM : **09602241055**  
Program Studi : **Kepelatihan (PKL/PKO)**  
Fakultas : **Ilmu Keolahragaan**  
Judul Skripsi : **Manajemen Pemusatan Latihan Renang Di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta.**

Asdep Sentra Keolahragaan sebagai Penanggung Jawab Sekolah SMP/SMA Negeri Ragunan (Khusus Olahragawan) mengizinkan Saudara Zaki Maulana Aziz melakukan Penelitian dan Pengambilan Data di SMP/SMA Negeri Ragunan (Khusus Olahragawan) untuk keperluan Skripsi, oleh karena itu sekiranya agar bisa difasilitasi untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

Demikian surat Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**Asdep Sentra Keolahragaan**

**Drs. R. Isnanta, M.Pd**  
**NIP. 19651011 199112 1 001**

Tembusan Yth:

1. Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga (Sebagai Laporan);
2. Kepala Sekolah SMP/SMA Negeri Ragunan (sebagai laporan);
3. Koordinator Pelatih/Asisten Pelatih SMP/SMA Negeri Ragunan;
4. Pelatih/Asisten Pelatih SMP/SMA Negeri Ragunan;
5. Yang Bersangkutan;
6. Arsip;



## KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

JALAN GERBANG PEMUDA NO. 3 SENAYAN JAKARTA 10270  
TELEPON/FAKSIMILE (62-21) 5738155, 5738318, 5738312, 5703966, 5703987,  
5738152, 5704004, 57385292, 5738153, 5731106  
Website : <http://www.kemempora.go.id>

Nomor : **1710** /SETKEMENPORA/ D.III.5/09/2012

September 2012

Lamp. : -

Hal : **Izin Penelitian Skripsi**

Yth. Pelatih Cabang Olahraga Renang SKO Ragunan  
di  
Tempat

Sehubungan dengan surat Nomor: 1820/UN.34.16/PP/2012 tanggal 24 September 2012 Perihal:  
**Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data untuk Skripsi Mahasiswa:**

Nama : **Zaki Maulana Aziz**  
NIM : 09602241055  
Program Studi : **Kepelatihan (PKL/PKO)**  
Fakultas : **Ilmu Keolahragaan**  
Judul Skripsi : **Manajemen Pemusatan Latihan Renang Di Sekolah Olahraga Ragunan DKI Jakarta.**

Asdep Sentra Keolahragaan sebagai Penanggung Jawab Sekolah SMP/SMA Negeri Ragunan (Khusus Olahragawan) mengijinkan Saudara Zaki Maulana Aziz melakukan Penelitian dan Pengambilan Data di SMP/SMA Negeri Ragunan (Khusus Olahragawan) untuk keperluan Skripsi, oleh karena itu sekiranya agar bisa difasilitasi untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

Demikian surat Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**Asdep Sentra Keolahragaan**

**Drs. R. Isnanta, M.Pd**  
**NIP. 19651011 199112 1 001**

Tembusan Yth:

1. Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga (Sebagai Laporan);
2. Kepala Sekolah SMP/SMA Negeri Ragunan (sebagai laporan);
3. Koordinator Pelatih/Asisten Pelatih SMP/SMA Negeri Ragunan;
4. Pelatih/Asisten Pelatih SMP/SMA Negeri Ragunan;
5. Yang Bersangkutan;
6. Arsip;



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA  
DINAS PENDIDIKAN  
SMP/SMA NEGERI RAGUNAN  
( KHUSUS OLAHRAGAWAN )

Alamat : Komplek Gelora Ragunan Pasar Minggu Telp : 7806770, 7801662 Fax : 7801662  
Jakarta Selatan, Kode Pos 12550

SURAT KETERANGAN  
NO : 273/1.851.3

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Dra. Hj. Djamilah, M.Pd  
NIP/NRK : 195704171985032003/142771  
Pangkat/Gol : Pembina / IV/a  
Jabatan : Kepala Sekolah


Menerangkan bahwa :

Nama : Zaki Maulana Aziz  
Tempat/Tgl.Lahir : Banyumas, 31 Oktober 1991  
NIM : 09602241055  
Program Studi/Fakultas : Kepelatihan (PKL/PKO) Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Judul Skripsi : "Manajemen Pemusatan Latihan Renang Di Sekolah  
Olahraga Ragunan DKI Jakarta "

Adalah benar telah melakukan penelitian di SMP/SMA Negeri Ragunan (Khusus Olahragawan)  
Jakarta dari tanggal 22 s/d 23 Nopember 2012.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Nopember 2012  
KEPALA SEKOLAH,  
  
DRA. HJ. DJAMILAH, M.PD  
195704171985032003



## **SURAT PERNYATAAN JUDGEMENT**

Dengan ini saya sebagai *Expert Judgement* menyatakan bahwa *Instrument* Penelitian tentang “Manajemen Pemusatan Latihan Renang di Sekolah Olahraga Ragunan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta”, yang diteliti oleh :

Nama : Zaki Maulana Aziz

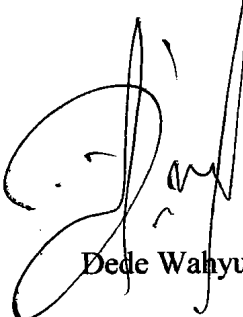
Nim : 09602241055

Prodi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga ( PKO )

Dapat dikatakan layak untuk melakukan penelitian di sekolah olahraga Ragunan DKI Jakarta dan sangat membantu tingkat kepercayaan hasil dari penelitian yang akan dilaksanakan nantinya. Demikian atas perhatiannya, terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2012

Yang Menyatakan,



Dede Wahyudi, M. Pd

## SURAT PERNYATAAN JUDGEMENT

Dengan ini saya sebagai *Expert Judgement* menyatakan bahwa *Instrument* Penelitian tentang “Manajemen Pemusatan Latihan Renang di Sekolah Olahraga Ragunan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta”, yang diteliti oleh :

Nama : Zaki Maulana Aziz

Nim : 09602241055

Prodi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga ( PKO )

Dapat dikatakan layak untuk melakukan penelitian di sekolah olahraga Ragunan DKI Jakarta dan sangat membantu tingkat kepercayaan hasil dari penelitian yang akan dilaksanakan nantinya. Demikian atas perhatiannya, terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2012

Yang Menyatakan,



Prijoto, S. Pd

### Kuesioner Untuk Pengelola Sekolah Ragunan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Ragunan selalu merencanakan pengorganisasian supaya hubungan antar komponen organisasi semakin baik				
2	Ragunan tidak merencanakan system personalia sebagai upaya menjalankan roda organisasi				
3	Ragunan selalu merencanakan pengarahan terhadap semua komponen sebagai upaya mensinergikan gerak organisasi				
4	Ragunan selalu merencanakan koordinasi secara matang dan teliti dalam menggerakkan roda organisasi sebagai upaya mewujudkan misi dan visi organisasi				
5	Ragunan selalu melaporkan semua pertanggung jawaban yang direncanakan secara teratur sesuai jadwal				
6	Ragunan merencanakan pergantian pengurus sesuai AD / ART PRSI yang benar				
7	Seluruh Pengurus dalam Ragunan mengampu jabatan sesuai kompetensinya				
8	Seluruh pengurus dalam satu periode kepengurusan berjalan dengan baik sesuai AD / ART PRSI				
9	Ragunan selalu merencanakan pengadaan sarana dan prasarana sebagai penunjang prestasi				
10	Ragunan selalu beranggapan bahwa sarana dan prasarana merupakan kebutuhan sebagai alat dalam pencapaian prestasi				
11	Ragunan selalu mensosialisasikan peralatan latihan sesuai dengan trend dan mode perkembangan alat latihan yang up to date				
12	Ragunan tidak pernah merencanakan perawatan sarana dan prasarana yang disosialisasikan terlebih dahulu sesuai dengan aturan penggunaan prasarana				
13	Ragunan selalu merencanakan prosedur penggunaan prasarana yang disosialisasikan terlebih dahulu sesuai aturan penggunaan sarana dan prasarana				
14	Ragunan selalu merencanakan anggaran keuangan yang seimbang				
15	Ragunan selalu merencanakan pemasukan dana dari luar sebagai upaya menambah sarana dan prasarana latihan				
16	Ragunan tidak pernah merencanakan pemeriksaan keuangan disetiap kegiatan				

17	Ragunan dalam mengorganisasi program-program sesuai dengan kebutuhan perencanaan				
18	Ragunan tidak menjalankan program-program sesuai perencanaan program organisasi sebagai penunjang prestasi				
19	Ragunan selalu merencanakan program-program secara efektif dan efisien sehingga dapat diterima sebagai ujung tombak pencapaian prestasi				
20	Ragunan melakukan merencanakan pembibitan dan pembinaan atlet dengan baik dan berkesinambungan				
21	Ragunan tidak merencanakan pembibitan dan pembinaan atlet dengan baik dan berkesinambungan				
22	Ragunan tidak merencanakan kebutuhan akan pelatih yang merupakan ujung tombak pembinaan prestasi				
23	Ragunan merencanakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelatih				
24	Ragunan tidak memberikan penghargaan untuk memotivasi kerja				
25	Seluruh kegiatan organisasi dikelola oleh semua komponen organisasi				
26	Ragunan selalu mengadakan evaluasi setelah kegiatan dilakukan agar kegiatan selanjutnya lebih baik				
27	Ragunan tidak pernah mengatur system pengorganisasian secara jelas dalam garis koordinasi sehingga terjadi tumpang tindih kewenangan				
28	Pengurus selalu menjalankan kegiatan sesuai dengan program organisasi				
29	Semua kepengurusan dalam organisasi berjalan atau berfungsi sesuai dengan tugasnya masing-masing				
30	Ragunan mensosialisasikan programnya kepada seluruh komponen terkait,sesuai perencanaan organisasi				
31	Ragunan tidak pernah mensosialisasikan programnya kepada seluruh komponen terkait,sesuai perencanaan organisasi				
32	Ragunan tidak mengorganisasikan kebutuhan sarana dan prasarana secara detail mengenai peralatan yang dibutuhkan				
33	Ragunan mengorganisasikan semua saran dan prasarana yang di milki dengan baik				
34	Ragunan tidak berupaya membantu atlit renang dalam mengikuti setipa kejuaraan sebgai upaya				

	meningkatkan prestasi				
35	Ragunan mengorganisasi atlit-atlit renang dengan baik sebagai upaya meningkatkan prestasi				
36	Ragunan mengorganisasi seluruh atlit renang dengan baik sebagai upaya meningkatkan organisasi				
37	Ragunan tidak memfasilitasi atlet untuk dapat mengikuti setiap kejuaraan				
38	Ragunan rutin mengadakan pertemuan dengan pelatih dan pengurus sebagai wadah sosialisasi				
39	Ragunan tidak mengorganisasi pelatih dengan baik				
40	Ketua umum selalu memberikan instruksi kepada anggota sesuai program organisasi				
41	Ketua umum tidak selalu memimpin pengkoordinasian dalam setiap kegiatan				
42	Ragunan selalu memasukkan humas dalam personalia untuk kerjasama dengan pihak luar demi kemajuan Ragunan				
43	Ragunan tidak memasukkan humas dalam personalia untuk kerjasama dengan pihak luar demi kemajuan Ragunan				
44	Ragunan selalu memerlukan pelaksanaan personalia dalam system kesekretariatan untuk mencukupi kebutuhan organisasi				
45	Ragunan tidak memerlukan pelaksanaan personalia dalam system kesekretariatan untuk mencukupi kebutuhan organisasi				
46	Bidang pembinaan dan prestasi telah berupaya dan berkontribusi dalam pencapai prestasi				
47	Bidang pembinaan dan prestasi berupaya memotifasi dengan jalan member penghargaan kepada atlit, pelatih dan pengurus guna memajukan prestasi				
48	Bidang perwasitan dan pertandingan telah berupaya berkontribusi dalam meningkatkan kompetensi wasit pertandingan				
49	Ragunan selalu mensosialisasikan seluruh peraturan perwasitan dan pertandingan sesuai peraturan FINA				
50	Ragunan selalu mengadakan pengarahan sebelum kegiatan dilaksanakan agar seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan berjalan dengan baik				
51	Seluruh kegiatan tidak selalu dilaksanakan oleh semua komponen organisasi				
52	Setiap menjalankan kegiatan dilakukan sesuai				



	dengan mekanisme kerja organisasi				
53	Organisasi tidak selalu mengadakan pengarahan dan evaluasi di setiap pelaksanaan kegiatan agar hasilnya lebih baik				
54	Ragunan selalu memberikan pengarahan kepada para pengurus untuk meningkatkan kualitas kerjanya				
55	Organisasi tidak pernah merencanakan pengarahan terhadap semua komponen sebagai upaya mensinergikan gerakan organisasi				
56	Ragunan memberikan pengarahan dan dorongan kepada para atlit agar lebih berprestasi				
57	Pengarahan tidak membuat para atlit akan lebih termotifasi untuk berprestasi				
58	Ragunan memberikan pengarahan pelatih agar selalu lebih baik mengikuti perkembangan ilmu kepelatihan yang benar				
59	Ragunan tidak memberikan pengarahan kepada para pelatih				
60	Ragunan memberikan pengarahan kepada para pelatih				
61	Ragunan tidak melakukan pengarahan kepada para pelatih renang				
62	Ragunan selalu mengadakan pengkoordinasian dalam setiap kegiatan tertentu				
63	Ragunan selalu membuat struktur organisasi secara baik sebagai pedoman pelimpahan wewenang				
64	Ragunan selalu membuat struktur organisasi secara baik sebagai pedoman pelimpahan wewenang dan garis koordinasi pengurus				
65	Ragunan selalu membagi job deskripsi seluruh staf organisasi yang dibuat sebagai bentuk pedoman kerja				
66	Ragunan tidak membuat job deskripsi yang terencana dengan baik selama kepengurusan				
67	Ragunan selalu mengutamakan kerjasama tim daripada bekerja sendiri				
68	Ragunan selalu melakukan pencatatan dalam setiap kegiatan untuk mengetahui keefektifitasan kegiatan				
69	Ragunan selalu mengetahui dan menguasai wewenang kerja yang diberikan organisasi				
70	Dalam organisasi, pengurus bekerja sendiri-sendiri				
71	Ragunan mengutamakan mekanisme kerja yang untuk menciptakan produktifitas kerja				
72	Ragunan selalu melakukan analisis budgeting untuk memperhitungkan kebutuhan dan sumber daya				
73	Ragunan melaporkan seluruh anggaran secara				

	terbuka dan transparan setelah kegiatan dilaksanakan				
74	Ragunan selalu melaporkan seluruh anggaran secara terbuka dan transparan setelah akhir kepengurusan dan hasilnya dapat di pertanggung jawabkan				
75	Ragunan selalu mengadakan kegiatan pencatatan terdiri dari daftar sarana dan prasarana pelatih , atlit, dan laporan perkembangan organisasi				
76	Ragunan tidak melaporkan seluruh kegiatan yang dilaksanakan diakhir kegiatan sebagai pertanggung jawaban pantia pelaksana dan hasilnya dapat dievaluasi				
77	Ragunan selalu melaporkan seluruh kegiatan baik yang hasilnya sukses atau gagal secara terbuka sebagai usaha untuk mewujudkan visi dan misi organisasi				
78	Ragunan selalu mengalokasikan dana yang seimbang dengan kegiatan				
79	Ragunan tidak pernah mengalokasikan dana yang seimbang dengan kegiatan yang dilaksanakan				
80	Ragunan selalu melakukan analisis budgeting untuk memperhitungkan kebutuhan dan sumber yang ada				

Kuesioner Untuk Tingkat Kepuasan Atlet

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Ketepatan waktu memulai latihan				
2	Ketepatan waktu selesai latihan				
3	Keajegan (ketetapan) penerapan program latihan				
4	Evaluasi yang dilakukan pelatih setelah selesai latihan				
5	Materi latihan tidak sesuai dengan sasaran latihan				
6	Kepedulian para pelatih dan pengurus terhadap atlet pada saat latihan				
7	Ketangapan pengurus dan pelatih terhadap atlet yang mengalami kesulitan				
8	Tanggapan pengurus terhadap keluhan orangtua atlet (siswa)				
9	Pelatih tidak menanggapi keluhan yang dialami oleh orangtua atlet (siswa)				
10	Pelatih tidak bisa membuat program latihan				
11	Prestasi pelatih dalam bidang kepelatihan				
12	Kemampuan dan pengetahuan pelatih				
13	Penyediaan pelatih sesuai tingkatan KU				
14	Kemampuan pelatih dalam memotivasi atlet				
15	Tempat latihan jauh dari kota				
16	Kemudahan bersekolah di Ragunan				
17	Kemudahan dalam membayar iuran bulanan				
18	Kemudahan para pengurus untuk dihubungi				
19	Keramahan pengurus sekolah Ragunan				
20	Perilaku sopan santun pengurus sekolah ragunan				
21	Perilaku sopan santun pelatih ragunan				
22	Kepedulian pelatih kepada atlet yang sedang menghadapi ujian nasional				
23	Pelatih tidak peduli kepada atlet yang sedang cedera				
24	Penyampaian pelatih sulit diterima atlet				
25	Komunikasi yang baik para pengurus sekolah ragunan dan orang tua atlet				
26	Pelatih selalu memberikan informasi kemajuan atlet pada orangtua siswa (atlit)				
27	Keterbukaan manajemen sekolah Ragunan				

	terhadap laporan keuangan				
28	Pelatih tidak memberikan hasil latihan yang sesungguhnya				
29	Prestasi sekolah ragunan sesuai dengan publikasi				
30	Kepercayaan terhadap pelatih saat membawa atlet bertanding				
31	Orangtua yang menitipkan anaknya saat latihan dan sekolah di Ragunan merasa khawatir				
32	Para pengurus sekolah Ragunan menjaga kepercayaan orangtua				
33	Perlunya petugas ( pengurus ) di tempat latihan				
34	Jaminan penanganan saat atlet cedera tidak ada				
35	Jaminan keamanan setiap atlet saat mengikuti latihan				
36	Keamanan dan keselamatan barang-barang yang anda titipkan di kolam				
37	Adanya petugas keselamatan ( <i>lifeguard</i> ) di kolam renang				
38	Ketersediaan alat keselamatan di tempat latihan (pelampung, ban, ruang P3K, tabung O2)				
39	Ketanggapan pelatih dan pengurus dalam melayani kebutuhan atlit (siswa)				
40	Setiap perlombaan segala administrasi difasilitasi oleh sekolah Ragunan				
41	Program latihan sesuai dengan harapan orangtua				
42	Menyediakan alat dan perangkat latihan (kepet, alat penambah beban, dll)				
43	Pelatih memahami spesialisasi latihan atlet				
44	Ruang tunggu yang nyaman yang berada di kolam				
45	Fasilitas kolam renang yang tersedia sudah standar perlombaan nasional maupun internasional				
46	Kualitas air kolam untuk latihan				
47	Kebersihan kamar mandi ditempat latihan				
48	Kebersihan ruang ganti pakaian ditempat latihan				
49	Adanya lahan parkir kendaraan				

50	Peralatan latihan pada umumnya dalam kondisi baik				
51	Fasilitas latihan yang ada sudah lengkap				
52	Setiap mengikuti perlombaan selalu menggunakan dana pengprov PRSI DKI Jakarta				
53	Adanya bantuan dana dari Pengprov PRSI DKI untuk kegiatan berlatih melatih				
54	Kualitas pelayanan yang diberikan pengprov PRSI DKI sangat baik				
55	pembina renang kurang memberikan perhatian dan penghargaan kepada atletnya				
56	pembina renang PRSI DKI jarang hadir memantau latihan				
57	Latihan tanding selalu melawan tim daerah yang lebih kuat				
58	Saya jarang diberangkatkan keluar daerah				
59	Pelatih saya selalu membuat program latihan sendiri				
60	Latihan saya sesuai dengan program yang dibuat oleh pelatih saya				

### Lampiran Variabel Pengelolaan Sekolah Ragunan

Subyek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	3	2	4	4	4	1	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2
8	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	1	2	4	4	4	4
9	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	2	4	4	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4
15	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	3	2	4	4	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
19	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4
20	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3
21	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	3	2	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	4	4	2	3	1	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	3	4	4	3	1	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	1	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	3	4	3	3	1	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	4	4	2	3	1	4	3
4	3	2	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	4	4	2	3	1	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4
4	3	2	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	4	4	2	3	1	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	4	4	2	3	1	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3

41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	3	2	4	4	4	1	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4
4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4	4	4	3
4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3
4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
4	4	3	2	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3
4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2



60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	Pengelolaan Manajemen
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	219
3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	258
4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	265
2	3	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	233
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	221
3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	240
4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	258
3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1	2	4	4	3	3	262
3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	243
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	275
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	246
2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	227
3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	267
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	274
2	3	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	230
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	226
3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	232
3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	264
4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	265
2	3	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	230
3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	271
2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	224
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	225

5655

77%

Lampiran Variabel Tingkat Kualitas Layanan Jasa

Subyek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	
3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
4	4	4	3	4	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2	
8	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
13	4	4	4	3	2	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	
14	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
15	4	4	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	

26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4
2	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4
2	2	2	1	4	4	4	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	4	1	1	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	1	3	1	4	3	3	4	2	1	3	1	3	4	4	3	3	2	2
4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4
3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4
2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3
3	2	2	1	4	4	4	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	4	1	1	3	3
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	3	4	4
4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4
4	2	2	1	4	4	4	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3

51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	Tingkat Layanan Jasa
3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	169
4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	184
4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	197
3	4	3	3	3	2	2	1	4	4	161
3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	161
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	178
4	4	1	2	3	4	3	4	4	3	186
4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	194
4	4	1	1	2	4	4	4	3	3	183
4	4	4	2	1	3	3	1	3	4	187
3	3	2	4	1	3	3	1	3	3	172
3	4	2	3	2	2	2	1	4	4	157
4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	184
4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	204
3	4	3	3	4	2	2	1	4	4	162
										2679
										74%