

# Perbedaan Pengaruh Kualitas Layanan Finansial terhadap Motivasi dan Kepuasan dalam Olahraga Individu dan Tim

Oleh: Dr. Drs. Agung Nugroho, A.M, M.Si.

## ABSTRAK

Dalam menghadapi pertandingan olahraga multievent, diperlukan pemusatan daerah (puslatda) yang baik untuk menghasilkan prestasi maksimal. Untuk itu diperlukan program latihan, kualitas layanan, dan finansial. Hal ini dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan atlet puslatda, yang terdiri dari cabang olahraga individu dan tim. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis : (1) pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi pada olahraga individu dan tim; (2) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pada olahraga individu dan tim; (3) pengaruh finansial terhadap motivasi pada olahraga individu dan tim; (4) pengaruh finansial terhadap kepuasan pada olahraga individu dan tim; (5) perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi pada olahraga individu dan tim; (6) perbedaan pengaruh finansial terhadap kepuasan pada olahraga individu dan tim; (7) perbedaan pengaruh finansial terhadap motivasi pada olahraga individu dan tim;

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei uji hipotesis : (1) menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan PLS, (2) untuk menguji perbedaan menggunakan *Multi Group Analysis* (MGA) dengan menggunakan Smart-PLS. populasi penelitian terdiri dari seluruh atlet puslatda Babak Kualifikasi PON XX, jumlah sampel 137 atlet yang terdiri dari 31 cabang olahraga individu dan tim.

Hasil penelitian berdasarkan analisis SEM pada olahraga individu adalah : (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi; (2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan; (3) finansial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap motivasi; (4) finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil uji beda antara olahraga individu dengan olahraga tim adalah : (1) pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi ada perbedaan yang signifikan; (2) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tidak ada perbedaan yang signifikan; (3) pengaruh finansial terhadap motivasi tidak ada perbedaan yang signifikan; (4) pengaruh finansial terhadap kepuasan tidak ada perbedaan yang signifikan. Disimpulkan bahwa untuk memotivasi, atlet puslatda dengan cara perbaikan manajemen khususnya pada kualitas layanan, finansial untuk cabang individu, dan cabang tim. Perlu perhatian pada olahraga tim memiliki karakter yang lebih kompleks seperti; jumlah atlet yang lebih banyak, kebutuhan peralatan yang lebih besar, resiko cedera, dan faktor *team work* yang dominan, dibandingkan cabang individu yang memiliki tingkat stress yang lebih tinggi. Dalam pemberian bantuan finansial antara cabang perorangan dengan cabang tim, KONI DIY tidak perlu membedakan, karena hasil penelitian tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap motivasi atlet di puslatda. Perbaikan manajemen keuangan di puslatda KONI akan berdampak pada kepuasan atlet, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja atlet.

Kata Kunci: *kualitas layanan, finansial, motivasi, dan kepuasan*