



HJSE

Holistic Journal of Sport Education

E-ISSN: 2809-9974

<https://journal.uniga.ac.id/index.php/penjas>

DOI: 10.52434/penjas.v5i2.44179



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MOTIVASI LATIHAN ATLET TENIS LAPANGAN PAPUA PADA PROGRAM PUSAT LATIHAN DAERAH (PUSLATDA)

*Pramudya Wisnu Priambodo^{1-ABCDE}, Iqbal Maulana^{1-ABC}, Deby Tri Mario^{1-ABC}, Yovhandra Ockta^{1-ABC}, Zikri Muthahari^{1-D}, Afan Ginanjar^{2-D}

¹Program Studi Sains Keolahraaan, Universitas Teuku Umar, Aceh Barat, Indonesia

²Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia

Kata Kunci:

*Kualitas Layanan;
Motivasi Latihan;
SERVQUAL; Atlet Tenis
Lapangan; Pusat
Latihan Daerah.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi latihan atlet tenis lapangan Provinsi Papua yang mengikuti Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori melalui metode survei. Sampel penelitian terdiri atas 20 atlet yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta motivasi latihan atlet. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan AMOS versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi atlet terhadap kualitas layanan masih tergolong rendah dengan nilai rata-rata 2,33, namun seluruh dimensi kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi latihan ($p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan mampu memperkuat motivasi, komitmen, dan semangat latihan atlet. Oleh karena itu, optimalisasi kualitas layanan perlu menjadi prioritas dalam penyelenggaraan program pembinaan atlet guna mendukung peningkatan prestasi olahraga secara berkelanjutan.

Keywords:

*Service Quality;
Training Motivation;
SERVQUAL; Tennis
Athletes; Regional
Training Center.*

Abstract

This study aimed to examine the effect of service quality on the training motivation of Papua provincial tennis athletes participating in the Regional Training Center (Pusat Latihan Daerah/Puslatda) program. A quantitative explanatory research design was employed using a survey method. The study involved all 20 athletes participating in the Puslatda program through total sampling. Data were collected using Likert-scale questionnaires measuring service quality based on the SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and athletes' training motivation. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 22.0. The findings revealed that athletes perceived the overall service quality as relatively low (mean = 2.33), particularly in the responsiveness dimension (mean = 2.22). Nevertheless, SEM analysis



demonstrated that all five service quality dimensions had a positive and significant effect on training motivation ($p < 0.001$). These findings indicate that improving service quality can strengthen athletes' motivation, commitment, and enthusiasm for training. Therefore, optimizing service quality should become a strategic priority in regional athlete development programs to support sustainable athletic performance and competitive achievement.

Diterima: 6 April
2026

Disetujui: 13 Juni
2026

Dipublikasikan:
30 Juni 2026

Kontribusi Penulis:

A - Perumusan konsep dan desain penelitian; B - Pengumpulan data; C - Analisis dan interpretasi data; D - Penyusunan naskah; E - Perolehan pendanaan penelitian.

Korespondensi:

Pramudya Wisnu Priambodo

Email : pramudya.wisnu.priambodo@utu.ac.id



PENDAHULUAN

Prestasi olahraga merupakan hasil dari proses pembinaan yang dilaksanakan secara sistematis, berkelanjutan, dan didukung oleh pengelolaan organisasi yang professional (Rydzik et al., 2023; Salcinovic et al., 2022). Keberhasilan seorang atlet tidak hanya ditentukan oleh kemampuan fisik, teknik, taktik, dan mental, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas lingkungan latihan yang disediakan oleh organisasi olahraga (Washif & Pyne, 2026; Yang et al., 2024; Zhao et al., 2026). Dalam paradigma sport management modern, kualitas layanan menjadi salah satu faktor strategis yang menentukan efektivitas proses pembinaan atlet (Nugroho et al., 2023; Sahudi et al., 2025). Layanan yang berkualitas mampu menciptakan lingkungan latihan yang nyaman, aman, dan kondusif sehingga atlet dapat memusatkan perhatian pada peningkatan performa dan pencapaian prestasi secara optimal (Ishak, 2025; Journal & Vol, 2024). Sebaliknya, kualitas layanan yang rendah berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan komitmen, serta mengurangi motivasi atlet dalam menjalani program Latihan (Acuti et al., 2022).

Pembinaan atlet berprestasi merupakan investasi jangka panjang yang membutuhkan dukungan sumber daya manusia, fasilitas, pendanaan, serta sistem pelayanan yang terintegrasi (Howell et al., 2025). Kualitas layanan dalam pembinaan olahraga tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana latihan, tetapi juga mencakup kompetensi pelatih, pelayanan administrasi, layanan kesehatan olahraga, pemenuhan kebutuhan nutrisi, akomodasi, keamanan, serta perhatian yang diberikan kepada atlet selama mengikuti program pembinaan (Ramadan et al., 2025). Menurut konsep SERVQUAL, kualitas layanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang secara bersama-sama menentukan persepsi individu terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya (Alemu, 2023). Kelima dimensi tersebut menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan atlet terhadap organisasi sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman latihan.



Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda) merupakan salah satu strategi pembinaan atlet yang diselenggarakan oleh Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) sebagai persiapan menghadapi Pekan Olahraga Nasional (PON) (Muammar, 2024; Pamungkas & Siantoro, 2024; Zhinatul Widad, 2023). Melalui program ini, atlet memperoleh kesempatan untuk mengikuti pemusatan latihan secara intensif dengan dukungan fasilitas, pelatih profesional, tenaga medis, sport science, serta berbagai layanan penunjang lainnya. Tujuan utama penyelenggaraan Puslatda adalah menciptakan kondisi latihan yang optimal sehingga atlet mampu meningkatkan kemampuan fisik, teknik, taktik, dan mental secara berkesinambungan (Hutabarat & Nurhidayat, 2026). Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan selama pelaksanaan Puslatda menjadi salah satu indikator penting keberhasilan program pembinaan atlet.

Atlet tenis lapangan Provinsi Papua merupakan salah satu cabang olahraga yang mengikuti program Puslatda sebagai bagian dari persiapan menghadapi Pekan Olahraga Nasional. Selama mengikuti program tersebut, atlet menjalani latihan terpusat dengan berbagai fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pelatih maupun atlet, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan selama pelaksanaan Puslatda. Beberapa atlet mengemukakan bahwa pelayanan administrasi, kelengkapan fasilitas latihan, kenyamanan tempat tinggal, kecepatan penanganan kebutuhan atlet, serta perhatian terhadap kesejahteraan atlet belum sepenuhnya memenuhi harapan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan atlet dalam menjalani program latihan dan pada akhirnya berdampak terhadap motivasi mereka untuk berlatih secara maksimal.

Motivasi latihan merupakan salah satu faktor psikologis yang memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan proses pembinaan olahraga (Lailatun Nadhifah, 2025). Motivasi mendorong atlet untuk tetap disiplin, tekun, konsisten, serta bersedia mengerahkan kemampuan terbaiknya selama mengikuti program Latihan (Amara et al., 2025). Atlet yang memiliki motivasi tinggi akan lebih mampu bertahan menghadapi beban latihan, memiliki komitmen terhadap target prestasi, serta menunjukkan ketekunan dalam memperbaiki kekurangan yang dimiliki (Alkassabeh & Akroush, 2025; Liu et al., 2024). Sebaliknya, atlet dengan motivasi latihan yang rendah cenderung menunjukkan penurunan intensitas latihan, kurang disiplin, mudah mengalami kejenuhan, dan memiliki risiko lebih besar mengalami penurunan performa (Brat et al., 2025). Oleh karena itu, menciptakan faktor-faktor yang mampu meningkatkan motivasi latihan merupakan tanggung jawab penting bagi organisasi pembinaan olahraga.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan, loyalitas, komitmen, dan motivasi individu dalam berbagai bidang, termasuk sektor olahraga (Hu et al., 2024; Huang & Kim, 2023). Atlet yang memperoleh layanan berkualitas cenderung memiliki tingkat kepuasan yang

lebih tinggi sehingga mampu meningkatkan semangat dalam mengikuti program latihan (Abdhi et al., 2024; Barros Filho et al., 2019). Kualitas layanan yang baik juga memberikan rasa aman, meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi, serta memperkuat keterikatan atlet dengan program pembinaan. Sebaliknya, kualitas layanan yang kurang memadai sering kali menjadi penyebab munculnya keluhan, menurunnya kepuasan, bahkan berkurangnya motivasi atlet dalam mengikuti latihan secara optimal. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan atau loyalitas anggota pusat kebugaran, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi latihan atlet dalam lingkungan Puslatda masih relatif terbatas, khususnya pada cabang olahraga tenis lapangan.

Keterbatasan penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu mendapat perhatian. Hingga saat ini, masih sedikit bukti empiris yang menjelaskan sejauh mana kualitas layanan pembinaan mampu memengaruhi motivasi latihan atlet yang mengikuti program pemusatan latihan daerah. Padahal, motivasi latihan merupakan salah satu determinan utama keberhasilan pembinaan atlet menuju prestasi puncak. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas layanan dan motivasi latihan atlet dalam konteks pembinaan olahraga prestasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen olahraga, khususnya mengenai pentingnya kualitas layanan sebagai salah satu determinan motivasi latihan atlet. Selain memberikan kontribusi secara teoretis, penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi KONI Provinsi Papua, pengelola Puslatda, pelatih, dan pemangku kepentingan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembinaan atlet. Dengan tersedianya layanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan atlet, diharapkan motivasi latihan dapat meningkat sehingga proses pembinaan berlangsung lebih efektif dan mampu menghasilkan prestasi olahraga yang optimal. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi latihan atlet tenis lapangan Papua pada Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda) menjadi relevan dan penting untuk dilakukan sebagai dasar penyusunan strategi pembinaan olahraga prestasi yang lebih berkualitas, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan performa atlet.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Pendekatan ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi latihan atlet tenis lapangan Papua pada Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda). Pengumpulan data dilakukan menggunakan

metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden. Analisis hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS versi 22.0. Metode SEM dipilih karena mampu menganalisis hubungan antara konstruk laten kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi SERVQUAL dengan motivasi latihan atlet secara simultan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda) Cabang Olahraga Tennis Lapangan Provinsi Papua yang menjalani pemusatan latihan di Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan pada saat atlet sedang mengikuti program latihan sehingga responden dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka terhadap kualitas layanan yang diterima selama mengikuti program Puslatda.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh atlet tennis lapangan Provinsi Papua yang mengikuti Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda) di Yogyakarta. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (total sampling) sehingga seluruh atlet dijadikan responden penelitian. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 20 atlet, terdiri atas atlet putra dan putri yang aktif mengikuti program latihan.

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas satu variabel independen dan satu variabel dependen.

1. Variabel independen adalah Kualitas Layanan, yang diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
2. Variabel dependen adalah Motivasi Latihan Atlet, yaitu dorongan yang dimiliki atlet untuk mengikuti program latihan secara disiplin, konsisten, dan berorientasi pada peningkatan prestasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan angket tertutup dengan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Penyusunan instrumen didasarkan pada indikator masing-masing variabel yang diadaptasi dari teori SERVQUAL dan teori motivasi olahraga.

Tabel 1.

Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan (X)

Dimensi	Indikator	Nomor Item
Tangibles (Bukti Fisik)	Kelengkapan fasilitas latihan	1
	Kebersihan area latihan	2
	Ketersediaan peralatan latihan	3
	Kenyamanan tempat latihan	4
Reliability (Keandalan)	Pelayanan sesuai jadwal	5
	Konsistensi pelayanan	6
	Ketepatan pemberian layanan	7
	Profesionalisme pengelola	8
Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesigapan membantu atlet	9

	Kecepatan menangani keluhan	10
	Kemudahan memperoleh informasi	11
	Kesediaan membantu kebutuhan atlet	12
Assurance (Jaminan)	Kompetensi pelatih	13
	Keamanan selama latihan	14
	Kepercayaan terhadap pengelola	15
	Kepastian pelayanan	16
Empathy (Empati)	Perhatian kepada atlet	17
	Memahami kebutuhan atlet	18
	Komunikasi yang baik	19
	Perlakuan yang adil	20

Tabel 2.
Kisi-kisi Instrumen Variabel Motivasi Latihan Atlet (Y)

Dimensi	Indikator	Nomor Item
Komitmen Berlatih	Kehadiran mengikuti latihan	1
	Disiplin mengikuti program latihan	2
Ketekunan	Tetap berlatih meskipun lelah	3
	Tidak mudah menyerah	4
Orientasi Prestasi	Berusaha meningkatkan kemampuan	5
	Memiliki target prestasi	6
Semangat Latihan	Antusias mengikuti latihan	7
	Berlatih dengan sungguh-sungguh	8
Konsistensi	Menyelesaikan seluruh program latihan	9
	Berlatih secara rutin	10

Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar daripada r-tabel pada taraf signifikansi 5%, sedangkan reliabilitas dinyatakan baik apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan menggunakan teknik survei melalui penyebaran angket kepada seluruh responden. Sebelum pengisian angket, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta tata cara pengisian instrumen. Selain data primer melalui angket, penelitian juga menggunakan data pendukung berupa dokumentasi mengenai profil Program Puslatda dan jumlah atlet yang menjadi responden penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama berupa analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta persepsi atlet terhadap kualitas layanan. Tahap kedua dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi latihan atlet. Evaluasi model dilakukan melalui beberapa indeks Goodness of Fit, yaitu Chi-square, Probability, CMIN/DF, RMSEA, GFI, AGFI, TLI, dan CFI. Pengujian hipotesis

dilakukan berdasarkan nilai Critical Ratio (CR) dan probabilitas (p-value) dengan tingkat signifikansi 0,05.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 20 atlet tenis lapangan Provinsi Papua yang mengikuti Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda) di Yogyakarta. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin dan usia untuk memberikan gambaran mengenai profil atlet yang menjadi subjek penelitian.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	10	50
Perempuan	10	50
Usia		
18–19 tahun	6	30
20–21 tahun	9	45
22–23 tahun	5	25

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan memiliki proporsi yang seimbang. Sebagian besar atlet berada pada rentang usia 20–21 tahun (45%), diikuti kelompok usia 18–19 tahun (30%), sedangkan atlet berusia 22–23 tahun berjumlah 25%. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas atlet berada pada fase perkembangan prestasi yang optimal sehingga sangat relevan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi latihan.

Statistik Deskriptif Kualitas Layanan

Kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang terdiri atas Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan persepsi atlet terhadap layanan yang diberikan selama mengikuti Program Pusat Latihan Daerah.

Tabel 2.
Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Mean	Kategori
Tangibles	2,28	Rendah
Reliability	2,41	Rendah
Responsiveness	2,22	Rendah
Assurance	2,45	Rendah
Empathy	2,29	Rendah
Rata-rata Keseluruhan	2,33	Rendah

Berdasarkan Tabel 2, rata-rata persepsi atlet terhadap kualitas layanan sebesar 2,33, yang termasuk dalam kategori rendah. Di antara lima dimensi yang diukur, dimensi Assurance memperoleh skor rata-rata tertinggi (2,45), sedangkan dimensi Responsiveness memperoleh skor terendah (2,22). Temuan ini menunjukkan bahwa atlet menilai kompetensi pelatih dan rasa aman selama mengikuti latihan relatif lebih baik dibandingkan aspek kecepatan pelayanan dan respons terhadap kebutuhan atlet. Selain itu, dimensi Tangibles (2,28) dan Empathy (2,29) juga masih berada pada kategori rendah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas latihan, kenyamanan lingkungan latihan, perhatian individual kepada atlet, serta komunikasi antara pengelola dan atlet masih memerlukan perbaikan agar mampu mendukung proses pembinaan secara optimal.

Evaluasi Model Pengukuran

Pengujian model dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS versi 22.0. Evaluasi model bertujuan mengetahui tingkat kesesuaian antara model konseptual dengan data empiris melalui beberapa indeks *Goodness of Fit*.

Tabel 3.
Hasil Goodness of Fit Model

Goodness of Fit	Cut-off	Hasil	Evaluasi
Chi-square	Kecil	913,27	-
Probability	>0,05	0	Tidak memenuhi
CMIN/DF	<2,00	0,406	Memenuhi
RMSEA	≤0,08	0,104	Marginal
GFI	≥0,90	0,68	Tidak memenuhi
AGFI	≥0,90	0,609	Tidak memenuhi
TLI	≥0,90	0,82	Marginal
CFI	≥0,90	0,843	Marginal

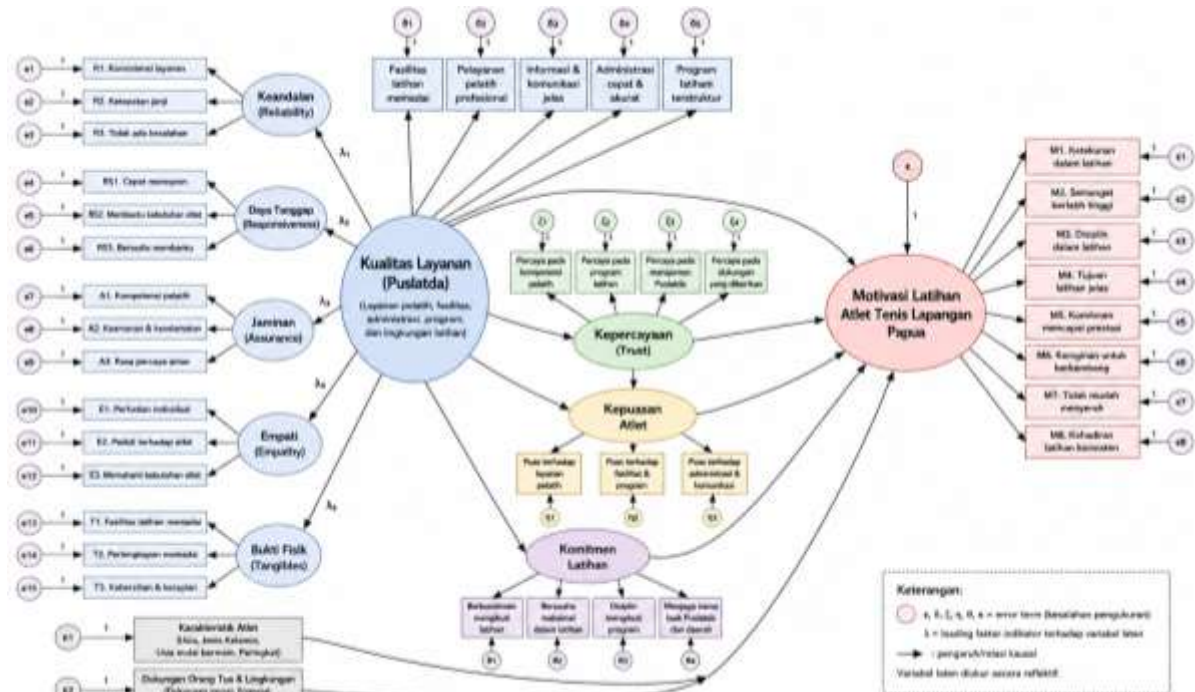
Evaluasi model menunjukkan bahwa CMIN/DF telah memenuhi kriteria model yang baik dengan nilai 0,406. Nilai RMSEA, TLI, dan CFI berada pada kategori *marginal fit*, sedangkan indeks Probability, GFI, dan AGFI belum mencapai nilai yang direkomendasikan. Meskipun demikian, model tetap digunakan dalam pengujian hipotesis karena masih mampu menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian sesuai dengan model konseptual yang dibangun.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap motivasi latihan atlet tenis lapangan Papua pada Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda).

Tabel 4.
Hasil Pengujian Hipotesis

Jalur Hubungan	p-value	Keputusan
Reliability → Motivasi Latihan	0	Diterima
Assurance → Motivasi Latihan	0	Diterima
Responsiveness → Motivasi Latihan	0	Diterima
Tangibles → Motivasi Latihan	0	Diterima
Empathy → Motivasi Latihan	0	Diterima



Gambar 1.
Analisis SEM

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan motivasi latihan atlet, yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0,000 ($p < 0,05$) pada masing-masing dimensi. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, baik dalam bentuk penyediaan fasilitas latihan yang memadai, pelayanan yang konsisten, respons yang cepat terhadap kebutuhan atlet, kompetensi pelatih, maupun perhatian terhadap kondisi atlet, berkontribusi terhadap peningkatan motivasi latihan selama mengikuti Program Pusatda.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan pembinaan yang mendukung peningkatan motivasi latihan atlet. Atlet yang memperoleh layanan yang lebih baik cenderung memiliki semangat latihan yang lebih tinggi, komitmen yang lebih kuat terhadap program latihan, serta kesiapan yang lebih baik dalam mencapai target prestasi.

PEMBAHASAN

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi latihan atlet menjadi penting untuk dilakukan karena keberhasilan program pembinaan olahraga tidak hanya ditentukan oleh kualitas program latihan, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diterima atlet selama menjalani proses pembinaan. Dalam konteks Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda), atlet hidup dan berlatih dalam sistem yang terintegrasi sehingga persepsi mereka terhadap fasilitas, pelayanan pelatih, administrasi, dukungan kesehatan, serta perhatian organisasi dapat memengaruhi kondisi psikologis dan motivasi untuk berlatih. Apabila kualitas layanan tidak mampu memenuhi kebutuhan atlet, maka efektivitas program pembinaan berpotensi menurun meskipun metode latihan yang diterapkan telah dirancang dengan baik. Oleh karena itu, mengevaluasi kualitas layanan sebagai determinan motivasi latihan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan keberhasilan pembinaan olahraga prestasi.

Urgensi penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian Huang & Kim (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam organisasi olahraga berpengaruh positif terhadap kepuasan, kepercayaan, dan komitmen peserta olahraga. Atlet yang memperoleh pelayanan yang baik cenderung memiliki persepsi positif terhadap organisasi sehingga lebih termotivasi untuk mempertahankan keterlibatan dalam aktivitas olahraga. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada kepuasan dan loyalitas peserta olahraga rekreasi, sehingga belum menjelaskan secara spesifik bagaimana kualitas layanan memengaruhi motivasi latihan atlet yang mengikuti program pembinaan prestasi secara terpusat.

Temuan serupa juga dilaporkan oleh Soares et al (2023) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan, terutama reliability, responsiveness, dan empathy, berkontribusi terhadap peningkatan keterikatan individu dalam kegiatan olahraga melalui peningkatan kepuasan dan nilai yang dirasakan. Penelitian tersebut dilakukan pada pusat kebugaran (fitness centers), sehingga karakteristik responden berbeda dengan atlet elite yang menjalani latihan intensif dalam sistem Puslatda. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian pada lingkungan olahraga rekreasi belum dapat digeneralisasikan secara langsung pada pembinaan olahraga prestasi yang memiliki tuntutan fisik, psikologis, dan organisasi yang jauh lebih kompleks.

Selain itu, penelitian Alkasasbeh & Akrous (2025) menegaskan bahwa lingkungan latihan (training environment) merupakan salah satu faktor eksternal yang berperan penting dalam membangun motivasi intrinsik atlet. Lingkungan yang mampu memberikan dukungan, rasa aman, perhatian, dan penghargaan terhadap kebutuhan atlet akan meningkatkan semangat berlatih, komitmen, serta ketekunan dalam mencapai prestasi. Meskipun demikian, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada dukungan sosial dari pelatih dan rekan satu tim, sedangkan aspek kualitas layanan organisasi secara komprehensif berdasarkan dimensi SERVQUAL belum menjadi fokus kajian. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian sebelumnya dengan

mengintegrasikan perspektif manajemen layanan dan psikologi olahraga dalam menjelaskan motivasi latihan atlet.

Berdasarkan perbandingan tersebut, penelitian ini memiliki kontribusi ilmiah yang jelas karena mengisi kesenjangan penelitian mengenai hubungan antara kualitas layanan dan motivasi latihan atlet dalam lingkungan pembinaan olahraga prestasi. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak dilakukan pada pusat kebugaran atau olahraga rekreasi serta menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel utama, penelitian ini secara khusus mengevaluasi bagaimana lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) memengaruhi motivasi latihan atlet tenis lapangan yang mengikuti Program Puslatda Papua. Temuan penelitian ini diharapkan memberikan dasar empiris bagi pengelola KONI, pelatih, dan pengambil kebijakan untuk merancang sistem pelayanan pembinaan yang lebih berorientasi pada kebutuhan atlet sehingga mampu meningkatkan motivasi latihan dan mendukung pencapaian prestasi olahraga secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi latihan atlet tenis lapangan Provinsi Papua yang mengikuti Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda). Seluruh dimensi kualitas layanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi latihan atlet ($p < 0,05$). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan selama pelaksanaan Puslatda, semakin tinggi pula motivasi atlet untuk mengikuti program latihan secara disiplin, konsisten, dan berorientasi pada pencapaian prestasi.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor strategis dalam keberhasilan pembinaan olahraga prestasi. Oleh karena itu, pengelola Puslatda, KONI Provinsi Papua, dan para pelatih perlu meningkatkan kualitas fasilitas latihan, keandalan pelayanan, kecepatan dalam memenuhi kebutuhan atlet, jaminan profesionalisme, serta perhatian terhadap kesejahteraan atlet. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan latihan yang lebih kondusif, meningkatkan motivasi latihan, serta mendukung pencapaian prestasi atlet secara optimal dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Provinsi Papua atas izin, dukungan, dan kesempatan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian pada Program Pusat Latihan Daerah (Puslatda). Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pelatih, ofisial, dan atlet tenis lapangan Provinsi Papua yang telah berpartisipasi sebagai responden serta memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, dan bantuan selama proses pelaksanaan penelitian hingga penyusunan artikel ini. Kontribusi yang diberikan sangat berarti dalam mendukung terselesaikannya penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdhi, M. I., Tomoliyus, Sukamti, E. R., Fauzi, Prabowo, T. A., Maulana, A., Habibie, M., Amalia, B., & Kasanrawali, A. (2024). The Effect of Service Quality on Achievement Motivation in Kurash Sport in Indonesia: Analysis Based on Category as Moderator. *Retos*, 57, 517–525. <https://doi.org/10.47197/retos.v57.105998>
- Acuti, D., Pizzetti, M., & Dolnicar, S. (2022). When sustainability backfires: A review on the unintended negative side-effects of product and service sustainability on consumer behavior. *Psychology and Marketing*, 39(10), 1933–1945. <https://doi.org/10.1002/mar.21709>
- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary Education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Alkasasbeh, W. J., & Akroush, S. H. (2025). Sports motivation: a narrative review of psychological approaches to enhance athletic performance. *Frontiers in Psychology*, 16(August), 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1645274>
- Amara, J., Dayu, T., Psikologi, P. S., Psikologi, F., & Surabaya, U. N. (2025). Eksplorasi Efikasi Diri pada Atlet Taekwondo Poomsae Surabaya : Perseverance , Confidence , and Adaptability The Exploring Self-Efficacy in a Taekwondo Poomsae Athlete Surabaya : Perseverance , Confidence , and Adaptability Abstrak Article History Submitt. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi* , 12(02), 928–937.
- Barros Filho, M. A., Pedroso, C. A. M. de Q., Miranda, Y. D. H. B. de, Sarmento, J. P., Rodrigues Silva, V. H., Corte-Real, N., Fonseca, A. M., & Dias, C. (2019). Qualidade De Serviços E Satisfação De Espectadores De Eventos Esportivos: Uma Revisão Sistemática. *Movimento (ESEFID/UFRGS)*, 24(4), 1381. <https://doi.org/10.22456/1982-8918.83195>
- Brat, V., Bota, A., Mitrache, G., & Teodorescu, S. (2025). The Motivational Level of Performance Swimmers and Its Impact on the Risk of Sports Dropout. *Sports*, 13(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/sports13040125>
- Howell, S., Lee, Y., & Yi, K. J. (2025). Nurturing holistic talent, addressing systemic inequity: Canadian coaches' insights on optimizing youth soccer talent identification and development. *International Journal of Sports Science and Coaching*, 20(2), 443–454. <https://doi.org/10.1177/17479541241296454>
- Hu, J., Ye, X., & Gu, S. (2024). The impact of subjective consumer knowledge on consumer behavioral loyalty through psychological involvement and perceived service quality: sports clubs. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 36(8), 1988–2007. <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2023-0993>



- Huang, Y., & Kim, D. (2023). How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement. *Sustainability (Switzerland)*, 15(17). <https://doi.org/10.3390/su151712840>
- Hutabarat, I. P., & Nurhidayat, A. R. (2026). Optimalisasi Kebugaran Jasmani melalui Aktivitas Fisik Terpadu bagi Atlet Pencak Silat Perguruan Pencak Silat Bima Suci Purwakarta. *Jurnal Pustaka Mitra*, 6(1), 55–59.
- Ishak, M. (2025). A Comprehensive Approach to Facility Management in Enhancing Physical Fitness and Sports Performance. *Indonesian Journal of Sport Management*, 5(2), 307–322.
- Journal, K. I., & Vol, E. (2024). *KWASU International Journal of Education (KIJE) Vol. 7 Number 1, July 2024*. 7(1), 305–313.
- Lailatun Nadhifah. (2025). Hubungan Orientasi Olahraga (Sport Orientation), Motivasi, dan Tingkat Disiplin Sepak Takraw PSTI Kendal. *Jurnal Pendidikan Olahraga*, 15(3), 200–206. <https://doi.org/10.37630/jpo.v15i3.2912>
- Liu, X., Weng, X., Qin, H., Ma, S., & Wang, G. (2024). The successful experience of gymnastics world champion coach: an interview analysis. *Frontiers in Psychology*, 15(July). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1405589>
- Muammar, E. (2024). Pembinaan atlet-atlet muda: peningkatan pengelolaan pembinaan sentra dan SKO melalui pelaksanaan program PPLP dana dekonsentrasi. *Jurnal Olahraga Pendidikan Indonesia (JOPI)*, 4(1), 78–89. <http://jopi.kemendpora.go.id/index.php/jopi>
- Nugroho, A., Sukamti, E. R., Sujarwo, Purwanto, S., Hariono, A., Ilham, Pranoto, N. W., & Abidin, N. E. Z. (2023). Exploring the athlete experience: A multidimensional study of service quality and financial factors in individual vs. team sports. *Journal of Physical Education and Sport*, 23(12), 3299–3308. <https://doi.org/10.7752/jpes.2023.12377>
- Pamungkas, Y. A., & Siantoro, G. (2024). Analisis SWOT Program Latihan Cabor Petanque Tim Jawa Timur dalam Event Babak Kualifikasi PON Bali 2023. *Jurnal Kejaora (Kesehatan Jasmani Dan Olah Raga)*, 9(2), 273–282. <https://doi.org/10.36526/kejaora.v9i2.4503>
- Ramadan, D. N., Diana, W. A., Irsyad, N. Y., & ... (2025). Analisis Manajemen Fasilitas, SDM, dan Sistem Pembinaan Atlet di Kota Tangerang. *Innovative: Journal Of ...*, 5, 8936–8944. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/20889%0Ahttps://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/20889/14144>
- Rydzik, Ł., Wąsacz, W., Ambroży, T., Javdaneh, N., Brydak, K., & Kopańska, M. (2023). The Use of Neurofeedback in Sports Training: Systematic Review. *Brain Sciences*, 13(4). <https://doi.org/10.3390/brainsci13040660>
- Sahudi, U., Rustandi, E., Priyono, A., Purnama, Y., & Rudiana, R. D. P. (2025). Sports Facility Management and Athlete Satisfaction: A Study at GGM Talaga Manggung Majalengka. *Indonesian Journal of Sport Management*, 5(2), 352–369.

<https://doi.org/10.31949/ijsm.v5i2.14119>

- Salcinovic, B., Drew, M., Dijkstra, P., Waddington, G., & Serpell, B. G. (2022). Factors Influencing Team Performance : What Can Support Teams in High - Performance Sport Learn from Other Industries? A Systematic Scoping Review. *Sports Medicine - Open*. <https://doi.org/10.1186/s40798-021-00406-7>
- Soares, S., Carvalho, P., & Mourão, M. F. (2023). Fostering Customer Loyalty in Kitesurfing: The Case of a Nautical Sports Centre in Portugal. *Sustainability (Switzerland)*, 15(22), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su152215767>
- Washif, J. A., & Pyne, D. B. (2026). A Practical Approach to Optimizing Support for Elite Athletes Using Performance Determinants and Moderating Factors. *International Journal of Sports Physiology and Performance*, 21(7), 849–856. <https://doi.org/10.1123/ijsp.2025-0487>
- Yang, P., Xu, R., & Le, Y. (2024). Factors influencing sports performance: A multi-dimensional analysis of coaching quality, athlete well-being, training intensity, and nutrition with self-efficacy mediation and cultural values moderation. *Heliyon*, 10(17), e36646. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36646>
- Zhao, J., Peng, X., & Xiang, C. (2026). Environmental factors influencing the development of elite athletes: a systematic review. *Frontiers in Psychology*, 17(May). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2026.1849040>
- Zhinatul Widad. (2023). Strategi Kebijakan Persatuan Bulutangkis Seluruh Indonesia dalam Mempersiapkan Atlet Pekan Olahraga Nasional 2021 di Papua. *Indonesian Journal of Political Studies (IJPS)*, 3(1), 59–67. <https://doi.org/10.15642/ijps.2023.3.1.59-67>

