

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga memang memiliki banyak manfaat. Diantaranya, bisa membentuk tubuh, mengurangi berat badan, mengencangkan otot, membuat tubuh lebih segar dan bugar, menunjang pengobatan, serta memberikan efek relaksasi. *Fitness centre* adalah satu tempat kebugaran yang sedang berkembang saat ini. Tanpa olahraga manusia akan sulit menjaga keseimbangan kesehatan jasmani dan rohaninya, yang akan berpengaruh pada daya tahan tubuh untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Daya tahan tubuh yang lemah mudah untuk diserang suatu penyakit. Kebugaran merupakan sesuatu yang berharga, dengan badan yang sehat terdapat jiwa yang kuat untuk melakukan segala aktivitasnya.

Fitness Centre adalah tempat dengan segala alat dan fasilitas untuk melakukan latihan senam atau kegiatan fisik (olahraga) yang berkaitan dengan semua dibawah tanggung jawab pemilik pusat kebugaran dan pelatih. Selain sarana dan prasarana yang lengkap juga dibutuhkan manajemen pelayanan jasa kebugaran yang baik dari pengelola. Semakin tingginya kesadaran akan hidup sehat, membuat peran olahraga dalam membangun kesehatan jasmani tak bisa diragukan lagi. Selain untuk menjaga kesehatan, olahraga pun menjadi ajang untuk melepas penat serta wahana untuk bersosialisasi diri. Olahraga memang benar-benar mengakar menjadi kebutuhan dasar yang wajib dipenuhi, dan menjadi yang dominan, inilah sesuatu yang perlu dimanfaatkan menjadi sebuah peluang bisnis

dibidang olahraga. Artinya lembaga–lembaga pusat kebugaran sebaiknya melakukan pemantauan secara khusus kepada pelanggannya, karena manusia memerlukan kebutuhan kebugaran yang berbeda-beda. Dengan meningkatkan layanan prima (terbaik) yang bisa diberikan kepada pelanggan pusat kebugaran. Sehingga pelanggan merasa puas akan latihannya selama ini di pusat kebugaran.

Dalam kenyataan tersebut, maka penulis menganggap layanan jasa merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam usaha pusat kebugaran. Sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam pengelolaan layanan yang prima, hal ini disebabkan sektor pusat kebugaran merupakan industri jasa yang saat ini, memegang peranan yang cukup dominan dalam menopang program–program yang dikelola oleh pusat kebugaran. Layanan yang prima kepada pelanggan merupakan suatu keharusan bila kita tidak ingin tergeser dari persaingan dunia bisnis pusat kebugaran. Selain meraih keuntungan dalam pusat kebugaran kita juga bisa memberikan pengetahuan pentingnya memiliki tubuh yang bugar dan kesehatan itu lebih mahal harganya.

Ada beberapa kriteria usaha pusat kebugaran yang dibutuhkan dalam layanan jasa. Jasa murni menawarkan keahlian jasa secara tatap muka sebut saja pelatih kebugaran (instruktur kebugaran senam). Jasa pendukung beberapa bentuk pelayanan guna meningkatkan daya tarik konsumen berupa barang fisik (dengan adanya prasarana kebugaran yang lengkap dan tempat kebugaran yang nyaman) . Jasa utama dapat didukung dengan menawarkan sesuatu dari pusat kebugaran melalui internet, spanduk – spanduk dll.

Layanan jasa yang berkualitas dalam melakukan pengelolaan pusat kebugaran memiliki dan menciptakan sumber daya manusia (karyawan) yang memberikan keramahan (sopan santun dan senyum), komunikasi yang baik tercipta dalam hal perbincangan antara penerima tamu dan pelanggan. Sarana juga termasuk penting dalam mengelolah usaha pusat kebugaran. Memberitahukan ke masyarakat luas bahwa pusat kebugaran itu baik dan mampu memberikan bukti terbaik dalam upaya meningkatkan kebugaran dengan cara mengiklankan pusat kebugarannya melalui media cetak maupun media internet.

Pelayanan kebugaran harus memperhatikan dan menerapkan kaidah manajemen kualitas pelayanan. Dengan menerapkan hal tersebut, suatu pelayanan kebugaran dapat lebih berfokus untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dari pada mencari pelanggan baru. Usaha mempertahankan pelanggan yang sudah ada akan memberi dampak juga terhadap peningkatan pelanggan baru, sebab pelanggan yang puas terhadap layanan yang diterimanya, akan mengajak teman untuk menjadi pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh "Technical Assistance Research Program (TARP) Institute" pada tahun 1995 mendapatkan bahwa apabila seorang pelanggan terpuaskan oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka ia akan mengatakan pada 4 - 5 orang temannya. Meskipun demikian penelitian yang sama juga mendapatkan bahwa apabila pelanggan dikecewakan oleh suatu perusahaan jasa, maka ia akan menceritakannya pada 9 - 16 orang. Dampak ketidakpuasan yang 2 - 3 kali lipat ini patut diperhatikan oleh Pusat Pelayanan Kebugaran, karena penelitian Caly (2000) pada tiga Pusat

Kebugaran di Daerah Istimewa Yogyakarta mendapatkan bahwa 92% anggota pusat kebugaran, masuk menjadi anggota karena ajakan teman.

Saat ini, semakin banyak pusat kebugaran yang berkembang di kota-kota besar, khususnya Medan. Ada pusat kebugaran yang berada di mall, hotel, maupun lokasi (spot) tertentu. Fasilitas yang diberikan pun beragam, ada yang memberikan berbagai macam pilihan dan fasilitas olahraga seperti di *Tiara Fitness Centre*. *Tiara Fitness Centre* adalah salah satu pusat kebugaran yang ada di kota Medan, yang terletak di bagian hotel The Tiara Hotel Convention jalan Cut Meutia Medan 20152, telepon : (061) 4574.000.EXT : 8032/8052 Sumatera Utara, Indonesia. Nama hotel sendiri banyak perubahan, sebelumnya hotel ini sendiri bernama Hotel Tiara Medan dengan berkembangnya SDM yang berganti-ganti dan perkembangan zaman hotel merubah namanya menjadi Tiara Medan Hotel dan sekarang hotel menetapkan namanya menjadi The Tiara Hotel Convention. The Tiara Hotel Convention termasuk hotel berbintang 4. *Tiara Fitness Centre* juga mengalami perubahan nama dalam ekstensinya selama 30 tahun, pertama kali berdiri pusat kebugaran tersebut bernama *Calrk Hatch*. Pada tahun 1999 sampai sekarang nama pusat kebugaran tersebut menjadi *Tiara Fitness Centre*.

Fitness Centre ini berdiri sejak tahun 1982, *fitness centre* berdiri dibawah izin PT. Tahta Manajemen Grill Wisata dan sudah hampir 30tahun pusat kebugaran ini cukup mempertahankan eksistensinya di bidang kebugaran. Dari hasil observasi dan wawancara dengan bagian operasional yang bekerja di *Tiara Fitness Centre* yaitu Bpk. Haris M. pada tanggal 08 Juli 2013 diketahui bahwa kelas *aerobic* yang ada di *fitness centre* ini berjumlah 4 kelas yaitu : *aerobic (low impact & high*

impact), *step reebok*, *yoga*, dan *zumba class*. Tiara *Fitness centre* berjumlah 2 lantai dengan fungsi masing-masing. Lantai 1 sebagai tempat tunggu pelanggan, layanan informasi, tempat sauna, loker yang terpisah bagi pelanggan pria dan wanita, ruangan tempat bermain squash dan terdapat ruang bermain tenis meja, sedangkan lantai 2 tempat alat-alat untuk *gym* dan ada ruang untuk kelas *aerobic*. *Member* dari *fitness centre* ini pun beragam, para pekerja dengan mobilitas tinggi, ibu rumah tangga, remaja putera dan puteri, mahasiswa/i, mereka semua inilah para pasar potensial pusat kebugaran.

Berikut ini adalah daftar keadaan *member* yang bergabung di Tiara *Fitness Centre*:

Tabel 1: Data Jumlah *Member* Tiara *Fitness Centre* 3 Tahun Terakhir

Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013 – bulan Juli
238 orang	225 orang	205 orang

Sumber : Wawancara dengan Menejer

Dari hasil wawancara maka peneliti mendapatkan banyak informasi yang telah dituangkan di latar belakang. Tabel 1 menunjukkan bahwa terjadinya penurunan *member* tahunan. Data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penurunan *member* tahunan yang ada di Tiara *fitness centre* disebabkan oleh beberapa hal. Salah satunya adalah kurang baiknya kualitas pelayanan jasa yang ada di Tiara *fitness centre* ini. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan jasa kebugaran pada pelanggan di Tiara *fitness centre* Medan tahun 2013.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut: apa yang dimaksud dengan pelayanan jasa di sebuah pusat kebugaran? Faktor-faktor apa saja yang menunjang sebuah layanan jasa sebuah pusat kebugaran? Upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan untuk menunjang layanan jasa sebuah pusat kebugaran? Bagaimana kualitas pelayanan jasa kebugaran pada pelanggan di pusat kebugaran *Tiara Fitness Centre*?

C. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari salah penafsiran yang mengakibatkan masalah yang lebih luas, maka dibatasi variabel dalam dalam penelitian ini. Penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan jasa kebugaran pada pelanggan *Tiara Fitness Centre* di Medan tahun 2013.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan jasa kebugaran pada pelanggan *Tiara Fitness Centre* kota Medan tahun 2013?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kebugaran yang ada di *Tiara Fitness Centre* Kota Medan kepada pelanggannya.

F. Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengelola atau manajer pusat kebugaran yang ada di kota Medan dalam memberikan layanan terbaik untuk menunjang keberhasilan dan kemajuan pusat kebugaran yang dimiliki, khususnya Tiara *Fitness Centre*.
2. Sebagai bahan masukan bagi penulis, pembaca dan *member* dalam mengikuti latihan kebugaran yang ada di pusat kebugaran dan melihat layanan jasa yang diberikan oleh pihak pusat kebugaran tersebut dalam kesesuaian yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Untuk menambah ilmu tentang pusat kebugaran bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan dalam melakukan aktivitas di Laboratorium Fisik yang ada di Fakultas dan melakukan pemberdayaan alat-alat *fitness* Universitas Negeri Medan.
4. Sebagai masukan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Medan yang dapat berwirausaha maupun bekerja di pusat kebugaran dan lebih memperdalam pelaksanaan pelayanan jasa yang baik dalam bekerja di pusat kebugaran.
5. Sebagai bahan kajian bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut.