

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Tubuh Manusia adalah sebuah mesin yang sangat kompleks diciptakan oleh Tuhan yang maha esa, oleh karena itu aktivitas keseharian sangatlah perlu untuk diasah setiap hari, dengan pola hidup yang sehat dan aktivitas yang positif. Manusia adalah ciptaan Tuhan yang sangat sempurna dengan struktur anatomi dan fisiologi yang sangat baik dan rapih tidak seperti makhluk ciptaan yang lainnya, maka dari itu pentingnya mengutamakan kesehatan dan kebugaran tubuh, guna untuk mensyukuri nikmat tubuh yang diberikan.

Olahraga adalah aktivitas fisik yang terbaik untuk dilakukan oleh setiap manusia dimana tubuh ini bergerak dengan baik dan benar, karena tubuh manusia sejatinya seperti mesin, jika setiap kali dipakai dan tidak pernah dirawat akan mengakibatkan kerusakan, maka tubuh manusia harusnya dirawat dengan aktivitas fisik yang benar dan pola hidup yang sehat. Namun pada masa sekarang ini, kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya untuk bekerja contohnya masyarakat yang bekerja di perkantoran yang selalu menghabiskan waktunya berada di depan komputer dari pagi hingga sore hari. Sehingga olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan dan hanya bisa dilakukan dalam waktu luang.

Tetapi tidak sedikit pula, masyarakat yang menyadari akan pentingnya berolahraga. Olahraga merupakan kegiatan fisik yang sangat berpengaruh terhadap tubuh manusia, dengan berolahraga yang baik dan benar tubuh akan semakin sehat dan bugar. Olahraga yang terstruktur dilakukan berdasarkan program latihan. Program latihan merupakan rencana kegiatan aktivitas fisik yang dibuat oleh seorang ahli (*Trainer*) untuk dilakukan dengan benar berdasarkan kebutuhan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Didalam program latihan ada yang namanya metode latihan seperti: *Super Set, Compound Set, Triset, Circuit Training* dan lain lain.

Trainer adalah profesi jasa pelayanan untuk melatih dan memberikan pelajaran tentang latihan olahraga dan kesehatan untuk orang-orang yang membutuhkan jasa. Febriana (2011: 52) mengatakan bahwa *personal trainer* adalah orang yang membantu pelanggan dalam menjalankan *fitness* secara baik dan benar, membuat program untuk setiap member, memastikan para member melakukan latihan yang benar dan sesuai dengan tujuan latihan, serta menambah pengetahuan member dalam masalah kebugaran yang mencakup masalah nutrisi dan panduan kesehatan secara umum diawali dengan kesempurnaan pada jasmani dan rohani seseorang. Pada tahap akhir dalam pelatihan seorang *personal trainer* mampu membantu member untuk mencapai tujuan latihannya.

Jasa seorang *personal trainer* dapat kita temui di dalam suatu komunitas atau tempat khusus yaitu bernama *Fitness center*. *Fitness Center* adalah sebuah pusat kebugaran untuk melatih fisik atau berolahraga, didalamnya terdapat seorang *personal trainer* dan banyak alat-alat olahraga yang bisa digunakan untuk

membantu dalam latihan, yaitu ada yang berjenis mesin dan ada juga yang *free weight*.

Member yang ada di *Fitness Center* pun beragam jenis, tergantung dari background masing-masing, ada yang pekerja kantoran, mahasiswa, remaja, atlet ataupun orang tua. Pelayanan suatu *fitness center* sangatlah perlu diperhatikan guna untuk menarik dan memberikan kepuasan terhadap member yang sedang latihan maupun calon-calon member yang ingin mendaftar menjadi member di *fitness center* tersebut. Pelayanan *fitness center* bisa berupa pelayanan secara fisik (tampak) maupun pelayanan secara non fisik (tidak tampak). Pelayanan non fisik bisa seperti keramahan karyawan *fitness* tersebut, ilmu yang diberikan *instruktur*, metode latihan yang disediakan, konsultasi yang diberikan *instruktur* dan lain-lain, sedangkan pelayanan secara fisik bisa berupa tempat *fitness* yang nyaman, sampai dengan *instruktur* yang kompeten. Semua harus ada dalam suatu tempat *fitness* atau pusat kebugaran, maka dari itu calon member yang ingin bergabung merasa nyaman dan bisa mencapai tujuan dari keinginan masuk ke *fitness*.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat John (2001: 8) pusat kebugaran yang dirancang dengan baik dan efisien dicirikan oleh tata letak bangunan dan layanan fasilitas. Desain pusat kebugaran dan pelayanan karyawan (*personal trainer*) membantu menentukan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Saat ini masyarakat banyak mendatangi tempat-tempat kebugaran salah satunya *Vizta Gym*.

Vizta Gym merupakan tempat kebugaran yang sangat besar (*Mega Gym*) dan sudah terkenal di Kota Medan. Pusat kebugaran ini menawarkan berbagai fasilitas seperti ruangan main studio yang di gunakan untuk latihan seperti *aerobic, zumba, yoga, body combat, RPM, dan body pump*. *Vizta Gym* memiliki banyak member yang melakukan aktivitas olahraga dengan tujuan yang bermacam-macam, seperti *fatloss, weight gain, dan chalistenic*. Kebanyakan dari mereka menginginkan tubuh yang proporsional (*ideal*), *flexible*, multifungsi dan terlihat kuat sehingga member akan semakin percaya diri ketika berada di tengah masyarakat. Sehingga tempat kebugaran ini memiliki banyak member yaitu lebih dari 276 orang. Member tersebut terdiri dari berbagai kalangan,usia, jenis kelamin, dan lain-lain. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan pengelola *Vizta Gym Mutiara Palace* di Jalan Selamat Ketaren untuk mampu mengelola, mempertahankan, dan bertanggung jawabkan setiap pelayanan yang diberikan dan mengetahui keinginan para membernya.

Akan tetapi selama satu tahun berdirinya *Vizta Gym Mutiara Palace* tersebut, belum ada masukan atau penilaian terhadap tingkat pelayanan dari member atau pengunjung yang telah bergabung di *Vizta Gym Mutiara Palace*, guna mengetahui tingkat kepuasan dari member terhadap *fitness Vizta Gym Mutiara Palace*. dalam jurnal Amjad dan Khairanum (2014: 472) mengatakan “sistem manajemen tampaknya memiliki sebuah pengaruh besar pada kepuasan terhadap pelanggan dan kinerja organisasi”. dalam jurnal Oyvind (2010: 246) mengatakan bahwa “Pelanggan pada umumnya diyakini puas ketika produk jasa maupun barang yang ditawarkan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan karena semakin banyak pelanggan yang puas dan senang dengan

pelayanan maupun fasilitas yang ada, semakin banyak member yang bergabung serta nama perusahaan semakin diketahui banyak orang.

Dari uraian tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian untuk melihat Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan *Personal Trainer* Di *Vizta Gym Mutiara Palace*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Belum diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan *fitness center* kepada karyawan dan member di *Vizta Gym Mutiara Palace*.
2. Belum diketahui tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *personal trainer* di *Vizta Gym Mutiara Palace*.
3. Belum diketahui bagaimana pelayanan *personal trainer* terhadap member

1.3 Pembatasan Masalah

Permasalahan yang telah diuraikan dalam identifikasi masalah terlalu luas, sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan. Peneliti menyadari adanya keterbatasan kemampuan, waktu, tenaga dan biaya, maka penelitian membatasi masalah pada Kepuasan member terhadap pelayanan *Personal Trainer*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah, maka penelitian ini dirumuskan secara spesifik yaitu : Bagaimana Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap kualitas pelayanan *Personal Trainer* di *Vizta Gym Mutiara Palace*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *personal trainer* di *Vizta Gym Mutiara Palace*.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan *personal trainer* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam program latihan.
2. Manfaat praktis
 - a. Penyedia jasa *personal trainer*: Memberikan sumbangan pikiran bagi penyedia jasa berupa pengetahuan dan informasi tentang gambaran yang valid atas pelayanan jasa berdasarkan persepsi konsumen yang menggunakan jasa *personal trainer* di *Vizta Gym Mutiara Palace*, sehingga informasi ini dapat menjadi pertimbangan dan evaluasi dalam menyusun program latihan untuk meningkatkan kinerja jasa.
 - b. *Personal Trainer*: Sebagai acuan untuk menyempurnakan program latihan dan meningkatkan kinerja dalam melayani member.

- c. Penulis: Memperluas dan mengembangkan wawasan atau pengetahuan serta menerapkan teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam praktik yang sesungguhnya.
- d. Civitas akademik: Penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan, pertimbangan dan acuan bagi penelitian mahasiswa.



THE
Character Building
UNIVERSITY