

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman di era modern ini telah membawa perubahan besar dalam hampir setiap aspek kehidupan manusia, termasuk cara individu menjalani keseharian dan memandang dirinya sendiri. Gaya hidup modern tidak lagi sekadar berkaitan dengan pola konsumsi atau rutinitas harian, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai baru yang berkembang di masyarakat, seperti pentingnya menjaga kesehatan, penampilan fisik, dan keseimbangan hidup. Kini, tampil sehat, bugar, dan percaya diri bukan hanya menjadi kebutuhan pribadi, tetapi juga menjadi bagian dari identitas sosial yang terbentuk oleh lingkungan. Seiring berkembangnya zaman di era modern ini telah membawa perubahan besar dalam hampir setiap aspek kehidupan manusia, termasuk cara individu menjalani keseharian dan memandang dirinya sendiri. Gaya hidup modern tidak lagi sekadar berkaitan dengan pola konsumsi atau rutinitas harian, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai baru yang berkembang di masyarakat, seperti pentingnya menjaga kesehatan, penampilan fisik, dan keseimbangan hidup. Kini, tampil sehat, bugar, dan percaya diri bukan hanya menjadi kebutuhan pribadi, tetapi juga menjadi bagian dari identitas sosial yang terbentuk oleh lingkungan.

Gaya hidup seseorang di era sekarang ini tidak bisa dilepaskan dari pengaruh struktur sosial dan kondisi ekonomi yang melingkupinya. Faktor-faktor seperti tingkat pendapatan, latar belakang pendidikan, jenis pekerjaan, hingga akses terhadap informasi dan fasilitas publik turut menentukan sejauh mana

seseorang mampu membentuk pola hidup sehat dan penampilan diri yang ideal. Dalam konteks ini, kita melihat bahwa gaya hidup sehat bukan hanya hasil dari kesadaran individu, tetapi juga merupakan cerminan dari posisi sosial dan sumber daya yang dimiliki. Dengan kata lain, mereka yang memiliki akses ekonomi dan sosial lebih baik cenderung memiliki peluang yang lebih besar untuk menerapkan gaya hidup sehat dan memperhatikan aspek kebugaran fisik.

Sebagai bagian dari gaya hidup tersebut, membentuk penampilan pribadi yang menarik dan sehat sebelum memasuki lingkungan sosial baik dalam konteks pekerjaan, pergaulan, maupun media sosial sering kali menjadi prioritas. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan dan kebugaran jasmani semakin berkembang pesat, khususnya di kota-kota besar seperti Medan. Bagi sebagian orang, olahraga bukan lagi sekadar kegiatan sampingan, melainkan sudah menjadi bagian dari gaya hidup yang melekat. Tubuh yang sehat dan bugar dipandang mampu menunjang aktivitas sehari-hari, meningkatkan rasa percaya diri, sekaligus mencerminkan kualitas hidup yang lebih baik. Tidak mengherankan apabila minat masyarakat untuk bergabung dengan *fitness center* terus meningkat dari waktu ke waktu.

Kesadaran akan pentingnya kesehatan dan kebugaran tersebut semakin meningkat di kota-kota besar, termasuk Medan. Aktivitas olahraga yang sebelumnya dianggap sebagai kegiatan sampingan kini telah menjadi bagian dari gaya hidup sehari-hari. Hal ini mendorong tingginya minat masyarakat untuk bergabung dengan *fitness center* sebagai sarana menjaga kebugaran sekaligus memenuhi kebutuhan sosial.

Namun, tingginya minat tersebut tidak selalu diiringi dengan keberlanjutan partisipasi anggota. Berdasarkan hasil skrining terhadap 150 *member* aktif di *Vizta Gym Focal Point*, hanya sekitar 30% *member* yang konsisten bertahan mengikuti program latihan, sementara 70% *member* lainnya mengalami keluar-masuk atau berhenti berlangganan (*churn rate*). Fenomena tingginya *churn rate* menjadi indikator bahwa tingkat kepuasan *member* belum optimal.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan *member* adalah kualitas layanan *personal training*. Layanan ini seharusnya mampu memberikan bimbingan lebih personal, mulai dari perancangan program latihan yang sesuai, pengajaran teknik yang benar, hingga pendampingan untuk mencapai tujuan kebugaran individu. Dalam praktiknya, keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada kompetensi *personal trainer*.

Seorang *personal trainer* tidak hanya dituntut menguasai keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan non-teknis, seperti komunikasi yang efektif, pemberian motivasi, sikap profesional, dan kemampuan membangun hubungan baik dengan *member*. Apabila kompetensi ini terpenuhi, maka anggota akan merasa puas, loyal, dan kecil kemungkinan untuk berhenti berlangganan. Sebaliknya, apabila kompetensi kurang optimal, hal tersebut dapat menimbulkan kekecewaan yang berdampak pada menurunnya loyalitas *member*.

Kondisi tersebut juga terlihat di *Vizta Gym Focal Point* sebagai salah satu *fitness center* modern di Kota Medan. Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan magang, ditemukan adanya variasi kepuasan anggota terhadap layanan *personal trainer*. Beberapa anggota menyampaikan keluhan, mulai dari

program latihan yang dianggap kurang sesuai dengan kebutuhan, komunikasi yang kurang membangun motivasi, hingga hasil latihan yang tidak sesuai dengan harapan. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan member *Vizta Gym* tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas modern yang dimiliki, tetapi terutama oleh kualitas layanan yang diberikan oleh *personal trainer*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi *personal trainer* memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan member. Member yang merasa puas cenderung loyal dan berpotensi merekomendasikan *Vizta Gym* kepada orang lain. Sebaliknya, jika kepuasan member tidak terpenuhi, hal ini dapat menurunkan reputasi *Vizta Gym Focal Point* sekaligus menambah tantangan dalam mempertahankan loyalitas member. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh kompetensi *personal trainer* terhadap tingkat kepuasan member di *Vizta Gym Focal Point Medan*.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kesadaran masyarakat Medan terhadap pentingnya kebugaran jasmani semakin meningkat, sehingga kebutuhan akan layanan *fitness center* juga semakin tinggi.
2. *Vizta Gym Focal Point* menjadi salah satu pusat kebugaran yang menawarkan layanan unggulan berupa *personal training*.
3. Peran *personal trainer* sangat penting karena tidak hanya sebagai instruktur latihan, tetapi juga sebagai motivator, pendamping, dan pemberi arahan bagi

member.

4. Kompetensi *personal trainer* meliputi pengetahuan teknis, keterampilan interpersonal, sikap profesional, dan penampilan yang meyakinkan, yang semuanya dapat memengaruhi kepuasan *member*.
5. Berdasarkan pengalaman penulis saat melaksanakan magang di Vizta Gym *Focal Point*, masih ditemukan keluhan dari *member* terkait layanan *personal trainer*, baik dari segi program latihan, komunikasi, maupun hasil yang belum sesuai harapan.
6. Fenomena tingkat keluar-masuk *member* (*churn rate*) yang cukup tinggi menunjukkan bahwa kepuasan *member* terhadap layanan belum optimal.
7. Persaingan antar *fitness center* di Medan semakin ketat, sehingga peningkatan kualitas kompetensi *personal trainer* menjadi kebutuhan strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan *member*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah serta identifikasi masalah diatas, batasan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana pengaruh kompetensi *personal trainer* terhadap tingkat kepuasan member di Vizta Gym *Focal Point*.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah inti dari penelitian yang menjadi fokus analisis dan pengujian hipotesis. Berdasarkan dari latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah yang diuraikan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan diteliti yakni: “Apakah Terdapat Pengaruh Kompetensi

Personal trainer Terhadap Tingkat Kepuasan Member Di Vizta Gym Focal Point?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “ Pengaruh Kompetensi *Personal trainer* Terhadap Tingkat Kepuasan Member di *Vizta Gym Focal Point* ”.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang ilmu keolahragaan dan manajemen kebugaran, khususnya mengenai pengaruh kompetensi *personal trainer* terhadap kepuasan *member*.
2. Menjadi referensi akademik bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan kebugaran dan kepuasan pengguna jasa.

1.6.2 Manfaat Praktis

3. Bagi *Vizta Gym Focal Point*, dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi para pengusaha pusat kebugaran khususnya penyedia jasa *personal trainer* untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan keunggulan serta dapat bersaing dengan *fitness center* yang lain.
4. Bagi *personal trainer*, dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja dalam melayani *member*.
5. Bagi penulis, dapat memperluas dan mengembangkan wawasan/ pengetahuan serta menerapkan teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam praktik

yang sesungguhnya.

6. Bagi civitas akademika, dapat digunakan sebagai bahan bacaan, acuan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

