

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat Medan semakin mempunyai kesadaran yang baik tentang arti pentingnya kebugaran jasmani. Selain kebugaran jasmani, kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk manusia karena berpengaruh terhadap aktivitas. Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang sehat dan bugar maka aktivitas dapat berjalan lancar. Hal ini bisa dilihat dari kegiatan masyarakat yang gemar melakukan aktivitas olahraga sehari-hari dengan berbagai jenis olahraga yang dilakukan sesuai dengan hobi masing-masing. Masyarakat melakukan olahraga mempunyai tujuan bermacam-macam, diantaranya ada yang hanya sekedar hobi, mengisi waktu luang, berkumpul dengan teman, untuk prestasi, kesehatan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan fenomena di atas, tentunya setiap individu ingin memiliki tubuh yang bugar agar dapat melakukan semua aktivitas dari pagi sampai malam hari tanpa kelelahan yang berarti. Memiliki tubuh yang sehat, bugar dan ideal merupakan impian setiap orang, baik pria, wanita, dari yang muda sampai yang tua. Sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya hidup sehat, maka hal tersebut dimanfaatkan oleh pengusaha yang jeli dengan melihat peluang bisnis sangat menjanjikan dalam dunia olahraga. Salah satunya dengan mendirikan pusat-pusat kebugaran (*fitness center*) di daerah atau lokasi yang potensial. Adanya perhatian terhadap perkembangan

dunia olahraga saat ini, pusat-pusat kebugaran saling berlomba-lomba untuk mendapatkan anggota sebanyak-banyaknya dengan menawarkan program, alat, dan fasilitas, serta pelayanan yang berkualitas. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut perusahaan penyedia jasa layanan untuk selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Konsumen atau pelanggan yang merasa puas akan kembali menggunakan jasa layanan dan kemudian memberitahu yang lain tentang pengalaman baik mengenai pelayanan perusahaan penyedia jasa. Hal tersebut mengharuskan sebuah pusat kebugaran dapat menjadi pusat kebugaran yang ideal sehingga dapat memuaskan konsumen serta dapat mempertahankan pelanggannya.

Orang yang bergabung dengan pusat kebugaran dapat menentukan program yang ingin dicapai. Adapun program yang ditawarkan oleh pusat kebugaran berupa penurunan berat badan, penambahan berat badan, pembentukan otot (*body building*), senam aerobik, pembentukan keindahan tubuh wanita (*body language*), olahraga penderita diabetes, serta olahraga untuk lansia. Program latihan yang ditawarkan tersebut diharapkan dapat menjadikan suatu daya tarik bagi masyarakat. Terutama bagi masyarakat yang belum mempunyai dasar latihan beban dan ingin memperoleh kebugaran dengan melakukan latihan beban. Hal tersebut dilakukan oleh manajemen pusat kebugaran dengan menyediakan jasa *personal trainer*. Adanya *personal trainer* baik itu laki-laki maupun perempuan, diharapkan *member* baru yang ingin berlatih beban di pusat kebugaran lebih merasa terbantu dalam berlatih. *Personal trainer* akan membantu *member* baru dalam memperoleh bimbingan,

pendampingan latihan serta pembuatan program latihan yang harus dilakukan pada saat melakukan latihan beban. Hal tersebut diharapkan, supaya tujuan dari berlatih beban dapat tercapai dengan baik untuk program penurunan berat badan, penambahan berat badan, maupun pembentukan otot.

Berdasarkan pengalaman penulis pada waktu Menjadi Personal Trainer di Medan, penulis banyak menjumpai *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* baik laki-laki maupun perempuan. Hal itu dilakukan, karena *member* berkeinginan untuk memperoleh hasil yang optimal dari program latihannya. Akan tetapi hal tersebut tidak seperti yang di harapkan oleh *member*, dikarenakan terkadang ada *member* yang memilih jasa layanan *personal trainer* menyampaikan komplain terhadap hasil program latihan yang telah dilakukan. Hal ini terjadi karena banyak faktor yang mempengaruhi, salah satu diantaranya adalah kesiapan profesi *personal trainer* dalam penyusunan program latihan dan jasa layanan yang diberikan kepada *member*. Hal tersebut dikarenakan dari banyaknya *personal trainer* yang bekerja berdasarkan dari pengalaman pribadi sewaktu menjadi *member* di *fitness center* atau pernah menjuarai dalam berbagai kompetisi fisik, angkat berat atau binaraga. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Kesiapan Profesi Personal Trainer dalam Memberikan Jasa Layanan Pada Member *Fitness* di *Best Fitness* Medan.

B. Identifikasi Masalah

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

1. *Member* baru yang menggunakan jasa *personal trainer* dalam melakukan latihan beban di pusat kebugaran tanpa mengetahui latar belakang *personal trainer*.
2. Kualitas jasa layanan yang diberikan *personal trainer* pada *member fitness* belum maksimal.
3. Adanya anggota pusat kebugaran yang mengundurkan diri karena tidak puas dengan program latihan dan jasa layanan yang diberikan *personal trainer*.
4. Adanya persaingan yang ketat antar pusat kebugaran.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti akan membatasi masalah pada Kesiapan Profesi Personal Trainer dalam Memberikan Jasa Layanan Pada Member *Fitness* di *Best Fitness* Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah Kesiapan Profesi Personal Trainer dalam Memberikan Jasa Layanan Pada Member *Fitness* di *Best Fitness* Medan ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kesiapan Profesi Personal Trainer dalam Memberikan Jasa Layanan Pada Member *Fitness* di *Best Fitness* Medan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang Kesiapan Profesi Personal Trainer dalam Memberikan Jasa Layanan Pada Member *Fitness* di *Best Fitness* Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan atau *fitness center*, 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.
- b. Bagi *personal trainer*, dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja dalam melayani *member*.

- c. Bagi penulis, dapat memperluas dan mengembangkan wawasan/ pengetahuan serta menerapkan teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam praktik yang sesungguhnya.
- d. Bagi civitas akademika, dapat digunakan sebagai bahan bacaan, acuan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.