

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada masa kini pola kehidupan manusia terlebih masyarakat kota besar semakin modern, serba cepat, serba instan, sistematis dan mekanis. Hal-hal seperti itu membuat dan memaksa setiap manusia modern harus selalu siap dan berada dalam kondisi yang prima mengingat banyaknya permasalahan yang ada yang tidak hanya membutuhkan tuntutan psikis tetapi fisik juga.

Tentunya kemajuan jaman dan teknologi tidaklah mungkin bisa kita pungkiri. Kita dalam hal ini manusia adalah objek sekaligus subjek dari kemajuan teknologi, oleh karena itu wajar bila saat ini kerja otak lebih dipentingkan dan kerja otot manusia mulai digantikan oleh mesin dan mengakibatkan manusia sekarang cenderung menjadi malas bergerak dalam artian manual. Hal ini juga berdampak terhadap faktor kesehatan manusia, makin banyak manusia yang tidak memperhatikan kesehatannya. Malas, kurang bergairah, kondisi kesehatan menurun, stress, kelebihan berat badan, dan lain sebagainya adalah gambaran dari dampak yang ada.

Berawal dari dari bukti-bukti konkrit seperti itulah seharusnya masyarakat Indonesia lebih mengembangkan minat akan olahraga khususnya warga kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, dan lain sebagainya. Keadaan semacam itu mendukung bermunculan tempat-tempat yang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan olahraga seperti pusat kebugaran dan sanggar-sanggar senam.

Pusat kebugaran ini menyediakan kelas-kelas aerobik, yoga, meditasi bagi mereka yang ingin mencapai keseimbangan mental dan fisik, juga tersedia banyak variasi alat-alat kebugaran dalam ruangan aerobik baik untuk latihan fisik maupun beban. Selain itu, tersedia juga fasilitas tambahan seperti; sauna, ruang ganti, toilet, dan tempat ibadah (mushola). Segala fasilitas tersebut disediakan demi kenyamanan para anggota saat melakukan kegiatan olahraga di pusat kebugaran.

Bandung sebagai kota besar hingga saat ini telah banyak didirikan usaha tempat kebugaran yang dilakukan oleh pelaku (pengusaha-pengusaha) industri olahraga. Bukan saja bertujuan untuk memasyarakatkan olahraga semata, tetapi lebih dari itu ialah untuk mendapatkan laba yang maksimal.

Sampai disini, hal yang lumrah dilakukan oleh pengusaha-pengusaha di bidang industri olahraga khususnya pusat kebugaran, akan berusaha menunjukkan nilai kompetitifnya dalam menarik minat konsumen olahraga untuk bergabung di dalamnya sebagai anggota maupun untuk mempertahankan anggota yang sudah ada. Akibatnya meningkat pula atmosfer persaingan dalam dunia usaha ini.

Perlu diketahui oleh para pengusaha pusat kebugaran bahwasanya kini para konsumen yang dalam hal ini ialah para anggota, untuk memenuhi kebutuhan olahraga di pusat kebugaran tidak sekedar membutuhkan pelayanan berupa fasilitas alat-alat olahraga, tetapi juga membutuhkan pelayanan dari sumber daya manusia di dalamnya. Keterpaduan dua komponen pelayanan tadi akan sangat mendukung terpenuhinya kebutuhan anggota. Kebutuhan seperti itu dirasakan sebagai sesuatu yang pokok, mau tidak mau, bagi pengusaha yang tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota-nya akan kehilangan

mereka dengan beralihnya ke pusat kebugaran lainnya yang lebih baik. Dengan demikian pelayanan menjadi komoditas utama yang sangat penting diperhatikan bagi para pengusaha pusat kebugaran, yang tujuan akhir dari semua itu yakni berujung pada kepuasan anggota.

Untuk pemenuhan hal di atas dibutuhkanlah sebuah manajemen yang baik dalam pengelolaan pusat kebugaran, sebagaimana dikatakan oleh Moenir (2001:18) bahwa “Pengelolaan atau manajemen diartikan sebagai proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran”. Dalam ilmu manajemen, persoalan tentang pelayanan dan kepuasan lebih lanjut dibahas dalam manajemen pemasaran.

Pemasaran dalam suatu perusahaan menghasilkan kepuasan anggota serta kesejahteraan konsumen dalam jangka panjang sebagai kunci untuk memperoleh profit. Untuk memperoleh kepuasan anggota, membutuhkan suatu pelayanan yang optimal. Hal ini berlaku bagi perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa ataupun industri non jasa.

Menjadi suatu tantangan bagi para pengusaha pusat kebugaran untuk mengembangkan usaha pelayanan pusat kebugaran-nya. Karena pada dasarnya tinggi rendahnya kualitas sebuah perusahaan jasa (seperti halnya pusat kebugaran) dapat dilihat dari banyak tidaknya anggota yang menggunakan jasanya. Dalam kondisi seperti itu, pengelola sebuah pusat kebugaran dituntut untuk mengetahui bagaimana karakteristik dan sikap anggota yang dalam hal ini adalah anggota pusat kebugaran terhadap pengelolaan dan fasilitas yang ditawarkan. Dari situ jelas bahwa tingkat perkembangan perusahaan yang menawarkan jasa pelayanan,

dalam hal ini adalah pelayanan olahraga pada pusat kebugaran sangat tergantung pada respon anggota dalam mendapatkan rasa puas setelah menggunakan jasa pelayanannya.

Persoalan ini menimbulkan ketertarikan penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai aspek-aspek yang berhubungan dengan tingkat perkembangan pusat kebugaran yang difokuskan kepada pengaruh manajemen pelayanan fasilitas dan SDM terhadap kepuasan anggota pusat kebugaran dalam menggunakan jasanya. Adapun tempat penelitian (pusat kebugaran) yang penulis kaji adalah di pusat kebugaran Hotel Jayakarta Bandung.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh manajemen pelayanan Fasilitas terhadap kepuasan anggota pusat kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh manajemen pelayanan SDM terhadap kepuasan anggota pusat kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh manajemen pelayanan Fasilitas dan SDM terhadap kepuasan anggota pusat kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang penulis rumuskan di atas, maka tujuan dari perencanaan manajemen pelayanan fasilitas dan SDM terhadap kepuasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji seberapa besar analisis manajemen pelayanan dalam hal pengelolaan fasilitas yang disediakan terhadap kepuasan anggota pusat kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung?
2. Untuk mengkaji seberapa besar analisis manajemen pelayanan dalam hal pengelolaan SDM yang disediakan terhadap kepuasan anggota pusat kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung?
3. Untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap manajemen pelayanan pusat kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung?

#### **D. Manfaat penelitian**

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap memperoleh manfaat yang besar baik bagi penulis sendiri ataupun masyarakat pada umumnya. Diantaranya hasil penelitian ini:

1. Secara teoritis, penelitian ini di harapkan dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen dan penelitian ini juga dapat dijadikan dasar bagi peneliti lainnya yang merasa tertarik untuk meneliti permasalahan yang sama.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat di jadikan masukan yang positif yang dapat memperbaiki fasilitas dan pelayanan yang telah dimiliki oleh objek penelitian dan dapat diketahui fasilitas dan pelayanan anggota sebagai standarisasi bagi pusat kebugaran untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumen/anggota dalam menggunakan jasa pelayanan olahraganya.

3. Secara pribadi, Penelitian ini di harapkan dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk menganalisis fakta dan gejala peristiwa yang terjadi dan dapat ditarik kesimpulan yang dapat di pertanggungjawabkan

#### **E. Batasan Penelitian**

Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana dan waktu, dan supaya hasil penelitian lebih terarah, maka penulis tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus. Penulis lebih mengarahkan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilaksanakan di pusat kebugaran Hotel Jayakarta Bandung
2. Pengambilan data melalui observasi dan kuesioner serta pendukung tambahan adalah studi dokumentasi.
3. Pengkaji penelitian hanya kepada manajemen pelayanan pusat kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung, khususnya tentang fasilitas yang ada dan pelayanan SDM (karyawan), serta kepuasan anggota.
4. Pemberian kuesioner dilakukan kepada subyek penelitian yaitu Pengelola dan anggota atau para klien (konsumen jasa olahraga) yang telah memenuhi kriteria.

#### **F. Anggapan Dasar**

Anggapan dasar di perlukan sebagai bahan pegangan umum dan merupakan titik tolak pemikiran bagi penulis untuk memulai penelitian. Menurut Arikunto (2005:23) Yang menjelaskan bahwa, “Anggapan dasar atau postulat merupakan titik tolak pemikiran yang kebenarannya di terima oleh penyidik.”

Dengan demikian berdasarkan pengertian tersebut penulis beranggapan bahwa:

1. Manajemen pelayanan khususnya dalam pengelolaan fasilitas dan pelayanan karyawan sangat berpengaruh terhadap penilaian anggota akan sebuah pusat kebugaran yang baik.
2. Manajemen pelayanan khususnya dalam pengelolaan fasilitas dan pelayanan karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Anggota.
3. Semakin baik tingkat manajemen pelayanan fasilitas dan SDM semakin baik pula tingkat kepuasan anggota.

#### **G. Hipotesis**

Hipotesis merupakan penuntun ke arah proses penelitian untuk menyelaraskan permasalahan yang harus dicari pemecahannya. Nazir (1988 : 132) menyatakan bahwa : "Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya. Pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan verifikasi".

Berdasarkan anggapan dasar yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen pelayanan fasilitas dan manajemen pelayanan SDM dengan kepuasan anggota di Hotel Jayakarta Bandung.

## H. Batasan istilah

Untuk menghindari kesalahan arti dan makna terhadap istilah yang dipergunakan, maka penulis perlu membatasi beberapa istilah dalam penelitian ini. Adapun istilah-istilah tersebut:

1. Manajemen adalah proses yang dilakukan oleh satu atau lebih orang untuk mengkoordinasikan kegiatan orang lain demi mencapai hasil yang tidak mungkin dapat dicapai oleh hanya seorang. (Ivancevich, 1989:7).
2. Fasilitas adalah seperangkat alat atau hal yang dibutuhkan untuk memperlancar suatu kegiatan (Basu Swasta,1998:208).
3. Menurut Kotler (1997:36) Kepuasan adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.
4. Moenir (2001: 16) menyatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain”. Pelayanan adalah proses dalam mencapai tujuan yang dibutuhkan.
5. Anggota (konsumen) adalah pelaku-pelaku kegiatan konsumsi yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan secara maksimal.