

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini kebutuhan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat, tidak hanya sebatas sehat secara statis melainkan berkembang ke arah sehat secara dinamis. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat tersebut secara tidak langsung terdorong pula oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Melalui olahraga masyarakat merasakan betul manfaat yang didapat, walaupun hanya berfungsi sebagai upaya pencegahan (preventif) dan pemulihan (rehabilitatif) saja, tetapi olahraga telah menjadi salah satu bagian penting dalam mencapai kesehatan tersebut.

Kebutuhan masyarakat akan berolahraga tidak hanya terbatas kepada kelompok masyarakat tertentu saja, contohnya untuk kelompok masyarakat yang tingkat ekonominya menengah ke bawah, olahraga yang berprinsip 5 M (murah, mudah, meriah, massal dan manfaat) sering sekali dijumpai pada pagi atau sore hari di hari kerja ataupun hari libur, di tempat-tempat umum yang biasa digunakan untuk berolahraga dipenuhi oleh masyarakat, baik yang melakukan aktivitas olahraga secara perorangan ataupun aktivitas olahraga yang dilakukan secara berkelompok. Selain itu ada juga kelompok masyarakat yang tingkat ekonominya menengah keatas mayoritas pekerja kantoran biasanya melakukan olahraga diluar jam kantor atau pada saat pulang kantor, dikarenakan waktu pulang kantor sudah sore atau malam hari aktivitas olahraga yang dipilih biasanya dilakukan di dalam

ruangan. Banyak sekali pilihan aktivitas olahraga yang bisa dilakukan di dalam ruangan contohnya olahraga bulutangkis, futsal, tenis dll.

Salah satu olahraga yang sedang menjadi *trend* di kalangan masyarakat adalah olahraga *fitness*. Hal ini terlihat dengan banyak tersedianya sarana kebugaran yang menyediakan *fitness center* sebagai salah satu fasilitasnya, dalam <http://www.akubugar.com/index.php.daftar-lokasi-fitness-bdg&Itemid=12> (2009). Tercatat lebih dari 34 *fitness center* yang sudah lama berdiri dan masih aktif di kota Bandung, belum lagi *fitness center* baru yang bermunculan. Karena apabila dilihat dari peluang bisnis, olahraga ini merupakan lahan usaha yang cukup menjanjikan, dan secara tidak langsung membuka lapangan kerja bagi mahasiswa lulusan FPOK UPI yang memang menggeluti bidang olahraga.

Seiring dengan besarnya minat masyarakat terhadap olahraga ini, maka banyak pula pusat kebugaran yang bermunculan khususnya di daerah perkotaan, baik yang terdapat di hotel-hotel sebagai salah satu fasilitasnya, ataupun yang berdiri sendiri sebagai suatu perusahaan jasa. Pelayanan yang baik, kelengkapan fasilitas adalah faktor utama yang diinginkan oleh pelanggan dari setiap pusat kebugaran, karena sebagai perusahaan jasa, kepuasan pelanggan adalah hal yang harus diprioritaskan agar dapat bersaing dan dapat menguasai pangsa pasar.

Banyak orang salah beranggapan bahwa olahraga *fitness* adalah mengangkat besi atau latihan beban saja, padahal menurut pengertiannya *fitness* yang berasal dari Bahasa Inggris ini berarti "kebugaran". Sedangkan menurut Ade Rai dalam bukunya yang berjudul "Tingkatkan *Fitness IQ* Anda (2009:1)"

Fitness adalah suatu kondisi tubuh yang sehat dan kuat, dan aktifitas *fitness* itu sendiri terdiri dari 3 elemen yang harus dilakukan secara teratur,

yaitu: mengatur pola makan/nutrisi, mengatur aktifitas sehari-hari termasuk pola latihan dan mengatur pola istirahat. Elemen ini saling berhubungan satu sama lain, apabila salah satu elemennya tidak terlaksana dengan baik maka tujuan yang ingin dicapai tidak akan terwujud.

Setiap pusat kebugaran telah menawarkan daya tarik yang dapat menggugah para peserta atau pengunjung untuk melakukan aktivitas olahraga. Setiap pusat kebugaran (*fitness center*) pasti mempunyai visi dan misi dalam mengelola pelayanan kegiatan terhadap masyarakat melalui pengelolaan (manajemen) yang baik. Inilah yang menjadi daya pikat banyaknya orang (pengguna jasa) yang datang ke pusat kebugaran. Karena kedatangan orang ke *fitness center* merupakan salah satu misi yang ingin dicapai oleh manajemen (pengelola).

Maka dari itu wujud pelayanan yang terbaik bukan hanya kewajiban manajemen (pengelola) pusat kebugaran saja, akan tetapi semua sumber daya manusia yang ada harus ikut berperan aktif dalam menjalankan roda aktivitas sesuai dengan fungsinya.

Karena usaha ini bergerak di bidang jasa, maka perusahaan membutuhkan manajemen (pengelola) yang mempunyai keterampilan atau skill tidak hanya untuk mendapatkan pelanggan akan tetapi juga harus tahu bagaimana cara mempertahankan pelanggan dan juga tahu bagaimana cara memuaskan pelanggan, sehingga hal tersebut dapat membuat pelanggan menjadi puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan juga dapat menjadikan pelanggan dapat merasakan atau mempunyai gambaran yang jelas mengenai kualitas jasa yang diberikan.

Selama ini *fitness center* yang ada telah mampu menarik jumlah anggota yang cukup banyak, karena citra perusahaan yang terdengar di masyarakat cukup baik. Walaupun dalam proses pemasaran pengelola dapat menarik banyak anggota baru, tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada anggota yang merasa tidak puas dengan atribut-atribut mutu jasa yang dimiliki pengelola baik dalam hal harga, kelengkapan fasilitas, ataupun kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti dengan tidak sedikitnya anggota yang pindah ke *fitness center* lain, tetapi apabila dilihat dari jumlah anggota yang aktif berlatih tidak terlihat ada penurunan yang drastis dari jumlah anggota yang ada bulan sebelumnya, cenderung stabil bahkan meningkat.

Dari hal tersebut, jelaslah merupakan indikasi adanya pelayanan yang baik yang telah dilakukan pengelola *fitness center*. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka mengetahui bagaimana (kualitas pelayanan) *fitness center* yang ada di Kota Bandung. Untuk itu penulis memutuskan untuk menulis skripsi yang berjudul: “Studi Komparatif Tentang Kualitas Pelayanan *Fitness Center* di Kota Bandung”.

B. Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis kemukakan diatas, timbul beberapa permasalahan. Adapun permasalahan itu adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pengelola *fitness center* di Kota Bandung?

2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung?
3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *tangibility* kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung?
4. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *reliability* kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung?
5. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *responsiveness* kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung?
6. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *assurance* kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung?
7. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *empathy* kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah Penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan fakta sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang telah diberikan pengelola *fitness center* di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung secara keseluruhan dan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan tiap indikator kualitas pelayanan (*tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) pada *fitness center* di Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pada pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat mendorong keberlakuan suatu teori yang terkait dengan bidang manajemen olahraga.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, sumbangan pemikiran utama atau bahan acuan bagi pengelola *fitness center* yang ada di Kota Bandung, terutama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan baik secara keseluruhan maupun pada setiap indikator (kualitas pelayanan) untuk memajukan *fitness center* itu sendiri.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, sumbangan pemikiran atau bahan acuan bagi mahasiswa lulusan FPOK yang tertarik untuk menjalankan usaha kebugaran (*fitness center* khususnya) dalam usaha memberikan pelayanan terbaik kepada *membernya*.
4. Bagi penulis sendiri, diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada *member* atau anggota *fitness center* di tempat penulis bekerja.

E. Batasan Penelitian

Mengingat cukup luasnya pembahasan penelitian ini, dan agar penelitian ini cukup terarah kepada tujuan yang diharapkan, maka perlu dibatasi. Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya terbatas kepada kajian tentang kualitas pelayanan *fitness center*.

2. Lokasi penelitian adalah *fitness center* yang berada di Kota Bandung, yang memenuhi kriteria populasi sebagai berikut:

- a. *Fitness center* yang berada di wilayah Kota Bandung.
- b. Berdiri sendiri (bukan fasilitas hotel). Hal ini karena untuk fasilitas hotel memiliki *standard operating procedure (SOP)* yang sama.
- c. Telah berdiri sekurang-kurang 5 tahun. Hal ini dimaksudkan agar *fitness center* yang dipilih merupakan perusahaan yang benar-benar berpengalaman dalam usaha ini.
- d. Mempunyai member aktif sekurang-kurangnya 50 orang pada setiap bulannya.

Adapun *fitness center* yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut: Citra *fitness center*, SOSI *SPORT CLUB* 1 (mewakili Kota Bandung bagian tengah), GALBY *GYM* (mewakili Kota Bandung bagian selatan), dan Tamara *fitness center* (mewakili Kota Bandung bagian timur).

3. Populasi penelitian ini terbatas hanya kepada anggota (*member*) *fitness center* yang ada di Kota Bandung dan memenuhi kriteria populasi sebagai berikut:

- a. Terdaftar sebagai anggota pada *fitness center* tersebut minimal 3 (tiga) bulan.
- b. Rutin menggunakan fasilitas yang ada pada *fitness center* tersebut.

4. Sampel penelitian sebanyak 80 orang, terdiri dari 20 orang sampel dari setiap *fitness center* yang memenuhi kriteria populasi

F. Batasan Istilah

Dalam penelitian ini penulis menguraikan beberapa pengertian tentang istilah-istilah untuk menghindari salah tafsir tentang istilah yang digunakan, agar ada batasan tentang pengertian yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya tentang istilah yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia atau suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, atau laporan suatu kelas peristiwa pada masyarakat sekarang. (Nazir, 2003:54). Sedangkan menurut Whitney (dalam Nazir, 2003:54) bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.
2. Menurut Nazir (2003:58) studi komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawab secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya fenomena tertentu. Jangka waktunya adalah masa sekarang, karena jika jangkauan waktu terjadinya adalah masa lampau, maka penelitian tersebut termasuk dalam metode sejarah. Dalam penelitian ini, studi komparatif yang dimaksudkan adalah untuk mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis perbedaan dari kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
3. *Fitness center* adalah pusat kesehatan jasmani, sedangkan menurut Hanafi, (1997:9) pusat kebugaran adalah tempat olahraga dalam ruangan yang

menawarkan berbagai program latihan kebugaran dengan fasilitas-fasilitas yang mutakhir. Dalam penelitian ini *fitness center* yang dimaksud adalah *fitness center* yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis.

4. Pengertian pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada *member* atau pegawai lainnya. (Kasmir, 2005:15)
5. Pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono 1998:59)

G. Anggapan Dasar

Menurut oleh Arikunto (2006:65). Anggapan dasar atau postulat adalah “sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik, yang akan berfungsi sebagai hal-hal yang dipakai untuk tempat berpijak bagi peneliti di dalam melaksanakan penelitiannya”.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mempunyai anggapan dasar sebagai berikut:

“Bahwa apabila sarana olahraga (*fitness center*) dikelola dan melakukan proses pelayanan dengan baik maka akan tercipta sebuah kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tersebut tidak akan ragu memilih tempat itu untuk dijadikan tempat ia berolahraga. Apabila kualitas pelayanan yang baik telah terpenuhi dan keraguan pelanggan telah hilang, maka tujuan awal dari pengelola *fitness center* (menarik pelanggan sebanyak mungkin dan mempertahankannya) akan terwujud”.

Sesuai dengan pendapat Umar (1997:38) yang menjelaskan bahwa: “dalam menentukan baik tidaknya pelayanan atau kualitas pelayanan terdapat atribut-atribut pelayanan yang diperlukan seperti: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*”. Dan juga pendapat abduljabar (2000:29) yang mengungkapkan bahwa: “adanya pengelolaan didalam kegiatan olahraga akan membuat kegiatan itu menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diharapkan”.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kejelasan untuk menuntun arah proses penelitian bertujuan untuk mencari pemecahan masalah. Mengenai hipotesis Sugiyono (2009:64) menjelaskan bahwa:

Hipotesis merupakan jawaban bersifat sementara terhadap rumusan masalah masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan kepada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Sedangkan menurut Good dan Scates (1954) dalam Nazir (2003:151) mendefinisikan hipotesis sebagai “sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi yang diamati, dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah berikutnya”.

Untuk memudahkan penelitian, maka penulis menetapkan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.

H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.

2. H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *tangibility* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
 H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *tangibility* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
3. H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *reliability* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
 H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *reliability* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
4. H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *responsiveness* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
 H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *responsiveness* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
5. H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *assurance* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
 H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *assurance* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
6. H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *empathy* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.
 H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan dari indikator *empathy* kualitas pelayanan *fitness center* yang ada di Kota Bandung.