

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada hakekatnya manusia dalam kehidupan tidak terlepas dari beberapa kebutuhan. Usaha untuk memenuhi kebutuhan, maka manusia akan melakukan tindakan atau reaksi. Salah satu kebutuhan yang mendasar bagi manusia adalah kebutuhan gerak. Hal ini sesuai dengan penjelasan Supandi (1992:33) sebagai berikut:

Gerak itu merupakan keniscayaan dan tergolong kebutuhan dasar seperti halnya makan dan minum. Karena bergerak manusia mampu bertahan hidup dan melalui gerak itulah manusia mampu bertahan hidup dan melalui gerak itulah manusia mencapai beberapa tujuan seperti pertumbuhan fisik, perkembangan mental dan sosial.

Dari penjelasan di atas penulis dapat mengemukakan bahwa manusia dalam kehidupan antara lain tidak terlepas dari unsur gerak. Melalui gerak, manusia akan mencapai beberapa tujuan. Untuk meningkatkan kemampuan manusia dalam bergerak sewajarnya membina gerak, yaitu melalui olahraga secara teratur dan terencana. Olahraga merupakan gerak fisik yang memberikan sumbangan terhadap aktivitas manusia dalam kehidupan. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Eddiyana (2004:1) sebagai berikut:

Kegiatan olahraga mempunyai peran penting dalam mengembangkan sumber daya manusia. Pada tataran individu, kegiatan olahraga dapat meningkatkan kebugaran jasmani, mengembangkan pola hidup sehat, mengurangi tekanan stress, meningkatkan produktivitas, meningkatkan daya saing, dan dapat membentuk sikap dan perilaku prososial.

Aktivitas olahraga memiliki potensi nilai-nilai bagi seseorang seperti terhadap aspek fisik, jiwa, dan sosial. Potensi nilai-nilai terhadap aspek fisik antara lain dapat memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani serta keterampilan gerak. Dalam aspek rohani antara

lain mendapatkan kebahagiaan dan menanggulangi tekanan (stress). Dalam aspek sosial antara lain menjalin kerjasama dan membina toleransi terhadap orang lain. Dengan kata lain bahwa olahraga merupakan aktivitas yang dapat bermanfaat untuk keseimbangan hidup manusia.

Olahraga di masyarakat dapat dibagi berdasarkan tujuan seperti yang bertujuan untuk pencapaian prestasi setinggi-tingginya dalam suatu cabang olahraga disebut olahraga prestasi. Olahraga yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani disebut olahraga kesehatan. Olahraga yang bertujuan sebagai alat untuk pendidikan seperti di sekolah-sekolah menjadi mata pelajaran wajib disebut olahraga pendidikan yang saat ini disebut pendidikan jasmani. Olahraga yang bertujuan untuk mencari kesenangan dan kepuasan disebut olahraga rekreasi.

Pada saat ini aktivitas olahraga di masyarakat cenderung semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan yang demikian canggih. Terdapat beberapa indikasi peningkatan aktivitas olahraga di masyarakat antara lain banyaknya sanggar-sanggar senam, tempat atau daerah menjadi aktivitas olahraga massal, dan beberapa pusat kebugaran jasmani (fitness centre) khususnya di kota-kota besar. Sehubungan dengan hal tersebut dijelaskan pula oleh Sumosardjuno (2005:87) sebagai berikut:

Dewasa ini banyak sekali fitness centre di Indonesia, baik di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung dan kota-kota besar yang lainnya. Biasanya, semua memang menyediakan alat-alat untuk melakukan latihan-latihan beban, baik dengan mesin maupun alat beban bebas.

Selain untuk memperbaiki fisik dalam melakukan olahraga yang lain, para remaja juga ingin nampak badannya lebih besar daripada sebelumnya.

Bandung merupakan kota besar dan pada saat ini relatif banyak pengusaha yang mengelola fitness centre. Di dalam fitness centre tersebut tersedia antara lain kelas-kelas aerobic, yoga, dan meditasi bagi mereka yang ingin mendapatkan keseimbangan mental dan fisik. Selain itu juga tersedia fasilitas atau alat-alat fitness dalam ruangan baik untuk latihan

**Ibnu Ridzy, 2012**

**Pengelolaan dan Pemanfaatan Fitness Centre di SOSI I Bandung**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

fisik maupun beban. Dalam fitness centre tersebut juga dilengkapi dengan fasilitas tambahan antara lain seperti sauna, ruang ganti, toilet, tempat ibadah (mushola). Segala fasilitas tersebut disediakan untuk kenyamanan para pelanggan baik pelanggan tetap maupun tidak tetap pada saat melakukan aktivitas olahraga di fitness centre.

Pada dasarnya pengusaha-pengusaha yang mengelola fitness centre merupakan pengusaha di bidang bisnis antara lain bidang jasa agar mendapatkan keuntungan dari pengguna jasa, yaitu pelanggan baik pelanggan tetap maupun pelanggan tidak tetap. Sehubungan dengan hal ini Siswanto (2007:4) menjelaskan sebagai berikut:

Tujuan setiap perusahaan memperoleh tingkat profitabilitas yang tinggi dan setiap proses mengalami peningkatan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk memperoleh tingkat profitabilitas yang tinggi harus didukung oleh beberapa faktor dalam perusahaan. Salah satunya pelayanan terhadap konsumen, baik sebagai pelanggan tetap maupun pelanggan tidak tetap.

Dari penjelasan tersebut, penulis dapat mengemukakan bahwa pengusaha yang mengelola fitness centre yang merupakan bidang usaha jasa tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan keuntungan (profitabilitas). Terdapat beberapa faktor penunjang dalam pengelolaan fitness centre antara lain, yaitu faktor sumber daya manusia antara lain seperti pelayanan terhadap konsumen atau pelayanan terhadap pelanggan tetap maupun pelanggan tidak tetap. Melalui pelayanan yang berkualitas dari pengelola fitness centre terhadap pelanggan diharapkan memberikan dampak, yaitu keuntungan pada pengelola fitness centre. Sudah tentu hal tersebut menjadi harapan bagi semua pengelola fitness centre yang telah mengeluarkan dana yang relatif besar dalam pengelolaan fitness centre.

Sehubungan dengan pelanggan sebagai pengguna jasa di fitness centre yang harus menjadi perhatian utama adalah kepuasan pelanggan sejalan dengan penjelasan Kotler yang dikutip Teguh et al (1997:19) sebagai berikut:

Mengapa sangat penting untuk memuaskan pelanggan sasaran? Karena penjualan perusahaan setiap periode berasal dari dua kelompok: pelanggan baru dan pelanggan setia. Forum Company memperkirakan pelanggan baru yang tertarik dapat menimbulkan biaya lima kali lipat dari biaya menyenangkan pelanggan yang ada. Dan biaya kehilangan pelanggan mungkin enam belas kali lipat biaya menarik pelanggan baru ke tingkat laba yang sama. Karena itu, mempertahankan pelanggan lebih penting daripada menarik pelanggan. Kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

Pengelolaan fitness centre pada dasarnya hampir sama dengan penjualan suatu produk dalam hal pelanggan. Terdapat dua kelompok pelanggan, yaitu pelanggan baru atau pelanggan tidak tetap dan pelanggan setia atau pelanggan tetap. Jika pelanggan tetap hilang, kerugiannya cukup besar daripada menarik pelanggan tidak tetap. Oleh karena itu, sewajarnya pengelola fitness centre untuk mempertahankan pelanggan tetap, yakni memberikan kepuasan terhadap pelanggan tersebut.

Dari pengamatan sederhana di lapangan terdapat pengusaha yang mengelola fitness centre, yaitu di School of Self-Defence Indonesia (SOSI). Pengelola SOSI telah menyediakan baik para instruktur dan karyawan maupun fasilitas untuk melayani para pelanggan sebagai pengguna jasa fitness centre.. Pengguna jasa fitness centre di SOSI Bandung terdapat sejumlah pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap. Pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap tersebut bervariasi, yaitu mulai dari remaja, orang dewasa, dan orang tua. Latar belakang pelanggan tersebut juga bervariasi, yaitu siswa sekolah, mahasiswa, staf pengajar, pekerja kantor, dan pensiunan. Para pelanggan fitness centre di SOSI Bandung tidak terlepas dari keinginan agar mereka memiliki kepuasan sebagai pengguna jasa.

Keberadaan beberapa fitness centre khususnya di Bandung akan meningkatkan atmosfer persaingan sebagai usaha bisnis jasa. Para pengelola fitness centre sudah tentu akan

berusaha semaksimal mungkin untuk meraih pelanggan agar menjadi pelanggan tetap. Karena maju mundurnya suatu usaha seperti dalam usaha bisnis jasa terletak kepada konsumen dalam hal ini pelanggan.

Mengenai penjelasan di atas menimbulkan dorongan penulis untuk meneliti mengenai pengelolaan dan pemanfaatan fitness centre di SOSI I Bandung. Dalam pengelolaan fitness centre tersebut, penulis fokuskan kepada pelayanan sumber daya manusia dan pelayanan fasilitas, serta dan pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan tetap.

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam konteks kehidupan sekarang khususnya di kota-kota besar, manusia hidup lebih ringan, mudah, dan nyaman. Hal ini seiring dengan kemajuan jaman antara lain kemajuan teknologi yang serba canggih. Masyarakat di kota-kota besar hidupnya lebih ringan, mudah, dan nyaman. Akibat hal tersebut terdapat dampak negatif, yaitu masyarakat kota besar malas bergerak melalui kerja otot. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka masyarakat di kota-kota besar cenderung melakukan aktivitas olahraga antara lain aktivitas di fitness centre yang dilengkapi dengan fasilitasnya.

Kebutuhan masyarakat terhadap aktivitas olahraga, oleh pengusaha fitness centre dijadikan salah satu usaha bisnis dalam bidang usaha jasa, yaitu mengelola fitness centre. Pada intinya pengelolaan fitness centre dengan segala fasilitasnya adalah untuk mendapat keuntungan (profit). Oleh karena itu, faktor-faktor yang terdapat dalam pengelolaan fitness centre antara lain sumber daya manusia antara lain pelayanan terhadap pelanggan dan pelayanan fasilitas diharapkan diperhatikan oleh seorang pengusaha. Selain itu fitness centre seperti yang terdapat di SOSI Bandung diharapkan dimanfaatkan oleh para pelanggan untuk mencapai tujuannya. Melalui pemanfaatan oleh pelanggan terhadap fitness centre seperti yang terdapat di SOSI Bandung perlu diketahui pengelola tersebut. Karena melalui data

yang akurat mengenai pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan, pihak pengelola fitness centre dapat memberikan kebijakan dalam hal pelayanan terhadap pelanggan dan kebijakan lainnya agar tidak kehilangan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut penulis mengadakan penelitian melalui perumusan masalah sebagai berikut:

1. Se jauh mana pengelolaan fitness centre dalam pelayanan sumber manusia dan pelayanan fasilitas terhadap pelanggan di SOSI I Bandung?
2. Se jauh mana pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan terhadap aspek fisik, jasmani, dan sosial di SOSI I Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui secara jelas mengenai gambaran pengelolaan fitness centre dalam pelayanan sumber daya manusia dan fasilitas di SOSI I Bandung.
2. Ingin mengetahui secara jelas mengenai gambaran pemanfaatan fitness centre oleh pelanggan terhadap aspek fisik, jiwa, dan sosial di SOSI I Bandung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka manfaat yang penulis harapkan adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi mengenai pelayanan sumber daya manusia, dan pelayanan fasilitas, serta pemanfaatan fitness centre di SOSI I Bandung, sehingga menjadi masukan bagi pengelola fitness centre untuk meningkatkan kinerjanya dalam meraih pelanggan dan hal ini sudah tentu menjadi keuntungan bagi pengusaha fitness centre tersebut.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pengusaha fitness centre SOSI I Bandung dalam memberikan kebijakan mengenai pengelolaan fitness centre, sehingga fitness centre berkembang di kalangan masyarakat.
3. Sebagai bahan masukan bagi lembaga khususnya Program Studi Ilmu Keolahragaan FPOK UPI mengenai pengelolaan dan pemanfaatan fitness centre di Bandung sebagai bisnis dalam usaha jasa.

#### **E. Pembatasan Masalah**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian ini, perlu ada pembatasan penelitian masalah seperti yang dipaparkan oleh Nasution (1992:27) sebagai berikut:

Analisis masalah juga membatasi ruang lingkup masalah. Disamping itu perlu dinyatakan secara khusus batasan masalah agar penelitian lebih terarah. Lagi pula dengan demikian kita memperoleh gambaran yang lebih jelas, apabila penelitian ini dianggap selesai dan berakhir.

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini adalah pengelolaan dan pemanfaatan fitness centre SOSI I Bandung. Pengelolaan fitness centre penulis fokuskan kepada pelayanan sumber daya manusia dan pelayanan fasilitas, serta pemanfaatan fitness centre difokuskan pada pemanfaatan terhadap aspek fisik, jiwa, dan sosial.
2. Sumber data atau populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan tetap remaja, dewasa, dan orang tua yang berpartisipasi aktif dalam menggunakan fasilitas fitness centre di SOSI I Bandung. Sampel dalam penelitian ini melalui teknik sampel sebanyak 30 orang pelanggan tetap.
3. Lokasi penelitian di SOSI I Jl. Aceh No. 66 Bandung

#### **F. Penjelasan Istilah**

Ibnu Ridzy, 2012

**Pengelolaan dan Pemanfaatan Fitness Centre di SOSI I Bandung**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Agar tidak ada kesalahan dalam menafsirkan dan memberikan kemudahan memahami penelitian ini, maka penulis akan menguraikan tentang beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian khususnya yang sesuai dengan masalah yang sedang diteliti antara lain sebagai berikut:

1. Pengelolaan berasal dari kata “kelola” yang berarti mengurus, melakukan, menyelenggarakan (Poerwadarminta, 1992:469). Kata “kelola” mendapatkan imbuhan “pe” dan akhiran “an” menjadi “pengelolaan” yang artinya pengurusan, penyelenggaraan. Dalam penelitian ini pengelolaan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang dan sekelompok orang dalam penyelenggaraan sesuatu hal untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
2. Pelayanan merupakan perbuatan atau tindakan seseorang terhadap orang lain dalam suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya (Kasmir, 2005:15). Pelayanan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pelayanan sumber daya manusia.
3. Pemanfaatan merupakan penggunaan sesuatu oleh seseorang dan sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah pemanfaatan fitness centre dengan tujuan baik terhadap fisik, jiwa maupun sosial.
4. Fitness Centre adalah suatu tempat atau pusat untuk membina atau melatih kebugaran jasmani seseorang.
5. Pelanggan atau konsumen merupakan pelaku-pelaku dalam suatu aktivitas untuk mengkonsumsi sesuatu agar kebutuhan dan keinginannya tercapai seperti yang diharapkan.

## **G. Anggapan Dasar**

Pada umumnya dalam suatu penelitian terdapat anggapan dasar yang merupakan suatu tumpuan pandangan dan aktivitas terhadap masalah yang diteliti. Anggapan dasar menjadi



titik tolak pandangan, sehingga tidak terdapat keragu-raguan bagi peneliti. Menurut Winarno Surakhmad yang dikutip Arikunto (1998:60) mengenai anggapan dasar sebagai berikut: “Anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”.

Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menurut Siagian (2002:130) mengenai hidup sebagai berikut:

Setiap manusia normal mendasarkan hidupnya kepada filsafat “quid Pro Quo” yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia berarti “Sesuatu untuk sesuatu”. Atau dalam pepatah Indonesia “Ada ubi ada talas, ada budi ada balas”. Seseorang manusia akan rela memberikan “budi”nya apabila ia yakin bahwa ia akan menerima “balas” yang setimpal dengan budi yang diberikan.

Dari penjelasan Siagian tersebut, penulis dapat mengemukakan bahwa dalam kegiatan usaha jasa seperti pengelolaan fitness centre yang memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau profit dari pelanggan, maka tidak terlepas dari pengelola tersebut, yaitu memberikan budi dalam hal ini adalah pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai pengguna jasa. Melalui pelayanan sumber daya manusia yang sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan akan memberikan balas seperti kesetiaan pelanggan menjadi pelanggan tetap.

Menurut Paul Charlap yang dikutip oleh Mardiyatmo (2008:2) bahwa dalam memanfaatkan peluang usaha terdapat empat unsur yang harus dimiliki seorang wirausahawan agar mencapai sukses dalam pekerjaannya, yaitu:

1. *Work hard* (kerja keras)
2. *Work smart* (kerja cerdas)
3. *Enthusiasm* (kegairahan)
4. *Service* (pelayanan).

Dari penjelasan tersebut dalam pengelolaan fitness centre di SOSI I Bandung agar tercapai sasaran atau tujuan yang diharapkan antara lain memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Alma (2002:31) menjelaskan bahwa, “Konsumen merasa tidak senang membeli produk yang cepat rusak dan seringkali diperbaiki. Konsumenpun tidak senang dengan perusahaan jasa yang tidak mau memperbaiki servisnya”. Sehubungan dengan penjelasan tersebut jika dikaitkan dengan pengelolaan fitness centre, maka konsumen dalam hal ini pelanggan tidak senang terhadap pengelola fitness centre yang bergerak dalam bidang usaha jasa jika pengelola tersebut tidak memperbaiki servis atau pelayanan.

Menurut Supandi (1992:32) menjelaskan mengenai makna olahraga bagi setiap orang sebagai berikut:

Makna olahraga berbeda-beda bagi setiap orang. Makna lari bagi seorang pelari profesional misalnya, berbeda dengan makna lari bagi seorang pelari biasa pada pagi hari yang bertujuan sekedar untuk memelihara kesehatannya. Demikian pula makna keterlibatan seorang pengusaha dalam olahraga berbeda dengan partisipasi seorang mahasiswa.

Dari penjelasan Supandi di atas jika dikaitkan dengan pemanfaatan fitness centre di SOSI Bandung juga berbeda tujuannya pada setiap setiap pelanggan. Pelanggan dalam memanfaatkan fitness centre ada yang bertujuan untuk mendapatkan pergaulan, untuk memelihara kebugaran jasmani, untuk menunjang keterampilan, untuk keharmonisan tubuh, untuk menanggulangi ketegangan, mendapatkan suasana yang baru, dan mendapatkan kegembiraan. Keinginan manusia satu sama lain berbeda dan demikian pula keinginan manusia dalam memanfaatkan fitness centre kemungkinan terdapat perbedaan tujuannya.

Penjelasan di atas senada dengan penjelasan Rusli Lutan (2003:75) sebagai berikut: “Olahraga, sebagai sebuah konsep dan istilah generik, pada dasarnya bersifat netral, yang kemudian banyak berubah karena ia digunakan untuk berbagai kepentingan”. Olahraga

**Ibnu Ridzy, 2012**

**Pengelolaan dan Pemanfaatan Fitness Centre di SOSI I Bandung**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

merupakan suatu aktivitas yang dapat dimanfaatkan oleh seseorang sesuai dengan keinginannya. Misalnya, melalui aktivitas olahraga seseorang akan mudah berkomunikasi dengan orang lain dan juga dapat memelihara serta meningkatkan kebugaran jasmani. Demikian pula fitness centre yang ada di SOSI Bandung bersifat netral, tetapi pemanfaatannya oleh pelanggan bermacam-macam sesuai dengan kebutuhan atau keinginan setiap pelanggan yang melakukan aktivitas tersebut. Dengan kata lain pemanfaatan fitness dapat dijadikan media terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.

