BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan ini, hampir semua orang memiliki kebutuhan untuk berolah raga, karena olah raga sangatlah penting untuk menjaga kesehatan badan agar dapat melakukan aktivitas atau kegiatan pekerjaan dengan baik, selain itu ada beberapa orang yang berolah raga dengan berbagai tujuan seperti menurunkan berat badan / untuk menaikkan berat badan, membentuk badan agar lebih ideal serta juga tuntutan kesehatan yang dianjurkan oleh dokter seperti phisio terapi dan lain sebagainya.

Dengan adanya kebutuhan olah raga tersebut maka mereka dapat memilih tempat berolah raga di rumah ataupun ditempat – tempat khusus (tempat fitness, swimming pool, tennis dan lain sebagainya). Orang - orang yang memilih berolah raga di tempat – tempat khusus terutama di tempat fitness dikarenakan mereka mempercayakan tempat fitness tersebut sebagai sarana yang dapat memberikan fasilitas yang tepat untuk berolah raga dan juga pada tempat fitness terdapat instruktur yang dapat memberikan pengarahan dan pelatihan yang baik.

Sehubungan dengan semakin banyaknya dibangun tempat-tempat olah raga khususnya tempat fitness di Kota Bandung seperti Equinox, Sweat Club, VIP, Fire Gym, dan belum lagi tempat fitness yang berada di hotel – hotel dan apartemen membuat persaingan dalam menarik konsumen semakin besar karena secara tidak disadari semakin banyaknya tempat fitness tersebut maka jumlah konsumen yang potential semakin menurun, selain itu hampir semua tempat fitness berusaha untuk memberikan pelayanannya sebaik mungkin karena dengan pelayanan yang baik tersebut, pengalaman yang pernah didapat oleh pelanggan

dapat memberikan salah satu strategi pemasaran seperti *word of mouth communication*.

Oleh karena itu, SOSI Sport Club sebagai salah satu penyedia jasa tempat fitness berharap agar dapat memberikan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan konsumen yang telah ada dan dapat menambah keanggotaannya. Pada saat ini, penulis melihat suatu kondisi di SOSI Sport Club yaitu dengan adanya beberapa pelanggan yang mengatakan bahwa terkadang instruktur kurang dapat memahami keinginan konsumen seperti instruktur memberikan *cooling down*, penggantian jadwal latihan, selain itu ada beberapa konsumen juga yang mengatakan kurang puas dengan fasilitas yang disediakan seperti ruang ganti, dan toilet. Ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan dapat membuat pelanggan akhirnya berhenti menjadi anggota, hal ini dapat dilihat dengan adanya jumlah anggota yang berfluktuasi setiap bulannya.

Sebenarnya masih banyak pelayanan yang diberikan oleh SOSI Sport Club hanya saja pihak perusahaan belum dapat mengetahui dengan jelas persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan di SOSI Sport Club agar dapat diketahui pandangan konsumen mengenai kualitas pelayanan dan juga pandangan karyawan dalam bekerja maupun pandangan pihak manajemen yang memberikan jasa kepada pelanggan karena kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan harus didukung dengan kinerja yang baik antara pihak penyedia jasa (manajemen) dengan pihak karyawan untuk mengatasi perbedaan yang ada.

Selain itu pada laporan ini, penulis berusaha untuk memberikan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang ada di SOSI Sport Club ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada SOSI Sport Club terdapat adanya kondisi mengenai adanya indikasi ketidakpuasan konsumen yaitu seperti adanya beberapa pelanggan yang mengatakan bahwa terkadang instruktur kurang dapat memahami keinginan konsumen seperti konsumen didalam meminta kepada instruktur untuk memberikan *cooling down* dan meminta penggantian jadwal latihan ternyata

pelayanan yang dirasakan kurang baik, selain itu ada beberapa konsumen juga yang mengatakan kurang puas dengan fasilitas yang disediakan seperti ruang ganti, dan toilet. Ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan dapat dilihat dengan adanya jumlah anggota yang berfluktuasi setiap bulannya.

Sebenarnya masih banyak pelayanan yang diberikan oleh SOSI Sport Club hanya saja pihak perusahaan belum dapat mengetahui dengan jelas persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut dimana persepsi konsumen tersebut timbul dari bagian penyedia jasa.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka dibuat perumusan masalahnya yang berupa :

1. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen didalam memilih tempat fitness yang ideal?
2. Bagaimana harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di SOSI Sport Club?
3. Bagaimana persepsi pihak manajemen dan pihak karyawan didalam memberikan pelayanan kepada konsumen?
4. Usulan – usulan apa saja yang perlu diberikan pada SOSI Sport Club untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan maka ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen didalam memilih tempat fitness yang ideal.
2. Mengetahui harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di SOSI Sport Club.
3. Mengetahui persepsi pihak manajemen dan pihak karyawan didalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

-
4. Memberikan usulan – usulan pada SOSI Sport Club untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab 1 → Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 → Tinjauan Pustaka

Berisi tentang teori – teori serta prinsip-prinsip yang digunakan sebagai landasan untuk berpikir dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

Bab 3 → Metodologi Penelitian

Berisi tentang penjelasan secara singkat mengenai objek penelitian, langkah – langkah penelitian dilengkapi dengan *flow chart* dan keterangan sehubungan dengan *flow chart* tersebut.

Bab 4 → Pengumpulan Data

Berisi tentang data umum perusahaan, struktur organisasi, penyusunan pertanyaan - pertanyaan serta data-data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis dan kemudian data-data tersebut diolah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh penulis agar penulis dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

Bab 5 → Pengolahan Data dan Analisis

Berisi tentang metode dalam melakukan pengolahan data dan melakukan analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan penulis sebelumnya dan kemudian memberikan usulan untuk memecahkan permasalahan yang ada.

Bab 6 → Kesimpulan dan Saran

Berisi rangkuman isi dari bagian analisis, jawaban dari seluruh masalah yang dirumuskan pada Bab 1, serta saran – saran yang berupa kelemahan – kelemahan dari tugas akhir yang disusun oleh penulis, dan saran perbaikan untuk perusahaan.