

---

---

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga makin bervariasi. Salah satu diantaranya adalah memperhatikan kebutuhan kesehatan. Untuk keperluan tersebut, maka banyak dibuka *fitness centre* sebagai salah satu sarana umum untuk menjaga kesehatan tubuh.

Di tengah kebutuhan masyarakat tersebut, akhir-akhir ini mulai ditemukan banyak didirikannya *fitness centre* yang baru. Dalam 7 tahun terakhir banyak didirikan *fitness centre* di Cimahi. Sebagai contoh, Star Gym yang didirikan pada tahun 2003, Galby Gym yang didirikan pada tahun 2004, Tirta Mulya Gym yang didirikan pada tahun 2007, dan Warrior Gym yang didirikan pada tahun 2009. Persaingan antar *fitness centre* semakin ketat. Dalam persaingan tersebut, *fitness centre* lama berusaha untuk mempertahankan keberadaannya dari munculnya *fitness centre* baru yang siap bersaing dari sisi fasilitas dan harga, sedangkan *fitness centre* yang baru berusaha untuk dapat mempertahankan *member* yang sudah ada dan untuk menarik konsumen.

Fire Gym merupakan salah satu *fitness centre* di Cimahi yang berdiri pada bulan Februari tahun 1999. Fire Gym merupakan *fitness centre* yang pertama kali berdiri di Cimahi. Selama kurang lebih 10 tahun berdiri, Fire Gym terbukti mampu bersaing dengan memberikan layanan terbaik hingga dapat menarik konsumen untuk mengolah tubuhnya di sana.

Fire Gym berusaha menarik konsumennya lewat selebaran dan rangkaian promosi, diantaranya tidak perlu membayar uang untuk mendapatkan kartu anggota (*free joining fee*). *Joining Fee* ini merupakan biaya yang harus dibayar oleh konsumen (hanya satu kali) pada waktu ingin menjadi anggota tetap Fire Gym, untuk bulan berikutnya *member* hanya membayar biaya bulanan.

Pada saat itu banyak konsumen berdatangan untuk mencoba jasa yang ditawarkan Fire Gym. Tetapi lama kelamaan banyak anggota yang tidak aktif.

Hal tersebut dikarenakan harapan *member* Fire Gym belum dipenuhi oleh pihak Fire Gym. Anggota yang tidak aktif ini dapat dilihat setelah 3 bulan semenjak menjadi anggota karena setelah 3 bulan ia sudah tidak membayar biaya bulanan untuk bulan berikutnya dan jarang datang lagi ke Fire Gym. Berikut ini dapat dilihat penurunan jumlah pelanggan yang aktif melakukan latihan untuk tahun 2000 sampai tahun 2010:

Tabel 1.1  
Jumlah Member Aktif Fire Gym

Tahun	Jumlah Member aktif
2000	270
2001	250
2002	225
2003	200
2004	215
2005	195
2006	200
2007	185
2008	197
2009	189

Sumber : Data Member Fire Gym

Hal-hal tersebut melatar belakangi pentingnya dilakukan penelitian di Fire Gym Cimahi untuk mengatasi masalah yang sedang dialaminya yaitu sebagai *fitness centre* lama yang bermaksud untuk mempertahankan *member* yang telah ada agar tidak berpindah ke Gym-gym yang lebih baru di Cimahi.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Pada latar belakang masalah, dikemukakan bahwa Fire Gym merupakan pelopor gym di daerah Cimahi, pertama-tama banyak konsumen yang menjadi anggota, tetapi setelah 3 bulan banyak *member* menjadi tidak aktif. Hal ini mungkin disebabkan oleh karena:

1. Pihak pengelola Fire Gym belum mengetahui harapan dari para *member* hingga layanan yang mereka berikan tidak sepenuhnya dapat memuaskan para *member* itu.

2. Gym-gym lain di Cimahi lebih baik dalam memberikan pelayanan hingga menimbulkan perpindahan *member* ke gym-gym lain yang lebih baru.
3. Pihak pengelola Fire Gym belum bisa mengidentifikasi faktor apa saja yang menyebabkan konsumen tertarik untuk tetap menjadi *member* tetap di Fire Gym.
4. Strategi pemasaran yang dikembangkan oleh pihak Fire Gym belum tepat hingga kurang mampu mempertahankan para *member* untuk tetap menjaga kebugaran di Fire Gym.

### 1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembahasan masalah yang dilakukan pada tugas akhir ini bertujuan untuk menghindari meluasnya pengamatan yang akan dilakukan, sehingga tidak terfokus pada suatu pokok permasalahan yang akan diteliti. Adapun pembatasan masalah yang dilakukan adalah:

- Hanya melakukan penelitian pada *fitness center* saja, tidak beserta senam *aerobic*.
- Masalah persaingan tidak diteliti secara langsung.

### 1.4. Perumusan Masalah

Supaya pemecahan permasalahan lebih terarah, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Variabel apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih tempat kebugaran?
2. Bagaimana tingkat kepuasan *member* Fire Gym pada saat ini?
3. Variabel apa saja yang menjadi sumber kepuasan *member* Fire Gym sehingga mempengaruhi loyalitas mereka untuk tetap berlatih kebugaran di Fire Gym?
4. Usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh Fire Gym untuk menarik konsumen dan mempertahankan *member* yang sudah ada?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengidentifikasi variabel apa saja yang dipentingkan konsumen agar mau berlatih kebugaran di Fire Gym.
2. Dapat mengetahui tingkat kepuasan *member* Fire Gym pada saat ini.
3. Dapat mengetahui variabel apa saja yang menjadi sumber kepuasan *member* Fire Gym sehingga mempengaruhi loyalitas mereka untuk berlatih kebugaran di Fire Gym.
4. Dapat memberi usulan tentang usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh Fire Gym dalam menarik konsumen dan mempertahankan anggota yang telah ada.

### 1.6. Sistematika Penelitian

Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab yang masing-masing saling berkaitan. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah penulisan Tugas Akhir, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah yang digunakan dalam pemecahan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Tugas Akhir.

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang dasar teori yang diperoleh dari materi perkuliahan, yang digunakan sebagai dasar untuk memecahkan permasalahan yang ada selama pengamatan.

#### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang ditempuh dalam pengerjaan Laporan Tugas Akhir mulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir yang dilengkapi dengan flow chart dan keterangan sehubungan dengan flow chart tersebut.

#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data umum perusahaan yang diteliti (alamat, sejarah singkat, struktur organisasi, dan data-data yang diperlukan dalam penelitian).

#### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya. Data yang telah diolah akan dianalisis untuk mendapatkan kinerja pelayanan yang lebih baik, dan untuk menarik kesimpulan.

#### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi rangkuman isi dari bagian analisis, seluruh masalah yang dirumuskan dalam Bab 1 dijawab secara ringkas Saran berisi kelemahan dari Tugas Akhir yang disusun penulis dan saran perbaikan untuk Fire Gym.