

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada jaman ini, tuntutan untuk memenuhi kebutuhan hidup di kota-kota besar, memaksa orang untuk bekerja lebih keras. Beban pekerjaan yang berat banyak membuat masyarakat lelah, baik pikiran maupun fisik mereka. Beraktivitas pada pagi hari, setelah itu pulang saat sore hari, dan ditambah lagi dengan tugas – tugas lain yang harus diselesaikan, dengan begitu, mereka harus mampu menjaga kesehatan dan kebugaran mereka agar kondisi mereka selalu prima. Oleh karena itu, kesehatan dan kebugaran tubuh merupakan salah satu topik yang banyak menjadi perbincangan dalam kehidupan masyarakat modern sekarang ini.

Dengan adanya kebutuhan untuk menjaga kebugaran tubuh agar tetap sehat, maka terdapat beberapa perusahaan yang menawarkan jasa untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Perusahaan tersebut menawarkan jasa berupa fasilitas-fasilitas olah raga yang dapat memudahkan konsumen dalam melakukan kegiatan olah raga, perusahaan yang paling banyak berkembang saat ini ialah tempat kebugaran (tempat fitnes) yang mudah ditemukan dimana-mana, selain dapat menjaga kesehatan, dengan melakukan kegiatan fitnes juga dapat meningkatkan penampilan fisik yang lebih baik.

Hans Fitnes yang berada di Jalan Dalem Kaum No. 132 Bandung memiliki fasilitas seperti tempat fitnes, yang terdiri dari angkat beban, dan kardio, fasilitas aerobik, air panas, loker pria dan wanita, serta tempat parkir motor di dalam gedung, yang berdiri sejak tahun 2000.

Hans Fitnes memberikan beberapa jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh para konsumen dalam melakukan kegiatan olah raga, namun dalam beberapa tahun ini terjadi penurunan jumlah member. Selain penurunan jumlah member, terdapat keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas tempat fitnes dan terhadap fasilitas aerobik yang disediakan, maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hans fitnes.

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar jumlah member dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan, maka perlu diketahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai keinginan konsumen atau belum, melalui pengukuran kualitas jasa. Diharapkan dengan adanya pengukuran ini, pada akhirnya dapat mengetahui keinginan dan kepuasan konsumen terhadap perusahaan sehingga dapat dilakukan perbaikan dalam usaha meningkatkan jumlah member.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada dapat diketahui bahwa Hans Fitnes memiliki berbagai fasilitas olah raga dimana para member ini dapat menggunakan semua fasilitas yang diberikan oleh Hans Fitnes.

Namun beberapa tahun terakhir di Hans Fitnes terjadi penurunan jumlah member, dan terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas-fasilitas olah raga yang disediakan. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan yang diberikan Hans Fitnes antara lain :

1. Alat- alat fitnes yang rusak tidak diperbaiki
2. Alat – alat fitnes banyak yang sudah berkarat
3. Kaca – kaca ruangan fitnes banyak yang pecah
4. Fasilitas air panas tidak dinyalakan
5. Kegiatan aerobik yang sudah tidak rutin dijalankan
6. Kondisi ruangan fitnes yang kotor dan tidak diperbaharui.
7. Kondisi kamar mandi yang kotor
8. Fasilitas loker yang sudah mulai rapuh, sehingga lubang kunci banyak yang rusak atau susah untuk dikunci.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Mengingat adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian, maka dilakukan pembatasan masalah dan asumsi sebagai berikut :

1. Penelitian kepuasan konsumen di Hans Fitnes dilakukan pada semua fasilitas yang diberikan (fasilitas fitnes, aerobik, ruang ganti, loker, kamar mandi, ruang tunggu, tempat parkir).

2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh Hans Fitnes sehingga dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan meningkatkan jumlah pelanggan.
3. Asumsi untuk tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95%, tingkat ketelitian yang digunakan sebesar 10%, dan taraf nyata 5%.
4. Penelitian hanya dilakukan pada member bulanan Hans Fitnes, dan tidak pada member insidental (member yang hanya sekali datang) di Hans Fitnes.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ditentukan dalam melakukan penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana jasa yang dirasakan dibandingkan dengan yang diharapkan member Hans Fitnes (GAP 5)?
2. Bagaimana persepsi manajemen terhadap harapan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan Hans Fitnes (GAP 1)?
3. Bagaimana persepsi pihak manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dibandingkan dengan spesifikasi kualitas pelayanan Hans Fitnes (GAP 2) ?
4. Bagaimana spesifikasi kualitas pelayanan dibandingkan dengan penyampaian jasa yang diberikan Hans Fitnes (GAP 3)?
5. Bagaimana penyampaian pelayanan dibandingkan dengan komunikasi eksternal yang diberikan Hans Fitnes (GAP 4)?
6. Apa saja penyebab kegagalan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan oleh Hans Fitnes kepada konsumen?
7. Apa yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan pelayanan ?
8. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan Hans Fitnes ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui jasa yang dirasakan dan yang diharapkan konsumen (GAP 5).
2. Mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan Hans Fitnes (GAP 1).
3. Mengetahui persepsi pihak manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan Hans Fitnes (GAP 2).
4. Mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan Hans Fitnes (GAP 3).
5. Mengetahui penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang diberikan Hans Fitnes (GAP 4).
6. Mengetahui penyebab kegagalan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan oleh Hans Fitnes kepada konsumen.
7. Mengetahui penyebab kegagalan potensial yang akan menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan.
8. Memberikan usulan untuk meningkatkan pelayanan Hans Fitnes.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian terhadap perusahaan yang diamati, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dalam melakukan penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang urutan-urutan dari penelitian yang dilakukan dari awal sampai dengan akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang cara pengumpulan data dalam melakukan penelitian serta hasil dari data yang dikumpulkan melalui kuesioner.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan-pengolahan dari data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan terhadap hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan memberikan saran.