

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga makin bervariasi. Salah satu diantaranya adalah kebutuhan kesehatan atau kebutuhan berolahraga. Dewasa ini olahraga sudah menjadi kebutuhan primer bagi banyak orang baik pria maupun wanita. Olahraga bertujuan untuk menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh bahkan untuk membentuk serta menjaga bentuk tubuh yang ideal.

Ada banyak macam olahraga yang saat ini diminati oleh masyarakat. Salah satunya adalah Muay Thai. Muay Thai merupakan seni bela diri tangan kosong yang berasal dari negara Thailand. Selain mampu menjaga kebugaran tubuh, seni bela diri ini juga menyenangkan serta menghilangkan penat tanpa menghilangkan esensi dari Muay Thai itu sendiri sebagai salah satu seni bela diri.

Sabai Muay Thai adalah salah satu tempat untuk berlatih Muay Thai yang letaknya berada di Jl. Braga 99 – 101 Bandung (di dalam gedung Braga *City Walk* Lt. 2). Sabai Muay Thai berdiri pada tahun 2007 dengan *tag line* “*The Only Place Where Fight Can Be Fun*”. Sabai Muay Thai berharap dapat ikut bersaing dengan memberikan layanan terbaik bagi konsumen sehingga dapat menarik konsumen.

Pada awal berdiri, yaitu pada tahun 2007, jumlah konsumen yang tercatat sebagai anggota sangat sedikit yaitu sekitar 97 orang. Hal ini disebabkan karena Muay Thai termasuk olahraga yang baru di kalangan masyarakat Bandung. Oleh karena itu pihak Sabai Muay Thai berusaha menarik minat konsumen lewat serangkaian promosi diantaranya *free joining fee*, *student price*, *ladies class*, *private class*, dan *professional class*. Tahun 2008 sampai dengan tahun 2010, jumlah konsumen mengalami peningkatan. Setelah itu dari tahun 2011 sampai sekarang

terjadi penurunan minat konsumen terhadap jasa yang ditawarkan oleh Sabai Muay Thai. Sejak saat itu hingga sekarang belum terjadi peningkatan jumlah konsumen lagi. Penurunan jumlah konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Penurunan Jumlah Konsumen di Sabai Muay Thai

Tahun	Cardio Class	Regular Class				Total Trainee
		Basic Class	Advance Class	Professional Class	Private Class	
2007	37	26	21	10	3	97
2008	64	39	39	25	6	173
2009	119	53	48	27	17	264
2010	161	73	66	44	26	370
2011	105	51	43	28	22	249
2012	92	48	40	27	20	227

Apabila terjadi penurunan jumlah konsumen secara terus menerus, Sabai Muay Thai dikhawatirkan akan mengalami kerugian. Melihat permasalahan tersebut, maka akan dilakukan usaha-usaha yang tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan untuk meningkatkan minat konsumen terhadap Sabai Muay Thai.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dapat dilihat bahwa saat ini Sabai Muay Thai sedang mengalami permasalahan dengan penurunan jumlah konsumen. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rizky selaku manager, maka didapatkan faktor yang mungkin menyebabkan terjadinya masalah dalam Sabai Muay Thai, diantaranya :

1. Konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Sabai Muay Thai seperti biaya keanggotaan tiap bulan yang dianggap masih mahal (Rp. 250.000,- / bulan), proses latihan yang dianggap berat, kurangnya jumlah peralatan latihan sehingga timbul antrian pada saat ingin digunakan.

2. Olahraga Muay Thai tidak terlalu diminati oleh konsumen. Pada awalnya, konsumen hanya ingin mencoba sesuatu hal yang baru dan cenderung mengikuti *trend*.
3. Sabai Muay Thai belum dapat bersaing dengan tempat berlatih Muay Thai lainnya.
4. Belum diketahuinya mengenai perilaku konsumen dalam memilih olahraga bela diri.
5. Belum diketahuinya mengenai *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* saat ini di Sabai Muay Thai.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam penelitian Tugas Akhir ini, maka penulis memberikan batasan dan asumsi terhadap penelitian tersebut. Batasan dan asumsi yang digunakan adalah :

1. Penelitian ini tidak membahas masalah persaingan.
2. Penelitian ini tidak membahas tentang penurunan jumlah konsumen di tiap kelas yang ada, melainkan penurunan keseluruhan jumlah konsumen.
3. Diasumsikan tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di Sabai Muay Thai, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.

1.4 Perumusan Masalah

Setelah melakukan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain :

1. Variabel bauran pemasaran apa yang dipentingkan konsumen dalam menerima jasa di Sabai Muay Thai?
2. Bagaimana perilaku konsumen terhadap olahraga bela diri di Sabai Muay Thai?
3. Bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* Sabai Muay Thai saat ini dan usulan apa saja yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian?

4. Variabel bauran pemasaran apa saja yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan di Sabai Muay Thai?
5. Usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh Sabai Muay Thai untuk menarik konsumen dan mempertahankan konsumen yang sudah ada?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian tersebut, ada beberapa hal yang menjadi harapan dan tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Dapat mengidentifikasi variabel bauran pemasaran apa yang dipentingkan konsumen dalam menerima jasa di Sabai Muay Thai.
2. Dapat mengetahui perilaku konsumen terhadap olahraga bela diri di Sabai Muay Thai.
3. Dapat mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* Sabai Muay Thai saat ini dan dapat memberikan usulan berdasarkan penelitian.
4. Dapat mengetahui variabel bauran pemasaran yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan di Sabai Muay Thai.
5. Dapat memberikan usulan tentang usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh Sabai Muay Thai untuk menarik konsumen dan mempertahankan konsumen yang sudah ada di Sabai Muay Thai.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pemecahan dan penganalisaan masalah menjadi lebih terstruktur dan terperinci, maka penulisan dan pembahasan dalam laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan penulis pada penelitian ini.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini mengemukakan beberapa konsep dan dasar teori yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi. Teori – teori tersebut berasal baik dari buku – buku, karangan ilmiah dan segala karangan yang dapat menunjang dalam pemecahan masalah yang akan dihadapi penulis.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi kerangka pemecahan masalah yang dihadapi dan langkah-langkah untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi, mulai dari penelitian kemudian melakukan pengumpulan data, pengolahan data dan analisis sampai diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang sejarah singkat mulai berdirinya Sabai Muay Thai sampai perkembangannya sekarang, struktur organisasi Sabai Muay Thai dan deskripsi pekerjaannya, serta data-data yang telah disebar dan dikumpulkan oleh penulis, yang akan diperlukan dalam pengolahan serta analisis data.

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 dengan jelas dan ringkas Saran berisi kelemahan dari Tugas Akhir yang disusun penulis dan saran perbaikan untuk Sabai Muay Thai.