

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Kesadaran masyarakat akan pentingnya olahraga pada masa sekarang ini membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa di bidang olahraga. Selain itu, banyak orang yang merasa tingkat kepercayaan diri mereka akan bertambah jika mereka mempunyai postur tubuh yang ideal. Agar mempunyai tubuh yang ideal perlu latihan kebugaran di pusat-pusat kebugaran.

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Kehidupan pada masa sekarang ini, menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Kondisi yang demikian, olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan, dan hanya bisa dilakukan dalam waktu luang. Kebutuhan akan kesehatan menjadi suatu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, manusia ingin berusaha menjaga kesehatannya dan salah satu cara agar kesehatan tetap terjaga dengan baik adalah melalui olahraga. Berolahraga di *fitness centre* menjadi salah satu pilihannya.

Pengusaha yang peka terhadap situasi akan mengalokasikan modalnya dengan berlomba-lomba mendirikan usaha jasa *fitness centre*. Salah satunya *Club House* yang berada di perumahan Casa Grande, Maguwoharjo, Sleman,

Yogyakarta. Semakin bertambahnya usaha jasa *fitness centre*, semakin meningkat pula persaingan dalam dunia usaha ini.

Idealnya perusahaan jasa akan maju apabila kepuasan konsumen dapat terwujud. Bisnis tidak akan berjalan dengan semestinya apabila kepuasan konsumen tidak terpenuhi. Konsumen akan berpindah ke perusahaan lain apabila tidak merasa puas. Menurut Husein Umar (2000: 53) kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Setiap konsumen *fitness centre* akan mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, dan harga yang terjangkau.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan oleh industri dan perusahaan pada tingkat internasional dan nasional. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pelayanan secara nyata yang diterima *members*. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas pelayanan dapat diasumsikan baik atau memuaskan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan. Informasi yang bersumber dari *members* itulah yang menjadi faktor kritik bagi kelangsungan hidup *fitness centre* tersebut.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Seperti seorang *member* mengharapkan kebersihan peralatan latihan beban, akan tetapi dalam kenyataannya sering kotor, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas. Selain kualitas produk dan harga, kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan konsumen.

Permasalahan ini muncul setelah peneliti melakukan observasi di *Club House Casa Grande*. Hasil observasi peneliti menunjukkan, ada *member* yang hanya berlatih sekali atau dua kali di minggu pertama. Mereka tidak datang lagi di minggu kedua dan seterusnya. Baik manajemen *club house* maupun peneliti tidak mengetahui alasan *member* tersebut. Kualitas pelayanan *Club House* yang kurang baik atau karena ada alasan lain.

*Club House Casa Grande* buka setiap hari pada pukul 06.00 WIB dan tutup pukul 20.00 WIB. *Member Club House Casa Grande* dapat melakukan latihan beban dengan leluasa sesuai dengan waktu luang mereka. Pemberian pelayanan yang memuaskan *member* tentu akan bermanfaat untuk mempertahankan *member* tidak berpindah ke *fitness centre* yang lain, dan kesan yang baik yang diperoleh oleh *member* akan berpengaruh besar pada calon *member* yang ingin bergabung. Semakin tinggi tingkat kepuasan *member*, semakin besar pula kemungkinan *member* menjadi *member* tetap dan jumlah *member* di *fitness centre* tersebut bertambah.

*Club House Casa Grande* adalah *fitness centre* yang besar dan sudah terkenal, akan tetapi banyak juga *member* yang masih keluar masuk sehingga

jumlah *member* tetap masih naik turun. Inilah yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di *Club House Casa Grande*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Keinginan dan kebutuhan konsumen *Club House Casa Grande* belum diketahui.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan *Club House Casa Grande* belum diketahui.
3. Penyebab konsumen pindah ke jasa *fitness centre* lain belum diketahui.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, dapat dilihat banyaknya masalah yang berhubungan dengan pelayanan jasa di *Club House Casa Grande*. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih rinci mengenai ruang lingkup penelitian, dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan *Club House Casa Grande* menyangkut kepuasan yang meliputi, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di *Club House Casa Grande*?”

## **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di *Club House Casa Grande*.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoretik, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran pengetahuan bagi mahasiswa khususnya dalam bidang manajemen olahraga.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada *Club House Casa Grande* tentang pemenuhan kepuasan konsumen pada pelayanan yang diberikan. Di samping itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola *Club House* dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen pengguna jasa *Club House* tersebut.