

**SURVEI PELAYANAN *MASSAGE* DITINJAU DARI KEPUASAN  
KARYAWAN DI KANTOR PUSAT UNILEVER INDONESIA**



**UJANG**

**6815083538**

**ILMU KEOLAHRAGAAN**



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi sebagai Persyaratan dalam  
Mendapatkan Gelar Sarjana Olahraga

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

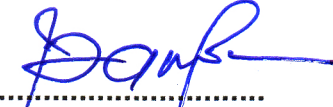

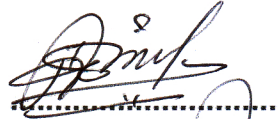
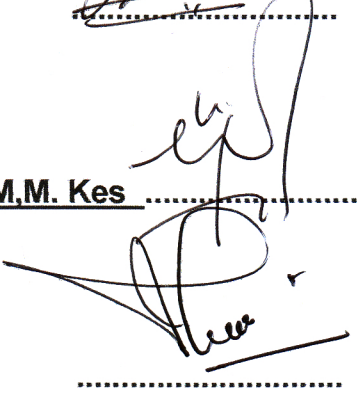
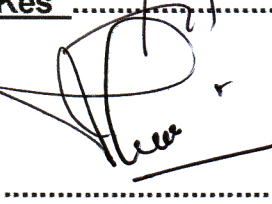
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2014**

## LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I <u>Ari Subarkah, M. Pd</u> NIP. 19740402 200501 1 003		30/01-2014
Pembimbing II <u>Dr. Yasep Setyakarnawijaya, S. KM,M. Kes</u> NIP. 19740906 200112 1 002		29/01-2014

## PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua <u>Dr. Ramdan Pelana, M. Or</u> NIP. 19790811 200501 1 001		.....
Sekretaris <u>Dr. Achmad Sofyan Hanif, M, Pd</u> NIP. 19630917 198903 1 002		.....
Anggota <u>Ari Subarkah, M. Pd</u> NIP. 19740402 200501 1 003		30/01-2014
Anggota <u>Dr. Yasep Setyakarnawijaya, S. KM,M. Kes</u> NIP. 19740906 200112 1 002		29/01-2014
Anggota <u>Dr. dr. Junaedi, SP.KO</u> NIP. 19611114 200003 1 001		29/01-2014

Tanggal Lulus 27 Januari 2014

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Terima kasih dan sembah sujudku ya ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah yang ALLAH SWT berikan kepada saya, kedua orang tua, nenek, saudara-saudara, dan pacar saya. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kesabaran dan kekuatan serta kemudahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam saya tunjukkan kepada junjungan nabi MUHAMMAD SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, adik dan pacar saya. Untuk Mamang dan Embu, saya bangga kepada beliau berdua, saya merasa beruntung diperhatikan, diperdulikan dan selalu ada buat saya disaat-saat saya lagi pusing dan putus asa mengerjakan skripsi ini. Mereka memberikan doanya disetiap hari dan tidak ada kata mengeluh sebelum semuanya selesai. Saya berjanji saya akan membalas jasa-jasa mereka berdua dan saya ingin menaikan mereka pergi haji. Sekali lagi terima kasih banyak....

Untuk Alya Rahayu, a senang punya adik yang baik dan sayang sama a, jangan terlalu bandel dan rewel ya Embu pusing kalau Alya rewel. A akan mengurus dan membimbing Alya sampai Alya dewasa dan sampai kapan pun. A sayang Alya....

Untuk Eni, a senang dan bahagia punya pacar kaya de, a berharap bukan hanya sesaat saja a merasakan kebahagiaan ini. A berharap de jadi pedamping hidup a untuk terus bisa bersama menjalani kehidupan ini. Sudah banyak halangan dan rintangan yang sudah kita lewatin bersama dan a berharap kita bisa mengambil hikmah dan manfaat dari halangan dan cobaan itu. Terima kasih atas motivasi dan doanya ke a, a akan selalu mengingatnya. Jujur, karena de juga a semangat mengerjakan skripsi ini, a akan membalasnya dengan ketulusan hati a. A sayang de.....

Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Keahragaan, Bapak Tirto Apriyanto, M. Pd, Psi. T selaku Ketua Jurusan Olahraga Prestasi, Bapak Dr. Ramdan Pelana, M.Or selaku Ketua Program Studi, Bapak Ari Subarkah, M. Pd selaku Pembimbing I, Bapak Dr. Yasep Setyakarnawijaya, S.Km, M.Kes selaku Pembimbing II dan Dokter Dr. dr Junaedi, SP. KO selaku Pembimbing Akademik serta temen-temen IKOR.

Jakarta, Januari 2014

**Ujang**

## RINGKASAN

**UJANG, Survei Pelayanan *Massage* Ditinjau dari Kepuasan Karyawan di Kantor Pusat Unilever Indonesia. Januari 2014. Skripsi. Program Studi Ilmu Keolahragaan, Jurusan Olahraga Prestasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Jakarta.**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.

Penelitian ini dilaksanakan di Graha Unilever Indonesia jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 15 Jakarta 12930, pada tanggal 02 – 09 Januari 2014. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik survei yang ditentukan dengan nilai tertinggi dan nilai terendah. Sampel berjumlah 40 orang dari yang memenuhi kriteria dan tersebar dari lantai 1 sampai lantai 14.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari Indikator Ruangannya diperoleh nilai rata-rata 24,1 (75,55%), nilai terendah 20 (62,50%) dan nilai tertinggi 29 (90,62%), dari Indikator Performa *Masseur* diperoleh nilai rata-rata 16,9 (84,50%), nilai terendah 13 (65,00%) dan nilai tertinggi 20 (100,00%), dari Indikator Keahlian *Masseur* diperoleh nilai rata-rata 24,67 (87,94%), nilai terendah 21 (75,00%) dan nilai tertinggi 28 (100,00%), dari Indikator Manfaat *Massage* diperoleh nilai rata-rata 21,45 (87,03%), nilai terendah 17 (70,83%) dan nilai tertinggi 24 (100,00%), dari Indikator Daya Tanggap *Masseur* diperoleh nilai rata-rata 20,87 (86,97%), nilai terendah 17 (70,83%), dan nilai tertinggi 24 (100,00%), dan dari Indikator Empati *Masseur* diperoleh nilai rata-rata 20,27 (84,47%), nilai terendah 16 (66,66%) dan nilai tertinggi 24 (100,00%). Hasil keseluruhannya nilai minimal 70,39%, nilai maksimal 96,71% dan nilai rata-rata 84,14%. Jadi kualitas pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia masuk dalam kategori Sangat Puas.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan rahmat-Nya serta karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Olahraga dengan judul “ **SURVEI PELAYANAN MASSAGE DITINJAU DARI KEPUASAN KARYAWAN DI KANTOR PUSAT UNILEVER INDONESIA**”.

Saya selaku peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi kriteria penulisan maupun teknik penulisan. Untuk itu peneliti menghargai kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan selanjutnya.

Pada kesempatan ini peneliti tidak lupa menghaturkan banyak terima kasih kepada Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Jakarta Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Pd, Ketua Jurusan Olahraga Prestasi Bapak Tirto Apriyanto, S.Pd, M.Psi.T, Ketua Program Studi Ilmu Keolahragaan Bapak Dr. Ramdan Pelana, M.Or, Pembimbing I Bapak Ari Subarkah, M.Pd, dan Pembimbing II Bapak Dr. Yasep Setiakarnawijaya, S.Km, M.Kes, atas segala bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya dengan hasil yang cukup maksimal, serta kepada semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Jakarta, Januari 2014

Ujang

# DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERFIKIR</b>	
A. Kerangka Teoritis .....	7
1. Hakikat Pelayanan .....	7
2. Hakikat Mutu Pelayanan .....	8
3. Kualitas Pelayanan .....	11

4. <i>Massage</i> .....	13
a) Sejarah <i>Massage</i> .....	13
b) Pengertian <i>Massage</i> .....	15
c) Manipulasi <i>Massage</i> .....	17
d) Posisi dan Urutan Teknik <i>Massage</i> .....	26
e) Jenis <i>Massage</i> .....	28
f) Tujuan <i>Massage</i> .....	29
g) Manfaat <i>Massage</i> .....	31
h) Pelayanan <i>Massage</i> .....	32
5. Hakikat Kepuasan.....	35
6. PT Unilever Indonesia tbk.....	38
B. Kerangka Berfikir.....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian.....	41
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
C. Metode Penelitian.....	41
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Instrumen Penelitian.....	45

G. Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Profil Resonden .....	49
B. Gambaran Tingkat Pelayanan <i>Massage</i> Per Dimensi (%).....	67
C. Interpretasi Pelayanan <i>Massage</i> Per Dimensi (%) .....	68
D. Gambaran Pelayanan <i>Massage</i> .....	69
E. Pembahasan.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran-Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	<i>Effleurage</i> (Menggosok).....	17
Gambar 2.	<i>Petrisage</i> (Memijat-mijat) .....	18
Gambar 3.	<i>Shaking</i> (Menggoncang-goncangkan) .....	19
Gambar 4.	<i>Tapotement</i> (Memukul-mukul) .....	20
Gambar 5.	<i>Friction</i> (Menggerus).....	21
Gambar 6.	<i>Walken</i> (Menggosok melintang otot) .....	22
Gambar 7.	<i>Vibration</i> (Menggetarkan) .....	23
Gambar 8.	<i>Skin Rolling</i> (Menggeser lipatan kulit).....	24
Gambar 9.	<i>Stroking</i> (Mengurut) .....	25
Gambar 10.	Diagram Kategori Usia Responden .....	50
Gambar 11.	Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Ruangannya .....	53
Gambar 12.	Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Performa <i>Masseur</i> .....	55
Gambar 13.	Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Keahlian <i>Masseur</i> .....	58
Gambar 14.	Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Manfaat <i>Massage</i> .....	60
Gambar 15.	Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Daya Tanggap <i>Masseur</i> .....	63
Gambar 16.	Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Empati <i>Masseur</i> .....	66
Gambar 17.	Diagram Gambaran Dimensi Tingkat Pelayanan <i>Massage</i> .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Fas-Fase Perkembangan Usia Manusia .....	44
Tabel 2.	Kisi-Kisi Survei Pelayanan <i>Massage</i> Ditinjau dari Kepuasan Karyawan di Kantor Pusat Unilever Indonesia .....	45
Tabel 3.	Kategori Usia Responden .....	49
Tabel 4.	Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Ruangan .....	51
Tabel 5.	Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Performa <i>Masseur</i> .....	54
Tabel 6.	Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Keahlian <i>Masseur</i> .....	56
Tabel 7.	Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Manfaat <i>Massage</i> .....	59
Tabel 8.	Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Daya Tanggap <i>Masseur</i> .....	61
Tabel 9.	Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Empati <i>Masseur</i> ..	64
Tabel 10.	Gambaran Dimensi Tingkat Pelayanan <i>Massage</i> .....	67
Tabel 11.	Interpretasi Pelayanan <i>Massage</i> Per Dimensi(%).....	68
Tabel 12.	Pelayanan <i>Massage</i> Keseluruhan .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1.	Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran	2.	Data Penelitian .....	79
Lampiran	3.	Persentase Tiap Butir Pertanyaan.....	81
Lampiran	4.	Persentase Tiap Butir Pertanyaan Indikator Ruangan....	85
Lampiran	5.	Persentase Tiap Butir Pertanyaan Indikator Performa <i>Masseur</i> .....	86
Lampiran	6.	Persentase Tiap Butir Pertanyaan Indikator Keahlian <i>Masseur</i> .....	87
Lampiran	7.	Persentase Tiap Butir Pertanyaan Indikator Manfaat <i>Massage</i> .....	88
Lampiran	8.	Persentase Tiap Butir Pertanyaan Indikator Daya Tanggap <i>Masseur</i> .....	89
Lampiran	9.	Persentase Tiap Butir Pertanyaan Indikator Empati <i>Masseur</i> .....	90
Lampiran	10.	Perhitungan Persentase Keseluruhan .....	91
Lampiran	11.	Dokumentasi Pelayanan <i>Massage</i> di Kantor Pusat Unilever Indonesia.....	92
Lampiran	12.	Standar Pelayanan <i>Massage</i> di Kantor Pusat Unilever Indonesia.....	95
Lampiran	13.	Contoh Pemesanan <i>Massage</i> .....	96

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal sangat penting bagi setiap manusia. Namun sering kali karena sibuknya pekerjaan dan lain sebagainya, kita sering lupa memperhatikan kesehatan diri kita. Kesehatan tidak bisa datang dengan sendirinya, tetapi kitalah yang harus berusaha untuk memperolehnya. Sebenarnya untuk menjaga kesehatan tidak terlalu sulit. Makan makanan sehat dan rendah lemak, olahraga secara teratur (misalnya jogging, renang dan *fitness*), dan istirahat secara cukup.

Siapa yang tidak tahu bahwa olahraga itu penting? Olahraga merupakan salah satu cara penting di samping suplemen, nutrisi, dan istirahat yang cukup untuk mendapatkan bentuk tubuh yang ideal dan juga lebih sehat. Biasanya bagi orang-orang sibuk terutama para eksekutif muda baik pria maupun wanita alasan utama untuk tidak berolahraga yaitu faktor waktu, stamina, dan rasa tidak suka atau malas.

Pada saat ini banyak perusahaan yang berkembang di Indonesia, baik itu perusahaan domestik maupun perusahaan asing. Tidak hanya itu banyak perusahaan asing yang mengembangkan ekspansinya ke Indonesia. Indonesia sebagai salah satu negara di Asia dengan jumlah penduduk

tertinggi tentunya merupakan target pasar yang banyak menjadi tujuan pengembangan ekspansi penjualan produk suatu perusahaan. Sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk tertinggi suatu perusahaan tentunya akan mendapatkan keuntungan yang lebih jika mampu menghasilkan produk yang berkualitas dan mampu bersaing secara sehat dan cerdas dalam penjualan produk.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah pilar utama suatu perusahaan untuk tercapai produktivitas kerja yang baik. Berkembang atau majunya suatu perusahaan tentu tidak lepas dari peran SDM yang berkualitas dalam menjalankan kinerjanya selama bekerja. Kinerja pegawai yang baik tentu ditunjang oleh kesehatan yang prima sehingga mendukung produktivitas yang optimal pula.

Jam kerja yang tinggi, bekerja dalam posisi tubuh yang sama terlalu lama dan tuntutan pekerjaan yang mengharuskan pegawai bekerja dalam tekanan, serta kurangnya waktu olahraga yang dimiliki para pegawai sering kali berdampak pada kesehatan pegawai. Sedangkan kesehatan adalah modal utama dalam mereka menjalankan tugasnya. Berbagai keluhan yang muncul seringkali adalah kelelahan fisik seperti pegel-pegel, sakit pinggang, kepala sakit, dll. Keluhan akan anggota tubuh yang sakit sangat berpengaruh pada kinerja yang akan berdampak langsung pada produktivitas suatu perusahaan. Beberapa pegawai sering mengeluhkan sakit pada punggung belakang, bagian lengan, leher dan di beberapa bagian tubuh lainnya setelah

beberapa saat bekerja. Bahkan beberapa diantaranya merasakan nyeri di bagian pundak pada saat bekerja untuk beberapa waktu yang cukup lama disaat menggunakan komputer. Hal ini yang menyebabkan para pegawai mengalami kelelahan otot. Kelelahan otot ini pula yang mengakibatkan kinerja mereka menurun sehingga berpengaruh pada keterlambatan tugas dan pekerjaan yang harus diselesaikan. Gangguan seperti ini harus segera diatasi sebelum terlambat karena pada stadium lanjut tindakan operasi terpaksa harus dilakukan.

Oleh sebab itu perlu dicari suatu solusi untuk meringankan keluhan yang dialami para pegawai tersebut supaya dapat mencegah efek dari kelelahan otot tersebut. Solusi yang dimaksud adalah pemberian *treatment*, dalam hal ini *treatment* tersebut berupa *massage* yang diberikan kepada para pegawai di kantor pusat Unilever Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, *massage* dapat merileksasikan tubuh seseorang. Manipulasi dalam *massage* olahraga memberikan efek pada sistem *muskular* melalui banyak cara seperti menguraikan asam laktat penyebab timbulnya kelelahan dan mempercepat aliran darah segar, mengurangi rasa nyeri yang dapat menimbulkan kekakuan pada otot, serta meningkatkan fleksibilitas gerak. Rasa sakit dan nyeri pada otot, kelelahan serta rasa kaku seluruhnya dapat dengan sukses disembuhkan melalui seni dari *massage*. Kram otot berkurang, jaringan tisu digantikan dan serabut otot baru dapat dibentuk.

Berdasarkan pendapat diatas, *massage* merupakan salah satu *treatment* yang dapat dilakukan untuk mengurangi kelelahan dengan cara melakukan pemijatan selama beberapa menit. Ditambah dengan suatu pelayanan yang memuaskan para karyawan membuat suatu pengobatan yang sangat efektif buat mengatasi keluhan para karyawan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan *massage* yang berkualitas dapat meningkatkan kinerja karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia?
2. Apakah pelayanan *massage* di kantor pusat Unilever Indonesia sudah memuaskan para karyawannya?
3. Bagaimana bentuk pelayanan *massage* yang dilaksanakan di kantor pusat Unilever Indonesia?
4. Apakah pelayanan *massage* di kantor pusat Unilever Indonesia sudah sesuai dengan standar?
5. Apakah terapi *massage* merupakan pilihan yang tepat untuk mengembalikan kebugaran karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia?

6. Kapankah waktu yang tepat untuk memberikan terapi *massage* untuk mengembalikan kebugaran karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia?
7. Dimanakah tempat yang nyaman melakukan pelayanan *massage* untuk mengembalikan kebugaran karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia?

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dalam penelitian ini perlu pembatasan masalah agar hasil penelitian ini tidak menyimpang dari sasaran yang hendak dicapai. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada survei pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “ Seberapa Besar Prosentase Pelayanan *Massage* Ditinjau dari Kepuasan Karyawan di Kantor Pusat Unilever Indonesia?”



## **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Untuk menjawab pertanyaan dari rumusan permasalahan yang hendak saya teliti.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi bagi karyawan di lokasi penelitian dalam usaha meningkatkan kebugaran tubuh.
3. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas hidup sehat dan bugar.
4. Sebagai bahan informasi kebugaran dan kesehatan bagi karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.
6. Dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.

## BAB II

### KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Hakikat Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.<sup>1</sup> Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Menurut Kotler pelayanan dalam Samparan Lukman adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006) h. 5.

hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>2</sup> Pelayanan (*Service*) menurut Kotler juga bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>3</sup>

Selanjutnya Sampara Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>4</sup> Pengertian pelayanan menurut pakar ekonomi lainnya yaitu menurut Bermen adalah suatu komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya.<sup>5</sup>

## 2. Hakikat Mutu Pelayanan

Secara sederhana definisi mutu pelayanan adalah suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang mempengaruhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Dengan demikian yang dikatakan mutu disini adalah kondisi

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 4.

<sup>3</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) h. 85.

<sup>4</sup> Lijan Poltak Sinambela, *loc. cit.*, h. 5.

<sup>5</sup> Fajar Laksana, *loc.cit.*, h. 86.

dinamis yang bisa menghasilkan produk, jasa, suatu proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>6</sup>

Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil tingkat kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Pengertian mutu dapat diartikan yaitu kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeitham, Berry, dan Parasuraman, yaitu:

- a) Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan tanpa tanggapan.

---

<sup>6</sup> B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2003) h. 113.

- c) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
- d) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) Empati, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>7</sup>

Meningkatkan mutu pelayanan merupakan kombinasi antara seni dan ilmu. Untuk mempelajari bagaimana menciptakan pelayanan yang bermutu tidak cukup hanya memiliki teori dan prinsip melainkan harus berani mencoba mempraktikkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku pelayanan kepada pelanggan. Melaksanakan pelayanan kepada pelanggan bukan merupakan kemampuan yang baku untuk setiap kondisi dan tantangan. Oleh karena itu, setiap pelaku atau staf dituntut kreativitasnya dari waktu ke waktu. Tiada hari tanpa kereativitas dalam menghadapi pelanggan. Bersama waktu dan tantangan yang dihadapinya, seseorang akan semakin mahir dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan yang akhirnya tercipta pelayanan yang prima.

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, h. 114.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan jaminan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Menurut Lovelock dikatakan bahwa kualitas adalah tingkatan mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>8</sup> Kualitas berarti sesuatu yang sesuai dengan standar hal ini seperti yang dikemukakan oleh ISO 8402 Vicent Gaspersz artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar.<sup>9</sup> Jadi menurut Zeithaml et. Al kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sesuatu yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.<sup>10</sup>

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dikemukakan oleh Bermen adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (fasilitas fisik) meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang modern.
2. *Credibility* (kredibilitas) meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.

---

<sup>8</sup> Fajar Laksana, *loc. cit.*, h. 88.

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 88.

<sup>10</sup> *Ibid.*, h. 88.

3. *Competence* (kompeten) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.
4. *Access* (akses) meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.
5. *Reliability* (reliabilitas) meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.
6. *Responsiveness* (responsif) yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
7. *Courtesy* (kesopanan) meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.
8. *Communication* (komunikasi) meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.
9. *Understanding the Customer* (memahami pelanggan) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.
10. *Security* (keamanan) yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.<sup>11</sup>

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “Layanan Sepenuh Hati”. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 91.

perasaan.<sup>12</sup> Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dari pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati.

#### **4. *Massage***

##### **a). Sejarah *Massage***

Menurut DR. A. Rahim S tidak ada data yang pasti untuk menerangkan bahwa siapa dan di mana *massage* dilakukan pertama kali. Tetapi berdasarkan bukti-bukti praktek *massage* sudah tersebar di Yunani, Cina, India dan Mesir yang dikembangkan dan digunakan tidak hanya memelihara tubuh saja, tetapi juga sebagai salah satu cara pengobatan.<sup>13</sup> Tetapi sejarah perkembangan menemukan bahwa *massage* dimulai dari teks tertulis paling tua tentang masalah medis di Cina yang di tulis oleh Kaisar Kuning yang berisi referensi tentang *massage* yang bertujuan untuk penyembuhan. Di Cina juga, praktek pengobatan tradisional adalah sudah

---

<sup>12</sup> Lijan Poltak Sinambela, *op. cit.*, h. 8.

<sup>13</sup> A Rahim S, *Masase Olahraga* (Jakarta: Pustaka Merdeka, 1987) h. 1.



sangat tua dan menurut dokumen-dokumen yang masih terpelihara sampai sekarang, *massage* telah dilakukan sejak kurang-lebih 3000 tahun SM. Penganut-penganut kepercayaan di Cina pada saat itu melakukan *massage* dengan tujuan untuk mengaktifkan sirkulasi darah dan hormon dalam tubuh sebagai penenang atau juga perangsang saraf dan sebagai pengobatan bermacam-macam penyakit.

Di India kuno, *massage* telah dikenal dan dipraktikkan oleh seluruh masyarakat. *Massage* di India terdiri dari gosokan (*effleurage*), perasan (*petrisage*), gerusan (*friction*) pada jaringan-jaringan lunak di seluruh tubuh dimulai dari wajah/muka, tubuh kemudian anggota badan bagian atas dan bagian bawah. Di Mesir kuno, banyak sumber dokumen yang sekarang masih tersimpan dan terpelihara. Tertulis pada papyrus gambar dinding atau relief yang meriwayatkan bahwa olahraga cukup berkembang pada zaman itu. Dari pemimpin pemerintahan sampai budak-budaknya gemar memelihara badan dengan cara *massage*, disamping itu juga digunakan sebagai pengobatan penyakit, luka akibat kecelakaan dan lain-lain.

Pertama kali penerapan *massage* dalam hubungannya dengan aktivitas olahraga timbul di Yunani. *Massage* itu dipergunakan sebagai metode penting dalam pemeliharaan olahragawan. Seorang dokter Yunani ternama pada saat itu menjelaskan bahwa pengobatan dalam suatu kasus penyakit disamping diet dan obat-obatan, perlu mandi uap, bergerak dan *massage*. Demikian pula pesenam Yunani menceritakan tentang baiknya

senam, pengobatan dengan latihan fisik dan *massage* untuk bertujuan kesehatan dan keseimbangan jiwa dan raga.

Di abad modern, *massage* berkembang di bidang kedokteran dan telah tersebar di negara-negara Eropa, seperti Perancis, Swedia, Inggris, Jerman, Belanda dan Uni Soviet. Di negara-negara itu, *massage* digunakan oleh masyarakat untuk pemeliharaan orang sakit dan orang-orang yang cedera terutama pada olahragawan, serta untuk mengembalikan dan menghilangkan kelelahan yang diakibatkan oleh latihan-latihan fisik yang berat. Dokter Swedia, Gustaf Zander telah berhasil menciptakan beberapa seri *massage* mekanik. *Massage* Swedia banyak dipakai dan diperkenalkan ke seluruh negara Eropa dan murid-muridnya memperbaiki teknik dan menambah metode *massage* itu yang kemudian tersebar keseluruh dunia. Kini *massage* dipelajari dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat, seperti bidang pendidikan keolahragaan, kedokteran, sanatorium, dan masyarakat umum.

#### **b). Pengertian *Massage***

Istilah *massage* berasal dari bahasa Arab, yaitu dari kata *mass* atau *mash* yang berarti menekan perlahan-lahan dan imbuhan *age* dari bahasa Perancis. Sedangkan dalam bahasa Yahudi istilah *massage* adalah *maschesch* yang berarti meraba. Yang menggunakan kata *massage* ialah

Lapage, seorang bangsa Perancis pada tahun 1813.<sup>14</sup> Dalam bahasa Indonesia, istilah *massage* diterjemahkan dalam pijat atau urut. Pijatan terdiri dari pijatan-pijatan lembut dengan jari. Cara memijat atau memijit belum mempunyai landasan teori, sehingga pijatan belum dikategorikan kepada *massage*. *Massage* adalah suatu perbuatan melulut tubuh dengan tangan (manipulasi) pada bagian-bagian yang lunak, dengan prosedur manual dan mekanik yang dilaksanakan secara metodis dengan tujuan menghasilkan efek fisiologis, profilaktis, terapeutis bagi tubuh.<sup>15</sup>

*Massage* merupakan cara pemijatan dengan menggunakan tangan yang dipijatkan pada otot tubuh. *Massage* dapat membantu peredaran darah dan cairan darah tubuh apabila dilakukan cara penggosokan, pemijatan dan pemukulan pada kulit serta otot secara benar. Selain itu juga *massage* mengistirahatkan mental, pikiran dan tubuh.

Jadi *massage* merupakan bentuk perlakuan yang tepat bagi para karyawan untuk mendukung peningkatan prestasi dan kinerja pada saat bekerja di kantor. *Massage* banyak manfaatnya bagi para karyawan. Sedangkan untuk melakukan *massage* yang berkualitas harus didukung dengan ilmu fisiologi, anatomi, psikologi dan ilmu kesehatan olahraga agar manipulasi pada otot dilakukan atas dasar ilmu pendukung tersebut.

---

<sup>14</sup> Samsudin, *Terapi Massage* (Jakarta: FIK UNJ, 2011) h. 1.

<sup>15</sup> A. Rahim S, *loc. cit.*, h. Xiii.

### c). Manipulasi di *Massage*

Manipulasi adalah posisi pegangan jari-jari pada saat melakukan pemijatan pada pasien.<sup>16</sup> Manipulasi *massage* sangat banyak bentuk dan bervariasi. Berikut macam-macam manipulasi nya:

#### 1. *Effleurage* (Menggosok)

*Effleurage* adalah gerakan memberikan rangsangan kepada persyarafan dan jaringan dibawah kulit. Tujuannya membantu kerja pembuluh darah balik (vena) dan memanaskan badan. Teknik *effleurage* pada umumnya selalu dilaksanakan menyusur mengikuti perpanjangan otot dan menuju kearah jantung. Hal ini mempunyai tujuan bahwa pembuluh-pembuluh darah yang ada ditepi (di kulit), adalah pembuluh darah balik (vena) yang berisi darah dan kembali mengalir menuju jantung. Pelaksanaannya dapat dikerjakan dengan mempergunakan jari-jari, Ibu jari, satu tangan, kedua tangan bergantian atau bersama-sama sesuai daerah yang dipijatnya lebar atau sempit.



Gambar 1. *Effleurage* (Menggosok)

---

<sup>16</sup> Samsudin, *loc. cit.*, h. 56.

## 2. *Petrisage* (Memijat-mijat)

*Petrisage* adalah suatu gerakan yang menghancurkan sisa pembakaran dan melemaskan kekakuan didalam jaringan. Tujuannya untuk memudahkan pengangkutan. Teknik pelaksanaan *petrisage* untuk tempat-tempat yang lebar dapat dikerjakan dengan kedua tangan bersama-sama atau kedua tangan bergantian secara berurutan. Sedangkan untuk daerah yang sempit cukup dikerjakan dengan ujung-ujung jari dan arahnya naik turun.



Gambar 2. *Petrisage* (Memijat-mijat)

### 3. *Shaking* (Menggoncang-goncangkan)

*Shaking* adalah gerakan yang menempatkan bangunan-bangunan dibawah kulit (otot, pembuluh darah dan persyarafan) pada tempatnya masing-masing. Tujuannya untuk memudahkan pengaliran atau pertukaran zat pada bangunan-bangunan tersebut pada tempatnya masing-masing dan untuk membantu mengendorkan ketegangan-ketegangan. Teknik *shaking* pada umumnya dapat dikerjakan oleh satu tangan, tetapi dapat pula dikerjakan dengan dua tangan bersama-sama, khususnya untuk tempat yang lebar dan luas, misalnya di daerah perut dan paha. Arahnya naik turun bebas yang terpenting diharapkan sejumlah otot yang ada di daerah tersebut harus tergoncangkan semuanya.



Gambar 3. *Shaking* (Menggoncang-goncangkan)

#### 4. *Tapotement* (Memukul-mukul)

*Tapotement* adalah suatu gerakan yang mempunyai tonus syaraf vegetatif (tak sadar) pada jaringan perifer. Tujuannya untuk mempertinggi tonus otot mempercepat peredaran darah pada kulit. Teknik pelaksanaan pada umumnya dikerjakan dengan kedua tangan bergantian. Sikap tangan dapat berubah setengah mengepal, jari-jari terbuka atau rapat dapat pula dilakukan dengan punggung jari-jari. Biasanya *tapotement* dilakukan didaerah pinggang, punggung dan pantat, tetapi boleh juga dilakukan di tempat lain apabila diperlukan dan arahnya naik turun.



Gambar 4. *Tapotement* (Memukul-mukul)

## 5. *Friction* (Menggerus)

*Friction* adalah gerakan menghancurkan pembekuan-pembekuan dan pengerasan-pengerasan didalam jaringan ikat dan otot. Tujuan *friction* yaitu untuk menormalkan sirkulasi (peredaran) darah dan pertukaran zat dan untuk menghancurkan kekakuan-kekakuan otot dan pada persendian. Teknik pelaksanaannya dapat dikerjakan dengan ujung-ujung jari, ibu jari, atau pangkal telapak tangan yang disesuaikan dengan keadaan. Caranya dengan menekan ujung-ujung jari tersebut dan putar-putarkan sambil jalan atau ditempat. Arahnya naik turun bebas.



Gambar 5. *Friction* (Menggerus)



#### 6. *Walken* (Menggosok melintang otot)

Maksud dari *walken* adalah sama dengan maksud dari *effleurage* hanya berbeda dalam pelaksanaannya. Tujuannya untuk memudahkan pengaliran dan pertukaran zat di dalam tubuh. Teknik pelaksanaan *walken* diberikan hanya di tempat-tempat yang lebar dan pelaksanaannya melintang otot, sedangkan *effleurage* dapat dilakukan dimana saja dan pada umumnya dilakukan menyusur perpanjangan otot. *Walken* selalu dikerjakan dengan kedua tangan dan jari-jari rapat. Dengan tekanan, gosokkan kedua tangan tersebut dengan arah yang berlawanan, satu menarik dan satunya mendorong. Arahnya naik turun bebas.



Gambar 6. *Walken* (Menggosok melintang otot)

## 7. *Vibration* (Menggetarkan)

*Vibration* adalah suatu gerakan menggetarkan bagian tubuh dengan halus untuk merangsang syaraf vegetatif pada alat-alat dalam tubuh melalui kulit luar. Tujuannya untuk mempengaruhi alat-alat yang penting. Teknik pelaksanaannya yaitu getaran ini dapat diberikan melalui ujung satu jari, dua jari maupun tiga jari yang dirapatkan. Caranya dengan membengkokkan siku, jari-jari ditekankan pada tempat yang dikehendaki kemudian kejangkan seluruh lengan tersebut. *Vibration* ini termasuk manipulasi *segment massage* dan sangat efektif untuk memacu persyarafan dalam usaha penyembuhan.



Gambar 7. *Vibration* (Menggetarkan)

#### 8. *Skin Rolling* (Mengeser lipatan kulit)

*Skin Rolling* adalah gerakan melepas kulit dari jaringan ikat dan melebar pembuluh darah kapiler. Tujuannya mempertinggi tonus dan memperbaiki pertukaran zat serta peredaran darah di bawah kulit. Pelaksanaannya dilakukan untuk tempat-tempat yang kecil dan dapat dikerjakan dengan satu tangan saja sedangkan untuk tempat-tempat yang lebar dan luas dikerjakan dengan dua tangan bersama-sama. Caranya dengan mencubit kulit, dengan ibu jari didorongkan dengan jari-jari yang lain berjalan ke depan. *Skin rolling* termasuk manipulasi pengobatan dapat berfungsi menggantikan sistem kerokan untuk menghilangkan masuk angin. Umumnya *skin rolling* dilakukan melintang otot dan arahnya naik turun.



Gambar 8. *Skin Rolling* (Mengeser lipatan kulit)

### 9. *Stroking* (Menggerus)

*Stroking* adalah suatu gerakan yang mempengaruhi syaraf vegetatif pada jaringan-jaringan dibawah kulit dan gerakan mencari kelainan-kelainan pada jaringan. Tujuannya untuk melemaskan jaringan sehingga sirkulasi darah dan pertukaran zat menjadi baik. Teknik pelaksanaannya dengan ujung dua jari, tiga jari yang dirapatkan, kemudian dengan tekanan gerakan jari-jari tersebut menyusur antar otot. Gerakan *stroking* dapat dilakukan dari bagian ujung ke arah pangkal atau dapat pula dari bagian samping menuju ke arah tengah di daerah punggung. Dengan gerakan ini dapat menemukan kelainan-kelainan yang berupa pengerasan, ketegangan dan benjolan pada otot. Dengan menemukan kelainan tersebut akan mempermudah untuk mengobatinya.



Gambar 9. *Stroking* (Mengurut)

**d). Posisi *Massage* dan Urutan Teknik *Massage***

1. Posisi Telungkup

- a. Paha bagian belakang : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*
- b. Betis : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*
- c. Tumit : *effleurage-petrisage-effleurage*
- d. Pantat : *effleurage-friction-tapotement-walken-effleurage*
- e. Pinggang-punggung : *effleurage-friction-tapotement-walken-effleurage*
- f. Tengkuluk bahu : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*

2. Posisi Telentang

- a. Paha bagian depan : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*
- b. Tungkai bawah : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*
- c. Punggung/tapak kaki : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*

- d. Lengan : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*
- e. Punggung/tapak tangan : *effleurage-petrisage-shaking-effleurage*
- f. Jari-jari tangan : *effleurage-petrisage-effleurage*
- g. Dada : *effleurage-friction-walken-shaking-effleurage*
- h. Perut : *effleurage-walken-shaking-effleurage*
- i. Dahi : *effleurage-petrisage*<sup>17</sup>

Menurut Rahim, urutan dalam melakukan *massage* secara general dapat dilakukan dengan urutan sebagai berikut: (1) punggung dan pinggang; (2) pantat; (3) paha; (4) betis; (5) lengan bawah; (6) lengan atas; (7) bahu. Akan tetapi jika urutan-urutan tersebut dikaji lebih mendalam atau dengan pertimbangan fisiologi, yakni untuk memperlancar peredaran darah, makanya sebaiknya urutan dalam melakukan *massage* semuanya mengarah ke jantung. Jadi pada prinsipnya urutan bisa dimulai dari mana saja, tetapi semua urutan *massage* arahnya di daerah jantung, yakni di dada (depan) dan punggung (belakang).

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 67-68.

**e). Jenis *Massage***

Ada berbagai jenis *massage* yang biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dari berbagai jenis *massage* ini dalam pelaksanaan pemijatannya terdiri dari bermacam-macam cara pegangan dan manipulasinya. Tiap-tiap grip dan manipulasi mempunyai maksud dan tujuan tersendiri. Berbagai jenis-jenis *massage* diantaranya:

- a. *Sport Massage* atau pijat kebugaran adalah suatu *massage* yang ditujukan kepada semua orang yang sehat. Dalam hal ini tidak mempunyai pengertian bahwa *sport massage* hanya untuk olahragawan saja, tetapi boleh juga diberikan kepada siapa saja, baik orang tua maupun orang muda, pria ataupun wanita. Termasuk mereka yang menderita cedera-cedera ringan dapat disembuhkan dengan *sport massage*.
- b. *Segment Massage* yaitu *massage* yang dibertujuan untuk membantu penyembuhan terhadap gangguan atau kelainan-kelainan fisik yang disebabkan karena penyakit tertentu kecuali virus, bakteri, dan kuman.
- c. *Cosmetic Massage* yaitu *massage* khusus yang ditujukan untuk memelihara serta meningkatkan kecantikan. Tempat-tempat pemijatannya terbatas di daerah muka (wajah).<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, h. 4-5.

#### f). Tujuan *Massage*

Tujuan *massage* adalah merileksasikan otot-otot yang kaku akibat “*spasm* atau *spasme*” agar lentur kembali dan peredaran darah menjadi lancar. Adapun beberapa tujuan *massage* yang lainnya, diantaranya sebagai berikut:

1. Tujuan terapi, *massage* dengan tujuan terapi dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap keadaan patologi dan postrauma.
2. Tujuan kecantikan atau keluwesan, *massage* dengan tujuan kecantikan dapat menyalurkan darah ke kulit yang baik untuk menghindari pembentukan keriput dan kekeringan kulit.
3. Tujuan kesehatan, *massage* dengan tujuan kesehatan dapat menormalkan fungsi organ serta berguna dalam menghindari penyakit dan kelainan.
4. Tujuan olahraga, *massage* dengan tujuan olahraga dapat mempertahankan tubuh, memperbaiki dan menghilangkan kelelahan akibat berolahraga.<sup>19</sup>

*Massage* biasanya berkaitan dengan *muskuluskeleton* yaitu berkaitan dengan otot, ligamen dan tendon. Dengan adanya hambatan, peredaran darah yang dilalui kurang atau tidak lancar sehingga sirkulasi dan nutrisi yang

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, h. 2-3.



dibutuhkan otot tidak mencukupi akibatnya otot tertentu mengalami gangguan fungsi kerjanya.

Melakukan *massage* secara alami dapat menolong seseorang untuk memelihara kesehatan tubuhnya masing-masing. Biasanya bila dilakukan terhadap orang yang kita cintai dapat meningkatkan dan memberikan rasa tenang dan tentram yang dapat dirasakan keseluruhan tubuh bagi kedua belah pihak. Karena *massage* merupakan salah satu cara yang baik untuk mengenal jiwa seseorang lebih mendalam. Walau bagaimanapun juga *massage* dapat meringankan bahkan menyembuhkan penyakit seseorang dengan cara yang baru dan berbeda. Lebih tepatnya dapat dikatakan pula bahwa dengan melakukan *massage* kita dapat mencegah timbulnya rasa sakit dan nyeri.

Pengaruh *massage* pada organ tubuh diklasifikasikan menjadi 2 yaitu pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Pengaruh langsung yaitu pengaruh pada organ tubuh yang berdampak langsung terhadap kulit dan jaringan dari permukaan tubuh. Pengaruh tidak langsung lebih banyak disebabkan oleh beberapa aksi reflek, hormon, atau saraf dari pada aksi mekanis. Sesuai dengan tujuan *massage* seperti yang telah diterangkan sebelumnya, maka *massage* diberikan kepada siapa saja sesuai dengan kebutuhan tetapi harus memperhatikan kondisi otot pasien sehingga dosisnya tidak terlalu berlebihan.

**g). Manfaat *Massage***

*Massage* bukanlah hal yang asing lagi di masyarakat Indonesia. Secara praktek dapat dibuktikan bahwa *massage* memiliki efektivitas dan minat yang cukup tinggi. Apabila kita ingin melakukan perawatan tubuh agar selalu sehat dan tampil prima, *massage* salah satu cara alami yang dapat dilakukan untuk menjadi pilihan utama. Hingga sampai saat ini, *massage* masih menjadi pilihan favorit bagi banyak orang untuk proses relaksasi tubuh. Pegel, linu, dan rasa lelah bisa diminimalkan dan dikurangi dengan terapi *massage* selama beberapa menit. Bahkan, terapi tradisional ini juga bisa dilakukan untuk membantu meningkatkan kesehatan.

*Massage* diketahui dapat merangsang dan mengatur proses-proses fisiologi seperti pencernaan dan pernapasan. *Massage* juga meningkatkan kekuatan otot, pergerakan sendi, postur tubuh, memperlancar sirkulasi darah dan getah bening, serta menyeimbangkan sistem hormon dan syaraf.<sup>20</sup> *Massage* menyampaikan perhatian, penerimaan, dukungan dan empati. *Massage* membantu kita berhubungan kembali dengan bagian diri yang terdalam dan menciptakan citra diri yang lebih positif. Terapi *massage* dan sentuhan akan mendorong energi vital atau kekuatan hidup kita untuk mengalir secara bebas dan mengembalikan keseimbangan tubuh.

---

<sup>20</sup> Marilyn Aslani, *Teknik Pijat untuk Pemula* (Jakarta: Erlangga, 2003) h. 7.

Pemijatan akan manjur (berkasiat) jika dilakukan pada titik yang tepat dan benar dengan teknik yang benar pula.<sup>21</sup> Efek yang dirasakan akan berbeda apabila terjadi kesalahan dititik yang dipijat (meleset dari titik yang seharusnya). Terapi *massage* juga sangat berguna bagi orang yang sehat, yaitu untuk menstimulasi peredaran darah agar lancar sehingga terhindar dari penyakit yang mungkin timbul apabila tidak dirawat. Metode pemijatan ini tidak hanya mengatasi berbagai penyakit, tetapi juga mampu mencegah sedini mungkin penyakit yang dapat menyerang.<sup>22</sup> Karena itu, jika gejala penyakit sudah dirasakan maka segeralah dilakukan pemijatan sehingga penyakit terusir sebelum berkembang lebih jauh.

#### **h). Pelayanan *Massage***

Pelayanan *massage* merupakan suatu bentuk jasa yang dilakukan untuk memberikan upaya penyegaran terhadap tubuh dan pencegahan cedera. *Massage* tidak hanya diperuntukan hanya bagi olahragawan saja tetapi pelayanan *massage* bisa diterapkan untuk berbagai kebutuhan baik itu untuk anak kecil, orang dewasa dan masyarakat umum yang digunakan untuk penyembuhan maupun perawatan.

Pelayanan yang diberikan oleh *masseur* sangat berdampak pada tubuh seseorang yang mendapatkan *massage*. Jika seorang *maaseur* itu

---

<sup>21</sup> M. Ferry Wong, *Pijat untuk Mencerdaskan Otak dan Meningkatkan Daya Ingat* (Jakarta: Penebar Plus, 2011) h. 9.

<sup>22</sup> Iskandar Ali, *Dahsyatnya Pijat untuk Kesehatan* (Jakarta: Agro Media Pustaka, 2010) h. 17.

sudah terlatih dibidang *massage* bisa dipastikan efek yang akan dihasilkan akan berbeda, untuk itu perlu adanya bentuk pelayanan yang yang berkualitas dari seorang *masseur*.

Dalam kaitannya dengan kondisi kebugaran dan kesehatan karyawan, *massage* sangat berpengaruh besar untuk dapat meningkatkan kinerja para karyawan itu sendiri. Selain untuk kebugaran karyawan *massage* juga berfungsi untuk pemulihan terhadap karyawan yang mempunyai keluhan-keluhan yang dialaminya. Pelayanan *massage* yang baik dan benar akan membuat para karyawan yang mengalami keluhan-keluhan cepat tercapai dan terlaksana. Hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan *massage*: syarat pengetahuan *masseur*, alat perlengkapan *massage*, ruang *massage*.

Syarat pengetahuan *masseur* sangat diperlukan karena dari latar belakang seorang *masseur* sendiri nantinya dapat diketahui dan dinilai sejauh mana *masseur* dapat menangani masalah-masalah yang ada di lapangan, misalnya dari kemampuan menangani keluhan-keluhan sampai memberikan pemahaman kepada para karyawan bagaimana pentingnya tujuan dan manfaat *massage* untuk kesehatan dan kebugaran badan.

Alat perlengkapan *massage* juga sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan *massage* yang terbaik, seperti minyak, tisu, dan handuk. Dalam pemilihan perlengkapan *massage* perlu adanya pengetahuan yang baik oleh seorang *masseur* karena tingkat perbedaan kulit setiap orang berbeda-beda.

Kesalahan memilih perlengkapan *massage* akan berpengaruh pada iritasi pada kulit.

Ruang untuk melakukan praktek *massage* pelayanannya harus nyaman mungkin dan bersih. Kebersihan itu mencakup, ruangan harus dilengkapi dengan AC, kursih *massage* harus bersih tidak boleh adanya bekas minyak yang menempel di kursih, dan ruangan harus bersih dan wangi.

Adapun SOP (*Standart Operational Prosedur*) pelayanan *massage* di hotel Atlet Century Park Senayan Jakarta.

- 1) Mulai
- 2) Atlet datang ke ruangan *massage* dan membawa buku saku.
- 3) Atlet mendaftarkan diri ke meja pelayanan *massage*.
- 4) Atlet menunggu giliran atau panggilan dari *masseur* (*masseur* menyiapkan peralatan).
- 5) Panggilan sesuai dengan urutan kedatangan.
- 6) Atlet masuk ke ruangan *massage*.
- 7) *Masseur* menanyakan keluhan atlet.
- 8) Atlet di *massage* sesuai dengan keluhan
- 9) Selesai.

## 5. Hakikat Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup.<sup>23</sup> Kepuasan adalah harapan sama dengan kenyataan. Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Seperti yang dikemukakan oleh Richard Oliver bahwa kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Artinya hasil dari penelitian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.<sup>24</sup> Selanjutnya Hardi Irawan mendefinisikan kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya.<sup>25</sup> Karena itu pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Defnisi kepuasan pelanggan sangatlah sederhana. Seseorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya secara nyata atau hanya

---

<sup>23</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) h. 17.

<sup>24</sup> Hardi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Gramedia, 2002) h. 3.

<sup>25</sup> *Ibid.*, h. 3.

anggapan terpenuhi atau melebihi harapannya. Jadi pelanggan merasa senang bila ada nilai lebih dari apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan ini suatu hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Kemudian menurut Kotler kepuasan konsumen yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan.<sup>26</sup> Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Menurut Kotler lagi bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya.<sup>27</sup> Keadaan ini sama seperti yang dikemukakan Gasperz kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat

---

<sup>26</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) h. 9.

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT SUN, 2002) h. 23.

terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>28</sup> Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Manfaat pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan bisa diringkas dalam lima butir sebagai berikut:

1. Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkannya menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan.
2. Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan meningkat.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segar kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberi pelayanan.
4. Pengukuran memberi tahu anda apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya. Informasi ini juga bisa datang langsung dari pelanggan.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

---

<sup>28</sup> Fajar Laksana, *loc. cit.*, h. 10.



## 6. PT Unilever Indonesia Tbk

PT Unilever Indonesia Tbk (perusahaan) didirikan pada 5 Desember 1933 sebagai Zeepfabrieken N.V. Lever dengan akta No. 33 yang dibuat oleh Tn.A.H. van Ophuijsen, notaris di Batavia. Akta ini disetujui oleh Gubernur Jenderal van Negerlandsch-Indie dengan surat No. 14 pada tanggal 16 Desember 1933, terdaftar di Raad van Justitie di Batavia dengan No. 302 pada tanggal 22 Desember 1933 dan diumumkan dalam Javasche Courant pada tanggal 9 Januari 1934 Tambahan No. 3.

Perusahaan bergerak dalam bidang produksi sabun, deterjen, margarin, minyak sayur dan makanan yang terbuat dari susu, es krim, makanan dan minuman dari teh dan produk-produk kosmetik. Sebagaimana disetujui dalam Rapat Umum Tahunan Perusahaan pada tanggal 13 Juni 2000, yang dituangkan dalam akta notaris No. 82 yang dibuat oleh notaris Singgih Susilo, S.H. tertanggal 14 Juni 2000 perusahaan memulai operasi komersialnya pada tahun 1933.

Produk Unilever telah menyentuh sekitar 2 milyar orang setiap hari, baik itu melalui perasaan yang luar biasa karena mereka memiliki rambut yang kemilau dan senyum yang menawan, membuat rumah mereka segar dan bersih, atau dengan menikmati secangkir kopi. Unilever adalah salah satu dari perusahaan produsen produk makanan terkemuka dunia.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> <http://software-comput.blogspot.com/2013/05/profil-pt-unilever-indonesia-tbk.html> (Di akses tanggal 10 Oktober 2013).

## B. KERANGKA BERFIKIR

Pelayanan pada dasarnya suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil tingkat kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "Layanan Sepenuh Hati". Layanan sepenuh hati yang dimaksudkan pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani.

*Massage* merupakan cara pemijatan dengan menggunakan tangan yang dipijatkan pada otot tubuh. *Massage* dapat membantu peredaran darah dan cairan darah tubuh apabila dilakukan cara penggosokan, pemijatan dan

pemukulan pada kulit serta otot secara benar. Selain itu juga *massage* mengistirahatkan mental, pikiran dan tubuh.

Jadi *massage* merupakan bentuk perlakuan yang tepat bagi para karyawan untuk mendukung peningkatan prestasi dan kinerja pada saat bekerja di kantor. *Massage* banyak manfaatnya bagi para karyawan. Sedangkan untuk melakukan *massage* yang berkualitas harus didukung dengan ilmu fisiologi, anatomi, psikologi dan ilmu kesehatan olahraga agar manipulasi pada otot dilakukan atas dasar ilmu pendukung tersebut.

Kepuasan merupakan suatu harapan sama dengan kenyataan. Seseorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya secara nyata atau hanya anggapan terpenuhi atau melebihi harapannya. Jadi pelanggan merasa senang bila ada nilai lebih dari apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan ini suatu hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini secara umum dimaksudkan untuk mengetahui pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Semoga saja kualitas pelayanan yang diberikan dapat memuaskan dan mendapatkan pelayanan prima dari para *masseur*.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat Penelitian

- Tempat penelitian ini dilakukan di Graha Unilever Indonesia jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 15 Jakarta 12930 – Indonesia.

##### 2. Waktu Penelitian

- Pengambilan data dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Jumat antara jam 13-00 s/d 16-00 dari tanggal 02 - 09 Januari 2014.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik survei. Penelitian survei menurut Winarno Surakhmad mengatakan pada umumnya survei merupakan cara mengumpulkan data dari sejumlah unit atau individu dalam waktu (atau

jangka waktu) yang bersamaan.<sup>1</sup> Survei bukanlah hanya bermaksud mengetahui setatus gejala, tetapi juga bermaksud menentukan kesamaan status dengan cara membandingkannya dengan standar yang sudah dipilih atau ditentukan. Survei bertujuan untuk memantapkan atau mempertajam suatu rencana dan survei dapat dilakukan secara pribadi (sendiri) maupun berkelompok.

Penelitian survei biasanya digunakan dan dilakukan untuk untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Karena melibatkan sejumlah besar orang untuk mencapai kesimpulan yang bersifat umum yang dapat dipertanggung jawabkan sehingga teknik ini dipilih untuk mengetahui hal-hal tentang pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Dalam penelitian ini, meneliti data pelayanan *massage* di kantor pusat Unilever Indonesia berdasarkan daftar kehadiran yang diisi oleh para karyawan di bulan Januari. Tekniknya dengan pengisian kuesioner sebagai instrumen penelitian dalam pengumpulan data.

#### **D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka

---

<sup>1</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2006) h. 110.

penelitiannya merupakan penelitian populasi. Penelitian populasi hanya dapat dilakukan bagi populasi terhingga dan subyeknya tidak terlalu banyak. Dalam penelitian ini dirata-ratakan karyawan yang sering melakukan *massage* di kantor pusat Unilever Indonesia kurang lebih berjumlah 110 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian. Yang dimaksud menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Dari jumlah populasi diatas yang sesuai dengan kriteria berjumlah 40 karyawan yang tersebar dari lantai 1 sampai dengan lantai 14. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik "*Purposive Sampling*" yaitu suatu teknik pengambilan data yang berdasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat yang ada dalam populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>2</sup>

Peneliti menentukan kriteria sebagai berikut:

- a) Karyawan Unilever dibuktikan dengan nomor NIP.
- b) Umur 25 ke atas.
- c) Karyawan bersedia menjadi sampel.

---

<sup>2</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) h. 116.

Tabel 1. Fase-Fase Perkembangan Usia Manusia

Umur (tahun)	Peringkat
<b>Kanak-kanak</b>	
0 - 1.5	Bayi
1.5 – 4	Kanak-kanak bertatih
4 – 11	Peringkat tengah kanak-kanak (budak sekolah rendah)
10 - 11	Prapubesens; subset yang atas
11 – 12	Praremaja (atau peringkat akhir kanak-kanak); sila perhatikan pertindanan dengan peringkat prapubesens
13 – 20	Remaja dan baligh
<b>Dewasa</b>	
18 -25	Dewasa muda (umur minimum yang tepat berbeda-beda)
16 – 39	Kedewasaan awal
40 – 59	Separuh umur
60+	Orang tua
Terjadi pada umur yang berbeda-beda	Kematian <sup>3</sup>

### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, untuk data primer menyangkut pendapat karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia terhadap layanan *massage* dibagikan lalu diisi dengan menggunakan bentuk kuesioner atau daftar pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan manfaat *massage* setelah itu dikumpulkan.

<sup>3</sup> <http://www.psikologizone.com/fase-fase-perkembangan-manusia/06511465> (Diakses tanggal 30 Desember 2013)

Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari daftar hadir yang diisi oleh para karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner (daftar pertanyaan tertulis). Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Informasi dari sampel para karyawan dikumpulkan melalui kuesioner yang sebelumnya telah dijabarkan pertanyaan yang harus dijawab oleh para sampel. Mengingat kuesioner merupakan alat utama dalam pengumpulan data, maka rumusan pertanyaan harus jelas dengan menggunakan kalimat yang singkat sehingga tidak menimbulkan ambiguitas (memiliki makna ganda) salah penafsiran oleh responden. Adapun kisi-kisi kuesionernya yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-Kisi Survei Pelayanan *Massage* Ditinjau dari Kepuasan Karyawan di Kantor Pusat Unilever Indonesia.

DIMENSI	INDIKATOR	PERTANYAAN
Ruangan	Perlengkapan Kebersihan Alat <i>Massage</i>	*Ruang untuk <i>massage</i> rapi, bersih dan memadai. *Kursi yang dipakai untuk <i>massage</i> nyaman digunakan. *Jumlah peralatan <i>massage</i> kurang memadai.



<b>Performa Masseur</b>	Penampilan Kedisiplinan	*Penampilan <i>masseur</i> menarik, rapi dan sesuai dengan profesi. * <i>Masseur</i> datang tepat waktu di Graha Unilever Indonesia.
<b>Keahlian Masseur</b>	Teknik <i>Massage</i> Manipulasi	*Teknik <i>masseur</i> yang dimiliki sudah ahli dibidangnya. *Pasien nyaman pada saat di <i>effleurage</i> oleh <i>masseur</i> .
<b>Manfaat Massage</b>	Sebelum <i>Massage</i> Saat <i>Massage</i> Setelah <i>Massage</i>	*Adanya perbedaan sebelum dan sesudah di <i>massage</i> . *Adanya manfaat setelah di <i>massage</i> .
<b>Daya Tanggap</b>	Kecakapan <i>Masseur</i> Interaksi	*Kecepatan dan kecakapan <i>masseur</i> dalam menangani keluhan karyawan. *Ramah dan sopan santun <i>masseur</i> dalam menangani karyawan.
<b>Empati Masseur</b>	Perhatian <i>Masseur</i> Respon <i>Masseur</i>	*Karyawan mendapatkan saran dan anjuran dari <i>masseur</i> pada saat di <i>massage</i> . * <i>Masseur</i> aktif menelepon pemesanan <i>massage</i> .

Adapun instrumen penelitiannya sebagai berikut:

1. Form pertanyaan pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan.
2. Alat tulis.
3. Kalkulator.
4. Laptop.

## G. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data pada penelitian ini digunakan deskriptif. Pengertian penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.<sup>4</sup> Tujuan penelitian deskriptif untuk pemecahan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-faktadan sifat-sifat populasi.

Dengan mengadakan pengukuran Skala *Likert*. Sejumlah pertanyaan yang meminta tanggapan dan pernyataan responden, diungkapkan dari tingkat sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Setiap *respons* diberi nilai bilangan. *Respons* positif diberi nilai paling tinggi. *Respons* rendah diberi nilai paling rendah. Nilai sikap seorang responden adalah jumlah nilai dari seluruh pernyataan. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan *skoring* setiap jawaban dari responden.

Adapun urutan teknik analisis datanya sebagai berikut:

1. Memberikan kuesioner kepada sampel yang berupa form pertanyaan mengenai pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan.
2. Menghitung skor jawaban masing-masing sampel dari setiap pertanyaan dari hasil jawaban karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.
3. Menghitung rata-rata jawaban dari setiap pertanyaan yaitu dengan menghitung jumlah skor dibagi jumlah sampel kemudian dikalikan 100%.

---

<sup>4</sup> *Ibid.*,h. 44.

4. Menginterpretasikan setiap jawaban dari sampel.

Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut:

- 1) Jumlah skor untuk responden yang menjawab Sangat Setuju : 4
- 2) Jumlah skor untuk responden yang menjawab Setuju : 3
- 3) Jumlah skor untuk responden yang menjawab Tidak Setuju : 2
- 4) Jumlah skor untuk responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju : 1

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Responden

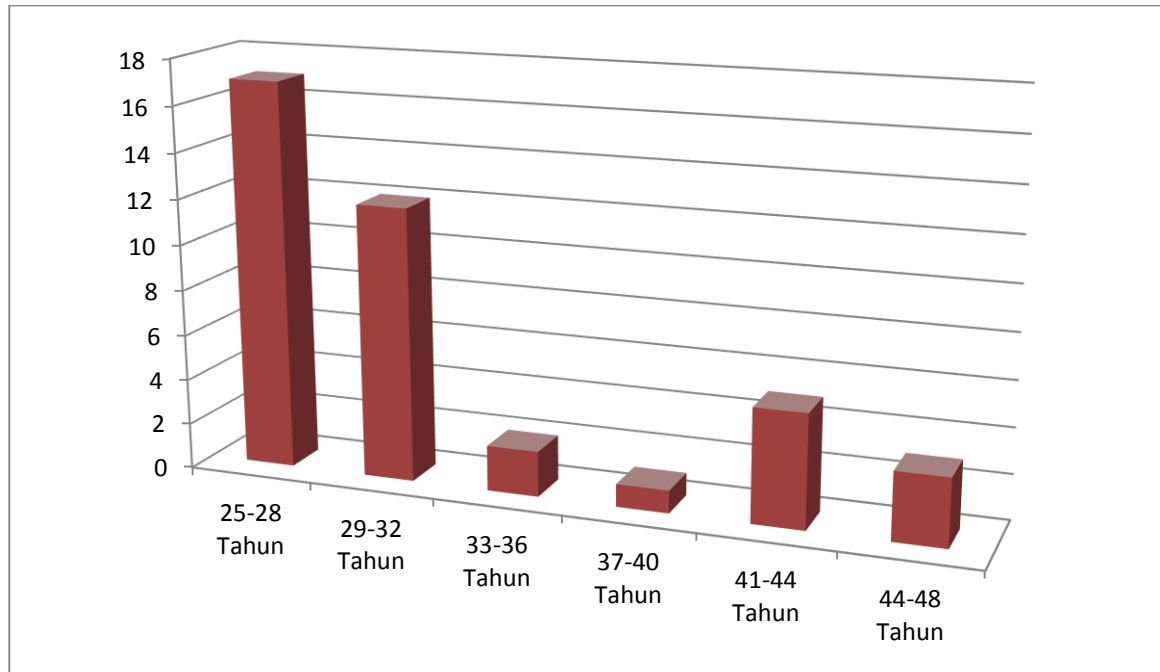
Jumlah responden 40 karyawan, responden yang peneliti ingin ketahui adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia.

Dilihat dari jenis kelamin responden, responden karyawan perempuan berjumlah 27 orang (67,5%) dan responden karyawan laki-laki berjumlah 13 orang (32,5%). Mereka semua tersebar dari lantai 1 sampai lantai 14.

Selanjutnya dilihat dari segi usia, diketahui bahwa karyawan termuda berusia 25 tahun dan karyawan tertua berusia 48 tahun. Sedangkan rata-rata usia responden atau karyawan berusia antara 25 - 28 tahun. Tabel sebarannya sebagai berikut:

**Tabel 3. Kategori Usia Responden**

<b>Kategori Usia (tahun)</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen Valid</b>	<b>Persen Komulatif</b>
25 – 28	17	42,5	42,5
29 – 32	12	30,0	72,5
33 – 36	2	5,0	77,5
37 – 40	1	2,5	80
41 – 44	5	12,5	92,5
45 – 48	3	7,5	100
Jumlah	40	100,0	



Gambar 10. Diagram Kategori Usia Responden

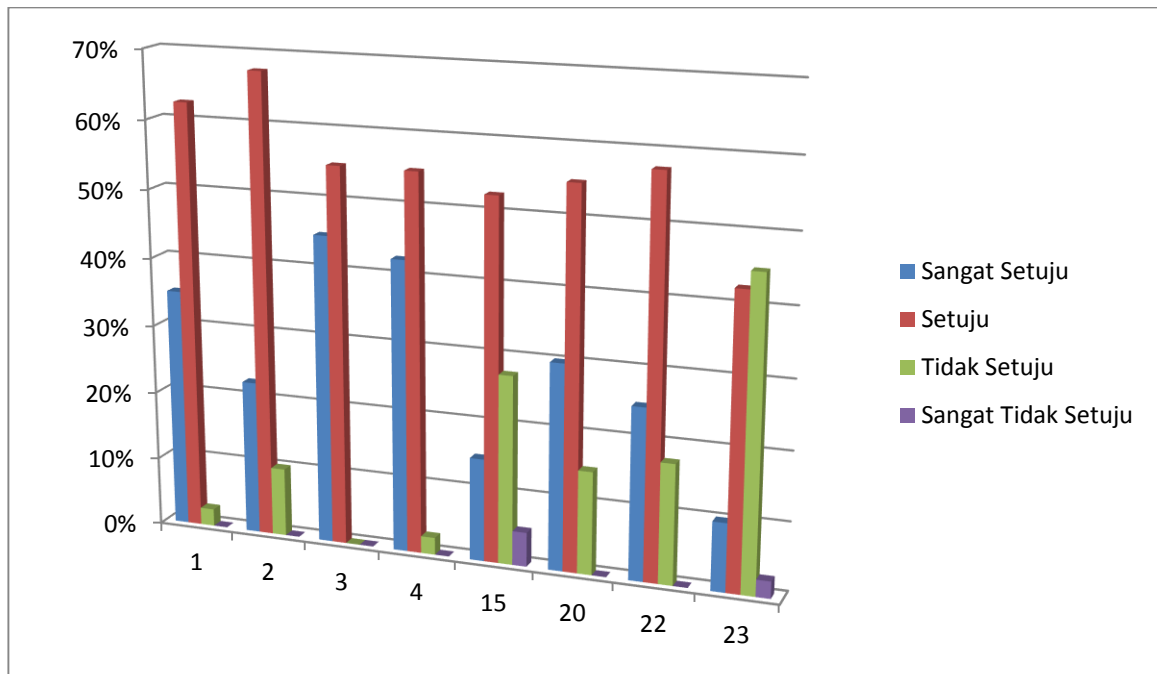
Untuk mengetahui hasil penelitian yang dilakukan maka langkah selanjutnya peneliti melakukan analisa data dan pengolahan data terhadap hasil penelitian berupa jawaban dari angket yang diisi oleh responden.

Setelah menghitung rata-rata tiap butir pertanyaan dan menghitung persentase setiap butir pertanyaan dan berdasarkan pilihan jawaban responden dapat dilihat dihalaman lampiran. Kemudian dilakukan interpretasi hasil jawaban dari butir pertanyaan seperti yang tertera di tabel dibawah ini:

**Tabel 4. Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Ruangan**

Indikator	No Butir Pertanyaan	Interpretasi
Ruangan	1	Pada pertanyaan no 1 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 14 responden (35%), S (setuju) sebanyak 25 responden (62,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%).
	2	Pada pertanyaan no 2 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 9 responden (22,5%), S (setuju) sebanyak 27 responden (67,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 4 responden (10%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%).
	3	Pada pertanyaan no 3 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 18 responden (45%), S (setuju) sebanyak 22 responden (55%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%).
	4	Pada pertanyaan no 4 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 17 responden (42,5%), S (setuju) sebanyak 22 responden (55%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%).

	15	Pada pertanyaan no 15 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 6 responden (15%), S (setuju) sebanyak 21 responden (52,5%),TS (tidak setuju) sebanyak 11 responden (27,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 2 responden (5%)
	20	Pada pertanyaan no 20 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 12 responden (30%), S (setuju) sebanyak 22 responden (55%),TS (tidak setuju) sebanyak 6 responden (15%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	22	Pada pertanyaan no 22 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 10 responden (25%), S (setuju) sebanyak 23 responden (57,5%),TS (tidak setuju) sebanyak 7 responden (17,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	23	Pada pertanyaan no 23 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS(sangat setuju) sebanyak 4 responden (10%), S (setuju) sebanyak 17 responden (42,5%),TS (tidak setuju) sebanyak 18 responden (45%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%)



Gambar 11. Diagram Interpretasi Tiap Buir Pertanyaan Indikator Ruangan.

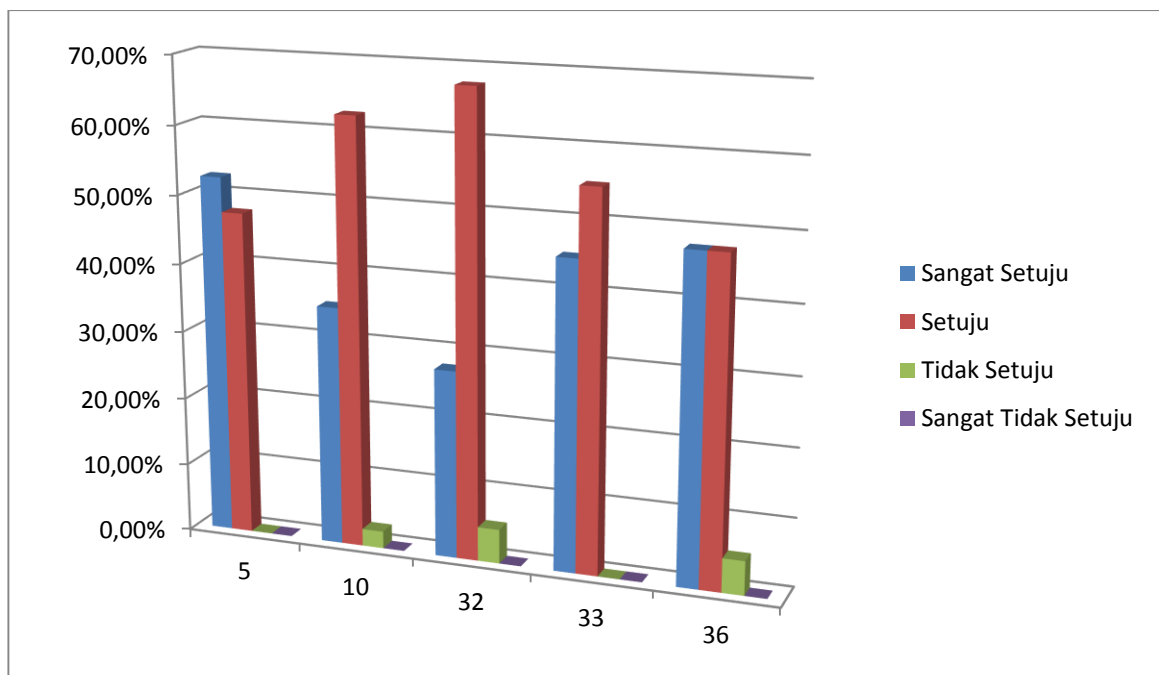
Hasil interpretasi indikator Ruangan yang terdapat pada pertanyaan nomor 1, 2, 3, 4, 15, 20, 22, dan 23, yang didalamnya mencakup tentang indikator Ruangan pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Pernyataan itu mencakup tentang perlengkapan *massage* yang tersedia, kebersihan di ruangan *massage* dan alat *massage*. Dari 40 responden diperoleh jawaban rata-rata tentang indikator Ruangan yang menyatakan SS (sangat setuju) sebanyak (28,12%), S (setuju) sebanyak (55,93%), TS (tidak setuju) sebanyak (15%) dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak (0,93%).



**Tabel 5. Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Performa *Masseur***

Indikator	No Butir Pertanyaan	Interpretasi
Performa <i>Masseur</i>	5	Pada pertanyaan no 5 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 21 responden (52,5%), S (setuju) sebanyak 19 responden (47,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	10	Pada pertanyaan no 10 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 14 responden (35%), S (setuju) sebanyak 25 responden (62,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	32	Pada pertanyaan no 32 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 11 responden (27,5%), S (setuju) sebanyak 27 responden (67,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 2 responden (5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	33	Pada pertanyaan no 33 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 18 responden (45%), S (setuju) sebanyak 22 responden (55%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)

	36	Pada pertanyaan no 36 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 19 responden (47,5%), S (setuju) sebanyak 19 responden (47,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 2 responden (5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
--	----	---



Gambar 12. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Performa *Masseur*.

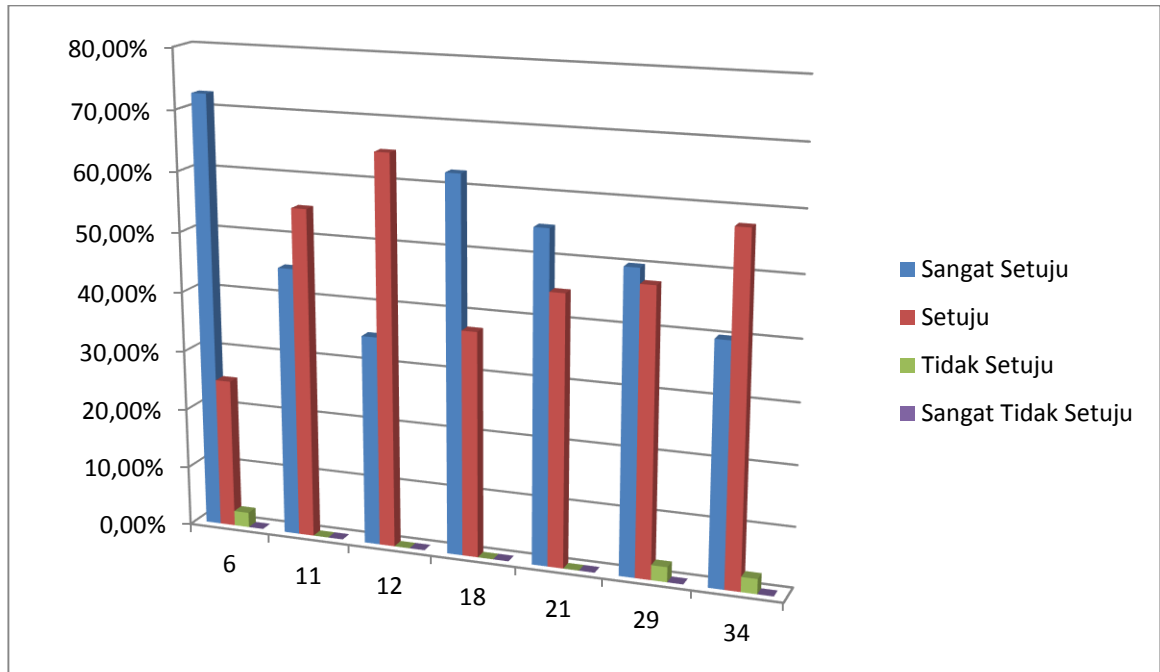
Hasil interpretasi indikator Performa *Masseur* yang terdapat pada pertanyaan nomor 5, 10, 32, 33, dan 36, yang didalamnya mencakup tentang indikator Performa *Masseur* pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Pernyataan itu mencakup tentang penampilan *masseur* dan kedisiplinan *masseur*. Dari 40

responden diperoleh jawaban rata-rata tentang indikator Performa *Masseur* yang menyatakan SS (sangat setuju) sebanyak (41,5%), S (setuju) sebanyak (56%), TS (tidak setuju) sebanyak (2,5%) dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak (0%).

**Tabel 6. Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Keahlian *Masseur***

Indikator	No Butir Pertanyaan	Interpretasi
Keahlian <i>Masseur</i>	6	Pada pertanyaan no 6 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 29 responden (72,5%), S (setuju) sebanyak 10 responden (25%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	11	Pada pertanyaan no 11 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 18 responden (45%), S (setuju) sebanyak 22 responden (55%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	12	Pada pertanyaan no 12 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 14 responden (35%), S (setuju) sebanyak 26 responden (65%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)

	18	Pada pertanyaan no 18 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 25 responden (62,5%), S (setuju) sebanyak 15 responden (37,5%),TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	21	Pada pertanyaan no 21 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 22 responden (55%), S (setuju) sebanyak 18 responden (45%),TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	29	Pada pertanyaan no 29 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 20 responden (50%), S (setuju) sebanyak 19 responden (47,5%),TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%).
	34	Pada pertanyaan no 34 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 16 responden (40%), S (setuju) sebanyak 23 responden (57,5%),TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)



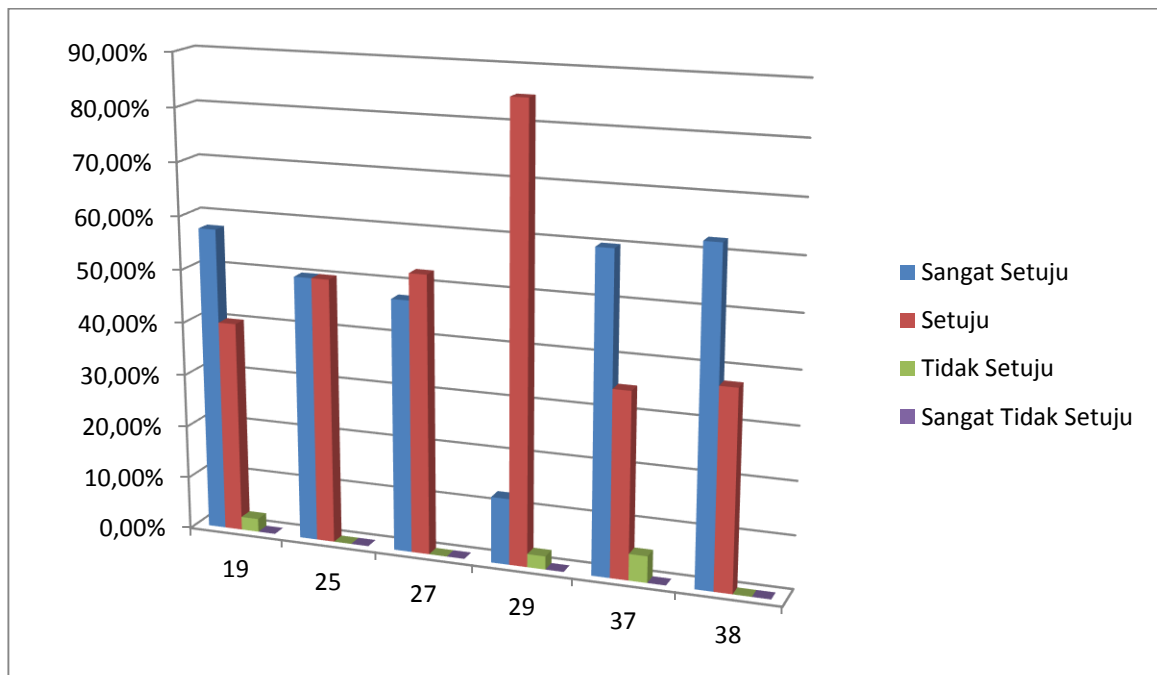
Gambar 13. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Keahlian *Masseur*.

Hasil interpretasi indikator Keahlian *Masseur* yang terdapat pada pertanyaan nomor 6, 11, 12, 18, 21, 29, dan 34, yang didalamnya mencakup tentang indikator Keahlian *Masseur* pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Pernyataan itu mencakup tentang teknik *massage* dan manipulasi *massage*. Dari 40 responden diperoleh jawaban rata-rata tentang indikator Keahlian *Masseur* yang menyatakan SS (sangat setuju) sebanyak (51,42%), S (setuju) sebanyak (47,5%), TS (tidak setuju) sebanyak (1,07%) dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak (0%).

**Tabel 7. Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Manfaat *Massage***

Indikator	No Butir Pertanyaan	Interpretasi
Manfaat <i>Massage</i>	19	Pada pertanyaan no 19 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 23 responden (57,5%), S (setuju) sebanyak 16 responden (40%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	25	Pada pertanyaan no 25 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 20 responden (50%), S (setuju) sebanyak 20 responden (50%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	27	Pada pertanyaan no 27 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 19 responden (47,5%), S (setuju) sebanyak 21 responden (52,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	28	Pada pertanyaan no 28 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 5 responden (12,5%), S (setuju) sebanyak 34 responden (85%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)

	37	Pada pertanyaan no 37 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 24 responden (60%), S (setuju) sebanyak 14 responden (35%), TS (tidak setuju) sebanyak 2 responden (5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	38	Pada pertanyaan no 38 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 25 responden (62,5%), S (setuju) sebanyak 15 responden (37,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)



Gambar 14. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Manfaat *Massage*.

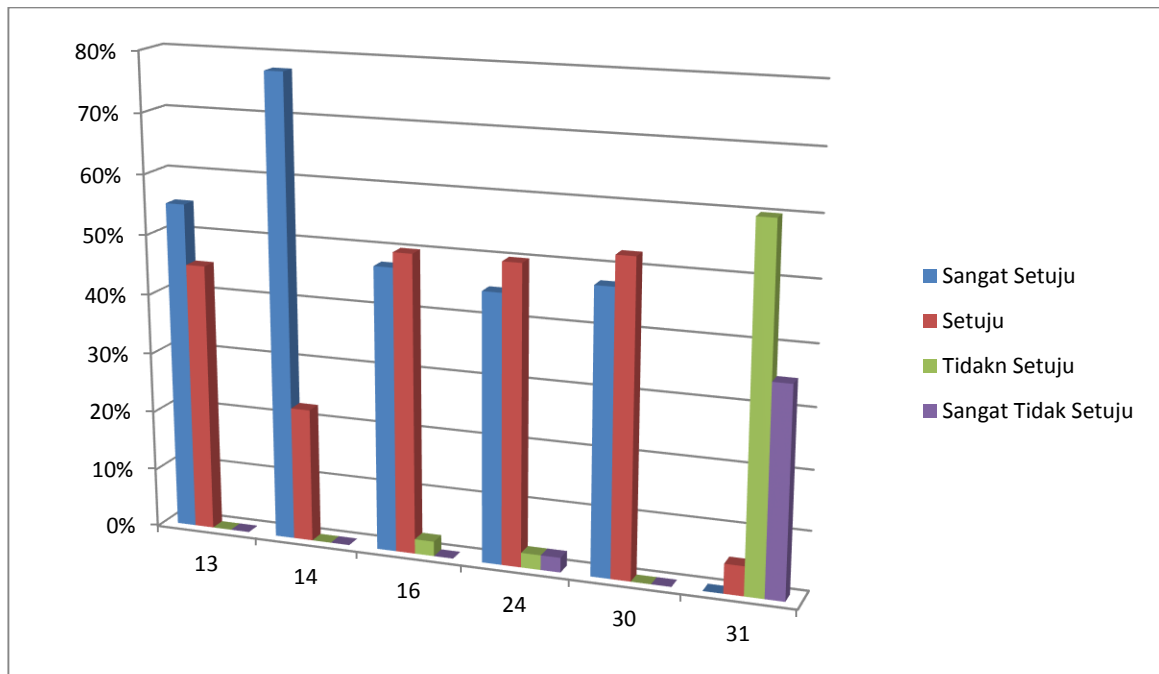
Hasil interpretasi indikator Manfaat *Massage* yang terdapat pada pertanyaan nomor 19, 25, 27, 28, 37, dan 38, yang didalamnya mencakup tentang indikator Manfaat *Massage* pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Pernyataan itu mencakup tentang pendapat karyawan sebelum di *massage*, pendapat karyawan saat di *massage* dan manfaat setelah di *massage*. Dari 40 responden diperoleh jawaban rata-rata tentang indikator Manfaat *Massage* yang menyatakan SS (sangat setuju) sebanyak (48,33%), S (setuju) sebanyak (60%), TS (tidak setuju) sebanyak (1,66%) dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak (0%).

**Tabel 8. Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Daya Tanggap *Masseur***

Indikator	No Butir Pertanyaan	Interpretasi
Daya Tanggap <i>Masseur</i>	13	Pada pertanyaan no 13 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 22 responden (55%), S (setuju) sebanyak 18 responden (45%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	14	Pada pertanyaan no 14 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 31 responden (77,5%), S (setuju) sebanyak 9 responden (22,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)



	16	Pada pertanyaan no 16 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 19 responden (47,5%), S (setuju) sebanyak 20 responden (50%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	24	Pada pertanyaan no 24 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 18 responden (45%), S (setuju) sebanyak 20 responden (50%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%)
	30	Pada pertanyaan no 30 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 19 responden (47,5%), S (setuju) sebanyak 21 responden (52,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	31	Pada pertanyaan no 31 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 0 responden (0%), S (setuju) sebanyak 2 responden (5%), TS (tidak setuju) sebanyak 24 responden (60%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 14 responden (35%)



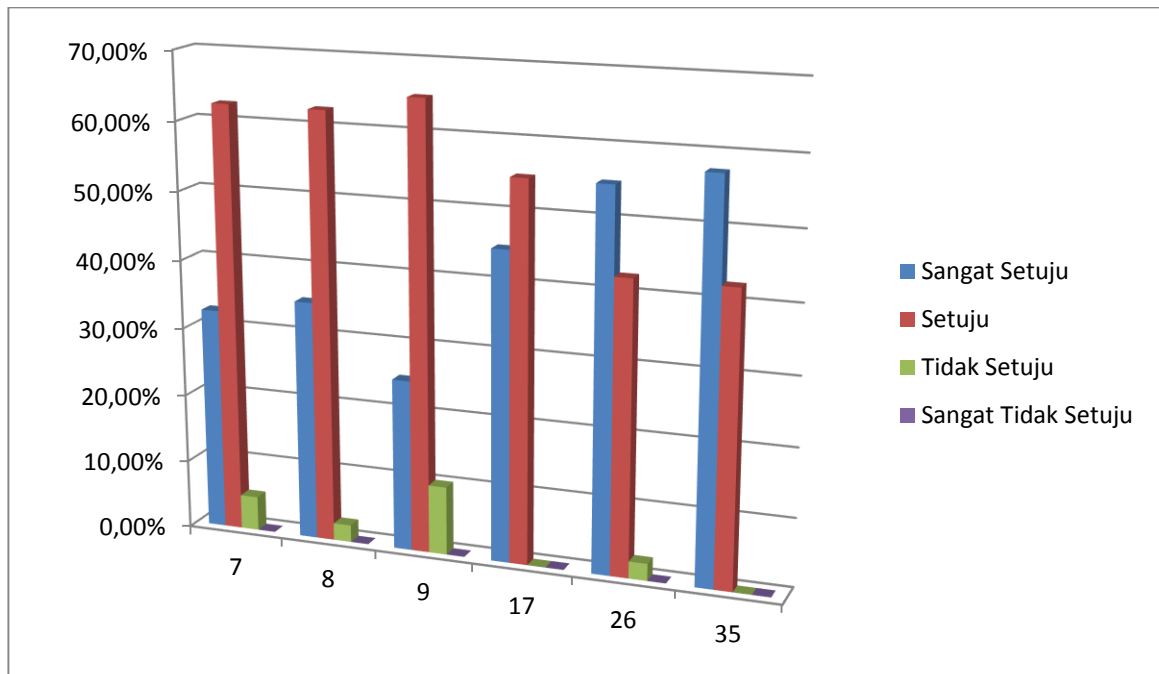
Gambar 15. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Daya Tanggap *Masseur*.

Hasil interpretasi indikator Daya Tanggap *Masseur* yang terdapat pada pertanyaan nomor 13, 14, 16, 24, 30, dan 31 yang didalamnya mencakup tentang indikator Daya Tanggap *Masseur* pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Pernyataan itu mencakup tentang kecepatan dan kecakapan *masseur* serta interaksi *masseur* kepada karyawan saat di *massage*. Dari 40 responden diperoleh jawaban rata-rata tentang indikator Daya Tanggap *Masseur* yang menyatakan SS (sangat setuju) sebanyak (45,41%), S (setuju) sebanyak (37,5%), TS (tidak setuju) sebanyak (10,83%) dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak (6,25%).

**Tabel 9. Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Empati *Masseur***

Indikator	No Butir Pertanyaan	Interpretasi
Empati <i>Masseur</i>	7	Pada pertanyaan no 7 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 13 responden (32,5%), S (setuju) sebanyak 25 responden (62,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 2 responden (5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	8	Pada pertanyaan no 8 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 14 responden (35%), S (setuju) sebanyak 25 responden (62,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	9	Pada pertanyaan no 9 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 10 responden (25%), S (setuju) sebanyak 26 responden (65%), TS (tidak setuju) sebanyak 4 responden (10%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)

	17	Pada pertanyaan no 17 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 18 responden (45%), S (setuju) sebanyak 22 responden (55%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	26	Pada pertanyaan no 26 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 22 responden (55%), S (setuju) sebanyak 17 responden (42,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 1 responden (2,5%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)
	35	Pada pertanyaan no 35 dari 40 responden, didapatkan responden yang mengisi SS (sangat setuju) sebanyak 23 responden (57,5%), S (setuju) sebanyak 17 responden (42,5%), TS (tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%), dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak 0 responden (0%)



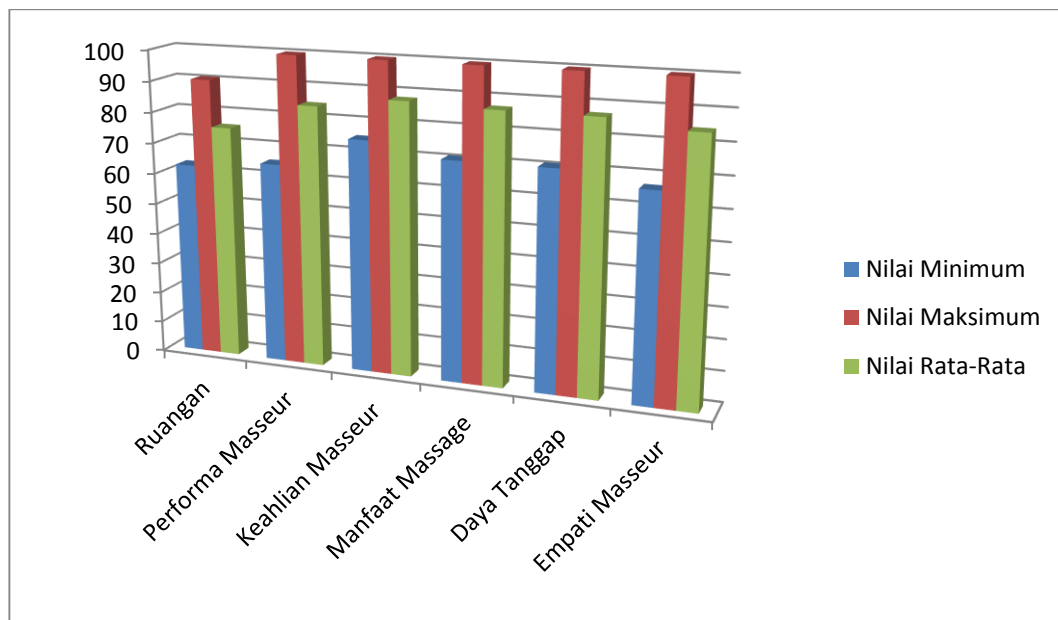
Gambar 16. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pertanyaan Indikator Empati *Masseur*.

Hasil interpretasi indikator Empati *Masseur* yang terdapat pada pertanyaan nomor 7, 8, 9, 17, 26, dan 35 yang didalamnya mencakup tentang indikator Empati *Masseur* pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia. Pernyataan itu mencakup tentang perhatian *masseur* kepada karyawan pada saat di *massage* dan respon *masseur* kepada karyawan saat di *massage*. Dari 40 responden diperoleh jawaban rata-rata tentang indikator Empati *Masseur* yang menyatakan SS (sangat setuju) sebanyak (41,66%), S (setuju) sebanyak (55%), TS (tidak setuju) sebanyak (3,33%) dan STS (sangat tidak setuju) sebanyak (0%).

## B. Gambaran Tingkat Pelayanan *Massage* Per Dimensi (%)

Tabel 10. Gambaran Dimensi Tingkat Pelayanan *Massage*

	Ruangan	Performa <i>Masseur</i>	Keahlian <i>Masseur</i>	Manfaat <i>Masseur</i>	Daya Tanggap <i>Masseur</i>	Empati <i>Masseur</i>
Min	62,50%	65,00%	75,00%	70,83%	70,83%	66,66%
Max	90,62%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Mean	75,55%	84,50%	87,94%	87,03%	86,97%	84,47%



Gambar 17. Diagram Gambaran Dimensi Tingkat Pelayanan *Massage*.

### C. Interpretasi Pelayanan Massage Per Dimensi(%)

Tabel 11. Interpretasi Pelayanan *Massage* Per Dimensi(%)

Dimensi	Interpretasi
Ruangan	Pada dimensi tingkat Ruangan diperoleh nilai rata-rata 24,1 (75,55%), nilai terendah 20 (62,50%), dan nilai tertinggi 29 (90,62%)
Performa <i>Masseur</i>	Pada dimensi tingkat Performa <i>Masseur</i> diperoleh nilai rata-rata 16,9 (84,50%), nilai terendah 13 (65,00%), dan nilai tertinggi 20 (100,00%)
Keahlian <i>Masseur</i>	Pada dimensi tingkat Keahlian <i>Masseur</i> diperoleh nilai rata-rata 24,67 (87,94%), nilai terendah 21 (75,00%), dan nilai tertinggi 28 (100,00%)
Manfaat <i>Massage</i>	Pada dimensi tingkat Manfaat <i>Massage</i> diperoleh nilai rata-rata 21,45 (87,03%), nilai terendah 17 (70,83%), dan nilai tertinggi 24 (100,00%)
Daya Tanggap <i>Masseur</i>	Pada dimensi tingkat DayaTanggap <i>Masseur</i> diperoleh nilai rata-rata 20,87 (86,97%), nilai terendah 17 (70,83%), dan nilai tertinggi 24 (100,00%)
Empati <i>Masseur</i>	Pada dimensi tingkat Empati <i>Masseur</i> diperoleh nilai rata-rata 20,27 (84,47%), nilai terendah 16 (66,66%), dan nilai tertinggi 24 (100,00%)

#### D. Gambaran Pelayanan *Massage* Keseluruhan

**Tabel 12. Pelayanan *Massage* Keseluruhan**

Min	70,39%
Max	96,71%
Mean	84,14%

Dari data di atas menunjukkan bahwa Pelayanan *Massage* pada karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia diperoleh nilai terendah 70,39%, nilai tertinggi 96,71%, dan nilai rata-rata tingkat pelayanan *Massage* 84,14%.

#### E. Pembahasan

Berikut ini referensi yang sesuai dengan kriteria interpretasi skor yang terdapat pada karangan buku Riduwan. Berikut kriteria skornya:

Angka 0% - 20%	: Tidak Puas Sekali
Angka 21% - 40%	: Tidak Puas
Angka 41% - 60%	: Cukup Puas
Angka 61% - 80%	: Puas
Angka 81% - 100%	: Sangat Puas <sup>1</sup>

Perolehan nilai rata-rata pelayanan *massage* terhadap tingkat kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia sebesar 84,14%. Perolehan tersebut dalam kriteria interpretasi skor masuk dalam kategori Sangat Puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Massage* ditinjau dari kepuasan karyawan di kantor pusat Unilever Indonesia masuk dalam kategori Sangat Puas.

<sup>1</sup> Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. (Bandung: Alfabeta, 2004), h. 88



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil analisis data diperoleh bahwa Pelayanan *Massage* Ditinjau dari Kepuasan Karyawan di Kantor Pusat Unilever Indonesia diperoleh nilai rata-rata 84,14%. Jadi dalam hal ini kriteria interpretasi skor tingkat Pelayanan *Massage* termasuk dalam kategori Sangat Puas.

#### **B. Saran – Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat peneliti sampaikan kepada pihak pengelola, penanggung jawab pelayanan *massage* dan *masseur* antara lain:

1. Kepada Pihak Pengelola dan Penanggung Jawab
  - a. Peralatan *massage* tampaknya memerlukan perbaikan guna untuk meningkatnya kualitas. Dengan adanya perbaikan peralatan *massage* ini diharapkan dapat menurunkan keluhan-keluhan dari karyawan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.
  - b. Ruang *massage* harus lebih luas dan lebar supaya karyawan lebih nyaman dan leluasa.

- c. Perlu penambahan gantungan untuk tempat pakaian agar pakaian tidak kotor terkena minyak.

## 2. Kepada *Masseur*

- a. *Masseur* yang di pelayanan *massage* hendaknya lebih profesional dalam menjalankan tugasnya.
- b. *Masseur* harus lebih sering melakukan komunikasi kepada karyawan dalam hal menanyakan keluhan yang karyawan rasakan serta daya tanggap *masseur* lebih ditingkatkan lagi.
- c. Kedisiplinan *Masseur* harus lebih ditingkatkan lagi supaya tidak terganggunya pelayanan *massage*.
- d. *Masseur* harus lebih aktif menelepon karyawan yang sudah memesan *massage*.
- e. Perlu adanya penambahan teknik *massage* untuk mengurangi keluhan karyawan

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Iskadar. *Dasyatnya Pijat untuk Kesehatan*. Jakarta: Agro Media Pustaka, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2006.
- Asni, Marilyn. *Teknik Pijat untuk Pemula*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM, 2004.
- Irawan, Hardi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Poltak, Lijan Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Rahim S, A. *Masase Olahraga*. Jakarta: Pustaka Merdeka, 1987.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Rangkuti, Freddy. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2004.

Samsudin. *Terapi Massage*. Jakarta: FIK UNJ, 2011.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta: Andi, 2000.

Wong, M. Ferry. *Pijat untuk Mecerdaskan Otak dan Meningkatkan Daya Ingat*. Jakarta: Penebar Plus, 2011.

<http://software-comput.blogspot.com/2013/05/profil-pt-unilever-indonesia-tbk.htm> (Di akses tanggal 10 Oktober 2013).

<http://www.psikologizone.com/fase-fase-perkembangan-manusia/06511465>  
(Diakses tanggal 30 Desember 2013)

Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Jawablah pertanyaan-pertanyaan ini dibawah ini dengan cara mengisi pada kolom yang tersedia dengan memberikan tanda silang pada pilihan jawaban yang tersedia.

#### Data Pribadi

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur : Tahun

NIP :

Survei pelayanan *massage* ditinjau dari kepuasan karyawan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ruangan untuk <i>massage</i> rapi, bersih dan memadai.				
2.	Kursi yang dipakai untuk <i>massage</i> nyaman untuk digunakan.				
3.	Lantai di ruangan <i>massage</i> bersih dan tidak ada bercak sisa minyak.				
4.	Udara di ruangan <i>massage</i> tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin yang				

	dapat mengganggu kenyamanan yang di <i>massage</i> .				
5.	Tidak menunggu <i>masseur</i> terlalu lama jika sudah di ruangan <i>massage</i> .				
6.	Pasien nyaman pada saat di <i>walken</i> oleh <i>masseur</i> .				
7.	Telepon diangkat tidak lebih dari 3 kali berdering untuk pemesanan <i>massage</i> .				
8.	<i>Masseur</i> aktif menelepon pemesanan <i>massage</i> .				
9.	Ditelepon 15 menit oleh <i>masseur</i> sebelum jam pemesanan <i>massage</i> .				
10.	<i>Masseur</i> datang tepat waktu di Graha Unilever Indonesia.				
11.	Kemampuan <i>masseur</i> sudah ahli dalam menangani keluhan karyawan.				
12.	Tingkat kesalahan <i>masseur</i> sedikit dalam menangani keluhan karyawan.				
13.	Kecepatan dan kecakapan <i>masseur</i> dalam menangani keluhan karyawan.				
14.	Ramah dan sopan santun <i>masseur</i> dalam menangani karyawan.				

15.	Jumlah peralatan <i>massage</i> kurang memadai.				
16.	Karyawan sudah percaya terhadap kemampuan <i>masseur</i> dalam menangani keluhannya.				
17.	Perhatian yang lebih dari <i>masseur</i> kepada karyawan yang di <i>massage</i> .				
18.	Pasien nyaman pada saat di <i>effleurage</i> oleh <i>masseur</i> .				
19.	Ada manfaat setelah melakukan <i>massage</i> .				
20.	Minyak yang dipakai buat <i>massage</i> tidak bau dan lengket.				
21.	Pasien merasa nyaman pada saat di <i>friction</i> oleh <i>masseur</i> .				
22.	Kemben yang dipakai bersih dan wangi.				
23.	Ruang untuk pelayanan <i>massage</i> kurang luas dan tidak memadai.				
24.	<i>Masseur</i> di Unilever dalam bekerja tidak mengharapkan imbalan dalam pelayanan <i>massage</i> .				
25.	Karyawan merasakan kenyamanan pada saat di <i>massage</i> .				

26.	Karyawan mendapatkan saran dan anjuran dari <i>masseur</i> pada saat di <i>massage</i> .				
27.	Adanya perbedaan sebelum dan sesudah melakukan <i>massage</i> .				
28.	Adanya pengaruh meningkatnya prestasi karyawan setelah adanya pelayanan <i>massage</i> di Graha Unilever.				
29.	Pasien nyaman pada saat di <i>tapotement</i> oleh <i>masseur</i> .				
30.	<i>Masseur</i> di Unilever memiliki semangat yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.				
31.	<i>Masseur</i> lambat, malas dan kurang cepat dalam bertindak.				
32.	<i>Masseur</i> tepat waktu dan tidak telat menelpon pemesanan <i>massage</i> .				
33.	Penampilan <i>masseur</i> menarik, rapi dan sesuai dengan profesi.				
34.	Teknik <i>massage</i> yang dimiliki <i>masseur</i> sudah ahli dibidangnya.				
35.	<i>Masseur</i> yang menangani keluhan juga				



	memberikan perhatian dan respon yang lebih.				
36.	Karyawan mendapatkan pelayanan <i>massage</i> sesuai dengan urutan.				
37.	Karyawan merasa puas dari manfaat pelayanan <i>massage</i> di Graha Unilever.				
38.	<i>Masseur</i> memberikan peregangan sebelum dan sesudah melakukan <i>massage</i> .				

Jakarta, Januari 2014

.

(.....)

## Lampiran 2

## DATA PENELITIAN

No Respo ndn																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
9	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2
10	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3
11	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2
12	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3
13	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
15	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4
16	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
18	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3
20	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2
21	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
23	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
28	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3
29	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3
30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
34	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
36	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
37	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3
38	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3
Jumlah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1
	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	2
	4	5	8	6	1	8	1	3	6	3	8	4	2	1		7	8	5	2	6

No																			Jumlah
Respon	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	115
2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	131
3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	147
5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	124
6	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	131
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145
8	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113
9	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	132
10	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	136
11	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	132
12	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	134
13	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	135
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121
15	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	120
16	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	130
17	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	145
18	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107
19	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	118
20	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	132
21	4	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	131
22	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	145
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	115
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	118
26	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	126
27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	106
28	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	131
29	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	140
31	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	139
32	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	127
33	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	122
34	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	134
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	124
36	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	113
37	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	118
38	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	109
39	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	115
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	127
Jumlah	148	121	95	135	140	141	139	124	133	133	132	129	133	135	143	117	141	145	5116

## Lampiran 3

## PROSENTASE TIAP BUTIR PERTANYAAN

NO	PERTANYAAN			PERSENTASE (%)
1.	Ruang untuk <i>massage</i> rapi, bersih Dan memadai.	SS	14	35,00%
		S	25	62,50%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
2.	Kursi yang dipakai untuk <i>massage</i> Nyaman untuk digunakan.	SS	9	22,50%
		S	27	67,50%
		TS	4	10,00%
		STS	0	0,00%
3.	Lantai di ruangan <i>massage</i> bersih Dan tidak ada bercak sisa minyak.	SS	18	45,00%
		S	22	55,00%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
4.	Udara di ruangan <i>massage</i> tidak Terlalu Panas dan tidak terlalu Dingin yang dapat mengganggu Kenyamanan yang di <i>massage</i> .	SS	17	42,50%
		S	22	55,00%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
5.	Tidak menunggu <i>masseur</i> terlalu Lama jika sudah di ruangan <i>Massage</i> .	SS	21	52,50%
		S	19	47,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
6.	Pasien nyaman pada saat di <i>walken</i> oleh <i>Masseur</i> .	SS	29	72,50%
		S	10	25,00%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
7.	Telepon diangkat tidak lebih dari 3 Kali Berdering untuk pemesanan <i>Massage</i> .	SS	13	32,50%
		S	25	62,50%
		TS	2	5,00%
		STS	0	0,00%
8.	<i>Masseur</i> aktif menelepon Pemesanan <i>massage</i> .	SS	14	35,00%
		S	25	62,50%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
9.	Ditelepon 15 menit oleh <i>masseur</i> Sebelum jam pemesanan <i>massage</i> .	SS	10	25,00%
		S	26	65,00%
		TS	4	10,00%
		STS	0	0,00%

10.	<i>Masseur</i> datang tepat waktu di Graha Unilever Indonesia.	SS	14	35,00%
		S	25	62,50%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
11.	Kemampuan <i>masseur</i> sudah ahli Dalam menengani keluhan Karyawan	SS	18	45,00%
		S	22	55,00%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
12.	Tingkat kesalahan <i>masseur</i> Sedikit dalam menengani keluhan Karyawan	SS	14	35,00%
		S	26	65,00%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
13.	Kecepatan dan kecakapan <i>masseur</i> Dalam menengani keluhan Karyawan.	SS	22	55,00%
		S	18	45,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
14.	Ramah dan sopan santun <i>masseur</i> Dalam menengani karyawan.	SS	31	77,50%
		S	9	22,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
15.	Jumlah peralatan <i>massage</i> kurang Memadai.	SS	6	15,00%
		S	21	52,50%
		TS	12	27,50%
		STS	2	5,00%
16.	Karyawan sudah percaya terhadap Kemampuan <i>masseur</i> dalam Menengani keluhan.	SS	19	47,50%
		S	20	50,00%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
17.	Perhatian yang lebih dari <i>masseur</i> Kepada karyawan yang di <i>massage</i> .	SS	18	45,00%
		S	22	55,00%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
18.	Pasien nyaman pada saat di <i>Effleurage</i> oleh <i>masseur</i> .	SS	25	62,50%
		S	15	37,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
19.	Ada manfaat setelah melakukan <i>Massage</i> .	SS	23	57,50%
		S	16	40,00%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%

20.	Minyak yang dipakai buat <i>massage</i> Tidak bau dan lengket.	SS	12	30,00%
		S	22	55,00%
		TS	6	15,00%
		STS	0	0,00%
21.	Pasien merasa nyaman pada saat di <i>Friction</i> oleh <i>masseur</i> .	SS	22	55,00%
		S	18	45,00%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
22.	Kemben yang dipakai bersih dan Wangi	SS	10	25,00%
		S	23	57,50%
		TS	6	17,50%
		STS	0	0,00%
23.	Ruang untuk pelayanan <i>massage</i> Kurang luas dan tidak memadai.	SS	4	10,00%
		S	17	42,50%
		TS	18	45,00%
		STS	1	2,50%
24.	<i>Masseur</i> di Unilever dalam bekerja Tidak mengharapkan imbalan Di dalam pelayanan <i>massage</i> .	SS	18	45,00%
		S	20	50,00%
		TS	1	2,50%
		STS	1	2,50%
25.	Karyawan merasakan kenyamanan Pada saat di <i>massage</i> .	SS	20	50,00%
		S	20	50,00%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
26.	Karyawan mendapatkan saran dan Anjuran dari <i>masseur</i> pada saat di <i>Massage</i>	SS	22	55,00%
		S	17	42,50%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
27.	Adanya perbedaan sebelum dan Sesudah melakukan <i>massage</i> .	SS	19	47,50%
		S	21	52,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
28.	Adanya pengaruh meningkatnya Prestasi karyawan setelah adanya Pelayanan <i>massage</i> .	SS	5	12,50%
		S	34	85,00%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
29.	Pasien nyaman pada saat di <i>Tapotement</i> oleh <i>masseur</i> .	SS	20	50,00%
		S	19	47,50%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%

30.	<i>Masseur</i> di Unilever memiliki Semangat yang tinggi dalam Menjalankan tugasnya.	SS	19	47,50%
		S	21	52,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
31.	<i>Masseur</i> lambat, males dan kurang Cepat dalam bertindak.	SS	0	0,00%
		S	2	5,00%
		TS	24	60,00%
		STS	14	35,00%
32.	<i>Masseur</i> tepat waktu dan tidak telat Menelepon pemesanan <i>massage</i> .	SS	11	27,50%
		S	27	67,50%
		TS	2	5,00%
		STS	0	0,00%
33.	Penampilan <i>masseur</i> menarik, rapi Dan sesuai dengan profesi.	SS	18	45,00%
		S	22	55,00%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
34.	Teknik <i>massage</i> yang dimiliki <i>Masseur</i> sudah ahli dibidangnya.	SS	16	40,00%
		S	23	57,50%
		TS	1	2,50%
		STS	0	0,00%
35.	<i>Masseur</i> yang menangani keluhan Juga memberikan perhatian dan Respon yang lebih.	SS	23	57,50%
		S	17	47,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%
36.	Karyawan mendapatkan pelayanan <i>Massage</i> sesuai dengan urutan.	SS	19	47,50%
		S	19	47,50%
		TS	2	5,00%
		STS	0	0,00%
37.	Karyawan merasa puas dari Manfaat pelayanan <i>massage</i> di Graha Unilever.	SS	24	60,00%
		S	14	35,00%
		TS	2	5,00%
		STS	0	0,00%
38.	<i>Masseur</i> memberikan peregangannya Sebelum dan sesudah di <i>massage</i> .	SS	25	62,50%
		S	15	37,50%
		TS	0	0,00%
		STS	0	0,00%

## Lampiran 4

**PERSENTASE TIAP BUTIR PERTANYAAN INDIKATOR RUANGAN**

No									Jumlah	Persen %
	1	2	3	4	15	20	22	23		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	75,00%
2	4	4	4	4	1	3	3	2	25	78,15%
3	4	4	4	4	1	4	3	4	28	87,50%
4	4	4	4	4	1	4	4	3	28	87,50%
5	3	3	4	3	3	4	3	3	26	81,25%
6	3	3	3	4	2	3	3	3	24	75,00%
7	3	4	4	4	1	3	4	4	27	84,37%
8	4	3	3	3	2	3	3	2	23	71,87%
9	3	3	4	3	2	2	3	2	22	68,75%
10	4	3	4	4	2	3	3	2	25	78,15%
11	4	3	3	3	2	2	3	2	22	68,75%
12	4	3	4	3	2	3	4	2	25	78,15%
13	4	4	3	4	2	2	3	2	24	75,00%
14	3	3	3	4	3	4	3	3	26	81,25%
15	3	2	3	4	2	4	4	2	22	68,75%
16	3	3	4	4	3	4	4	3	28	87,50%
17	4	3	4	4	2	4	3	2	26	81,25%
18	3	3	3	2	2	3	2	2	20	62,50%
19	3	3	3	3	2	3	2	2	21	65,62%
20	3	4	3	3	2	2	3	3	23	71,87%
21	3	3	3	3	2	2	3	1	20	62,50%
22	4	4	4	4	3	3	4	3	29	90,62%
23	4	2	3	4	2	4	3	3	25	78,15%
24	3	2	3	3	4	3	3	3	24	75,00%
25	4	3	3	4	2	3	3	3	25	78,15%
26	3	3	3	3	2	3	4	3	24	75,00%
27	3	2	3	3	2	2	2	3	20	62,50%
28	3	3	4	3	2	3	4	2	22	68,75%
29	3	3	3	3	1	3	3	1	20	62,50%
30	3	3	3	3	4	4	4	3	27	84,37%
31	4	3	4	3	3	4	3	3	27	84,37%
32	3	3	3	3	3	4	2	3	24	75,00%
33	3	3	3	4	2	3	4	2	24	75,00%
34	3	3	4	4	1	4	3	1	23	71,87%
35	4	4	4	3	3	3	3	3	27	84,37%
36	3	3	4	3	2	3	3	2	23	71,87%
37	2	3	4	4	2	3	3	1	22	68,75%
38	3	3	3	3	3	3	2	2	22	68,75%
39	3	3	3	3	3	3	2	3	23	71,87%
40	4	4	4	3	3	3	3	3	27	84,37%
<b>Jumlah</b>	134	125	138	136	93	126	121	95	964	



## Lampiran 5

**PERSENTASE TIAP BUTIR PERTANYAAN INDIKATOR PERFORMA  
MASSEUR**

No						Jumlah	Persen %
	5	10	32	33	36		
1	3	3	3	3	3	15	75,00%
2	4	4	3	4	4	19	95,00%
3	4	4	4	4	4	20	100,00%
4	4	4	4	4	4	20	100,00%
5	3	3	3	4	4	17	85,00%
6	4	3	3	3	3	16	80,00%
7	4	4	4	4	4	20	100,00%
8	3	3	3	3	3	15	75,00%
9	4	3	3	4	4	18	90,00%
10	4	3	3	4	4	18	90,00%
11	4	4	3	4	4	19	95,00%
12	3	4	3	4	4	18	90,00%
13	4	3	3	4	4	18	90,00%
14	4	3	3	3	3	16	80,00%
15	3	3	3	3	3	15	75,00%
16	4	4	3	3	3	17	85,00%
17	4	4	4	3	4	19	95,00%
18	3	3	3	3	3	15	75,00%
19	3	3	3	3	3	15	75,00%
20	3	3	3	4	4	17	85,00%
21	3	4	4	4	4	19	95,00%
22	4	3	4	4	4	19	95,00%
23	4	3	3	4	4	18	90,00%
24	3	3	3	3	3	15	75,00%
25	3	3	3	3	3	15	75,00%
26	3	3	3	3	4	16	80,00%
27	3	2	2	3	3	13	65,00%
28	3	3	3	3	3	15	75,00%
29	4	4	4	4	4	20	100,00%
30	4	3	4	3	4	18	90,00%
31	3	3	3	3	4	16	80,00%
32	4	4	4	4	2	18	90,00%
33	3	3	3	3	3	15	75,00%
34	4	4	4	3	3	18	90,00%
35	4	3	3	3	2	15	75,00%
36	3	3	3	4	3	16	80,00%
37	4	4	3	3	3	17	85,00%
38	3	3	2	3	3	14	70,00%
39	3	3	3	3	3	15	75,00%
40	4	4	3	3	3	17	85,00%
<b>Jumlah</b>	141	133	129	138	117	676	

## Lampiran 6

**PERSENTASE TIAP BUTIR PERTANYAAN INDIKATOR KEAHLIAN  
MASSEUR**

No								Jumlah	Peren %
	6	11	12	18	21	29	34		
1	3	3	3	3	3	3	3	21	75,00%
2	4	3	3	4	4	3	3	24	85,71%
3	4	4	4	4	4	4	4	28	100,00%
4	4	4	4	4	4	4	4	28	100,00%
5	3	3	3	4	3	3	3	22	78,57%
6	4	3	4	4	4	3	3	25	89,28%
7	4	4	4	4	4	4	4	28	100,00%
8	3	3	3	3	3	3	3	21	75,00%
9	4	4	3	4	4	4	4	27	96,42%
10	4	3	4	4	4	4	4	27	96,42%
11	4	3	3	4	4	4	4	26	92,85%
12	4	3	3	4	4	4	4	26	92,85%
13	4	3	3	4	4	4	4	26	92,85%
14	4	3	3	3	3	3	3	22	78,57%
15	3	3	3	3	3	4	4	23	82,14%
16	4	4	3	4	4	4	4	27	96,42%
17	4	4	4	4	4	4	4	28	100,00%
18	3	3	3	3	3	3	3	21	75,00%
19	4	4	3	3	3	3	3	23	82,14%
20	4	4	3	4	4	4	4	27	96,42%
21	4	4	4	4	4	3	3	26	92,85%
22	4	4	4	4	3	4	4	27	96,42%
23	4	4	4	4	4	4	4	28	100,00%
24	3	3	3	3	3	3	3	21	75,00%
25	3	3	3	4	3	3	3	22	78,57%
26	4	3	3	3	4	4	4	25	89,28%
27	3	3	3	3	3	3	3	21	75,00%
28	4	4	3	4	4	4	4	27	96,42%
29	4	4	3	4	3	4	4	26	92,85%
30	4	3	4	4	4	4	4	27	96,42%
31	4	4	3	4	4	4	4	27	96,42%
32	2	4	4	3	4	3	3	23	82,14%
33	4	3	3	3	4	3	3	23	82,14%
34	4	4	3	4	4	4	4	27	96,42%
35	4	4	4	3	3	3	3	24	85,71%
36	3	3	3	3	3	3	3	21	75,00%
37	4	3	4	4	3	3	3	24	85,71%
38	3	3	3	3	3	3	3	21	75,00%
39	4	3	3	4	3	2	2	21	75,00%
40	4	4	4	3	3	3	3	24	85,71%
<b>Jumlah</b>	148	138	134	145	148	139	135	987	

## Lampiran 7

**PERSENTASE TIAP BUTIR PERTANYAAN INDIKATOR MANFAAT  
MESSAGE**

No							Jumlah	Persen %
	19	25	27	28	37	38		
1	3	3	3	3	4	3	19	79,16%
2	4	3	4	3	3	4	21	87,50%
3	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
4	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
5	4	4	4	3	3	3	21	87,50%
6	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
7	4	4	3	3	4	4	22	91,66%
8	3	3	3	2	3	3	17	70,83%
9	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
10	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
11	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
12	4	3	4	3	4	4	22	91,66%
13	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
14	4	3	3	3	3	3	19	79,16%
15	3	3	3	3	4	3	19	79,16%
16	3	3	3	4	3	4	20	83,33%
17	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
18	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
19	3	4	3	3	4	4	21	87,50%
20	4	4	3	3	4	4	22	91,66%
21	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
22	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
23	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
24	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
25	4	3	3	3	3	3	19	79,16%
26	3	3	3	3	4	4	20	83,33%
27	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
28	4	4	4	3	4	4	23	95,83%
29	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
30	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
31	4	4	4	3	4	3	22	91,66%
32	3	4	4	3	2	4	20	83,33%
33	4	3	3	3	4	4	21	87,50%
34	3	4	4	3	4	4	22	91,66%
35	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
36	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
37	2	4	3	3	2	4	18	75,00%
38	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
39	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
40	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
<b>Jumlah</b>	142	140	139	124	141	145	858	

## Lampiran 8

**PERSENTASE TIAP BUTIR PERTANYAAN INDIKATOR DAYA TANGGAP**

No							Jumlah	Persen %
	13	14	16	24	30	31		
1	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
2	4	4	3	4	3	3	21	87,50%
3	4	4	4	1	4	4	21	87,50%
4	4	4	4	4	4	3	23	95,83%
5	3	4	4	3	3	3	20	83,33%
6	3	4	3	4	3	4	21	87,50%
7	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
8	3	3	4	3	3	3	19	79,16%
9	4	4	3	4	3	3	21	87,50%
10	4	4	4	4	4	3	23	95,83%
11	4	4	3	3	4	3	21	87,50%
12	4	4	4	3	4	3	22	91,66%
13	4	4	3	3	4	4	21	87,50%
14	3	4	4	3	3	3	20	83,33%
15	3	3	4	3	4	3	20	83,33%
16	4	4	3	3	2	2	18	75,00%
17	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
18	3	3	2	3	3	3	17	70,83%
19	3	4	4	4	3	3	21	87,50%
20	4	4	3	4	3	4	22	91,66%
21	4	4	4	4	4	3	23	95,83%
22	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
23	4	4	3	4	4	4	23	95,83%
24	3	3	3	3	3	4	19	79,16%
25	3	4	3	3	3	3	19	79,16%
26	3	4	3	3	4	3	20	83,33%
27	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
28	3	4	3	4	3	3	20	83,33%
29	4	4	3	3	4	4	22	91,66%
30	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
31	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
32	3	4	4	4	4	3	22	91,66%
33	3	3	4	2	3	3	18	75,00%
34	3	4	4	4	4	4	23	95,83%
35	4	4	3	3	3	3	20	83,33%
36	3	3	3	3	3	2	17	70,83%
37	4	4	4	4	3	4	23	95,83%
38	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
39	4	4	3	3	3	3	20	83,33%
40	4	4	3	3	3	4	21	87,50%
<b>Jumlah</b>	142	151	137	135	139	132	835	

## Lampiran 9

**PERSENTASE TIAP BUTIR PERTANYAAN INDIKATOR EMPATI****MASSEUR**

No							Jumlah	Persen %
	7	8	9	17	26	35		
1	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
2	3	3	3	4	4	4	21	87,50%
3	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
4	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
5	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
6	4	3	3	4	4	4	22	91,66%
7	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
8	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
9	3	3	3	4	4	4	21	87,50%
10	3	4	3	4	4	4	22	91,66%
11	3	3	3	4	4	4	21	87,50%
12	3	3	3	4	4	4	21	87,50%
13	3	4	3	4	4	4	22	91,66%
14	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
15	4	3	3	3	3	3	19	79,16%
16	3	4	4	3	3	3	20	83,33%
17	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
18	2	3	3	3	2	3	16	66,66%
19	3	3	2	3	4	3	18	75,00%
20	3	3	3	4	4	4	21	87,50%
21	2	3	3	4	4	4	20	83,33%
22	4	4	4	4	4	4	24	100,00%
23	4	3	3	3	4	4	21	87,50%
24	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
25	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
26	4	4	4	3	3	3	21	87,50%
27	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
28	3	3	4	4	4	4	22	91,66%
29	3	4	4	4	4	4	23	95,83%
30	3	3	3	3	4	4	20	83,33%
31	4	4	3	4	4	4	23	95,83%
32	3	3	3	3	4	4	20	83,33%
33	3	4	3	3	3	3	19	79,16%
34	4	3	3	4	4	3	21	87,50%
35	4	4	3	3	3	3	20	83,33%
36	3	3	2	3	3	4	18	75,00%
37	3	3	2	3	4	3	18	75,00%
38	3	2	2	3	3	3	16	66,66%
39	3	3	3	3	3	3	18	75,00%
40	4	4	4	3	3	3	21	87,50%
<b>Jumlah</b>	131	133	126	138	141	143	811	

Lampiran 10

### PERHITUNGAN PERSENTASE KESELURUHAN

Nilai Minimum = 107

Nilai Minimum

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{nilai minimum}}{\text{jumlah soal} \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{107}{38 \times 4} \times 100\% \\ &= \mathbf{70,39\%} \end{aligned}$$

Nilai Maksimum = 147

Nilai Maksimum

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{nilai maksimum}}{\text{jumlah soal} \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{147}{38 \times 4} \times 100\% \\ &= \mathbf{96,71\%} \end{aligned}$$

Nilai Rata-Rata = 127,9

Nilai Rata-Rata

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{nilai rata-rata}}{\text{jumlah soal} \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{127,9}{38 \times 4} \times 100\% \\ &= \mathbf{84,14\%} \end{aligned}$$

Lampiran 11

**DOKUMENTASI PELAYANAN *MASSAGE* DI KANTOR PUSAT UNILEVER  
INDONESIA**

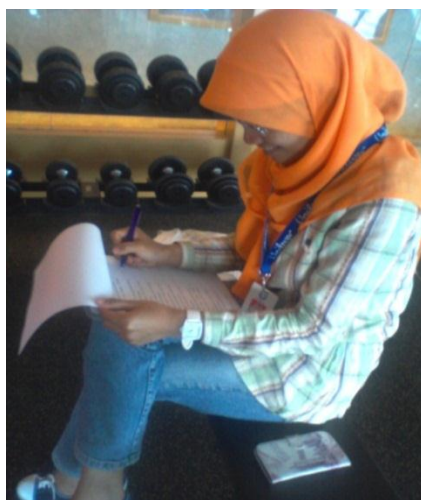
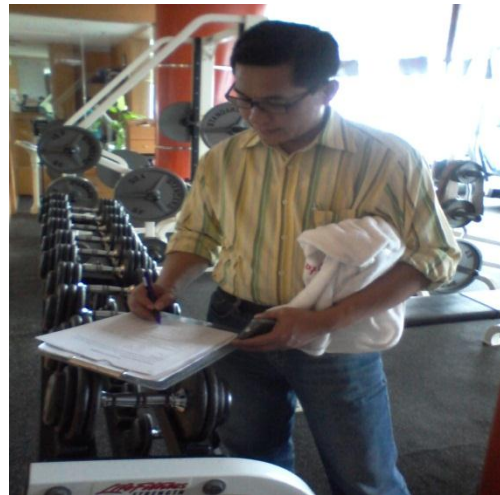


Kantor Pusat Unilever Indonesia



Perlengkapan dan Peralatan untuk *Massage*





Karyawan yang sering *massage*

## Lampiran 12

**STANDAR PELAYANAN *MASSAGE* DI KANTOR PUSAT UNILEVER  
INDONESIA**

- Karyawan memesan *massage* terlebih dahulu sesuai dengan jam lenggang yang memesan.
- 15 menit sebelum jam pemesanan ditelepon oleh *masseur*.
- Karyawan datang sesuai dengan pemesanan.
- Karyawan masuk ke ruangan *massage*.
- Karyawan yang perempuan ganti pakai kemben terlebih dahulu.
- Setelah karyawan selesai karyawan memanggil *masseur* dan *masseur* memasuki ruang *massage*.
- *Masseur* menanyakan keluhan karyawan.
- Sebelum di *massage* karyawan di kasih peregangan terlebih dahulu terus oleh *masseur*.
- Setelah di *massage* kurang lebih 20 menit berarti karyawan sudah mendapatkan pelayanan *massage*.
- Setelah di *massage* karyawan mendapatkan peregangan lagi.
- Setelah semuanya selesai karyawan keluar dari ruangan dan mengisi absensi.

## Lampiran 13

**CONTOH PEMESANAN MASSAGE**

TGL: 11-01-2014

No	<i>Masseur</i>	JAM KERJA					
		13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30
1	Tuti		Noly 839		Dian 497		Rina 608
2	Satrio		Yanta 413			Anto 290	
3	Nia		Dina 858		Lisna 375	Marlin 286	
4	Ujang		Rozak 247		Laras 447		

**CONTOH PEMESANAN MASSAGE**

TGL: 12-01-2014

No	<i>Masseur</i>	JAM KERJA					
		13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30
1	Tuti		Win 914		Dian 497		Tessa 573
2	Satrio	Panji 407		Indra 246		Tia 879	
3	Nia		Diah 235	Ratna 866		Siska 408	
4	Ujang		Budi 258		Bela 997		Taufan 557