

BAB I

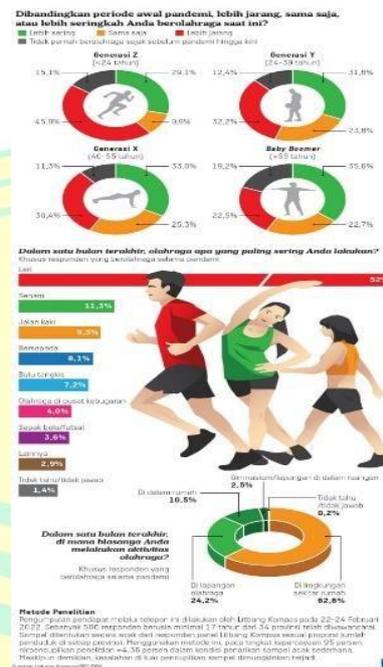
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa pandemi Covid-19, masyarakat harus menghabiskan waktu lama setiap harinya untuk bekerja dari rumah. Peristiwa ini mengganggu gaya hidup sedentary seseorang karena dapat mempengaruhi sistem imun tubuh sehingga menimbulkan berbagai penyakit tidak menular dan menular (Jones dan Davison, 2018). Cara lain untuk menghindari paparan Covid-19 adalah dengan meningkatkan kualitas fisik (Mondal, Amalesh. Chatterjee, 2018). Gerakan dan olah raga yang terus-menerus merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas fisik tubuh.

Salah satu aktivitas manusia yang dilakukan oleh semua kalangan sepanjang zaman adalah olahraga. Hal ini berarti bahwa dari zaman dahulu, hingga zaman sekarang dan masa depan, olahraga akan selalu ada. Sesuai sifatnya, penyelenggaraan dan status olahraga tidak pernah berubah, namun tujuannya dapat berubah sesuai perkembangan dari tahun ke tahun. Seiringnya waktu berlalu dari pandemi, makin banyak kalangan masyarakat tertarik untuk berolahraga, salah satunya dengan mengikuti membership di pusat kebugaran yang umumnya biasa disebut *Gym / Fitness Center* dengan berbagai macam tujuan, beberapa diantaranya untuk membentuk badan, mencapai target kesehatan tertentu bahkan sampai untuk mengisi waktu luang, mengikuti animo dari berbagai macam kalangan masyarakat tentu sebuah industry bisnis

seluruh konsumen di tempat tersebut dapat dengan nyaman melakukan kegiatan berolahraga dan bisa menjadi konsumen setia dari bisnis tersebut.



Gambar 1.1 Hasil Survey Litbang Kompas tahun 2022

Data hasil survey di atas menunjukkan data masyarakat yang melakukan survey dengan pihak LitBang Kompas *via* telepon dari 4 generasi yaitu *Baby Boomer*, *Generasi X*, *Generasi Y* serta *Generasi Z* tentang seberapa seringkah mereka berolahraga dimasa *New Normal* dibanding saat masa pandemi dan jenis olahraga apa yang mereka lakukan, dari survey tersebut didapatkan bahwa 52% responden melakukan olahraga lari, 11,3% responden melakukan olahraga senam, 9,5% responden melakukan jalan kaki, 9,5% responden melakukan jalan kaki, 8,1% responden melakukan bersepeda, 7,2% melakukan bulu tangkis, 4,0% responden melakukan olahraga di pusat kebugaran, 3,6% responden melakukan olahraga sepakbola/futsal, 2,9% melakukan olahragalainnya yang tidak disebutkan, serta 1,4% responden menjawab tidak tahu.

Kepuasan Konsumen mutlak harus dipenuhi untuk mendapat kepercayaan konsumen agar tidak beralih ke penyedia jasa yang lain. Jika kepuasan konsumen dapat terpenuhi maka kegiatan rekreasi tersebut akan terus berjalan dan berkembang bahkan ditingkatkan. Oleh karena itu terciptanya kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu tempat rekreasi. Salah satu pusat kebugaran yang menawarkan berbagai macam fasilitas & kegiatan olahraga yang berlokasi di daerah yang memiliki banyak bisnis pusat kebugaran baru (bisnis *Start Up*) yaitu *Gym Fit Place* yang berlokasi di ruko South City Square 1 blok B 15-1, Pondok Cabe Udik, Ciputat, Tangerang Selatan, yang mulai beroperasi sejak 17 September 2022 dibawah pengelolaan CV, Kristha Arta Santosa.

Sejak awal beroperasi memiliki banyak pelanggan dari berbagai kalangan seperti remaja, dewasa, hingga paruh baya. Meskipun pusat kebugaran ini terbilang memiliki tampilan bangunan yang bagus tetap harus ada evaluasi tertentu untuk dapat memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam menjalankan sistem pelayanannya, serta dapat memberikan akomodasi fasilitas yang memadai, sehingga para pelanggan di pusat kebugaran ini memiliki Tingkat kepuasan yang tinggi, maka dari itu perlu untuk dilakukan pengambilan data survey Tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas di *Gym Fit Place* agar pihak pengelola bisa mengevaluasi kinerja serta berbagai sarana yang tersedia.

Peneliti mensintesis latar belakang mengenai tingkat kepuasan pelanggan telah banyak diteliti, tetapi masih minim yang meneliti tentang

pusat kebugaran seperti penelitian (Jinayan, 2019) tentang survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap objek wisata pantai Topejawa di Kabupaten Takalar, kemudian penelitian tingkat kepuasan dari (Andreas Yanuar, 2017) tentang tingkat kepuasan konsumen objek wisata minat khusus arung jeram desa Mendut, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, penelitian dari (Ruknal Sani, 2017) tentang Analisis tingkat kepuasan para konsumen objek wisata Dreamland kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.

Penelitian sebelumnya dilakukan sebelum adanya pandemi, hal tersebut akan berbeda hasilnya dengan penelitian yang penulis akan lakukan, selain itu belum ada penelitian yang dilakukan secara komprehensif tentang tingkat kepuasan pelanggan di *Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan*.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang Tingkat Kepuasan Pelanggan Di *Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah diantaranya yaitu:

1. Tinggi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang tersedia di *Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan*.
2. Cara pengelola *Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan* dapat meningkatkan kepuasan Pelanggan terhadap fasilitas yang tersedia di tempat tersebut.
3. Kualitas fasilitas yang tersedia di *Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan*.

4. Aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan di *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan terhadap fasilitas.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada tingkat kepuasan Pelanggan yang sudah memiliki keanggotaan (*Membership*) terhadap fasilitas yang tersedia di *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan.
2. Responden yang akan diambil dalam penelitian ini adalah Pelanggan yang sudah memiliki keanggotaan (*Membership*) dan sudah aktif melakukan kegiatan berolahraga di *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan yang telah menggunakan fasilitas yang tersedia di tempat tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Gambaran umum fasilitas yang tersedia di *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan ?
2. Seberapa tinggi Tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang tersedia di *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan ?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi Tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas di *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan ?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.. Sebagai masukan bagi pengelola *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan agar dapat lebih memuaskan Pelanggan.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi pengelola *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan dalam mengevaluasi kelemahan dan kelebihan dari fasilitas yang tersedia di tempat tersebut.
3. Sebagai informasi bagi masyarakat tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan, sehingga dapat memudahkan Pelanggan dalam memilih tempat rekreasi untuk melakukan aktivitas olahraga yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.
4. Sebagai referensi bagi peneliti atau mahasiswa yang tertarik untuk melanjutkan penelitian tentang kepuasan Pelanggan terhadap fasilitas di tempat aktivitas olahraga indoor lainnya.
5. Sebagai kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas layanan di industri pariwisata dan rekreasi.