

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebugaran jasmani merupakan kebutuhan pokok yang diinginkan banyak orang. Manfaat kebugaran jasmani saat ini sudah banyak dikenal oleh masyarakat luas, pendapat ini terbukti dengan berkembangnya pusat- pusat kebugaran dan maraknya kegiatan olahraga yang semuanya bermula dari mengejar kebugaran jasmani. Industri kebugaran di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya gaya hidup sehat (Prasetyo, 2018). Tempat *fitness* menjadi pilihan utama bagi banyak orang untuk mencapai tujuan kebugaran mereka. Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia, agar kondisi fisik terjaga. Menurut Husdarta (2016: 150), olahraga digunakan untuk segala jenis kegiatan fisik yang dapat dilakukan di darat, air, dan udara. Olahraga memainkan peranan yang berarti dalam kehidupan budaya seluruh masyarakat.

Pasca pandemi, masyarakat semakin menyadari pentingnya kesehatan dan olahraga. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) 2024, tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivitas fisik meningkat sekitar 30% setelah pandemi.¹ Upaya peningkatan partisipasi ini mendorong pengusaha dan instansi untuk berinvestasi dalam bidang kesehatan dengan mendirikan fasilitas olahraga publik, seperti

¹ <https://www.bps.go.id>

lapangan futsal, tempat *fitness*, kolam renang, dan lainnya. Tujuannya adalah untuk pelanganikan kesempatan kepada karyawan dan masyarakat yang sibuk bekerja, sehingga mereka tetap dapat berolahraga meskipun memiliki keterbatasan waktu.

Menjaga kebugaran tubuh dapat dilakukan dengan berbagai cara, termasuk berbagai metode latihan yang dapat dipilih sesuai kebutuhan. Salah satu metode yang efektif adalah latihan beban, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan fisik seseorang, baik secara jasmani maupun mental. Latihan beban juga dikenal dapat meningkatkan massa otot, kekuatan, dan daya tahan tubuh (Nasrulloh et al., 2018: 32). Selain itu, latihan ini dapat membantu dalam mengurangi risiko penyakit kronis, meningkatkan kesehatan mental, dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

Kota DKI Jakarta, sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, menawarkan beragam pusat kebugaran, mulai dari fasilitas dengan tarif terjangkau hingga *gym* mewah yang terletak di hotel-hotel berbintang. Pertumbuhan *Fitness Center* di Jakarta mengalami perkembangan yang signifikan, dengan data dari Asosiasi *Gym* Indonesia yang menunjukkan peningkatan jumlah *gym* sebesar 25% dalam lima tahun terakhir. Banyak *Fitness Center* berskala besar dibangun di lokasi strategis, seperti pusat perbelanjaan terkenal, yang mencerminkan perubahan gaya hidup masyarakat Jakarta menuju kesehatan yang lebih baik.

Penyediaan fasilitas *fitness* di Jakarta kini tidak hanya terbatas pada latihan beban di tempat pusat kebugaran, tetapi juga mencakup beragam jenis layanan, termasuk senam yoga, senam pilates, dan lain lain (data dari Survei Kebugaran

Jakarta 2023 menunjukkan bahwa 40% pengguna *gym* memilih olahraganya secara spesifik). Salah satu jenis olahraga yang semakin diminati adalah *High Intensity Functional Training* (HIFT), yang sesuai dengan data dari penelitian FitRI 2022, menunjukkan bahwa partisipasi dalam HIFT meningkat 30% dibandingkan tahun sebelumnya. HIFT menekankan pada gerakan fungsional multi sendi yang dapat disesuaikan untuk semua tingkat kebugaran dan dapat merekrut lebih banyak otot dibandingkan latihan tradisional. Metode ini juga mencakup variasi dalam durasi aktivitas dan istirahat (Yuri Feito, dkk., 2018). HIFT bisa memenuhi beragam kebutuhan olahraga, termasuk pilihan alat, keuntungan keanggotaan, dan keberadaan pelatih yang berkualitas. Contoh nyata adalah *F45 Training Senopati*, yang beroperasi di area perkantoran dan perumahan sekitar Senopati, terbuka untuk semua kalangan.

Pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh *Fitness Center* menjadi faktor krusial dalam menarik pelanggan, karena kualitas pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi pengalaman anggota (Yuniana & Nasrulloh, 2019: 41). Fasilitas yang lengkap dan alat yang canggih tidak hanya menarik minat pengunjung, tetapi juga berperan penting dalam perkembangan industri *fitness* di Jakarta. Kualitas manajemen yang baik menjadi kunci untuk pelangan kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna jasa, baik anggota maupun non-anggota.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan realitas dengan harapan (Sari & Ratnawili, 2021: 347). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan

pelanggan, dan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Meutia & Andiny, 2019: 2; Soliha, 2022: 424). Penyediaan pelayanan yang baik, baik fisik maupun non-fisik, sangat penting untuk menarik dan mempertahankan anggota.

F45 Training Senopati Jakarta menawarkan fasilitas lengkap untuk kenyamanan anggota, termasuk ruang latihan yang nyaman dan beragam alat cardio dan beban, serta layanan tambahan seperti loker dan *lounge*. Untuk memahami kebutuhan anggota, manajemen perlu mendapatkan umpan balik dari pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas layanan. Penilaian yang kurang baik terhadap pelayanan dapat menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah, yang berpotensi menurunkan jumlah anggota.

Sebagai individu yang memiliki ketertarikan pribadi dalam dunia kebugaran dan sering berlatih di pusat kebugaran, peneliti merasa penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan. Pengalaman saya di *F45 Training* Senopati Jakarta pelanganikan wawasan tentang bagaimana faktor pelayanan, selain fasilitas fisik, memengaruhi kenyamanan pelanggan. Dalam hal ini, konsep SERVQUAL sangat relevan untuk menilai kualitas pelayanan di pusat kebugaran.

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) mencakup fasilitas seperti peralatan olahraga dan kebersihan ruang latihan, yang sangat berpengaruh pada kenyamanan berlatih. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan kepercayaan pelanggan terhadap pelatih dan staf, di mana kredibilitas dan keterampilan instruktur menjadi faktor utama dalam

menciptakan rasa aman. *Empathy* (empati) terlihat dalam perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan, memahami kebutuhan individu dan membimbing mereka sesuai kemampuan masing-masing, yang menciptakan rasa dihargai. *Responsiveness* (daya tanggap) sangat penting dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan dengan cepat, membangun hubungan yang positif antara anggota dan staf. Terakhir, *Reliability* (keandalan) mencakup ketepatan waktu, kualitas peralatan, dan konsistensi dalam pelayanan, yang membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai. Berdasarkan pengalaman pribadi dan penerapan konsep SERVQUAL, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna memahami lebih dalam bagaimana masing-masing dimensi pelayanan di *F45 Training Senopati Jakarta* berperan terhadap tingkat kepuasan pelanggan-pelanggannya.

Berbagai penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Wibowo & Muflihah (2022), Hulasoh & Fadillah (2022), dan Muzayyin & Fithroni (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di *F45 Training Senopati Jakarta*”.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan olahraga terus meningkat, tetapi belum terakomodasi oleh penyedia layanan yang ada.

2. Mengetahui keinginan dan kebutuhan *pelanggan* adalah hal utama bagi penyedia layanan jasa khususnya *F45 Training Senopati*.
3. Belum diketahui kualitas pelayanan *F45 Training Senopati*.
4. Belum diketahui kepuasan pelanggan *F45 Training Senopati*.
5. Belum diketahui tingkat kualitas pelayanan *F45 Training Senopati* terhadap kepuasan *pelanggan*.

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini dibatasi masalah yang akan dibahas, agar permasalahan yang diteliti tidak meluas, maka perlu pembatasan pada masalah “Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di *F45 Training Senopati Jakarta*”. Pelayanan didasarkan pada dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahannya yaitu “Apakah pelayanan di *F45 Training Senopati Jakarta* dapat pelangganikan kepuasan pada pelanggan-pelanggannya?”

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dengan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat pelangganikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa di bidang Ilmu Keolahragaan yang berkonsentrasi manajemen olahraga.
- b. Dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya khususnya bagi para pengelola F45 *Training* Senopati dalam meningkatkan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Pelangganikan gambaran tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan F45 *Training* Senopati terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Pelanggan masukan dalam peningkatan kualitas layanan klinik kedokteran olahraga yang ada di Indonesia.
- c. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai umpan balik dan acuan untuk meningkatkan kinerja khususnya dalam pelangganikan layanan kepada pelanggan.
- d. Pelangganikan manfaat bagi masyarakat umum untuk memperkaya pengetahuan tentang manajemen olahraga.
- e. Dengan diketahui pengaruh tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka informasi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan, dan pelangganikan pelayanan yang terbaik demi perkembangan dan kemajuan F45 *Training* Senopati.