

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *MUSCLE GYM* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEBUGARAN

Rina Ambar Dewanti

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari jawaban tentang bagaimana tingkat kepuasan pelanggan *Muscle Gym* dalam upaya memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan kebugaran jasmani. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta. Adapun populasinya adalah seluruh semua dosen dan karyawan serta mahasiswa khususnya di lingkungan FIK dan MIPA UNJ dan juga masyarakat umum. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh sampelnya berjumlah 60 orang.. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah: kepuasan pelanggan terhadap tempat fitness Gym Muscle memiliki kategori tinggi untuk semua indikator dalam penelitian ini. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menyatakan di atas 80% responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan, profesionalisme staff, program latihan dan suasana latihan di Gym Muscle

**Kata Kunci :** Kepuasan pelanggan, Kebugaran tubuh

## PENDAHULUAN

Kegiatan olahraga merupakan kegiatan yang tiada putus-putusnya, bahkan dapat dikatakan bahwa olahraga sudah merupakan suatu bagian dari kegiatan hidup manusia. Olahraga sudah merupakan kebutuhan hidup manusia. Dengan berolahraga terutama olahraga kesehatan akan dapat memelihara dan meningkatkan derajat hidup manusia. Tanpa olahraga akan terjadi penurunan kesehatan dan memperbesar kemungkinan terserang penyakit non infeksi. Manusia yang sehat merupakan sumberdaya yang dibutuhkan dalam pembangunan. Oleh karena itu olahraga perlu makin dimasyarakatkan dan ditingkatkan sebagai cara pembinaan jasmani dan rohani bagi setiap anggota masyarakat.

Dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur pemerintah Indonesia melakukan pembangunan disegala bidang termasuk diantaranya pembangunan dibidang pendidikan dan

olahraga. Pembangunan dibidang pendidikan bertujuan untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu sumber daya manusia yang berilmu pengetahuan memiliki keterampilan sehat jasmani dan rohani serta memiliki sikap dan pribadi yang terpuji sedangkan pembangunan dibidang olahraga bertujuan untuk meningkatkan kesegaran dan kesehatan jasmani, disiplin, sportivitas, prestasi dan lain sebagainya.

Keberadaannya sebagai wujud dari program pemerintah untuk menghasilkan dan menyiapkan sumber daya manusia Indonesia pembangunan di bidang keolahragaan. Dimana Ilmu keolahragaan dibangun dari kelompok ilmu Olahraga Rekreasi, Olahraga Pendidikan dan Olahraga Prestasi. Ketiga kelompok keilmuan tersebut berfungsi untuk mengkaji gerak manusia dalam rangka pendidikan dan pembentukan. Melalui kelompok keilmuan tersebut kegiatan

keolahragaan dikembangkan dalam rangka memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

*Muscle Gym* merupakan sarana prasarana yang dapat digunakan oleh mahasiswa atau masyarakat umum untuk meningkatkan kebugaran jasmani mereka. Karena *Muscle Gym* ini memiliki berbagai macam alat-alat olahraga yang dapat digunakan seperti layaknya *fitness centre-fitness centre* yang ada di luaran seperti: *Fitness First, Body Gym Health Club* dan lain-lain. Keuntungan yang didapat bagi anggota *Muscle Gym* adalah mereka akan mendapatkan pelatih yang berkualitas, tempat yang bagus dan tentunya dengan harga yang jauh lebih murah apabila dibandingkan dengan *fitness centre-fitness centre* yang ada.

Namun, kondisi *Muscle Gym* saat ini masih sepi dari anggota yang berasal dari masyarakat umum. Yang menggunakannya masih banyak terlihat dari civitas akademika seperti dosen, karyawan atau mahasiswa. Sehingga, ini menjadi suatu permasalahan yang perlu dicari solusi agar *Muscle Gym* dapat memiliki anggota dari masyarakat umum yang lebih banyak. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana tingkat kepuasan pelanggan *Muscle GYM* dalam upaya memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan kebugaran jasmani.

**Kepuasan Pelanggan.** Kepuasan konsumen merupakan tujuan akhir bagi sebagian besar produsen, sebagian lainnya bisa jadi perusahaan tersebut bersifat sosial. Apabila seorang penjual atau *agent* dari barang atau jasa melakukan satu kali saja kesalahan kepada pelanggan berarti *agent* atau penjual tersebut akan menuai lebih banyak lagi klaim atau keluhan, kecuali bila penjual tersebut melakukan perbaikan yang terus menerus. Dalam

menarik pelanggan atau mempertahankan pelanggan sesungguhnya yang harus dilakukan adalah dengan mengetahui pasti keinginan dan kebutuhan serta harapan dan persepsi dari pelanggan terhadap produk dan jasa yang kita jual. Adapun persepsi dan harapan pelanggan umumnya hampir sama yaitu :Q,C,D, S, M, dimana :

- a. *Quality (Q)* : pelanggan menginginkan barang dan jasa yang berkualitas baik dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan
- b. *Cost (C)* : Pelanggan selalu membandingkan harga dari barang atau jasa untuk produk yang sama
- c. *Delivery (D)* : Pelanggan selalu ingin agent atau penjual menepati janji yang telah disepakati
- d. *Safety (S)* : Pelanggan selalu membutuhkan rasa aman dari setiap keputusannya untuk mengkonsumsi suatu barang atau jasa
- e. *Moral (M)* : Pelanggan selalu mengharapkan kehadirannya dilayani dengan baik oleh agent atau penjual

Hubungan antara konsumsi dan pendapatan merupakan salah satu dasar teori Keynes yang dikenal sebagai Hipotesis Pendapatan Absolut (*Absolute Income Hypothesis*). Hipotesis ini menyatakan bahwa pengeluaran konsumsi (C) semata-mata merupakan fungsi dari pendapatan disesepel perseorangan saat ini (*current personal disposable income = Yd*).

**Kebugaran.** Kebugaran merupakan kebutuhan pokok dalam melakukan aktivitas untuk kehidupan sehari-hari. Orang yang bugar berarti ia sehat secara dinamis. Sehat dinamis akan menunjang terhadap berbagai aktivitas fisik maupun psikis. Kebugaran yang dimiliki seseorang akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja seseorang dan juga akan memberikan

dukungan yang positif terhadap produktivitas bekerja atau belajar. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Menurut Karpovich, Pollock, Tjening: Kebugaran jasmani adalah kemampuan fungsional seseorang dalam melakukan pekerjaan sehari-hari yang relatif cukup berat untuk jangka waktu yang cukup lama tanpa menimbulkan kelelahan yang berlebihan, serta masih mempunyai tenaga cadangan untuk melakukan hal-hal yang mendadak, setelah selesai bekerja dapat pulih kekeadaan semula dalam waktu yang relatif singkat pada waktu istirahat.

Kebugaran jasmani menurut *WHO* adalah “kemampuan untuk melakukan kegiatan fisik.” Sedangkan menurut *The American College of Sports Medicine (ACSM)* “kebugaran jasmani adalah kemampuan untuk melakukan kegiatan fisik moderat dan giat tanpa mengalami kelelahan serta mempunyai kemampuan dalam menjalani kehidupan. Selain itu kebugaran jasmani yang baik membantu menghindarkan tubuh dari penyakit akibat kurang gerak”.

Kuntaraf mengatakan bahwa terdapat dua konsep kebugaran jasmani, yaitu kebugaran jasmani yang berhubungan dengan kesehatan dan kebugaran jasmani yang berhubungan dengan prestasi. Kebugaran jasmani yang berhubungan dengan kesehatan meliputi: daya tahan jantung-paru, kekuatan otot, daya tahan otot, fleksibilitas, dan komposisi tubuh. Sedangkan menurut Thomas, Larame dan Pettifon, (dalam Nurhasan) komponen dasar kebugaran yang berhubungan dengan kesehatan adalah: kekuatan otot, daya tahan otot, kelentukan, daya tahan umum (kardiovaskuler), dan komposisi tubuh.

Dalam pencapaian tingkat kebugaran jasmani, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu:

#### 1. Aktifitas Fisik/ Latihan

Aktivitas fisik/latihan merupakan factor utama pembentukan kebugaran jasmani, karena melalui aktivitas fisik inilah fungsi organ tubuh dan fungsi kerja otot akan bekerja yang pada akhirnya akan membentuk tubuh dan fungsi organ tubuh bekerja dengan baik.

#### 2. Makanan

Makanan merupakan factor penentu tingkat kebugaran jasmani seseorang, asupan gizi dari makanan merupakan sumber energy agar manusia dapat melakukan aktivitas fisik secara produktif. Tanpa adanya asupan gizi yang cukup, maka tubuh tidak dapat menggantikan energy yang telah digunakan, hal ini akan mengakibatkan tubuh tidak dapat digunakan untuk beraktivitas kembali.

#### 3. Istirahat

Untuk memulihkan kondisi tubuh pada keadaan semula, setelah beraktivitas dibutuhkan istirahat yang cukup. Istirahat yang paling sempurna adalah tidur, dan waktu tidur yang paling baik adalah di malam hari, dan lamanya tidur yang dibutuhkan pelajar dan orang dewasa adalah berkisar 8 jam

#### 4. Usia

Faktor usia juga mempengaruhi tingkat kebugaran jasmani seseorang, seiring dengan bertambahnya usia semakin berkurang aktivitas fisiknya, hal ini mempengaruhi tingkat kebugaran jasmani. Lutan menyebutkan bahwa semakin meningkat usia anak semakin berkurang aktivitas jasmaninya, ketika seseorang sudah memasuki dunia kerja, kesibukan mulai menyita waktunya, sehingga frekuensi kegiatannya berkurang.

#### 5. Jenis Kelamin

Kebanyakan bahwa laki-laki cenderung lebih aktif dibandingkan perempuan dalam melakukan aktivitas fisik. Hal ini mengakibatkan aktivitas fisik laki-laki lebih banyak daripada

perempuan, sehingga tingkat kebugaran jasmani antara perempuan dan laki-laki berbeda.

## METODE

Berdasarkan kajian permasalahan serta tujuan penelitian, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan tehnik survey, Yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Menurut Rachmat Kriyantono metode penelitian deskriptif bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Penelitian ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel.

Sedangkan survey adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Sehingga pada penelitian deskriptif tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan seperti yang dapat ditemui dalam penelitian eksperimen. Dimana penelitian ini tidak diarahkan untuk menguji hipotesis.

## HASIL PENELITIAN

Deskripsi data yang akan ditampilkan pada hasil penelitian ini dilihat dari segi usia responden dan skor-skor yang didapat dalam pengisian angket kepuasan pelanggan. Berdasarkan data yang diperoleh dapat terlihat bahwa usia termuda yang mengisi angket berusia 15 tahun dan usai tertua yang mengisi angket berusia

40 tahun. Sedangkan skor rata-rata sebesar 23.67, dengan simpangan baku 2.30, median 22, modus 21, jumlah kelas 7 serta panjang kelas sebanyak 4. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka terlihat distribusi kecenderungan sebagaimana tergambar pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia Responden**

No	Interval Kelas	Frekuensi
1	15 – 18	8
2	19 – 22	26
3	23 – 26	10
4	27 – 30	9
5	31 – 34	3
6	35 – 38	3
7	39 – 42	1
	TOTAL	<b>60</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Sedangkan secara empiris data variabel kepuasan pelanggan mempunyai rentang skor sebesar 38, yaitu dengan skor terendah 91 dan skor tertinggi 129. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa skor rata-rata sebesar 110.92, dengan simpangan baku 3.20, median 108,5, modus 107, jumlah kelas 8 serta panjang kelas sebanyak 5. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka terlihat distribusi kecenderungan sebagaimana tergambar pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Interval Kelas	Frekuensi
1	91 – 95	3
2	96 – 100	6
3	101 – 105	11
4	106 – 110	13
5	111 – 115	6
6	116 – 120	6
7	121 - 125	<b>8</b>
8	126 - 130	<b>7</b>
	TOTAL	<b>60</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data

## KESIMPULAN

Berdasarkan masalah yang dikemukakan yang didukung oleh deskripsi teori dan kerangka berpikir serta analisis data, maka dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap tempat fitness Gym Muscle memiliki kategori tinggi untuk semua indikator dalam penelitian ini. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menyatakan di atas 80% responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan, profesionalisme staff, program latihan dan suasana latihan di Gym Muscle.

## DAFTAR PUSTAKA

- David W. Pearce (ed.). 1986. *Macmillan Dictionary of Modern Economics*, 3th Edition. London: The Macmillan Press, Ltd.
- Leon AS. 1977. *Physical Activity & Cardiovascular Health*. Champaign: Human Kinetic Pub
- Kuntaraf. 1992. *Olahraga Sumber Kesehatan*, Indonesia Publishing House: Bandung
- Nurhasan, 2004. *Aktivitas Kebugaran (Prinsip-Prinsip Pengembangan dan Assesmennt Kebugaran Depdiknas, Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat Pendidikan Luar Biasa*. Jakarta)
- Moh. Nazir, 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rachmat Kriyantono, 2005. *Teknik Praktis Riset Komunikasi antar pribadi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi antar pribadi Pemasaran*, Cetakan ke-2. Jakarta; Kencana Prenada Media Group.