

BAB I

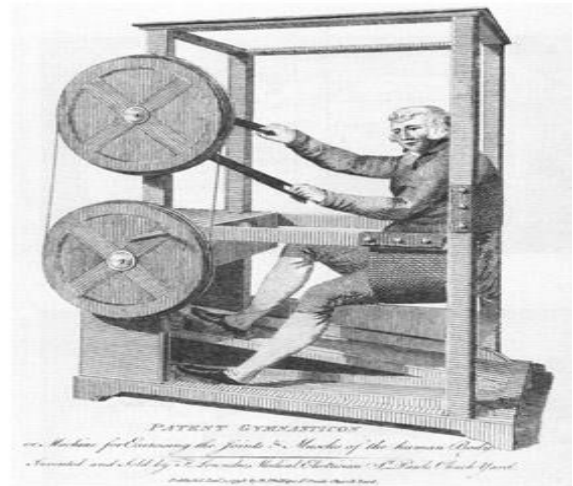
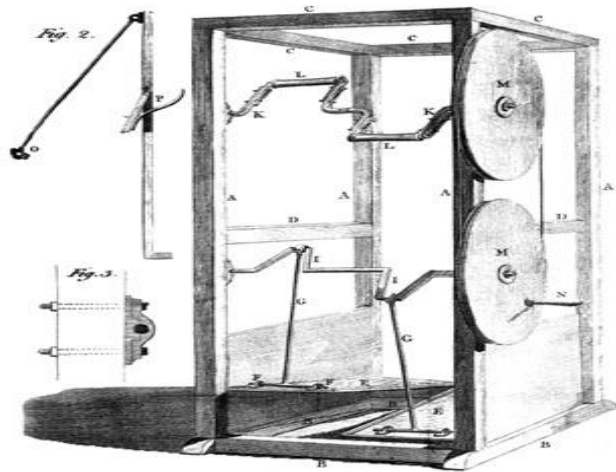
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesadaran manusia terhadap pola hidup dan gaya hidup sehat yang semakin meningkat setiap tahunnya, pola hidup dan gaya hidup sehat tersebut dapat dilakukan dengan cara menjalankan pola tidur yang baik, mencukupi asupan nutrisi dari makanan dan minuman, serta melakukan olahraga secara teratur. Olahraga dapat dilakukan dimana saja, dilakukan individu maupun kelompok serta menggunakan alat maupun tidak. Jenis olahraga yang meningkat peminatnya pada era sekarang adalah olahraga *fitness*. *Fitness* merupakan olahraga yang dilakukan secara individu dan dilakukan di *fitness center* atau pusat kebugaran.

Alat *fitness* pertama kali digunakan pada tahun 1892. Alat ini ditemukan oleh Dr Gustav Zander, beliau adalah seorang dokter dan ahli ortopedi dari Swedia yang mengakui adanya hubungan antara tenaga dan kesehatan secara menyeluruh. Meningkatnya peminat olahraga *fitness* membuat banyak *fitness center* bermunculan, dari yang berskala kecil hingga besar. *Fitness center* skala kecil biasanya memiliki tempat yang relatif kecil dan menyediakan alat-alat yang cukup lengkap dengan fasilitas yang cukup sehingga memiliki harga yang lebih murah dibandingkan dengan *fitness center* skala besar, *fitness center* skala besar biasanya memiliki tempat yang luas, menggunakan alat-alat import, menyediakan fasilitas yang premium, dan berada di pusat kota bahkan di dalam mall. Berdirinya *fitness center* ini akan memberikan pengaruh yang besar terhadap minat manusia dalam menentukan pilihan dimana mereka akan melakukan kegiatan olahraga.

Gambar 1.1 Sejarah Alat Fitness Dunia



Sumber : (Reps-id)

1856 Di London. YMCA memperkenalkan latihan olahraga bagi anggotanya yang melibatkan peralatan latihan yang mengeksploitasi kejantanan pria. Dari situlah lahir karung tinju, bar paralel, bar horisontal, dumbbell, dan mesin rowing.

1875 Treadmill pertama diperkenalkan. Tapi desainnya sangat buruk dan tidak nyaman, karena tadinya diperuntukkan bagi hewan yang dengan sengaja diletakkan di mesin treadmill sebagai alat penggerak mesin pertanian kala itu. 'Treadmills'. Versi kecilnya didesain untuk anjing mengaduk susu menjadi mentega. Versi besarnya untuk kuda sebagai penggerak mesin penebah.

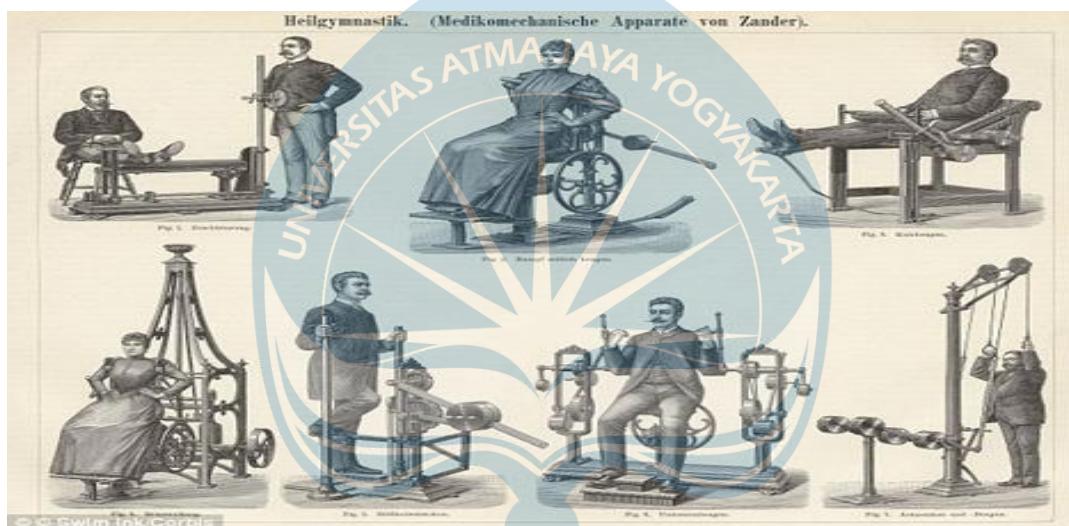
1952 Treadmill fitness pertama untuk manusia diperkenalkan untuk tujuan medis. Di ciptakan oleh ahli kardiologi: Robert Bruce dan rekannya Wayne Quinton. Belakangan Quinton menjual hak patennya ke Stairmaster dan terakhir ke Nautilus.

1965 Fitness untuk perumahan. Schwinn Fitness pertama kali memperkenalkan sepeda fitness untuk rumah, diikuti Tunturi (1969) dengan sepeda klasik W1 yang akhirnya menjadi sepeda stationary dengan penjualan terbaik sedunia.

1968 Teknologi untuk motivasi berfitness. Dr Keene Dimmick menciptakan sepeda latihan Life Fitness Lifecycle yang kini menjadi standart peralatan fitness dengan teknologi komputer yang dilengkapi program motivasi dan umpan balik. Kini life cycle menjadi sepeda fitness nomor 1 di dunia.

1970 Terobosan dalam latihan strength. Tahun 1970, setelah lebih 20 tahun uji coba, Arthur Jones memperkenalkan dan menjual mesin fitness pertama di dunia. Bentuknya berupa alat pullover untuk latihan beban, didesain untuk membentuk otot torso. Inilah mesin fitness pertama yang menawarkan daya resistant yang bisa diubah-ubah levelnya. Semua itu dimungkinkan berkat desain kompone eccentricnya yang dirancang secara hati-hati. Bagian kontrol spiral pada mesin itu menyerupai badan hewan yang tidak bertulang belakang itu, oleh Arthur dinamakan Nautilus. Setahun kemudian Nautilus Sport/Medical Industries didirikan. Dan kelak perusahaan ini akan menjadi legenda di dalam merevolusionerkan konsep latihan beban pada tubuh manusia dengan mesin.

Gambar 1.2 sejarah alat fitness dunia



Sumber : (Reps-id)

1981 Mesin rowing untuk indoor diperkenalkan. Desainnya menyerupai perahu dengan kayuh yang dihubungkan dengan piston, pegas dan bentuk resistance lainnya. Pete dan Dick Dreissigacker menciptakan mesin rowing yang memakai udara sebagai resistance. Inilah kelahiran mesin rowing yang kelak akan jadi patokan desain mesin rowing selanjutnya.

1988 Evolusi berikutnya mesin rowing. John Duke (USA) menciptakan format baru mesin rowing berdasarkan desain 1981. Bukannya memakai udara sebagai resistance, ia mendesain ulang dengan memakai air sebagai resistance. Namanya WaterRower. Mesin ini berhasil memenangkan banyak penghargaan desain.

1995 Mesin fitness non impact meraih sukses besar. Saat itu sudah terdapat banyak mesin fitness di pasaran, sayangnya tidak mampu menguatkan persendian dan otot, kecuali memakai dumbbell/barbell (bukan mesin fitness). Kala itu dibutuhkan jenis mesin latihan yang bebas impact. Tahun 1995, Precor menciptakan mesin Elliptical Trainer untuk lower body yang pertama di dunia, dan publik menyukainya.

1996 Hemat tempat. Tahun itu Proform merevolusionerkan treadmill untuk rumah. Ia mempatenkan mekanisme pelipat yang bisa memperkecil mesin treadmill setengah dari ukuran aslinya jika tidak dipakai. Trend ini menjadi sangat populer. Kurang dari setahun, hampir seluruh pabrik fitness memasukkan treadmill ini ke pasaran.

1997 Elliptical Trainer berevolusi lagi. Suksesnya Precor memancing pabrik fitness lain untuk mendompleng kepopulerannya. Reebok membuat inovasi baru dengan menambahkan tungkai untuk latihan upper body pada Elliptical Trainer. Artinya dengan mesin Reebok ini Anda bisa melatih seluruh tubuh Anda, atas & bawah, dan bebas impact. Mesin ini diberi nama Cross Trainer dan dalam berbagai survey, mesin Cross Trainer diakui lebih unggul ketimbang Treadmill, baik dalam hal pembakaran kalori dan pembentukan otot. Sampai-sampai ada slogan yang mengatakan, jika gym itu tidak menyediakan Cross Trainer, maka gym itu tidak bisa dikatakan lengkap/bagus. Di Jakarta, mesin Cross Trainer bisa ditemui pada gym-gym besar seperti Fitness First, Celebrity Fitness, dll.

2004 Vibrasi seluruh tubuh. Tahun 2004 Power Plate memperkenalkan mesin WBV (Whole Body Vibration) di USA. Mesin ini mengirim gelombang getar ke seluruh tubuh, meningkatkan gaya gravitasi tubuh (G Force). Katanya mesin ini bisa melakukan apa saja, mulai dari membentuk kekuatan, penurunan berat badan, membuang selulit (lemak), meningkatkan daya tahan kardio, dan masih banyak lagi. Banyak orang yang mengakui keberhasilan mesin itu, tapi karena saking banyaknya benefit yang ditawarkan mesin ini, justru mengundang kecurigaan para pakar fitness dan menempatkan mesin ini di area abu-abu (belum terbukti dan belum teruji di lapangan). Para pakar fitness mengingatkan, jika manusia terlalu ditempatkan pada mesin getar seperti itu, akan mengarah ke resiko cedera dan lumpuh. Hanya waktu yang bisa membuktikan.

2005 Evolusi treadmill selanjutnya. Nautilus® memperkenalkan mesin kardio komersil TreadClimber® yang berupa dua mesin treadmill kecil yang digandeng sedemikian sehingga bisa naik dan turun seperti mesin step. Tujuannya menggabungkan latihan jalan low impact

dengan lari menanjak bukit untuk fitnessmania yang lebih intense. Mesin sejenis untuk versi perumahan hadir ke pasaran belakangan dengan merk Bowflex.

2006 Evolusi mesin Step, Life Fitness memperkenalkan mesin komersil Summit Trainer. Bentuknya sama seperti Mesin Step, bedanya adalah bukannya kaki naik turun ala naik tangga, tapi kaki digeser kedepan dan belakang seperti stimulasi jalan kaki.

Gambar 1.3 sejarah alat fitness dunia



Sumber : (Reps-id)

2007 Pengawas detak jantung, mesin fitness berteknologi virtual reality, dan koneksi ke internet dan web kini sudah umum dimana-mana. Semua teknologi baru itu membantu memperbaiki kualitas mesin fitness, terutama versi rumahnya, dengan harga serendah mungkin.

Tumbuhnya industri *fitness center* di dorong oleh perkembangan alat-alat fitness, metode latihan, sarana dan prasarana. Hal ini juga menjadi factor persaingan *fitness center* satu dengan lainnya dalam memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang paling baik kepada konsumen, peningkatan kualitas dan pelayanan juga harus diperhatikan oleh *fitness center*.

Sebagai organisasi yang bersifat jasa *fitness center* dituntut untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang menggunakan jasa tersebut baik *member* maupun *visit*. Kenyamanan, pelayanan yang baik, keamanan, keselamatan, sarana dan prasarana yang

lengkap dan modern serta didukung dengan manajemen yang baik. Sumber pendapatan dari *fitness center* adalah dari orang yang menggunakan jasa *fitness center* secara perdatang atau *visit*, orang yang memilih member bulanan atau sesuai periode yang di tentukan dari manajemen, penjualan makanan dan minuman yang di sediakan oleh mereka. Konsep retensi klub kebugaran mengacu pada retensi keanggotaan (Storbacka, Strandvik & Gronos, 1994) dan retensi keanggotaan merupakan pendapatan utama dari *fitness center* dan pusat kebugaran (Ferrand, Robinson & Valette, 2010). Pada umumnya kepuasan dianggap sebagai elemen kunci pada hubungan anggota dengan pelayanan.

Di kota Surakarta, cukup banyak berdiri *fitness center* yang dikenal oleh masyarakat seperti Asia Gym, Global Gym, Solo Fitness, Moses Gym, dan masih banyak lagi. Salah satu *fitness center* yang cukup lama dan dikenal oleh masyarakat adalah Moses Gym. Moses Gym yang terletak di jalan Reksoniten No 29 atau yang lebih dikenal di depan pintu gapit barat(pintu keraton) berdiri pada akhir bulan Agustus tahun 2003. Didirikan bapak Yossy yang awalnya beliau mendirikan *fitness center* karena hobi untuk berolahraga terutama di Gym. Berawal dari hobi yang kemudian melihat adanya peluang bisnis yang menjanjikan di industri fitness maka beliau memutuskan untuk mendirikan Moses gym. Moses Gym menyediakan alat-alat fitness yang lengkap, *personal trainer* yang berpengalaman untuk Gym sendiri berada di lantai 1, untuk kelas aerobic, zumba, BI berada dilantai 2. Fasilitas yang disediakan antara lain *locker room*, kamar mandi 3, pengisian ulang air minum, dan alat-alat bantu untuk kelas.

1.2. Perumusan masalah

Perkembangan zaman sekarang yang mulai merubah pola pikir masyarakat untuk meluangkan waktu mereka untuk berolahraga, sehingga hal tersebut membuat para manajemen *fitness center* bersaing untuk mempertahankan dan menambah retensi anggota dengan memperhatikan *servie attributes* dan *well-being* Berdasarkan latar belakang yang ada diatas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *Facilities and Equipment* berpengaruh signifikan pada Retensi.
2. Apakah *Human Resource* berpengaruh signifikan pada Retensi?
3. Apakah *Well-being in GHC* berpengaruh signifikan pada Retensi?
4. Apakah *Well-being in life* berpengaruh signifikan pada Retensi?
5. Apakah Ekspektasi berpengaruh signifikan pada Retensi?
6. Apakah *Innovation and Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan ?
7. Apakah *Accessibility* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan?

8. Apakah Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap retensi?
9. Apakah Kepuasan akan memediasi *Facilities and Equipment* dan Retensi?
10. Apakah Kepuasan akan memediasi *Human Resources* dan Retensi?
11. Apakah Kepuasan akan memediasi *Expectations* dan Retensi?
12. Apakah Kepuasan akan memediasi *Well-being in GHC* dan Retensi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis *Facilities and Equipment* berpengaruh signifikan pada Retensi.
2. Untuk menganalisis *Human Resource* berpengaruh signifikan pada Retensi.
3. Untuk menganalisis dampak *Well-being in GHC* berpengaruh signifikan pada Retensi.
4. Untuk menganalisis *Well-being in life* berpengaruh signifikan pada Retensi
5. Untuk menganalisis Ekspektasi berpengaruh signifikan pada Retensi
6. Untuk menganalisis *Innovation and Service* berpengaruh signifikan pada Kepuasan.
7. Untuk menganalisis *Accessibility* berpengaruh signifikan pada Kepuasan.
8. Untuk menganalisis Kepuasan berpengaruh signifikan pada Retensi
9. Untuk menganalisis Kepuasan akan memediasi *Facilities and Equipment* dan Retensi.
10. Untuk menganalisis Kepuasan akan memediasi *Human Resource* dan Retensi.
11. Untuk menganalisis Kepuasan akan memediasi *Expectations* dan Retensi.
12. Untuk menganalisis Kepuasan akan memediasi *Well-being in GHC* dan Retensi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat membantu industri *fitness center* skala kecil terutama Moses Gym Solo untuk mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan dari *Service Attributes*, *Well-being*, Kepuasan, Ekspektasi yang sesuai dengan keinginan konsumen sehingga dapat mempertahankan keanggotaan di tempat mereka.

Manfaat teoritis

Untuk mengetahui pengaruh *Service Attributes*, *Well-being*, Kepuasan, Ekspektasi memiliki pengaruh terhadap Retensi.

1.5. Sistematika penulisan

Penelitian ini terbagi dari atas 3 bab yang dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut, yaitu:

1.1.1. BAB I Pendahuluan

Bab I menjelaskan mengenai tentang latar belakang dan alasan penelitian penting untuk dilakukan. Bab ini terdiri atas, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

1.1.2. BAB II Tinjauan Konseptual

Bab II menjelaskan mengenai teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dilakukan.

1.1.3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab III berisi metode yang digunakan terdiri dari lingkup penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, pengujian instrumen, penelitian dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

1.1.4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi hasil dan analisis yang digunakan untuk menganalisis semua variabel yang ada di dalam penelitian ini.

1.1.5. BAB V PENUTUP

Bab V berisi kesimpulan, implikasi manajerial, serta keterbatasan penelitian dan saran sebagai penutup dalam penelitian ini.

