

BAB II

DESKRIPSI CLUB HOUSE CASA GRANDE FITNESS CENTER

1. Sejarah Berdirinya Club House Casa Grande *Fitness Center*

Club House Casa Grande Fitness Center ini dipegang oleh Casa Grande Real Estate. Casa Grande mempunyai fasilitas kebugaran tubuh di Casa Grande Real Estate ini diantaranya, Club House Fitness Center, Kolam Renang, Lapangan Tenis, Peneliti fokus pada Club House Casa Grande Fitness Center.

Club House Casa Grande Fitness Center dibangun pada tahun 2005 yang terletak di dalam perumahan Casa Grande Real Estate yang beralamatkan di Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta. Club House Casa Grande Fitness Center adalah perusahaan jasa kebugaran dengan menggunakan konsep hiburan dan kesehatan bernuansa alami. Club House Casa Grande Fitness Center memberi konsep hiburan agar masyarakat dapat mengubah gaya hidup olahraga menjadi suatu kegiatan yang menyenangkan sekaligus rekreasi, berupa penyediaan sarana olahraga antara lain fitness center, kolam renang, billiard, dan mini hall (untuk kegiatan senam dan kesenian).

Penggunaan konsep kesehatan bertujuan agar masyarakat mendapatkan keuntungan raga yang kuat dan gaya hidup sehat. Nuansa alami juga menjadikan Club House Casa Grande Fitness center dengan penghijauan sebagai ciri khas. Ketiga konsep tersebut dapat memberikan keselarasan jiwa dan raga pada masyarakat. Club House Casa Grande Fitness Center memiliki

tiga *personal trainer* diantaranya Arif Novrizal, Wahyu Rusdianto dan Fibriartana. *Personal trainer* merupakan pelatih kebugaran atau yang biasa dikenal dengan sebutan instruktur.

2. Tujuan Pendirian

Casa Grande Club House Fitnes Center memberikan keselarasan jiwa dan raga pada masyarakat dengan konsep hiburan dan kesehatan bernuansa alami.

3. Lokasi Perusahaan

Nama : CLUB HOUSE CASA GRANDE FITNESS CENTER

Alamat : Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta

Telepon : (0274) 871 118

4. Visi dan Misi Club House Casa Grande Fitness Center

Sebuah perusahaan selalu mempunyai visi dan misi untuk mencapai sebuah tujuan yang diinginkan. Visi dan misi ini yang menjadi sebuah pedoman untuk diterapkan di dalam sebuah organisasi perusahaan. Berikut Visi dan Misi Club House Casa Grande Fitnes Center.

Visi : Mewujudkan Club House Casa Grande Fitness center sebagai perusahaan jasa kebugaran yang dapat menjadi ikon perusahaan dengan menggabungkan konsep hiburan dan kesehatan yang bernuansa alami sehingga dapat menyelaraskan jiwa dan raga pada masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Misi: Mengutamakan kualitas pelayanan dan kebersihan lokasi untuk mendapatkan kenyamanan yang diharapkan oleh masyarakat. Memberi

pengetahuan masyarakat tentang pentingnya arti kesehatan. Memberi keuntungan dengan fasilitas yang memadai.

5. Nilai-nilai Perusahaan

Nilai-nilai perusahaan yang diterapkan oleh Club House Casa Grande

1. *Integrity*

- a. Kesatuan kata dan perbuatan
- b. Berikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dan semua yang terkait di dalamnya

2. *Nature Oriented*

Semua tindakan harus berwawasan ramah lingkungan

3. *Innovate*

Belajar terus menerus, inovasi dan kreatif

4. *Humanity*

Asas kekeluargaan, saling menghargai dan sinergi

5. *Analysis and Problem Solving*

- a. Selalu menganalisa berbagai masalah dan memecahkan suatu masalah sampai mendapatkan solusi yang terbaik
- b. Sering terjun ke lapangan untuk mendeteksi masalah dan memberikan solusi sesegera mungkin.

6. *Detailed*

Lakukan sesuatu dengan jelas, tidak mengambang, tidak setengah-setengah dan lebih rinci

7. *Effective and Efficient*

- a. Arahnya jelas
- b. Cepat di dalam bertindak dan tepat sasaran
- c. Meminimalisir pemborosan dan memaksimalkan output

8. *Planning*

- a. Segala sesuatu harus ada perencanaan
- b. Segala sesuatu harus dipikirkan secara jangka panjang

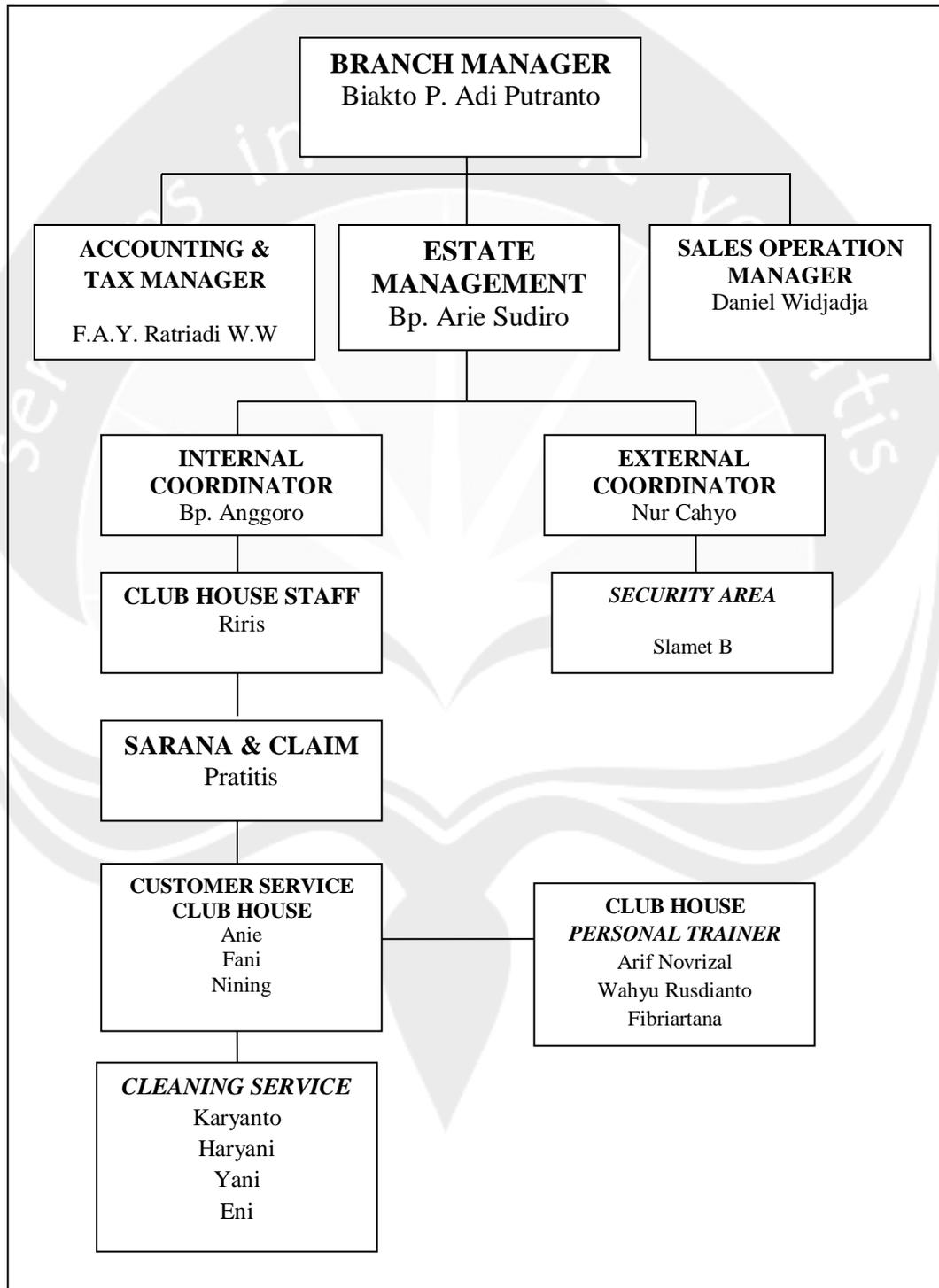
9. *Empowerment*

- a. Setiap karyawan akan diberdayakan secara maksimal
- b. Setiap *leader* harus melatih karyawannya secara maksimal

Perusahaan yang resmi tentu memiliki struktur organisasi yang terhubung sesuai dengan jabatan kerjanya. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas akan lebih mempermudah bagi karyawan untuk selalu melaporkan kepada pihak-pihak yang berwenang dalam menangani masalah maupun dalam pengambilan keputusan. Setiap karyawan pasti memiliki *Job description* untuk mempermudah karyawan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan pekerjaannya. Setiap divisi memiliki pekerjaan dan tugas sendiri. Pembagian pekerjaan di dalam struktur organisasi ini berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang menjabatnya.

6. Struktur Organisasi

BAGAN 1
Struktur Organisasi Club House Casa Grande



Deskripsi kerja divisi di Club House Casa Grande

1. *Branch Manager Yogyakarta*

Branch Manager bertugas untuk mengatur semua bagian perusahaan dan bertanggung jawab terhadap segala keputusan dan kebijakan yang diambil di setiap kegiatan yang akan maupun yang sudah dilakukan penanggung jawab setiap divisi.

2. *Accounting & Tax Manager*

Accounting & Tax Manager bertugas untuk menangani manajemen keuangan (pemasukan dan pengeluaran) di dalam seluruh kebutuhan Club House Casa Grande.

3. *Sales Operations Manager*

Sales Operations Manager bertugas untuk menangani dan merencanakan segala bentuk program untuk mempromosikan Club House Casa Grande

4. *Estate Manager*

Estate Manager bertugas untuk mengelola dan menjalankan kegiatan keseluruhan di Casa Grande yang bertanggung jawab atas kegiatan internal dan external dari Club House Casa Grande

5. *Personal Trainer Fitness*

Personal Trainer bertugas untuk menjalin relasi dengan pelanggannya. Menjalinkan relasi tidaklah mudah akan tetapi PT memiliki kewajiban untuk memberikan penjelasan kepada member mengenai segala hal yang berhubungan dengan aktifitas olah raga fitness. Personal trainer di sini melayani member yang ingin mendapatkan pelayanan Privat Fitness terkait

tujuannya apa untuk melakukan fitness, kemudian dijelaskan bahwa terdapat empat program yakni Kurus Ideal, Gemuk Ideal, Pembentukan Tubuh dan Kebugaran. Ikut menjaga dan memelihara serta mengontrol peralatan fitness, Melaporkan kepada pihak sarana dan klaim apabila terjadi kerusakan alat dan meminta pengganti sparepart jika diperlukan.

Memberikan penjelasan tidak hanya sekedar memberikan penjelasan saja, akan tetapi PT melakukan pendekatan dengan cara yang berbeda-beda. Untuk dapat beradaptasi PT harus melakukan berbagai cara untuk membuat pelanggannya berhasil mencapai tujuan serta merasa nyaman. Keberhasilan dan kenyamanan itulah yang membuat pelanggan menjadi enggan untuk berpindah atau berganti dengan PT lain.

Program Fitness untuk Pelanggan

Pelanggan Club House Casa Grande Fitness Center merupakan seorang pelanggan yang menginginkan untuk berlatih fitness secara privat dengan *personal trainer*. Pelanggan akan secara otomatis menjadi member Club House Casa Grande. Sampai saat ini total pelanggannya mencapai kurang lebih 908 member. Namun untuk member yang aktif hanya sekitar 111 orang. Aktif dan tidaknya member Club House Casa Grande Fitness Center dilihat dari intensitas interaksi antara *personal trainer* dengan pelanggan

Dalam upaya pencapaian tujuan yang diinginkan oleh pelanggan, Club House Casa Grande Fitness Center membuat program khusus untuk member yang aktif dimana menyediakan pelayanan secara privat dan khusus dengan *personal trainer*nya. Hal ini dinamakan *customer relations*. *Personal trainer*

sebagai pelayan pelanggan yang ingin melakukan aktivitas kebugaran dan memiliki tujuan untuk pembentukan tubuh sesuai yang diinginkan oleh pelanggan. *Personal trainer* dalam hal ini melakukan komunikasi interpersonal secara tatap muka dan secara langsung berhadapan dengan pelanggan.

Program-program Club House Casa Grande Fitnes Center antara lain:

a. Program Keanggotaan dengan Club House Casa Grande Fitnes Center

Program keanggotaan ini menjadi suatu hal yang sering diterapkan guna untuk menjadin hubungan dengan pelanggan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan sehingga pelaggan dapat menikmati segala fasilitas yang disediakan dan dapat menjadi sesuatu yang penting bagi perusahaan ketika pelanggan memberikan saran, kritik atau memberikan gagasan dan ide yang nantinya dapat mempengaruhi perkembangan sebuah perusahaan.

b. Program discount untuk beberapa pelanggan yang mendaftar pada hari ulang tahun akan diberikan kartu member secara gratis dan diberikan potongan 10% untuk jenis pelayanan.

c. Mengirimkan informasi secara berkala kepada pelanggan, seperti melalui email, sms, dan BBM. Informasi ini berupa pemberian informasi mengenai pola hidup sehat dan pola makan yang baik, selain itu hal ini dilakukan guna untuk memotivasi pelanggan yang ingin mencapai tujuan secara tepat dan cepat.

d. Memberikan air mineral gratis bagi pengguna fitnes.

- e. Menyediakan tiga personal trainer yang berpengalaman dan memberikan arahan dan menerima konsultasi ketika melakukan aktifitas fitness, seperti penjelasan program yang dirancang oleh *personal trainer* untuk pelanggan yakni menanyakan tujuan pada saat datang, dan memberikan materi, pelatihan, dan konsultasi sesuai bentuk tubuh yang diinginkan.

Berikut penjelasan salah satu proses komunikasi interpersonal antara *personal trainer* dengan pelanggan melalui program yang ditawarkan oleh perusahaan.

1. Kurus Ideal: Program bagi pelanggan untuk melakukan fitness yang bertujuan untuk menguruskan badan sehingga pelanggan dapat memiliki tubuh yang langsing akan tetapi ideal. *Personal Trainer* memberikan arahan kepada pelanggan untuk melakukan fitness dan mengarahkan alat apa yang perlu digunakan untuk program penurunan berat badan. *Personal Trainer* menjelaskan bahwa apabila ingin melakukan penurunan berat badan, pelanggan akan diminta untuk banyak mengangkat beban akan tetapi dengan berat beban yang sedang tidak terlalu berat dan tidak terlalu ringan. Selain itu *personal trainer* menjelaskan mengenai pantangan dan pola makan supaya badan cepat turun karea apabila tidak diimbangi dengan pola makan sehat, olahraga tidak menjamin keberhasilan beratbadan menjadi turun. Oleh karena itu pola makan dan olah raga yang teratur harus seimbang.
2. Gemuk Ideal: Program bagi pelanggan untuk melakukan fitness yang bertujuan untuk menambah berat badan sehingga bagi pelanggan yang

tubuhnya terlalu kurus dapat mengubah menjadi bentuk badan yang gemuk akan tetapi ideal. Dalam hal ini *personal trainer* memberikan arahan kepada pelanggan untuk melakukan fitness dan mengarahkan alat apa yang perlu digunakan untuk program penambahan berat badan hingga mencapai keidealan. *Personal Trainer* menjelaskan bahwa apabila ingin melakukan penambahan berat badan yang ideal, pelanggan akan diminta untuk sedikit mengangkat beban akan tetapi beban harus yang berat hal ini untuk pembentukan otot bagian dalam supaya menjadi sehat, besar dan kuat. Selain itu *pesonal trainer* menjelaskan mengenai pola makan dan apa saja yang harus dimakan. Biasanya bagi pelanggan yang mingingin melakukan penambahan berat badan dianjurkan untuk makan yang mengandung protein tinggi. Pola makan sehat, istirahat yang cukup dan olahraga yang teratur harus seimbang sehingga dapat mencapai tujuan bentuk tubuh yang diinginkan.

3. Pembentukan Badan: Program bagi pelanggan yang memiliki berat badan sudah cukup hanya menginginkan untuk membentuk badan supaya ideal. Berat beban dan pengangkatan beban harus seimbang. Menjaga pola makan, istirahat yang cukup harus tetap dilakukan. Tidak ada pantangan makan hanya saja porsi makan yang tetap dipertahankan guna untuk menjaga keidealan tubuh.
4. Kebugaran: Program bagi pelanggan yang sudah cukup umur dan tidak bisa mengangkat berat badan yang terlalu berat. Biasanya mereka yang usiannya 40 ke atas. Fitness dilakukan hanya untuk keperluan kebugaran

dan kesehatan tubuh saja, tidak untuk menguruskan maupun menggemukan badan.

Dari keempat program yang dirancang ini di jelaskan oleh peneliti karena terdapat relevansi ketika *personal trainer* dengan pelanggan melakukan komunikasi mengenai tujuan apa saja yang diinginkan oleh pelanggan ketika menginginkan untuk fitness dan pendampingan oleh *personal trainer*. Hal ini dianggap penting karena setiap pelanggan memiliki tujuan yang berbeda. Dengan tujuan dan pribadi setiap pelanggan yang berbeda, *personal trainer* diminta untuk beradaptasi dan mengerti sikap, sifat, dan kebiasaannya satu sama lain sehingga pada saat bertemu pertama kali, pelanggan akan diberikan pilihan mengenai tujuan yang diinginkan