

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Sabai Sports Indonesia adalah suatu bentuk usaha yang bergerak di bidang jasa olahraga untuk kebugaran tubuh. Sabai Muay Thai terbentuk pada tahun 2010 pada tanggal 1 Desember. Daniel Alfredo (Direktur Utama), Praditya Pratama (Komisaris) dan Surya (Komisaris) adalah pemilik dari Klub Sabai Muay Thai. Sabai Muay Thai berpusat di kota Bandung, beralamatkan di jalan Braga no 99-101 Braga City Walk Bandung hingga bulan Mei tahun 2013. Sekarang Sabai Muay Thai beralamatkan di jalan Gatot Subroto no 27 Bandung. Merupakan lokasi yang strategis untuk klub kebugaran karena terletak di tengah-tengah kota. Sabai Muay Thai mulai banyak di kenal dan di sukai oleh masyarakat karena memiliki konsep yang sangat berbeda dengan klub kebugaran Muay Thai lainnya, Sabai Muay Thai mengemas olahraga fisik dan mengembangkan pola latihan Muay Thai modern menjadi sesuatu yang menyenangkan. Sabai Muay Thai membawa warna baru dalam gaya hidup sehat para penikmat olahraga ini. Sesuai dengan taglinenya “ *The Only Place Where Fighting Can Be Fun*”. Manfaatnya bukan sekedar untuk *self defense* tetapi juga *friendship*. Selain di Bandung Sabai Muay Thai juga mempunyai cabang yang berada di Jakarta di jalan Tebet Timur Dalam no 37 Jakarta Selatan.

Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki, Sabai Muay Thai senantiasa selalu ingin memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya. Keunggulan itu antara lain adalah Sabai memberikan pelatihan modern Muay Thai dengan metode yang menyenangkan dengan harapan dapat mengurangi stres tanpa mengurangi esensi dari Muay Thai. Selain itu juga Sabai memberikan pelatihan dan pengembangan kepada pelanggan yang ingin menekuni secara mendalam tehnik-tehnik bela diri Muay Thai untuk menjadi petarung Muay Thai. Berikut program kelas yang diberikan oleh Sabai Muay Thai :

1. *Cardio Class*

Cardio Class adalah kelas khusus yang memfokuskan pada penurunan berat badan dan pembentukan tubuh. Tidak hanya memberikan tehnik dasar gerakan Muay Thai, Sabai juga menawarkan program pola makan diet sehat. Sehingga berat badan dan bentuk tubuh ideal tercapai secara efektif.

2. *Muaythai Class*

Pada kelas Muay Thai, Sabai memiliki tingkatan program pengajaran yang di bagi dalam tiga tahapan kelas. *Basic Class* merupakan kelas pengajaran Muay Thai dari tahap dasar. Pengajaran akan dilakukan dengan metode permainan dan simulasi yang membuat latihan menjadi menyenangkan.

Tahap selanjutnya adalah *Advance Class* untuk tingkatan kelas Muay Thai dengan kemampuan gerakan yang sudah mapan. Serta *Professional Class* merupakan kelas untuk persiapan pertandingan di arena Muay Thai professional di Thailand.

Gaya hidup sehat sudah menjadi prioritas belakangan ini, masyarakat kota kini mulai memperhatikan makanan, aktivitas, hingga jam istirahat. Bila ada waktu kosong pun, tak segan untuk mengolah fisik demi menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh. Dengan memberikan konsep yang berbeda yaitu olahraga yang menyenangkan sehingga membuat Sabai Muay Thai dikenal di kota-kota besar. Adanya kesadaran yang tinggi untuk menjaga kebugaran tubuh membuat Sabai Muay Thai menjadi pilihan bagi masyarakat. Saat ini Sabai Muay Thai memiliki 3 pelatih dengan keahlian bela diri Muay Thai yang sudah teruji yang siap memberikan pelayanan berupa olahraga Muay Thai yang menyenangkan.

Pelatih di Sabai Muay Thai bersikap sangat baik, ramah, *friendly* dan dapat dipercaya dalam memberikan materi-materi mengenai Muay Thai. Semua perbaikan dan pengembangan yang dilakukan oleh Sabai Muay Thai bertujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.1.1 Visi Sabai Muay Thai

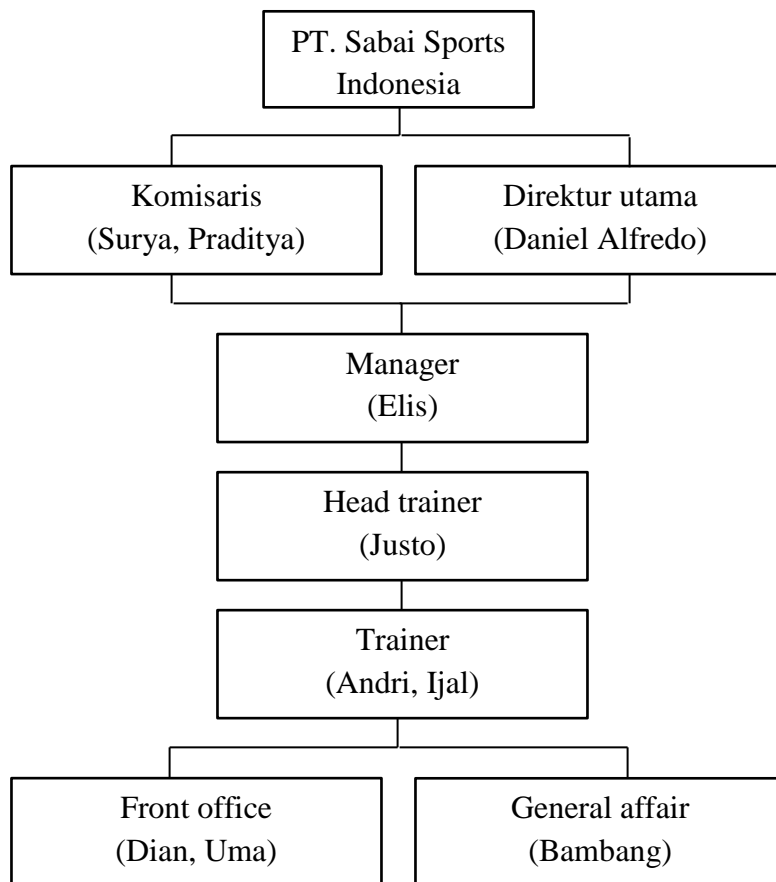
Visi dari Sabai Muay Thai yaitu :

"The Only Place Where Fight Can Be Fun"

Sabai Muay Thai mengembangkan pola latihan Muay Thai modern menjadi sesuatu yang menyenangkan, dimana menghilangkan kepenatan menjadi tujuan utama dari pelayanan yang diberikan.

1.1.2 Struktur Organisasi Sabai Muay Thai

Di bawah ini merupakan struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Sabai Sports Indonesia :



(Sumber : Sabai Muay Thai Tahun 2014)

Gambar 1.1
Struktur Organisasi PT. Sabai Sports Indonesia

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada era bisnis saat ini, dinamika kehidupan usaha semakin keras dan ketat. Persaingan yang semakin ketat ini membuat para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing. Perusahaan harus berusaha keras untuk mencari tau, mempelajari, dan memahami keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001). Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam misinya, iklan, maupun *public relation release*. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan bagi pelanggan melalui penyampain produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya (Margaretha, 2004). Apabila sebuah perusahaan memberikan produk dan jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas. Dengan demikian, setiap

perusahaan harus mampu memahami kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya (Tjiptono,2008).

Salah satu bisnis yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis jasa olahraga, khususnya untuk kebugaran tubuh di bidang bela diri Muay Thai. Di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya dan Bali olahraga bela diri Muay Thai sudah mulai berkembang dan dikenal oleh banyak masyarakat dan sudah menjadi primadona. Sehingga membuat persaingan semakin ketat yang ditandai dengan semakin banyaknya tempat-tempat kebugaran tubuh Muay Thai lainnya bermunculan khususnya di kota Bandung. Setiap tempat-tempat kebugaran tubuh Muay Thai memiliki dan menawarkan berbagai macam pelayanan dan harga yang bervariasi, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap tempat kebugaran Muay Thai. Hal itu menuntut pemilik atau pengelola tempat kebugaran tubuh Muay Thai untuk menciptakan strategi untuk dapat bersaing dan unggul dibanding tempat-tempat kebugaran tubuh Muay Thai kompetitornya. Berikut berbagai macam tempat kebugaran tubuh Muay Thai yang ada di Kota Bandung :

Tabel 1.1
Daftar Tempat Kebugaran Tubuh Muay Thai
di Kota Bandung

No.	Nama Tempat Kebugaran Tubuh Muay Thai	Alamat
1.	Sabai Muay Thai	Jl. Gatot Subroto No. 27 (Simpang Lima) Lt.2 Bandung
2.	White Tiger Mixed Martial Arts Training Camp VIP	Jl. Karapitan No. 52 (VIP GYM) Lt.3 Bandung
3.	King Muay Thai Training Camp	Jl. Terusan Buah Batu No.54 Bandung
4.	Rewa Fight Gym	Jl. Sumatra No.5 (Bober Tropicana) Bandung
5.	Chokhdi Muay Thai	Jl. Lemah Nendut No.7 (Grand Permata Hotel) bandung
6.	Crossbow Muay Thai Club	Jl. Mekarsari No.23 Arcamanik Bandung
7.	Sawadee Muay Thai	Jl. Kopo 599 (Miko Mall Lt. Dasar BM No.14) Bandung
8.	White Tiger Mixed Martial Arts Training Camp	Jl. Tubagus Ismail XV No.13 Bandung

(Sumber:
Data
diolah
Peneliti)

M
uay Thai
adalah
seni bela
diri
tangan
kosong
kuno
yang
berasal

dari Thailand. Seorang petarung Muay Thai melakukan serangan ke kepala, badan dan kaki lawannya dengan menggunakan kepala, sikut, lutut dan tulang kering. Pada dasarnya Muay Thai mempunyai bentuk pukulan yang hampir sama dengan jenis pukulan tinju ala barat. Muay Thai pada masa sekarang juga populer dengan nama lain “Thai Boxing”.

Muay Thai bukan sekedar seni bela diri namun dengan melakukan latihan berbasis Muay Thai sejumlah manfaat dapat diraih. Mulai dari pengendalian diri, kebugaran, penurunan berat badan dan mengurangi stres. Muay Thai merupakan latihan bela diri yang juga memiliki fungsi kardio, juga bisa menjadi ajang kompetisi dan latihan untuk kebugaran serta penampilan tetap terjaga. Karena dengan pola latihan yang benar didampingi oleh *personal trainer* dengan kombinasi latihannya dapat membakar sebanyak 700-1200 kalori dalam waktu satu jam. Muay Thai merupakan olahraga yang dinamis. Melalui latihan ini, kita mampu meningkatkan kekuatan

fisik, koordinasi, stabilitas, stamina dan kesigapan tubuh. Latihan Muay Thai secara teratur tak hanya menghasilkan manfaat kebugaran tubuh namun juga membuat kita lebih sabar dan memiliki pengendalian diri lebih tinggi dan membantu menurunkan tingkat stres.

Dengan berbagai macam manfaat yang didapat membuat Muay Thai dipilih oleh masyarakat. Saat ini semakin banyak masyarakat mulai sadar pentingnya hidup sehat dan ingin mencari tahu cara-cara yang menarik dan dapat bersenang-senang selama berolahraga yang menjadi pertimbangan konsumen untuk berlatih seni bela diri Muay Thai.

Agar dapat memenangkan persaingan sebaiknya Sabai Muay Thai dapat mengetahui dan memenuhi kebutuhan dan keinginan dari setiap konsumen. Dengan penyampaian produk dan jasa yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, yang bertujuan untuk mencapai kepuasan dari setiap konsumen.

Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan, peneliti melakukan wawancara dan observasi awal terlebih dahulu dengan memberikan beberapa pertanyaan mengenai kondisi yang sebenarnya dengan harapan pelanggan kepada 30 orang responden. Pertanyaan yang ditanyakan peneliti berdasarkan tentang dimensi-dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan.

Setelah peneliti melakukan wawancara dan observasi awal terhadap 30 responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh Sabai Muay Thai ternyata tidak semua responden terpenuhi harapannya terhadap pelayanan yang diberikan. Peneliti juga mendapatkan masalah-masalah yang berkaitan dengan lima dimensi dari kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Dari 30 responden tersebut diperoleh beberapa masalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Mengenai Kondisi yang Sebenarnya Berbanding dengan Harapan Pelanggan Sabai Muay Thai

Kondisi sebenarnya pada Sabai muaythai	Harapan Pelanggan
---	--------------------------

Terjadi kebocoran pada saat hujan datang, membuat tempat latihan menjadi tidak nyaman dan tidak kondusif	Tidak ada kebocoran sehingga dapat berlatih dengan nyaman dan kondusif
Fasilitas perlengkapan latihan yang tidak lengkap dan tidak terawat	Dapat menggunakan fasilitas perlengkapan dengan nyaman
Ruang ganti dan toilet yang masih kurang bersih	Dapat menggunakan ruang ganti dan toilet yang bersih

(Bersambung)

(Sambungan)

Kondisi sebenarnya pada Sabai Muay Thai	Harapan Pelanggan
Proses pengadministrasian (pembayaran dan daftar ulang yang cepat dan akurat)	-
Jumlah pelatih yang tidak mencukupi membuat pelanggan tidak puas dalam berlatih.	Pelatih cepat tanggap dan memiliki pengetahuan yang memadai dan bersikap ramah terhadap pelanggan
Fasilitas parkir mobil dan motor yang aman	-

(Sumber : Sabai Muay Thai tahun 2014)

Berdasarkan pada tabel diatas, peneliti menemukan adanya perbedaan antara kondisi sebenarnya dengan harapan pelanggan. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SABAI MUAY THAI BANDUNG MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan konsumen atas kualitas pelayanan di Sabai Muay Thai ?
2. Bagaimana persepsi konsumen atas kualitas pelayanan di Sabai Muay Thai ?
3. Aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan di Sabai Muay Thai ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana harapan konsumen atas kualitas pelayanan di Sabai Muay Thai
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen atas kualitas pelayanan di Sabai Muay Thai
3. Untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan di Sabai Muay Thai.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.
2. Hasil dari peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan refrensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta menjadi bahan pengembangan bagi pihak manajemen Sabai muaythai sebagai sumber informasi dan merumuskan strategi pemasaran yang tepat dalam menghadapi permasalahan, khususnya berkaitan dengan membangun dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

1. BAB I : Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir.
2. BAB II : Tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian.
3. BAB III : Jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas dan teknik analisis data.
4. BAB IV : Pembahasan analisa dan hasil penelitian secara deskriptif.

BAB V : Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penel