

TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN DAN PENGELOLAAN FITNESS

DI PUSAT KEBUGARAN BULDOZER BARBEL CLUB

YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH :

JULIANUS MARTA PRA NUGRAHA

18001402

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Sistem Pelayanan Dan Pengelolaan Fitness Di Pusat
Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.

Nama : Julianus Marta Pra Nugraha

NIM : 18001402

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala
Nusa Yogyakarta pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Agustus 2021

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.

NIK. 10600102

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PELAYANAN DAN PENGELOLAAN FITNESS DI PUSAT KEBUGARAN BULDOZER BARBEL CLUB YOGYAKARTA

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Diploma Tiga Studi Manajemen.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Agustus 2021

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Endang Hariningsih, S.E., M.Sc.

Nindyah Pratiwi, S.Pd., M.Hum.

NIK. 10600105

NIK. 11300113

Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E., M.M.

NIP. 197802042005011002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Julianus Marta Pra Nugraha

NIM : 18001402

Judul Tugas Akhir : Sistem Pelayanan Dan Pengelolaan Fitness Di Pusat
Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan karya hasil saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, 04 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

Julianus Marta Pra Nugraha

NIM. 18001402

MOTTO

“Jangan hidup dalam menunda, karena pendidikan cuma sekali, kegagalan dan kehancuran ada di tanganmu sendiri”

“Bahagialah dengan caramu sendiri dan untuk diri sendiri. Bukan kebahagiaan yang dipaksa dan untuk orang lain”

“Berjuanglah seakan-akan nyawamu sedang dipertaruhkan”

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat balasannya”

(Q.S Al-Zalzalah: 7)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Laporan tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT karena atas rahmatnya serta kesehatan sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Ayah dan Ibu yang telah membesarkan dan selalu mendukung si penulis dalam menempuh pendidikan sehingga telah sampai pada titik saat ini dan sangat bersyukur karena selalu ada senyum di balik suka duka dalam mensupport si penulis.
3. Sahabat saya Nur Ali Fitrianto dan Sarianto yang selama tiga tahun selalu membagi motivasi dan nasehat agar menjadi orang yang memiliki pengetahuan serta kuat, baik fisik maupun mental.
4. Kampus Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta sebagai almamater kebanggaan.

*“Dibalik keberhasilan ada peran dan doa dari kedua orang tua
dan sahabat yang dikabulkan Allah SWT”*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar. Penulis menyadari, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan kesehatan serta kekuatan perlindungan-Nya kepada penulis.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E.,M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Yogyakarta, atas kebijaksanaannya yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk belajar di kampus tercinta.
3. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen dan Jajaran Staff Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yang telah memberikan berbagai macam ilmu selama di bangku perkuliahan.
5. Kedua orang tua dan seluruh saudara, teman-teman yang selalu memberi motivasi dan semangat serta doanya yang begitu besar.

6. Seluruh sahabat dan teman-teman mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yang memberikan kesan tersendiri selama jalannya perkuliahan.
7. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dari awal hingga akhir penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mengalami banyak kesulitan, namun dengan adanya bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Bagi penulis, saran dan kritik sangat berarti untuk kesempurnaan penyusunan laporan selanjutnya.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan khususnya bagi penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Yogyakarta, 04 Agustus 2021

Penulis

Julianus Marta Pra Nugraha

NIM. 18001402

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Sistem	7
B. Konsep Pelayanan	10
C. Konsep Pengelolaan	11
D. <i>Fitness</i>	16
E. Pusat Kebugaran	19
 BAB III METODE PENELITIAN	 28
A. Jenis Penelitian	28
B. Objek Penelitian	28
C. Metode Pengumpulan Data	29
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Metode Analisis Data	30
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	 31
A. Gambaran Umum Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta	31
B. Pembahasan	37
 BAB V PENUTUP.....	 43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Alur Sistem Pelayanan Dan Pengelolaan Fitness di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.....	41
Gambar 4.2 Bagan Alur Kendala dalam Penerapan Sistem Pelayanan dan Pengelolaan Fitness di Pusat Kebugaran Buldozer Barbell Club Yogyakarta.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto tempat penelitian fitness Buldozer Barbel Club

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sistem Pelayanan Dan Pengelolaan Di Pusat Kebugaran Buldozer Barbell Club Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan bentuk penelitian deskriptif wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan Dan Pengelolaan *Fitness* Di Pusat Kebugaran Buldozer Barbell Club Yogyakarta masih mempunyai beberapa kendala terutama di bidang pelayanan dan pengelolaan. Adapun pembagian cara pelayanan dan pengelolaan ini ditujukan untuk mengatasi pengoptimalan pelayanan dan pengelolaan kepada *customer* dan para *member card* di tempat *fitness* ini, yang mengingat pentingnya pelayanan dan pengelolaan terhadap tempat *fitness* Buldozer Barbell Club ini.

Kata kunci : Sistem, Pelayanan, Pengelolaan, Fitness

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengertian *fitness* berasal dari bahasa Inggris, *Fitness* memiliki dua arti suku kata yaitu *fit* adalah sehat dan *ness*, bila digabungkan memiliki arti kebugaran. *Fitness* pada dasarnya adalah Aktivitas kebugaran yang melibatkan berbagai gerakan, antara lain *cardio vascular exercise* dan latihan beban. Satu hal yang perlu diingat adalah otot sebagai mesin pembakar kalori. Karena itu, dengan berlatih beban, otot tubuh justru akan menjadi kencang dan langsing. Ada gerakan mendasar yang harus diperhatikan, yaitu menarik dan mendorong. Gerakan menarik melibatkan otot *bicep* dan otot punggung. Sedangkan mendorong biasanya untuk melatih otot dada, *tricep*, dan bahu. Dalam dua gerakan ini, terdapat pula pola pernapasan, yaitu positif atau yang disebut membuang napas dan negatif atau menarik napas. *Fitness* banyak memiliki manfaat, bukan hanya otot yang menjadi lebih kuat atau besar dan jantung yang lebih sehat, tetapi semua organ didalam tubuh akan menjadi lebih baik. (Marlince, 2019)

Salah satu cara untuk mendapatkan tubuh yang sehat adalah dengan cara berolahraga. Era sekarang merupakan era *modern*, dimana manusia mengalami kemajuan peradaban yang pesat. Salah satu manfaat yang didapat di era modern ini adalah segala hal yang bersifat mudah dan instan, seperti kemudahan memesan makanan, transportasi, dan kemudahan dalam berbelanja.

Hal tersebut semakin memanjakan manusia, namun juga membuat tubuh semakin sedikit bergerak. Tingginya tingkat stress yang dialami manusia *modern* dan juga banyaknya pilihan makanan yang tidak sehat menjadikan pola hidup yang tidak sehat dan tubuh menjadi tidak fit.

Saat ini, olahraga *fitness* sedang banyak diminati baik itu kaum pria ataupun wanita. Karena setiap orang yang menjalani olahraga ini memiliki tujuan yang berbeda-beda, seperti ingin menaikkan atau menurunkan berat badan, membentuk otot dan tubuh ideal, maupun untuk menjadikan tubuh agar fit dan berenergi. Kondisi perkotaan yang padat dan sibuk menjadikan olahraga *fitness* sebagai pilihan bagi sebagian orang. Hal tersebut dinilai simpel, karena olahraga ini dilakukan di pusat kebugaran yang sekarang ini banyak tersebar di penjuru kota. Olahraga *fitness* juga berada di dalam ruangan, sehingga tidak perlu memerlukan tempat yang luas untuk melakukannya. Selain itu *fitness* merupakan olahraga individu, dimana *customer* tidak memerlukan orang lain untuk bisa memainkan olahraga ini. Umumnya pusat kebugaran menawarkan tempat *indoor* yang nyaman dengan berbagai fasilitas dan alat yang menunjang guna memunculkan kesenangan *customer* dalam berolahraga *fitness*, karena olahraga yang baik haruslah menciptakan kesenangan bagi yang menjalaninya.

Penciptaan karya tugas akhir ini pusat kebugaran Buldozer Barbel Club dipilih sebagai objek penelitian. Pusat kebugaran Buldozer Barbel Club pertama didirikan pada tahun 2012 oleh seorang pengusaha dan pekerja jasa angkut bernama Suryono. Pusat kebugaran ini beralamatkan di jalan Soga nomor 3, Tahunan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Tujuan utama

Suryono mendirikan pusat kebugaran ini karena beliau hobi berolahraga *fitness* dan senang apabila banyak orang menjadikan tubuhnya lebih bugar dan sehat. Dari segi bisnis, beliau ingin memiliki tabungan untuk hari tua sehingga ketika tua kelak tidak perlu bekerja keras lagi.

Pusat kebugaran ini memiliki kekuatan, yakni berlokasi di pusat kota Yogyakarta dan terletak diantara tiga kampus dan kantor-kantor. Hal ini merupakan suatu kekuatan karena sebagian besar pelanggan dari kalangan mahasiswa dan kaum pekerja. Perusahaan menawarkan harga yang sangat murah untuk ukuran pusat kebugaran yang terletak di pusat kota, dengan harga Rp.4.000,00 masyarakat sudah bisa berolahraga angkat beban. Pusat kebugaran Buldozer Barbel Club juga memiliki alat olahraga yang lengkap, cukup untuk melatih semua otot tubuh, terdapat pula alat untuk olahraga kardio. Selain itu pusat kebugaran ini memiliki tempat yang sejuk, tidak terletak persis di pinggir jalan yang ramai. Tempat yang sepi dan tidak panas merupakan kelebihan bagi suatu pusat kebugaran.

Buldozer Barbel Club memiliki peluang yang besar untuk mendatangkan lebih banyak pelanggan, karena sekarang ini *trend* gaya hidup sehat cukup meningkat, gaya hidup sehat merupakan salah satu tren positif yang sedang terkenal di masyarakat. Peluang lainnya yakni adanya pembangunan gedung baru kampus UST yang terletak dekat dengan pusat kebugaran, hal ini otomatis menimbulkan adanya kesempatan untuk mendapatkan pelanggan dari kalangan mahasiswa lebih banyak lagi.

Buldozer Barbel Club memiliki beberapa kelemahan dan hambatan, diantaranya adalah kurangnya dana untuk pengembangan usaha, sekarang ini pemilik perusahaan masih belum berani menaikkan harga untuk mengembangkan usaha. Hambatan itu bertambah ketika beberapa anggota kurang tertib dalam membayar iuran bulanan, hal ini jelas menghambat perusahaan untuk dapat berkembang.

Kelemahan lainnya adalah Buldozer Barbel Club memiliki alat olahraga yang sudah usang dan beberapa berkarat. Perusahaan membelinya dari hotel yang sudah lama tidak terpakai. Terakhir, promosi yang dilakukan perusahaan masih sangat kurang. Sejauh ini pelayanan dan sistem pengelolaannya masih belum tertata dengan sempurna. Hal itu kurang apabila ingin menarik calon pelanggan yang lebih banyak lagi. Itulah mengapa pusat kebugaran ini belum banyak dikenal masyarakat luas, walaupun terletak di pusat kota. Buldozer Barbel Club hanya dikenal di daerah sekitar lokasi saja.

Pusat kebugaran Buldozer Barbel Club memiliki banyak kelebihan dan peluang untuk dapat cepat berkembang, namun sangat disayangkan tata pelayanan dan pengelolaan pusat kebugaran ini belum tertata dengan baik. Maka dari itu dengan keterbatasan tersebut perlu ada penanganan baik dari sistem pelayanan maupun pengelolaannya supaya bisa menarik para *customer*, sehingga perusahaan dapat mendatangkan pelanggan lebih banyak lagi. (Rasyid, 2020)

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk membuat sistem pelayanan dan pengelolaan di tempat *fitness* Buldozer Barbel Club menjadi lebih tertata

dan terarah karena masih ada beberapa hal yang harus di perbaiki baik itu dari pelayanan maupun pengelolaannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan berikut :

1. Bagaimana Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club?
2. Apa saja kendala dalam penerapan Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan tugas akhir yang berjudul “Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta” adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja pada Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi baru bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang sistem pelayanan dan pengelolaan *fitness* khususnya Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah pengalaman penulis dalam penerapan ilmu manajemen, terutama ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dan dapat menerapkannya di dunia kerja.

b. Bagi STIB Kumala Nusa Yogyakarta

Sebagai sumber wawasan dan ilmu baru dalam pengembangan ilmu manajemen serta bisa menjadi bahan untuk dibaca di perpustakaan kampus, selain itu bisa juga menjadi sumber referensi baru bagi mahasiswa.

c. Bagi Pusat Kebugaran Fitness Buldozer Barbel Club Yogyakarta

Sebagai masukan atau saran yang berguna dan bermanfaat supaya bisa dijadikan acuan untuk perbaikan terutama pada sistem pelayanan dan pengelolaannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sistem

1. Pengertian Sistem

Menurut Fatansyah (2015) bahwa Sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional (dengan satuan fungsi dan tugas khusus) yang saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses tertentu.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan elemen, himpunan dari suatu unsur, komponen fungsional yang saling berkaitan dan berinteraksi antara satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan yang di inginkan.

2. Komponen Sistem

Berikut adalah komponen-komponen sistem terdiri dari yaitu :

a. Input

Input merupakan sumber daya atau masukan yang di konsumsikan oleh suatu sistem.

b. Proses

Proses merupakan semua kegiatan sistem melalui proses ini akan diubah input menjadi *output*. Proses dari sistem pelayanan mulai dari pengarsipan barang, tempat dan bagaimana cara melaksanakan kegiatan tersebut.

c. *Output*

Output merupakan hasil langsung dan keluaran suatu sistem. Dan yang menjadi output dalam sistem pelayanan adalah jasa pelayanan.

d. *Effect*

Effect merupakan hasil tidak langsung yang pertama dan proses suatu sistem, pada umumnya *effect* suatu sistem dapat dikaji pada penambahan pengetahuan, sikap perilaku yang mendapatkan pelayanan.

e. *Outcome*

Outcome merupakan dampak atau hasil tidak langsung dari suatu sistem.

3. Jenis-jenis Sistem

Secara garis besar, terdapat dua kategori yang menjadi jenis dari sistem. Dua kategori ini meliputi:

a. Berdasarkan Keterbukaan

Jenis sistem yang pertama adalah berdasar pada keterbukaannya, maka dari itu sistem terbagi menjadi dua yakni sistem terbuka dan sistem tertutup.

- 1) Sistem terbuka, yaitu suatu sistem yang bisa dipengaruhi oleh pihak luar karena adanya akses yang terbuka.
- 2) Sistem tertutup, yakni suatu sistem yang tidak dapat dipengaruhi oleh pihak luar disebabkan karena aksesnya yang tertutup.

b. Berdasarkan Komponen

Berdasarkan komponennya, sistem dibagi atas dua jenis. Yaitu sistem fisik dan *non*-fisik. Perbedaan keduanya bisa Anda lihat pada ulasan di bawah ini:

- 1) Sistem fisik, yakni suatu sistem yang mempunyai komponen energi dan materi.
- 2) Sistem *non*-fisik, yakni suatu sistem yang berbentuk abstrak, semisal berupa ide, konsep, dan gagasan, dan sebagainya.

4. Unsur-unsur Sistem

- a. Adanya kumpulan objek.
- b. Adanya hubungan atau interaksi antara unsur-unsur atau elemen-elemen.
- c. Terdapat sesuatu yang mengikat unsur-unsur tersebut menjadi suatu satu kesatuan.
- d. Berada pada suatu lingkungan yang utuh dan kompleks. Terdapat tujuan bersama (*ouput*) sebagai hasil akhirnya.

B. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

1. Pengertian Pelayanan

Menurut R.A Supriyono (1999) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan menurut Martin (2004) adalah sebagai berikut:

a. Menyampaikan sikap positif

Tujuannya adalah agar konsumen mempunyai harapan bahwa pelayanan yang diberikan akan memuaskan.

b. Mendefinisikan kebutuhan pelanggan

Perusahaan hendaknya mengetahui semua kebutuhan pelanggan sehingga dapat melayaninya dengan baik.

c. Menyiapkan kebutuhan pelanggan

Perusahaan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

d. Memastikan pelanggan untuk kembali

Dengan kepuasan yang diperoleh maka pelanggan diharapkan kembali, bahkan akan menjadi iklan berjalan yang dapat menambah jumlah pelanggan.

C. Konsep Pengelolaan

Pengelolaan pada dasarnya merupakan pengendalian dan pemanfaatan sumber daya yang menurut suatu perancangan diperlukan untuk penyelesaian suatu kerja tertentu.

1. Pengetian Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata kelola yang mendapat awalan “peng” dan akhiran “an” sehingga menjadi pengelolaan yang berarti pengurus, perawatan, pengawasan, pengaturan. Pengelolaan itu sendiri awal katanya “kelola”, di tambah awalan “pe” dan akhiran “an” istilah lain dari pengelolaan adalah “manajemen”. Manajemen adalah kata yang aslinya dari bahasa Inggris yaitu “management”, yang berarti keterlaksanaan, tata pimpinan, pengelolaan manajemen atau pengelolaan dalam pengertian umum menurut suharismiarikunto adalah pengadministrasian, pengaturan, atau penataan suatu kegiatan. Namun kata management sendiri sudah diserap kedalam bahasa Indonesia menjadi kata manajemen yang berarti

sama dengan “pengelolaan”, yakni sebagai suatu proses mengoordinasi dan mengintergrasi kegiatan kegiatan kerja agar dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Kemudian, manajemen diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi pengelolaan. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh Sekolah atau organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses. Manajemen juga diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. (Mrai yana, 2010)

2. Tujuan Pengelolaan

Menurut Afifiddin (2010) tujuan pengelolaan adalah segenap sumber daya yang ada seperti: sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakkan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Terdapat beberapa tujuan pengelolaan, yaitu:

- 1) Untuk pencapaian tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
- 2) Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi.
- 3) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda, salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan secara tepat, langkah-langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- 1) Menentukan strategi
- 2) Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- 3) Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas, dan batasan waktu.
- 4) Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana
- 5) Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
- 6) Menentukan ukuran untuk menilai
- 7) Mengadakan pertemuan
- 8) Pelaksanaan
- 9) Mengadakan penilaian
- 10) Mengadakan *review* secara berkala

11) Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang

3. Fungsi Pengelolaan

Berikut ada dua fungsi dalam pengelolaan yaitu :

1) Fungsi operasional terdiri dari:

a) Pengadaan (*Procurement*)

Merupakan usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.

b) Pengembangan (*Development*)

Merupakan usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.

c) Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa tau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

2) Fungsi manajerial terdiri dari :

a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi dibentuk untuk merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

c) Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan terdiri dari fungsi *staffing* adalah penempatan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi *leading* dilakukan pengarahan SDM agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

d) Pengawasan (*Controlling*)

Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktivitas-aktivitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan. (Hasibuan, 2016)

D. *Fitness*

1. Pengertian *Fitness*

Menurut Sharkey (2003), *fitness* (kebugaran) adalah kombinasi kapasitas aerobik dan kekuatan serta daya tahan otot yang memantapkan kesehatan dan kualitas hidup.

2. Manfaat *Fitness*

Manfaat *fitness* terdiri dari beberapa hal yaitu :

a. Pembakaran Lemak

Olahraga pasti akan membakar lemak. Sekecil apapun waktu atau porsi latihan yang sedang dijalani. Tujuan ini seringkali menjadi prioritas utama bagi mereka yang ingin menurunkan berat badan. Ambil saja sebuah contoh latihan mengangkat beban yang dilakukan tiga hari selama sepekan dalam waktu dua bulan. Setidaknya pembakaran lemak bisa mencapai 3,5 *pounds*.

b. Kekuatan Fisik

Latihan dalam program *fitness* bukan sekadar ingin membentuk badan kekar dan seksi, melainkan bertujuan membuat tubuh menjadi kuat dan sehat serta jumlah otot akan bertambah sesuai dengan porsi latihan.

c. Kebugaran

Menjalankan program *fitness* secara teratur akan meningkatkan kebugaran. Karena jika sering latihan maka tubuh tidak akan mudah merasa lelah atau mengantuk dalam rutinitas sehari-hari.

d. Mengurangi Risiko Penyakit

Ada banyak ancaman penyakit yang bisa menyerang siapa saja. Persoalan ini sering menjadi dilema bagi mereka yang ingin berolahraga tapi merasa khawatir dengan resiko dan konsekuensi selama latihan. Tapi sebenarnya masih bisa menjalani beberapa program *fitness* yang sederhana dan bisa menurunkan banyak resiko penyakit seperti jantung dan diabetes. Dengan menjalani program *fitness* secara teratur, kinerja jantung akan lebih optimal diiringi dengan sirkulasi darah yang lancar. Konsentrasi gula darah juga akan semakin seimbang sehingga bisa menghindarkan kita dari resiko diabetes.

e. Detoksifikasi

Selain untuk membentuk fisik dan kekuatan, program *fitness* yang dijalani secara teratur akan membantu proses detoksifikasi alias pengeluaran racun dari tubuh. Normalnya, racun dalam tubuh dikeluarkan melalui beberapa proses alami seperti *urine*, ludah dan nafas. Dengan demikian program *fitness* akan membantu meningkatkan kualitas pernapasan sehingga kinerja ginjal akan semakin baik sekaligus melancarkan proses detoksifikasi.

f. Meningkatkan Metabolisme

Berlatih *fitness* akan membantu proses metabolisme yang maksimal. Jadi tidak perlu khawatir jika menyantap banyak makanan berkalori selama menjalani olahraga secara teratur.

g. Mencegah Stres

Program *fitness* akan membantu mengurangi stres, atau setidaknya menghilangkan risikonya. Akibat dari tekanan pekerjaan dan rutinitas keseharian, orang bisa saja mengalami stres dalam skala kecil. Tapi jika terus menerus ditumpuk menjadi beban pikiran, hal itu akan berpengaruh pada kesehatan fisik. Maka dari itu, latihan fisik akan membantu mencegah stres jika melakukannya secara rutin di *gym*.

h. Meningkatkan Konsentrasi

Menurunnya daya konsentrasi dan ingatan dipengaruhi oleh umur yang bertambah. Tapi masalah tersebut bisa diatasi dengan menyeimbangkan latihan fisik dalam program *fitness*. Tubuh yang bugar dan terlatih dengan baik akan terbebas dari risiko penurunan konsentrasi.

i. Melawan Pikun di Hari Tua

Jika sudah rajin berolahraga di hari muda maka tidak perlu khawatir lagi dengan kepikunan di hari tua. Karena *fitness* merupakan salah satu jenis latihan yang dapat menghilangkan pikun hari tua anda.

j. Membentuk & Mempercantik Tubuh

Fitness bukan hanya untuk membentuk tubuh pria agar tampil kekar dan memiliki bentuk yang berotot-otot. *Fitness* memiliki banyak jenis yang tidak semuanya bertujuan untuk membentuk fisik, karena dengan *fitness* juga dapat mempercantik pinggul, lekukan tubuh baik untuk pria dan wanita agar tampil lebih menawan.

k. Bersosial

Melalui *fitness* seseorang akan memiliki banyak teman dan komunitas serta pergaulan yang sehat dan bugar. Dengan bergaul dengan teman yang ikut *fitness* maka sudah sewajarnya untuk saling berbagi dan bertukar informasi mengenai kesehatan atau info gizi lainnya.

l. Menikmati Hidup

Fitness juga dapat digunakan sebagai hobi yang sangat menyenangkan, tidak heran ada banyak orang memanfaatkannya hanya sebagai menjalankan hobi yang menurutnya sangat menarik. Berkenalan dengan teman, berkumpul, dan berbagi tips mungkin sangat menyenangkan bagi mereka yang menjalaninya.

m. Melatih Pernafasan

Sering dan rutin *fitness* merupakan salah satu cara untuk melatih pernafasan yang sangat dianjurkan oleh berbagai profesional. Dengan rajin *fitness* maningkatkan sistem pernafasan yang sangat prima. (Wumu, 2018)

E. Pusat Kebugaran

1. Pengertian Pusat Kebugaran (*Fitness Centre*)

Menurut Giriwijoyo (2004) pusat kebugaran adalah suatu kegiatan dalam ruangan dengan menawarkan kegiatan olahraga dari yang tanpa

menggunakan alat, sampai yang menggunakan alat-alat yang mahal dan canggih, yang diantaranya bertujuan prestasi.

Dikarenakan usaha ini bergerak di bidang jasa, maka para pelaku usaha ini pasti bersaing dalam menarik pelanggan sebanyak-banyaknya dan berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya, hal ini dilakukan dengan cara menawarkan pelayanan yang bervariasi diantaranya penyediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman hingga penyediaan jasa personal trainer atau instruktur. Upaya-upaya yang telah disebutkan sebelumnya dilakukan oleh pengelola merupakan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan dapat tertarik menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pengelola.

2. Kategori Pusat Kebugaran (*Fitness Center*)

Berdasarkan kelengkapan fasilitasnya *fitness center* dapat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu:

a. *Fitness Center* Kategori Satu (*fitness center* kecil/golongan satu)

Terdapat fasilitas berupa area *fitness* dan senam. Alat-alat *fitness* yang tersedia umumnya sangat simpel, tidak mewah, dan desain interior ruangnya sangat biasa atau tidak di desain sama sekali. Biasanya hanya terdapat alat kardio seperti satu atau dua alat *treadmill* dan sepeda *stationer* dan satu set peralatan *weight training* dan *dumbbell*. Tidak ada sauna, tidak ada *whirlpool*, dan tanpa ruangan *massage*. Contoh: *Body Fit Station*, Daan Mogot Mall, Jl. Daan Mogot Km. 16, Jakarta Barat.

b. *Fitness Center* Kategori Dua

Dari segi alat golongan dua hampir sama dengan *fitness center* golongan satu tetapi ditambah dengan sauna dan ruang *massage*.

c. *Fitness Center* Kategori Tiga

Kategori ini dianggap paling lengkap. Selain terdapat sauna, spa, dan *aromatherapy* serta *whirlpool*. Alat-alat *fitness* tersedia cukup banyak, lengkap dan berkualitas. Biasanya alat yang dikelompokkan misalnya untuk tubuh bagian atas, kaki, dan tubuh bagian bawah. Hampir semua *fitness center* memiliki loker, ruang ganti, dan kamar mandi dengan *shower*. *Fitness center* juga dilengkapi dengan fasilitas kolam renang sehingga tempat ini juga disebut *Health Club*. Contoh: *Fitness First*, *Celebrity Fitness*, *Gold's Gym*, Klub Ade Rai, dan lain-lain.

3. Fasilitas Peralatan di Pusat Kebugaran (*Fitness Center*)

Beberapa alat atau fasilitas kebugaran yang pernah disediakan untuk konsumen yaitu :

- a. *Treadwall* : Alat yang dibuat seolah sedang memanjat tebing yang dapat diatur kemiringan dan kecepatannya. Alat ini baik untuk kesehatan kardiovaskular, kekuatan otot, koordinasi dan stabilitas

- b. *Bosu* : Singkatan dari *both sides up*. Bentuknya seperti bola besar yang dibagi dua bagian. Alat ini bermanfaat untuk melatih keseimbangan.
- c. *Pilates Rings* : Bentuknya seperti cincin dengan diameter 35 cm. Bagian luar lingkaran terbuat dari bahan plastik yang lentur, di bagian dalamnya terdapat besi yang juga lentur. Alat ini bermanfaat untuk melatih ketahanan tubuh yang diperoleh menekan lingkarannya ke arah dalam maupun ke luar.
- d. *Foam Rollers* : Bentuknya seperti tabung silinder, dengan panjang 45 cm dan diameter 14 cm, empuk dan ringan. Alat ini bermanfaat untuk melatih keseimbangan, batang tubuh, peregangan, relaksasi, dan rehabilitasi.
- e. *Kettlebell* : Bentuknya mirip anting hidung sapi yang dibuat dari besi. Alat ini bermanfaat untuk melatih fleksibilitas, ketahanan kardiovaskular, dan mencegah nyeri punggung.
- f. *Kinesis* : Konsep dari alat ini adalah meniru gerakan yang biasa dilakukan sehari-hari menjadi suatu bentuk latihan yang meliputi peregangan, resistensi, kekuatan dan lain sebagainya. Alat ini bermanfaat untuk mengencangkan otot.
- g. *Power Jump* : Kelas *aerobic* menggunakan *trampoline*. Alat ini dapat digunakan selama satu jam dengan berat 100 kg. Alat ini bermanfaat untuk mengencangkan otot perut, mengurangi berat badan.

- h. *Gravity Training System* : Bentuk alat ini seperti dipan, bisa bergerak bebas dan salah satu sisinya bisa dinaikkan. Selain menggunakan berat badan sendiri dan gravitasi bumi, alat ini juga bermanfaat untuk orang cedera serta melatih otot secara bersamaan. Disamping melatih kardiovaskular, alat ini juga bisa melatih kekuatan.
- i. *Body Vive* : Latihan *Low-impact*, kombinasi antara *aerobic*, kekuatan, elemen dari yoga, dan *tai-chi*. Alat ini bermanfaat untuk kardiovaskular, fungsional *strength, care and restore*.
- j. Mesin *Selectorized* dan Kabel : Mesin ini menawarkan tubuh mengikuti gerakan yang telah ditentukan. Sangat praktis bagi yang ingin menghemat waktu dan tenaga karena beban angkatan bisa langsung ditentukan dengan mencolokkan pin pada beban yang diinginkan dan tidak melibatkan bongkar pasang piringan beban.
- k. Mesin *Plate-loaded* : Mesin ini menawarkan tubuh mengikuti gerakan yang telah ditentukan. Melibatkan bongkar pasang piringan beban dan cukup efektif karena menawarkan kenyamanan tetapi gerakannya mirip gerakan dengan menggunakan beban lepas (*free-weights*).
- l. *Dumbbell* : *Dumbbell* adalah beban lepas yang bisa digenggam satu pada masing-masing tangan. Lebih pendek dan kecil. Hanya dengan menggunakan *dumbbell*, kita bisa melatih seluruh otot rangka utama tubuh kita.
- m. *Barbell* : *Barbell* adalah bilah besi panjang (beban lepas) yang kedua ujungnya bisa diisikan beban.

- n. *Plate* : *Plate* adalah piringan beban yang tersedia untuk mengisi beban pada *barbell*, beberapa *dumbell* konvensional, dan mesin *plate-loaded*, tersedia dari beban 1,25 kg hingga 20 kg.

Peralatan *fitness* dapat dikelompokkan menjadi 2 jenis berdasarkan penggunaannya, yaitu:

1) Alat *Fitness* Komersial

Alat *fitness* komersial, biasa kita jumpai di *fitness center* atau tempat-tempat kebugaran, karena dapat dipakai dengan cara menyewa atau menggunakan kartu *member*, maka alat *fitness* ini tergolong alat *fitness* komersial. Biasanya alat ini memiliki fungsi yang berbeda tiap masing-masing alatnya (*single station*), misalnya yang konsentrasi untuk membentuk otot lengan, otot betis, membentuk perut, membantu pernapasan dan lain sebagainya. Jenis-jenis alat *fitness* komersial diantaranya:

a) *Butterfly machine*

Untuk melatih otot *Pectoralis* (otot dada) terutama bagian tengah. Cara penggunaannya yang membuka ke arah depan dan belakang, mirip kepakkan sayap kupu-kupu, maka alat ini disebut *butterfly machine*. Ini merupakan salah satu alat favorit penggemar *fitness*.

b) *Chest Press Machine*

Untuk melatih otot dada bagian tengah (*Pectoralis*). Fokus latihannya dengan arah mendorong ke depan. Keunggulannya

adalah bentuk pegangannya yang memungkinkan gaya dorong secara vertikal atau horisontal dan memberikan efek tekanan yang berbeda pada otot dada.

c) *Leg Press, Leg Extension dan Leg curl*

Untuk melatih otot *Quadriceps* dan *Vastus Medialis* (otot paha). Alat ini hampir selalu ada di berbagai *fitness center*, bisa dikatakan alat wajib *fitness center*. Untuk *leg press* ukuran kecil.

d) *Rowing Machine*

Untuk melatih otot punggung/sayap (*trapezius*). Alat yang dilengkapi dengan *plate* beban internal seberat ± 75 kg, dengan ketebalan besi baja ± 2 mm ini juga merupakan alat wajib untuk *fitness center*.

e) *Bench Press*

Untuk melatih otot *chest* (dada) bagian atas, tengah dan bawah. Posisi bangku *bench*-nya dapat diubah sesuai kehendak kita (*flat* atau *incline*). Alat ini dilengkapi dengan *safety hook*, penahan yang menjamin keamanan alat ketika digunakan.

f) *Twister*

Biasa digunakan untuk melatih otot perut bagian samping. *Twister Chair* ini dikhususkan untuk *fitness center* komersial.

g) *Sit up*

Untuk membantu latihan pembentukan otot perut. Biasanya didesain bantalan kepala lebih rendah daripada kaki, dengan pengait pada kaki.

h) *Back up/roman chair*

Alat ini digunakan untuk melatih otot punggung bawah, tetapi juga dapat menargetkan otot-otot *gluteus* dan perut.

i) *Alat Fitness Home Use*

Alat yang termasuk dalam kategori *home use*, memang biasa dipakai perorangan di rumah masing-masing. Alat ini cenderung multi-fungsi agar bisa memenuhi kebutuhan *fitness* di rumah jika kita tidak sempat ke *fitness center*.

2) *Alat fitness home use*, biasanya menitik-beratkan latihan kardio.

Kardio berarti adalah jantung. Latihan ini lebih untuk meningkatkan detak jantung tanpa penggunaan beban. Pada umumnya, latihan ini digunakan untuk menurunkan berat badan ataupun sekedar menjaga kesehatan. *Treadmill electric* dengan HP (*horse power* 4 hp keatas), *Stepper*, *Cross-trainer*, *Exercise bike*. Beberapa alat *fitness home use*, diantaranya:

a) *Jogger*

Jogger adalah alat yang dapat membantu kita untuk latihan berlari (*jogging*). Lebih baik untuk memilih *treadmill* multi-fungsi, karena tidak hanya berfungsi sebagai *jogging area*.

b) Power rider

Alat berbentuk seperti sepeda ini, memiliki fokus penekanan latihan pada otot paha, panggul dan lengan. Saat digunakan, gerakan kita akan seperti menunggang kuda, ini dapat memberikan hasil yang intens untuk latihan jantung.

c) Exercise bike

Mirip dengan *power rider*, namun alat ini memiliki roda-roda yang dapat berputar dan dapat diatur secara manual maupun otomatis. *Exercise bike* sangat baik untuk pembentukan otot paha dan betis juga jantung.

d) Freestyle glider

Freestyle Glider ini, menitik-beratkan latihan kaki, baik untuk membentuk otot betis dan telapak kaki. Selain itu, dapat membakar kalori lebih banyak dengan latihan yang dapat dikatakan ringan. ([http://mangihot.blogspot.com/2017/02/pengertian-fitness center-pusat.html?m=1](http://mangihot.blogspot.com/2017/02/pengertian-fitness-center-pusat.html?m=1))

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

B. Objek Penelitian

Menurut Satibi (2011) objek penelitian secara umum akan memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara komperhensif, yang meliputi karakteristik wilayah, sejarah perkembangan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi lain-lain sesuai dengan pemetaan wilayah penelitian yang dimaksud.

Dalam penelitian ini objek yang diambil oleh peneliti adalah tempat Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.

C. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) Metode pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Adapun metode atau cara untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode wawancara

Wawancara merupakan pembuktian terhadap informasi yang telah diperoleh. Teknik yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam, yang merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian. Wawancara dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka dengan mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan, dan memberikan pertanyaan lagi, ketika informan memberikan jawaban. Tanya semua kepada informan, untuk memenuhi kebutuhan data yang diperlukan.

2. Metode Pengamatan (Observasi)

Metode Pengamatan (Observasi) merupakan proses peneliti dalam melihat situasi dalam melihat situasi penelitian. Informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah tempat, pelaku, kegiatan atau peristiwa, dan waktu.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, berupa sumber tertulis, film, dan gambar. Dokumen tersebut akan memberikan informasi bagi proses penelitian.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui wawancara dengan subjek penelitian dan observasi atau observasi langsung di lapangan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) data sekunder adalah data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

E. Metode Analisis Data

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif. Menurut Winartha (2006) Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Dalam kasus ini peneliti akan menguraikan dan menjelaskan tentang Sistem Pelayanan Dan Pengelolaan *Fitness* Di Pusat Kebugaran Buldozer BarbelClub Yogyakarta.

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta

Pusat kebugaran Buldozer Barbel Club adalah usaha pertama yang didirikan oleh seorang yang bernama Suryono yaitu pada tahun 2012. Dan beliau merupakan seorang pengusaha dan pekerja jasa angkut. Pusat kebugaran ini beralamatkan di jalan Soga nomor 3, Tahunan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta.

Tujuan utama Suryono mendirikan pusat kebugaran ini awalnya dikarenakan beliau hobi berolahraga *fitness* dan senang membentuk badan, sehingga menjadikan tubuhnya lebih sehat dan bugar. Dari segi bisnis, beliau ingin memiliki tabungan untuk hari tua sehingga ketika tua kelak tidak perlu bekerja keras lagi.

Pusat kebugaran ini sampai sekarang sudah mulai berkembang sehingga para member sudah lumayan banyak dan begitu memuaskan. Rata-rata member di Buldozer Barbel Club adalah mayoritas dari kalangan mahasiswa dan orang yang tinggal disekitar tempat *gym*. Untuk biaya member bulanan di beri tarif Rp50.000,00 untuk pendaftaran pertama dan Rp40.000,00 untuk bulan selanjutnya. Begitu juga kalau untuk tarif harian member cuma perlu membayar biaya dengan sebesar Rp4.000,00 saja. Selain tarif yang begitu sangat terjangkau di Buldozer Barbel Club juga ada beberapa fasilitas tambahan seperti *speaker* untuk menambah semangat dan air minum gratis.

Sehingga dengan pesatnya perkembangan zaman dan minat dari konsumen, tidak menurunkan semangat Buldozer Barbel Club untuk terus eksis dikalangan member-membarnya, walaupun masih ada beberapa kendala dan kekurangan, Buldozer Barbel Club masih mampu beradaptasi dan bertahan dengan lingkungan sekitar.

Buldozer Barbel Club merupakan nama yang memiliki filosofi yang berarti kuat dan bugar. Dimana bahwa setiap orang wajib memiliki tubuh yang kuat dan bugar, dan Buldozer Barbel Club ini terinspirasi dari nama yang diberikan oleh kakak dari Suryono.

Pusat kebugaran *fitness* Buldozer Barbel Club pada awalnya merupakan sebuah ruko atau rumah biasa yang di renovasi, lalu kemudian diubah menjadi sebuah pusat kebugaran yang begitu sederhana yaitu lebih tepatnya target pasar awalnya adalah kalangan masyarakat kelas menengah kebawah.

Dan pada saat itu Buldozer Barbel Club hanya memiliki jumlah member yang begitu sedikit dikarenakan masih banyak yang belum tau, akan tetapi dengan adanya orang-orang disekitar yang mempromosikan dari mulut ke mulut.

Dari promosi itulah kemudian banyak orang-orang yang berdatangan karena tarif yang begitu terjangkau, sebab pada waktu awal merintis Buldozer Barbel Club hanya memberi tarif sebesar Rp2.000,00 untuk latihan harian.

Dengan tarif yang terjangkau ituah sampai saat ini yang hanya berkisar Rp5.000,00 pusat kebugaran Buldozer Barbel Club semakin ramai dan populer dikalangan masyarakat ataupun mahasiswa.

1. Struktur Bangunan

Ciri dari bangunan Buldozer Barbel Club adalah sebuah gedung dengan konsep bangunan ruko, yang memiliki luas ruangan 5 x 20 meter. Lalu kemudian ada satu pintu utama di depan dengan ukuran sekital 3,5 meter dan satu pintu di belakang dengan lebar 1,5 meter. Dengan lantai keramik yang dilapisi alas atau karpet di atasnya, dengan bertujuan untuk mencegah kerusakan pada keramik akibat benturan dari alat-alat *gym*. Dan yang terakhir di tengah ruangan arah sebelah timur ada toilet dengan lebar 1,5 x 2,5 meter. (Suryono, Hasil Wawancara, 3 Juni 2021)

2. Isi Buldozer Barbel Club

a. *Barbell*

Barbell merupakan besi panjang yang mempunyai ukuran sekitar 1,2 meter sampai 2,1 meter yang masing-masing ujungnya dipasang piringan beban (*weight plates*).

Fungsi alat *barbell* yaitu:

- 1) Melatih otot dada (Latihan *Bench Press*)
- 2) Melatih otot kaki (Latihan *Squad*)
- 3) Melatih otot bahu (Latihan *Shoulder Press*)
- 4) Melatih otot punggung (Latihan *Back*)

b. *Dumbbell*

Dumbbell merupakan *barbell* dengan ukuran lebih pendek. Berukuran 10 sampai 15 inci. Fungsi dari alat *dumbbell* ini adalah untuk melatih hampir semua otot besar dan kecil pada tubuh.

Khususnya otot lengan. Di Buldozer Barbel Club sendiri menyediakan varian dari 2 kg sampai 20 kg *dumbbell*.

c. *Ez Curl Bar*

Ez curl bar merupakan alat *fitness* yang lebih pendek daripada *barbell* dan mempunyai sudut pada *stick* (batang) untuk menempatkan posisi kedua tangan kita. Fungsi dari *ez curl bar* adalah untuk melatih otot lengan *bicep* dan *tricep*.

d. *Bench*

Bench adalah tempat duduk yang sangat fleksibel, manfaat dari *bench* yaitu untuk melatih otot dada, bahu, punggung, dan otot lainnya.

Bench terdiri dari 3 jenis *bench* yaitu :

- 1) *Bench* datar (*Flat bench*)
- 2) *Bench* enurun (*Decline bench*)
- 3) *Bench* menanjak (*Incline bench*)

e. *Abdominal Bench*

Abdominal bench adalah *bench* yang jenis *decline bench* yang berfungsi untuk melatih otot perut. Mempunyai *roller* yang akan membantu menggantungkan kaki sehingga tidak mudah terjatuh saat latihan perut.

f. *Weight Plates*

Alat *fitness weight plates* adalah beban dengan bentuk cakram yang dibuat dari logam. *Weight plates* bisa digunakan untuk 2 hal

yaitu digunakan sendiri untuk latihan, atau menambahkannya sebagai beban pada batang / *barbell* yang kosong.

g. *Static Bicycle*

Sepeda statis merupakan alat *fitness* yang berfungsi untuk melatih otot kaki, alat ini digunakan untuk membakar lemak dan latihan *cardio*. Kecepatan dan tekanan dalam mengayuh bisa diatur sesuai dengan kemampuan tubuh.

h. *Leg Press Machine*

Alat *fitness leg press machine* digunakan untuk latihan *leg press* dan berfungsi untuk membentuk otot paha dan otot betis.

i. *Barbell Machine*

Alat *fitness barbell machine* berfungsi untuk menopang tubuh agar gerakan latihan tetap stabil saat mengangkat *barbell* sehingga bisa meminimalisir terjadinya cedera otot.

j. *Peck Deck Fly*

Alat *fitness peck deck fly* berfungsi untuk melakukan gerakan isolasi untuk otot dada. Membantu mengembangkan ukuran dan definisi otot dada bagian tengah.

k. *Lat Pulldown Machine*

Alat *fitness lat pulldown machine* berfungsi untuk membentuk otot-otot punggung dimana otot-otot utama yang bekerja adalah otot *latissimus dorsi*, otot *teres major*, dan otot *posterior deltoid*. Otot yang dibentuk menggunakan alat *lat pulldown machine* diantaranya adalah otot *trapezius*, otot *rhomboids*, otot *teres major*, dan otot *erector spinae*.

l. *Cable Crossover Machine*

Alat *fitness cable crossover machine* berfungsi untuk membentuk otot dada, dan otot bahu. (Caitlyn, 2018)

m. Dispenser

Dispenser merupakan fasilitas air minum gratis untuk para *customer* yang ada di Buldozer Barbel Club.

n. *Speaker*

Merupakan fasilitas musik yang mendukung para *customer* agar semangat dalam menjalankan latihan beban.

o. Kulkas

Merupakan fasilitas air minum berbayar dengan banyak varian minuman di dalamnya mulai dari susu, air mineral, dan lain-lain.

p. Keran air dan sabun cair pencuci tangan.

Merupakan fasilitas tempat para *customer* yang berada di paling depan pintu masuk, hal demikian dilakukan untuk mematuhi protokol

kesehatan yaitu dengan mencuci tangan baik sebelum latihan maupun setelah latihan.

3. Visi

Menjadi pusat kebugaran yang unggul dan terus berkembang baik dari pengelolaan maupun pelayanan. Serta menjadikan masyarakat yang sehat, kuat, dan bugar.

4. Misi

- a. Meningkatkan kualitas gaya hidup sehat bagi masyarakat.
- b. Memberi layanan maksimal dan solusi yang bernilai tambah kepada para *member*.
- c. Meningkatkan kesehatan yang lebih baik.
- d. Menciptakan atlet-atlet binaraga. Dan
- e. Sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bersama.

(Suryono, Hasil Wawancara, 3 Juni 2021)

B. Pembahasan

Setelah melakukan penelitian di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club melalui observasi dan wawancara di lapangan guna bisa mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta, maka dengan demikian penulis dapat ada dua bahasan pokok yang ada dalam penelitian tersebut, yaitu :

1. Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.

Sistem Pelayanan dan Pengelolaan di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club pada saat ini masih menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di mulai dari pelayanan sampai pengelolaan. Berikut sistem pelayanan sampai pengelolaan yang di terapkan di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta yaitu :

a. Pelayanan

Sistem pelayanan *fitness* meliputi kartu *member*, menyediakan *suplemen* eceran, dan minuman dingin.

1) *Member Card*

Dengan menggunakan *member card* maka *customer* sudah mendapatkan banyak potongan harga, sehingga sangat memudahkan bagi *customer* yang mempunyai kendala keuangan.

2) Menyediakan *Suplemen* Eceran

Dengan tersedianya *suplemen* eceran maka sangat membantu bagi para *customer* yang sedang membutuhkan *suplemen* untuk membentuk ototnya apalagi dengan biaya yang sangat terjangkau.

3) Minuman Dingin

Minuman dingin sangat diminati sehingga kebanyakan dari *customer* merasa terpuaskan dengan adanya fasilitas minuman dingin tersebut.

b. Pengelolaan

Sistem pengelolaan *fitness* meliputi pemeliharaan alat, kebersihan alat, dan keamanan alat.

1) Pemeliharaan Alat

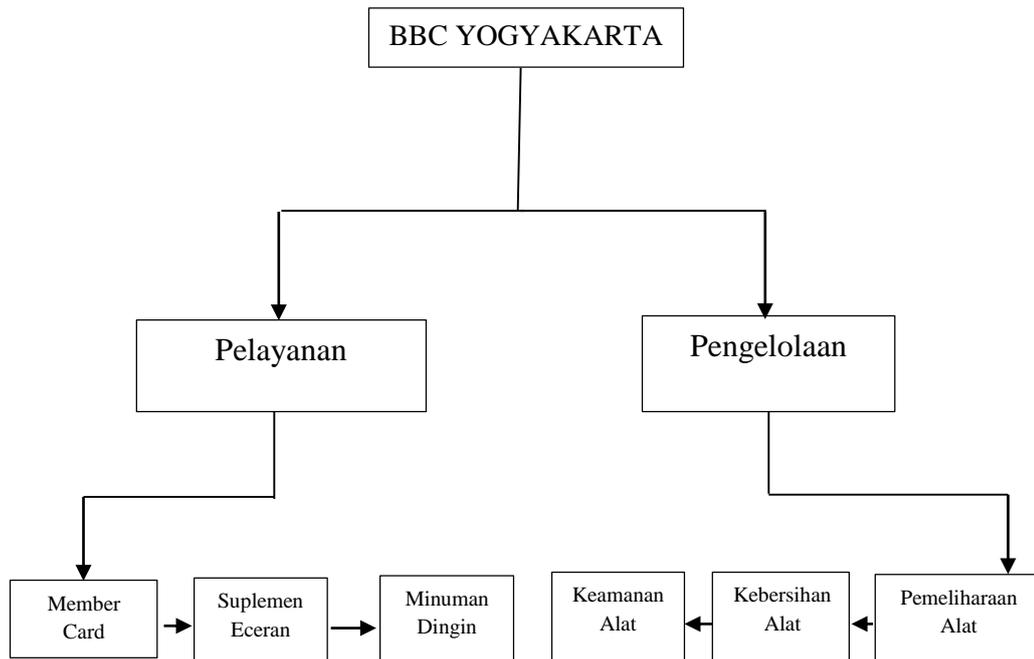
Pemeliharaan alat dilakukan bertujuan untuk menjaga dan merawat alat supaya jika nanti ada alat yang sudah tidak layak pakai bisa diganti dengan alat yang baru.

2) Kebersihan Alat

Dari segi kebersihan alat- alat *fitness* masih tergolong kurang bersih dikarenakan ada beberapa alat yang sudah berkarat, akan tetapi kebersihan kaca, lantai dan kamar mandi di Buldozer Barbel Club sudah sangat terawat atau bersih.

3) Keamanan Alat

Keamanan alat merupakan hal yang utama, jadi harus ekstra dalam pemeriksaan alat agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, terutama yang sering terjadi kerusakan pada besi *barbell*, dan kabel sling baja yang ada di alat *Lat Pulldown Machine* yang biasa patah ataupun putus.



Gambar 4.1 Bagan Alur Sisten Pelayanan dan Pengelolaan Fitness di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan di tempat *fitness* Buldozer barbell Club meliputi *member card*, suplemen, dan minuman dingin. Sedangkan untuk sistem pengelolaan yaitu meliputi pemeliharaan alat, kebersihan alat, dan keamanan alat. Jadi dari kesimpulan di atas maka dapat diartikan bahwa pelayanan dan pengelolaan yang ada di pusat kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta masih memenuhi standar pelayanan operasional (SOP) dan dengan adanya fasilitas *member card* dan tarif yang begitu terjangkau sehingga sangat memudahkan para customer untuk menjalani program hidup sehat, meskipun masih ada kekurangan terutama pada kebersihan alat.

2. Kendala-kendala dalam penerapan sistem Pelayanan dan Pengelolaan di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta.

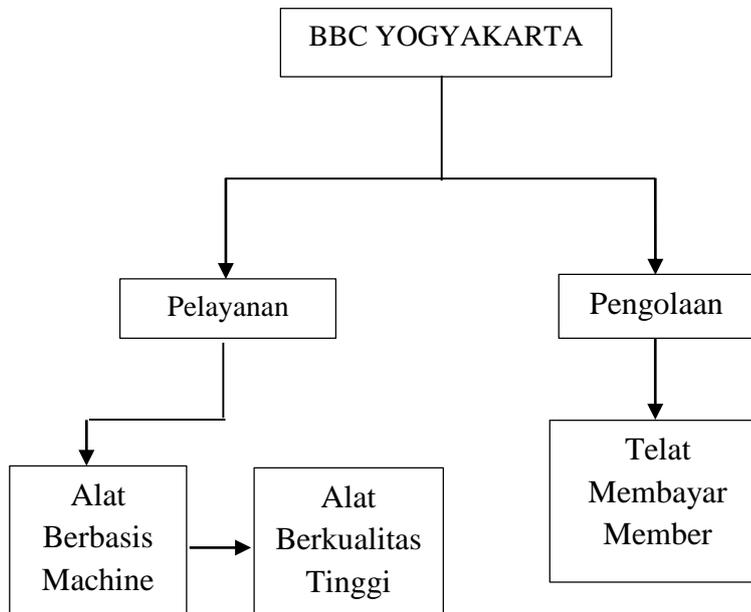
Ada beberapa kendala yang di alami dalam penerapan sistem Pelayanan dan Pengelolaan di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club, kendala tersebut yaitu sebagai berikut :

a. Kendala Pelayanan

Kendala pelayanan yang sering terjadi di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club adalah kurangnya fasilitas alat yang berbasis *machine* dan alat-alat yang berkualitas tinggi. Sehingga hal tersebut bisa menjadi penyebab beberapa alat sering rusak, kemudian waktu perbaikan alatnya biasanya juga lama. Jadi hal tersebut bisa menyebabkan beberapa *customer* yang pindah ke tempat *fitness* lain.

b. Kendala Pengelolaan

Kendala pengelolaan yang sering terjadi di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club telatnya para *member* bulanan dalam membayar uang iuran sehingga menyebabkan kurang optimalnya hal dalam pengeolaan.



Gambar 4.2 Bagan Alur Kendala Dalam Penerapan Sistem Pelayanan dan Pengelolaan Fitness di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa kendala sistem pelayanan meliputi alat yang berbasis machine dan alat yang berkualitas tinggi sehingga bisa dikatakan hal tersebut dapat menyebabkan beberapa *customer* jadi merasa bosan dan bisa pindah ke tempat *fitness* lain. Sedangkan kendala pada sistem pengelolaan yaitu telatnya para member membayar iuran bulanan, sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi proses pengoptimalan pada pengelolaan *fitness* di Buldozer Barbel Club Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Sistem Pelayanan dan Pengelolaan *Fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan *fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta meliputi, member *card*, suplemen eceran, dan minuman dingin.
2. Pengelolaan *fitness* di Pusat Kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta meliputi, pemeliharaan alat, kebersihan alat, dan keamanan alat.
3. Para *member card* sangat berperan penting dalam kemajuan sistem pelayanan dan pengelolaan di pusat kebugaran Buldozer Barbel Club dalam mengoptimalkan peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan.
4. *Customer* umum dan *member card* sudah merasa cukup dengan pelayanan dan pengelolaan maupun dengan fasilitas yang ada di pusat kebugaran Buldozer Barbel Club Yogyakarta terutama ketersediaan *suplemen* eceran yang cukup memadai dan harga yang terjangkau.
5. Dengan adanya program *member card* yang disediakan oleh pihak pengelola *gym*, dalam hal ini pemilik *fitness* Buldozer Barbel Club sebagai penyedia jasa sangat membantu para *member card* atau *customer* dalam mencapai target tubuh dan pola hidup yang lebih sehat.

B. Saran

Dari kesimpulan yang dipaparkan di atas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk pemilik tempat *fitness* harus lebih memperhatikan pemeliharaan alat-alat *fitness* terutama alat yang sering mengalami kerusakan, karena hal tersebut sangat berguna untuk membangun loyalitas *customer* atau para *member card*.
2. Pemilik *fitness* Buldozer Barbel Club harus lebih meningkatkan fasilitas alat, guna mengoptimalkan kepuasan para *member card* ataupun *customer* yang baru.
3. Kepada para *member card* yang menggunakan fasilitas *fitness*, untuk tetap disiplin dalam membayar iuran bulanan dan menjaga fasilitas yang ada di tempat *fitness*.
4. Pemilik *fitness* Buldozer Barbel Club Yogyakarta sebaiknya membuat struktur kepemilikan dan pengelolaan *fitness* supaya lebih mudah dalam melayani *customer*.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2010, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Anne, Caitlyn 2018, *Macam Alat Fitness dan Fungsinya*. Tersedia: <https://www.sfidn.com/macam-alat-fitness-dan-fungsinya>. [19 Juni 2021]
- Fathansyah, 2015. *Basis Data Revisi Kedua*, Bandung: Informatika.
- Hanafi, Muhammad Rasyid. 2020, *Promosi Pusat Kebugaran Buldozer Barbell Club Dalam Fotografi Komersial*. Skripsi thesis, Institut Seni Indonesia Yogyakarta. Tersedia: <http://digilib.isi.ac.id/6291/>. [11 April 2021]
- Hasibuan, Malayu. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Martin, William B. 2004, *Tujuan Pelayanan*. Tersedia: http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi_Silvia_1465141013_Ilmu-Adm-Negara. [1 Mei 2021]
- Moleong, J. Lexy. 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mrai yana, Rita. 2010, *Pengelolaan Lingkungan Belajar*. Jakarta: Kencana.
- Nababan, Marlince, dkk 2019, *Perancangan Aplikasi Member Fitness Berbasis Android Menggunakan APP Inventory*. Tersedia: <http://www.e-jurnal.pelitanusantara.ac.id/index.php/mantik/article/view/567/341>. [27 April 2021]
- Saladin, Djaslim. 1997, *Inti Sari Manajemen Pemasaran*, Bandung: IPTEK.
- Santoso, Giriwijoyo. 2004, *Fitness Center*. Tersedia: <http://mangihot.blogspot.com/2017/02/pengertian-fitness-center-pusat.html>. [27 April 2021]
- Saryono. 2010, *Penelitian Kualitatif*. Tersedia: <http://www.sarjana123.com/2017/07/penelitian-kualitatif-definisi-menurut.html>. [4 Mei 2021]
- Satibi, Iwan. 2011, *Objek Penelitian*. Tersedia: <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/12/pengertian-objek-dan-metode-peneliti.html>. [4 Mei 2021]
- Sharkey, Brian J. 2003, *Kebugaran Kesehatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2013, *Metodologi Pendidikan, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R.A. 1999, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, Yogyakarta: BPFUEGM.
- Winartha, I Made. 2006, *Teknik Analisis Data*. Tersedia: <https://repository.uksw.edu/bitstream>. [5 Mei 2021]
- Wumu, Arimin J. 2018, *13 Manfaat Fitness*. Tersedia: <http://baraberita.com/ada-13-manfaat-fitnes-untuk-kesehatan-tubuh-kita/>. [3 Mei 2021]

LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto tempat penelitian fitness *Buldozer Barbel Club*



Lokasi pusat kebugaran *Fitness Buldozer Barbell Club*



Alat-alat untuk olahraga *cardio*



Alat angkat beban untuk lengan (*Dumbbell*)



Alat angkat beban untuk latihan dada



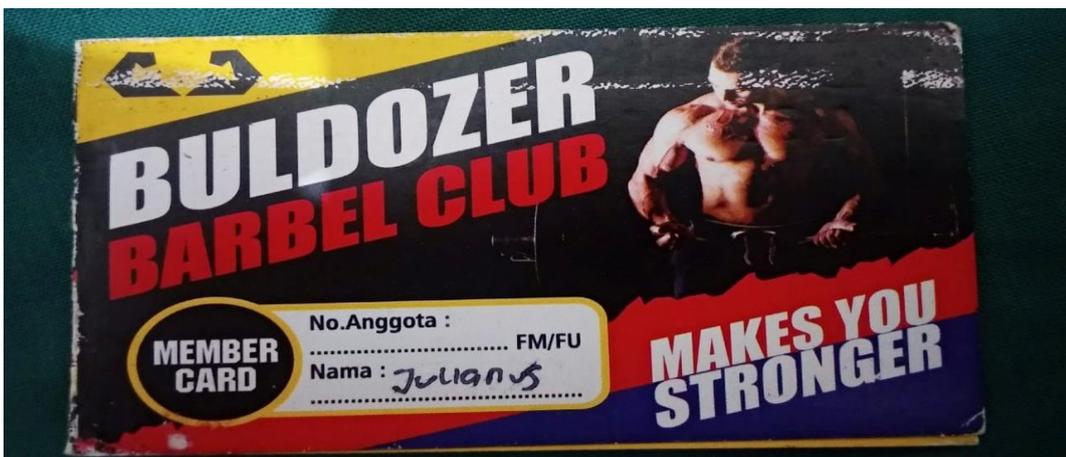
Alat latihan beban yang berfokus untuk otot punggung (*Back*)



Alat latihan beban yang berfokus pada kaki (*Leg*)



Member Buldozer Barbel Club



Kartu member Buldozer Barbel Club