

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia yang semakin kompleks seperti sekarang semua orang dituntut untuk dapat melakukan kegiatan secara optimal. Hal tersebut menuntut seseorang untuk memiliki tubuh yang kuat dan bugar, agar dapat melakukan kegiatan secara optimal. Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang bugar, mereka dapat melakukan kegiatan dengan lancar, karena kebugaran fisik (*physical fitness*) merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan kerja sehari-hari secara efisien tanpa timbul kelelahan yang berlebihan, sehingga masih dapat menikmati waktu luangnya (Djoko Pekik I, 2004: 2). Untuk mendapat tubuh yang bugar maka seseorang perlu melakukan olahraga, agar tubuh memiliki daya tahan yang kuat.

Pada jaman sekarang sudah banyak muncul penyedia jasa kebugaran yang memberikan fasilitas yang modern, sehingga masyarakat dapat memilih jenis olahraga yang disukai dan sesuai kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pentingnya olahraga maka di Banjarnegara sudah dibangun Surya Yudha Sport Center yang berada di Jl. Rejasa Banjarnegara. Surya Yudha Sport Center menyediakan banyak fasilitas kebugaran seperti lapangan voli, tenis meja, lapangan futsal, badminton, billyard, kolam renang dan fitness center. Dengan banyaknya fasilitas yang ditawarkan maka tak heran jika Surya Yudha Sport Center menjadi tempat favorit

masyarakat Banjarnegara untuk berolahraga. Konsumen jasa kebugaran di Surya Yudha Sport Center ada dari banyak kalangan seperti karyawan kantor, siswa SMA, siswa SMP dan masyarakat umum. Untuk memenuhi kebutuhan konsumennya maka pihak Surya Yudha Sport Center harus dapat memberikan pelayanan yang baik.

Dengan semakin bertambahnya usaha jasa kebugaran, maka meningkat pula persaingan dalam usaha penyedia jasa kebugaran ini. Perusahaan jasa akan maju dan dapat bertahan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumennya. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen maka penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Hal ini bertujuan agar konsumen merasa puas dan mau memakai kembali jasa kebugaran yang ditawarkan oleh Surya Yudha Sport Center. Saat ini pelayanan yang diberikan oleh pihak Surya Yudha Sport Center relatif bagus dan dapat memuaskan konsumennya.

Namun apabila kualitas layanan yang diberikan tidak diberikan secara maksimal, dikhawatirkan kepuasan konsumen akan menurun dan konsumen akan lari ke tempat lain yang dapat memberikan pelayanan lebih baik. Oleh karena itu berdasar latar belakang masalah diatas maka akan dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan dari pihak Surya Yudha Sport Center.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Surya Yudha Sport Center?
2. Indikator dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan kinerjanya pada Surya Yudha Sport Center?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada Surya Yudha Sport Center ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator pada dimensi kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat penelitian :

1. Bagi penulis

Sebagai wadah pembelajaran dan memberikan wawasan terhadap penulis tentang tata cara penulisan karya ilmiah. Penelitian ini juga sebagai wadah bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dalam perkuliahan ke dalam praktek di lapangan. Selain itu peneliti mampu mengkaji atas kejadian yang timbul pada Surya Yudha Sport Center.

2. Bagi perusahaan

Sebagai informasi lebih lanjut untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan yang dimiliki Surya Yudha Sport Center dalam memberikan kualitas pelayanan sehingga akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan yang nantinya menjadi keuntungan bagi Surya Yudha Sport Center.

3. Bagi masyarakat

Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Surya Yudha Sport Center, sehingga masyarakat mampu melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Surya Yudha Sport Center sesuai dengan yang diharapkan masyarakat pada prakteknya.

