



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP SARANA DAN PRASARANA PADA PUSAT KEBUGARAN DI KOTA LUBUK BASUNG

Diva Ritsan Syahputra¹, Donal Syafrianto², Fahmil Haris³, Iit Selviani⁴

¹Universitas Negeri Padang. Kesehatan dan Rekreasi, Padang ,25132, Indonesia.

²Universitas Negeri Padang. Kesehatan dan Rekreasi, Padang ,25132, Indonesia.

³Universitas Negeri Padang. Kesehatan dan Rekreasi, Padang ,25132, Indonesia.

⁴Universitas Negeri Padang. Kesehatan dan Rekreasi, Padang ,25132, Indonesia.

Email : ritsanndivaa@gmail.com

Received: artikel dikirim 20 Maret-; Revised: artikel revisi 3 Mei-; Accepted: artikel diterima 30 Mei

Abstrak

Masalah di riset ini ialah belum diketahuinya seberapa puas member kepada sarana dan prasarana pada Pusat Kebugaran di Kota Lubuk Basung. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sebesar apa puas Member Kepada sarana Dan Prasarana Pada Pusat Kebugaran di Kota Lubuk Basung. Jenis penelitian ini ialah deskriptif. Populasi di riset ini ialah member Sarana Dan Prasarana Pada Pusat Kebugaran di Kota Lubuk Basung. Jumlah populasi di riset ini berjumlah 250 orang. Teknik pengambilan sampel mempergunakan observasi, dokumentasi dan angket dimana jumlah sampel yang diambilnya berjumlah 100 orang. Data yang telah terkumpul dipergunakan untuk memahami tingkat kepuasan member kepada sarana dan prasarana pada pusat kebugaran di kota Lubuk Basung penelitian dengan reliabilitas melebihi r tabel maka data tersebut relevan. Berlandaskan hasil uji reliabilitas $0,956 > r$ tabel $0,279$. Hal ini menunjukkan kepuasan member kepada sarana dan Prasarana pada Pusat Kebugaran di Kota Lubuk Basung.

Kata Kunci : sarana, prasarana, pusat kebugaran

How to Cite: Diva Ritsan Syahputra, Donal Syafrianto, Fahmil Haris, Iit Selviani. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Member Terhadap Sarana dan Prasarana Pada Pusat Kebugaran di Lubuk Basung. Jurnal Ilmu Keolahragaan, 3(3), 98-105. doi:<https://doi.org/10.21831/jk.vXiY.00001>



ANALYSIS OF MEMBER SATISFACTION LEVEL TOWARDS FACILITIES AND INFRASTRUCTURE AT FITNESS CENTER IN LUBUK BASUNG CITY

Abstract:

The problem in this study is that it is not yet known how satisfied members are with the facilities and infrastructure at the Fitness Center in Lubuk Basung City. This study aims to determine how much satisfaction members have with the Facilities and Infrastructure at the Fitness Center in Lubuk Basung City. This type of research is descriptive.

The population in this study were members of the Facilities and Infrastructure at the Fitness Center in Lubuk Basung City. The population in this study was 250 people. The sampling technique used observation, documentation and questionnaires where the number of samples taken was 100 people. The data that has been collected is used to determine the level of member satisfaction with the facilities and infrastructure at the fitness center in Lubuk Basung City. The research with reliability exceeding r table means that the data is relevant. Based on the results of the reliability test $0.956 > r$ table 0.279 . This shows member satisfaction with the Facilities and Infrastructure at the Fitness Center in Lubuk Basung City.

Keywords: *facilities, infrastructure, fitness center*

PENDAHULUAN

Setiap orang perlu berolahraga sesekali agar tetap sehat dan bugar. Olahraga selalu dekat, di mana pun Anda berada atau jam berapa pun (Saputra, R., & Komaini, 2019). Setiap orang perlu memperhatikan hal ini karena penting. Kehidupan seseorang sangat dipengaruhi oleh olahraga. Semua hal ini—pekerjaan, hiburan, rekreasi, mata pencaharian, kesehatan, dan budaya—saling terkait dengan olahraga dalam masyarakat saat ini. Pandangan ini diperkuat lebih lanjut oleh Undang-Undang No. 11 Tahun 2002 tentang Keolahragaan, yang berbunyi sebagai berikut: Olahraga adalah semua kegiatan yang mengintegrasikan aspek fisik, mental, dan spiritual seseorang secara menyeluruh dan terorganisir untuk memajukan dan mengembangkan potensinya sepenuhnya dalam semua bidang kehidupan.

Hal tersebut di atas menunjukkan bahwa partisipasi dalam acara olahraga sangat penting untuk kesejahteraan dan kebugaran fisik masyarakat umum. Setiap orang harus meluangkan waktu untuk berolahraga karena olahraga sangat penting. Semua hal ini—pekerjaan, hiburan, rekreasi, mata pencaharian, kesehatan, dan budaya—saling terkait dengan olahraga dalam masyarakat saat ini. Karena tidak masalah apakah Anda berada di dalam atau di luar ruangan, olahraga adalah aktivitas yang serbaguna. Di antara sekian banyak pilihan olahraga dalam ruangan, pusat kebugaran menonjol. Kemampuan untuk melakukan latihan aerobik dan anaerobik dalam lingkungan yang terkendali menarik semakin banyak orang dari segala usia ke pusat kebugaran. Menurut (Suharjana, 2004), pusat kebugaran adalah lokasi yang ideal untuk olahraga dalam ruangan karena menawarkan berbagai program latihan yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan dan performa atletik.

Latihan kebugaran fisik meliputi angkat beban, melakukan latihan kekuatan umum, dan menggunakan mesin olahraga seperti treadmill, sepeda statis, dan exerciser untuk mencapai berbagai tujuan, termasuk meningkatkan kesehatan kardiovaskular, mengurangi lemak tubuh,

membentuk dan membangun otot, serta merehabilitasi diri dari cedera dan penyakit. Tubuh yang ideal, serta tubuh yang sehat dan bahagia, adalah tujuan dari pusat kebugaran. Berlandaskan hal tersebut di atas, wajar jika pusat kebugaran didefinisikan sebagai tempat para anggota melakukan latihan aerobik dan anaerobik dalam lingkungan yang terkendali dengan tujuan meningkatkan kesehatan kardiovaskular, mengurangi persentase lemak tubuh, meningkatkan kekuatan dan massa otot, serta membantu mereka yang memiliki kondisi medis atau cedera pulih lebih cepat melalui program latihan beban khusus, suplemen nutrisi, dan pembatasan kalori. Terdapat banyak pusat kebugaran yang menyediakan peralatan olahraga, sehingga latihan kebugaran menjadi mudah. Pusat kebugaran menurut (Rahim, 2020) adalah tempat untuk latihan fisik atau olahraga memiliki banyak peralatan olahraga dipergunakan untuk membantu dalam latihan. Sedangkan menurut (Amelia, 2022) pusat kebugaran adalah tempat untuk latihan dalam ruangan yang menawarkan program bervariasi dengan peralatan dan fasilitas modern untuk kesehatan dan prestasi.

Berlandaskan ungkapan diatas, dapat disimpulkan bahwa pusat kebugaran adalah tempat untuk latihan fisik dan menawarkan program bervariasi dengan peralatan dan fasilitas modern yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan dan tingkat prestasi. Ketika kita berbicara tentang fasilitas yang disediakan pusat kebugaran untuk anggotanya, kita mengacu pada sumber daya dan infrastruktur yang disediakan bisnis tersebut untuk pelanggannya. Penyediaan layanan kepada pelanggan bergantung pada keberadaan fasilitas, yang didefinisikan sebagai sumber daya fisik (Nur'amalia, R., 2022). Fasilitas pusat kebugaran, di sisi lain, sudah ada sebelumnya dan harus memenuhi standar tertentu agar anggota dapat berolahraga di sana (Sepriadi, S., Agus, 2019). 1) parkir; 2) ruangan; 3) kantor; 4) latihan beban; 5) ruang olahraga; 6) pijat; 7) toilet; 8) ruang loker dan ruang ganti; 9) kafetaria; 10) kasir. Karena sebagian besar anggota memeriksa kelengkapan peralatan sebelum menjadi anggota, memiliki fasilitas yang baik dapat menarik orang untuk bergabung dengan pusat kebugaran, yang pada gilirannya memengaruhi pertumbuhan pusat tersebut. Pusat kebugaran, atau "gym" dalam bahasa Indonesia, adalah fasilitas yang menyediakan akses ke berbagai mesin latihan dan alat latihan kesehatan lainnya (Suryono, 2004).

Menurut Utomo (2008), pusat kebugaran merupakan layanan kesehatan masyarakat yang mempromosikan kesehatan fisik. Anggota tidak hanya menjadi lebih sehat, tapi juga mendapatkan kepercayaan diri dan tujuan hidup yang baru. Kini, tersedia ruang aerobik, studio yoga, dan ruang serupa di pusat kebugaran untuk kegiatan kelompok. Dengan dana yang cukup, pusat kebugaran juga dapat menawarkan fasilitas olahraga seperti kolam renang, lapangan tenis, dan tinju. Tentu saja, akan ada biaya tambahan bagi konsumen untuk menggunakan fasilitas ini. Kafe, restoran, sauna, dan ruang uap adalah sebagian fasilitas tambahan yang mungkin tersedia. Persaingan di industri layanan pusat kebugaran sangat ketat karena semakin banyaknya pusat kebugaran. Mencapai kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan untuk maju. Jika Anda mencari bisnis olahraga yang menawarkan layanan dan fasilitas yang dikelola secara profesional dan menghasilkan keuntungan, pertimbangkan pusat kebugaran. Oleh karena itu, agar para anggotanya puas, sebuah pusat kebugaran perlu menawarkan layanan terbaik. Ketika kesan seseorang terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk sesuai dengan harapan mereka, kepuasan (atau kekecewaan) pun terjadi (Kotler, 2002).

Fasilitas yang lengkap, layanan yang baik, dan harga yang terjangkau merupakan harapan setiap konsumen atau anggota sebuah pusat kebugaran. Tapi kenyataannya, masih banyak pusat kebugaran yang belum memenuhi harapan para anggota dan pelanggannya. Arena Fitness Centre, yang terletak di Jalan Sutan Syahrir di Lubuk Basung, Kabupaten Agam, merupakan salah satu dari sebagian pusat kebugaran di Indonesia yang menawarkan fasilitas dan layanan tersebut. Arena Fitness Centre, yang didirikan pada 14 April 2021 oleh pemiliknya, Ismerizal, menyediakan fasilitas terbaik bagi para anggotanya, seperti tempat parkir yang luas, untuk berolahraga. Tapi, tempat parkirnya tidak terlalu luas, dan para anggota kesulitan keluar karena tempatnya yang ramai. Arena Fitness Centre juga memiliki ruangan yang cukup luas, tapi peralatannya kurang memadai, sehingga para anggota harus menunggu. Selain itu, Arena Fitness Centre tidak menyediakan sauna untuk membantu Anda bersantai setelah berolahraga. Tersedia juga loker untuk barang-barang anggota dan toilet bersih.

Tersedia kasir di Arena Fitness Centre untuk menjual berbagai minuman dan suplemen nutrisi kepada anggota. Staf di Arena Fitness Centre juga sangat ramah, sehingga anggota merasa seperti di rumah sendiri. Arena Fitness Centre tidak memberikan bantuan apa pun kepada anggota terkait program latihan, rencana diet, atau rekomendasi nutrisi untuk menambah massa otot. Karena tugas pelatih pribadi adalah menjawab pertanyaan anggota mengenai latihan dan rencana diet mereka, layanan ini dikenakan biaya tambahan. Banyak pusat kebugaran di Indonesia menyediakan fasilitas pelayanan jasa salah satunya Super Saiyan yang terletak di jalan Gajah Mada Lubuk Basung kabupaten agam. Super Saiyan berdiri pada tanggal 20 juni 2022 yang didirikan oleh owner yang bernama Yogi Andrio Putra, Super Saiyan Center memberikan fasilitas yang bagus untuk member seperti parkir yang cukup besar tapi member Super Saiyan Center cukup banyak ditempat parkir kurang memadai sehingga kendaraan member harus keluar area parkir. Selain itu Super Saiyan Center memiliki toilet atau kamar mandi untuk member yang dipergunakan sebagai tempat membersihkan badan atau buang air.

Super Saiyan Center juga memiliki loker yang cukup banyak dan memiliki keamanan yang cukup. Super Saiyan Center memiliki kasir yang menjual minuman dan suplemen untuk member yang ingin membeli, tapi super saiyen belum memiliki ruang sauna yang dipergunakan untuk merelaksasi tubuh member yang selesai melakukan latihan. Super Saiyan Center memiliki karyawan yang ramah dan sopan supaya orang tertarik daftar menjadi member di Super Saiyan Center. Super Saiyan Center memiliki pelayanan personal trainer yang ahli pada bidang program latihan dan gizi personal trainer yang sudah berpengalaman. Super Saiyan Center memberikan pelayanan personal trainer pada member baru latihan hanya sebagian hari selanjutnya member latihan sendiri kalau member ingin mempergunakan jasa personal trainer member harus mengeluarkan biaya tambahan.

Pemilik Arena Fitness Centre dan Super Saiyan Fitness Centre, menurut wawancara, memiliki fasilitas utama dan pendukung yang memadai saat mereka membuka pintu. Meskipun banyak anggota rutin mengunjungi Arena dan Super Saiyan, sebagian masih belum memutuskan. Menurut Bapak Yogi dan Bapak Ismerizal, belum diketahui seberapa puas anggota dengan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, serta yang dikelola oleh masing-masing pemilik Super Saiyan Fitness Centre dan Arena Fitness Centre. Peneliti ingin tahu seberapa puas anggota dengan infrastruktur dan fasilitas pusat kebugaran di Kota Lubuk Basung.

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Zellatifany (2018) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai penelitian yang memberikan gambaran umum suatu topik menggunakan data dari sampel atau populasi secara keseluruhan, alih-alih melakukan analisis atau menarik kesimpulan umum. Satu-satunya hal yang dilaksanakan penelitian deskriptif adalah menguraikan kondisi lapangan. Oleh karena itu, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menguji tingkat kepuasan anggota pusat kebugaran di Kota Lubuk Basung terhadap fasilitas dan infrastruktur yang disediakan.

Lokasi penelitian adalah Pusat Kebugaran Arena Kota Lubuk Basung dan Pusat Kebugaran Super Saiyan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2024. Menurut Sugioyo (2010), tujuan peneliti adalah untuk menarik kesimpulan tentang suatu populasi berlandaskan kesamaan ciri dan karakteristik objek atau subjek yang diikutsertakan dalam penelitian. Secara keseluruhan, 250 orang dari pusat kebugaran Kota Lubuk Basung merupakan populasi penelitian. Menurut Sugioyo (2010), sampel adalah representasi dari suatu populasi yang memiliki kesamaan ciri dengan keseluruhan populasi. Populasi ini menjadi dasar penggunaan teknik pengambilan sampel yang dikenal sebagai pengambilan sampel bertujuan (*purposeful sampling*). Seratus orang menjadi sampel dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran, yaitu kuesioner, dievaluasi dalam uji coba.

1. Uji Validitas

Untuk menentukan validitas soal-soal dalam instrumen penelitian, validasi instrumen diperlukan. Nilai *r*-hitung dihasilkan dari hasil uji validitas. Item dianggap valid jika nilai *r*-hitungnya lebih besar daripada nilai *r*-tabelnya. Hasil uji validitas selengkapnya terdapat pada lampiran.

2. Uji Reliabilitas

Untuk menentukan tingkat kepercayaan survei, uji reliabilitas dilaksanakan. Nilai reliabilitas lebih besar dari 0,279 berarti tes tersebut reliabel dan secara konsisten menghasilkan hasil yang kuat. Sebaliknya, nilai reliabilitas di bawah 0,279 dianggap tidak reliabel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pusat kebugaran di Kota Lubuk Basung dalam hal kepuasan anggota terhadap infrastruktur dan fasilitasnya. Dimensi yang akan dipertimbangkan adalah bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati, menurut Renaldi dan Mulyati (2022)

Table 1. Data Member Super Saiyan Fitness Center

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Puas	151-200	24	88,8%
2.	Puas	101-151	3	11,2%
3.	Tidak puas	51-100	0	0
4.	Sangat Tidak Puas	50	0	0

Table 2. Hasil Analisis Data Member Arena Fitness Center

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	presentase
1.	Sangat Puas	151-200	24	88,8%
2.	Puas	101-151	3	11,2%
3.	Tidak puas	51-100	0	0
4.	Sangat Tidak Puas	50	0	0

B. PEMBAHASAN

Berlandaskan hasil penelitian menunjukan bahwa rerata kepuasan *member* Super Saiyan Fitness Center kepada sarana dan prasarana pusat kebugaran dalam kategori sangat puas. Berlandaskan data diketahui bahwa pusat kebugaran Super Saiyan Fitness center ada sejumlah hal yang telah memenuhi harapan member, tapi masih ada aspek-aspek yang bisa ditingkatkan. Member merasa cukup puas dengan kualitas fasilitas yang ada, tapi ada sarana dan prasarana tertentu yang perlu diperbarui atau ditingkatkan. Meskipun sarana prasarana Fitnes memadai, tapi jika ada antrian panjang atau terlalu banyak pengguna pada saat tertentu, ini dapat mengurangi kepuasan member. Pusat kebugaran dapat mempertimbangkan penambahan peralatan atau penjadwalan yang lebih baik.

Berlandaskan hasil penelitian menunjukan bahwa rerata kepuasan *member* Arena Fitness Center kepada sarana dan prasarana pusat kebugaran merasa sangat puas. Berlandaskan data diketahui bahwa pusat kebugaran Arena Fitness Center ada sejumlah hal yang telah memenuhi harapan member, tapi masih ada aspek-aspek yang bisa ditingkatkan. Pusat kebugaran sudah menawarkan berbagai program dan kelas tapi, jika variasi atau jadwalnya tidak memenuhi harapan anggota, hal ini bisa menjadi area untuk diperbaiki.

Berlandaskan data penelitian diatas menunjukan bahwa bahwa rerata kepuasan *member* kepada sarana dan prasarana pusat kebugaran di Kota Lubuk Basung dalam kategori sangat puas. Hal ini didapat karena sebagian besar member merasa bahwa pusat kebugaran memenuhi harapan mereka

dalam sebagian aspek, tapi masih ada ruang untuk perlu ditingkatkan lagi. Ini menunjukkan bahwa upaya telah dilaksanakan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, tapi masih ada sebagian aspek yang bisa ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami masalah-masalah yang mungkin dihadapi oleh member dan menerima umpan balik mereka, pusat kebugaran dapat merancang strategi perbaikan yang lebih tepat dan berfokus pada aspek-aspek yang paling penting bagi member. Dengan komitmen untuk terus meningkatkan fasilitas dan layanan, pusat kebugaran berpotensi dapat meningkatkan kepuasan member dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa depan.

Terdapat sebagian indikator yang sangat berpengaruh pada kepuasan *member* kepada sarana dan prasarana pusat kebugaran di Kota Lubuk Basung yaitu keandalan (*reliability*). Hal ini didapat keandalan atau *reliability* adalah faktor dalam mempengaruhi kepuasan member kepada sarana dan prasarana pusat kebugaran. Keandalan dalam ketersediaan peralatan kebugaran yang diperlukan oleh member sangat penting. Keadaan sarana yang baik dan terawat merupakan faktor penting dalam kepuasan member. Kebersihan, perbaikan rutin, dan pemeliharaan sarana secara berkala harus dipastikan untuk menjaga kualitas lingkungan. Keandalan instruktur dan pelatih untuk memberikan panduan berkualitas dan konsisten dalam kelas atau sesi pelatihan juga memengaruhi kepuasan member. Keandalan dalam memberikan informasi kepada member mengenai perubahan jadwal, penutupan sementara, atau penawaran khusus sangat penting.

Komunikasi yang efektif membantu member merasa dihargai dan terinformasi. Keandalan dalam menanggapi masalah, keluhan, atau permintaan member dengan cepat dan efektif akan membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan. Mengutamakan keandalan dalam semua aspek fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran akan membantu menciptakan lingkungan yang menginspirasi kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan member.

KESIMPULAN

Berlandaskan hasil menganalisis data dan pembahasan yang telah dilaksanakan, peneliti berkesimpulan riset terkait analisis tingkat kepuasan *member* kepada sarana dan prasarana pusat kebugaran di Kota Lubuk Basung dalam kategori cukup puas. Data analisis tingkat kepuasan *member* Super Saiyan Fitness Center kepada sarana dan prasarana pusat kebugaran dalam kategori cukup puas. Data analisis tingkat kepuasan *member* Arena Fitness Center kepada sarana dan prasarana pada pusat kebugaran dalam kategori cukup puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, L. P. . (2022). Hubungan Otot Tungkai Dengan Kemampuan Tendangan (Shooting) Dalam Sepakbola Pada Klub Farmers FC. *Jurnal Edukasi*, 2(3).
- Kotler. (2002). Manajemen Pemasaran Edisi Millenium. PT. Prehallindo.
- Nur'amalia, R., et al. (2022). Pelatihan Aktivitas Fisik dan Latihan Fisik pada Lansia Berbasis Video Edukasi. *Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 132–137.
- Rahim, A. . (2020). Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Fitness Center Hsc Uny. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Renaldi R, Mulyati D, S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran “X” Dengan Menggunakan Metode Dineserv dan Servqual. *Jurnal Online Institute Teknologi Nasional*, 4(1), 334–344.
- Saputra, R & Komaini, A. (2019). Tinjauan Kondisi Fisik Atlet Balap sepeda kota solok. *Jurnal Stamina*, 2(9), 300–307.
- Sepriadi, S., Agus, A. (2019). Pelatihan penyusunan program latihan bagi penderita hipertensi dan diabetes di puskesmas lapai kota padang. *Jurnal Berkarya Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 41–46.
- Sugioyo. (2010). Metode Penelitan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&B. Alfabeta.
- Suharjana, S. (2004). Analisis Program Kebugaran Jasmani Pada Pusat-pusat Kebugaran Jasmani. UNESA: FIK.
- Suryono. (2004). Pusat Kebugaran. UNESA: FIK.
- Utomo, B. (2008). Physical fitness. UPI.
- Zellatifany, C, M. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Jurnal Media Dan Komunikasi*.