



**MANAJEMEN PENGELOLAAN PENYEDIA JASA
INSTRUKTUR SENAM AEROBIK DI KOTA SEMARANG
TAHUN 2015**

SKRIPSI

**diajukan dalam rangka penyelesaian studi Strata 1
untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

oleh

**Nur Achmad Fariz
6101411074**

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
TAHUN 2015**

ABSTRAK

Nur Achmad Fariz, 2015. *Manajemen Pengelolaan Penyedia Jasa Instruktur Senam Aerobik Di Kota Semarang Tahun 2015*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing : Drs. Bambang Priyono, M.Pd.

Kata Kunci : Manajemen, Instruktur Senam Aerobik, Pengguna jasa

Latar belakang masalah: masih sedikit lembaga penyedia jasa instruktur senam aerobik yang terorganisir, baik dari segi manajemen maupun sumber daya manusia. Kualitas jasa sangat menentukan kepuasan pengguna jasa. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimanakah manajemen dan kepuasan pengguna jasa tentang kualitas jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang tahun 2015. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam dan kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini menggunakan penelitian *survey* dengan pengolahan data deskriptif kualitatif, metode pengumpulan: pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah lembaga penyedia jasa instruktur senam aerobik di kota Semarang. Sampel penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel tersebut antara lain EM Studio Senam, Sanggar Senam ANC, LKP Astuti Studio, dan LKP St. Anna.

Hasil penelitian: (1) Manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam cukup baik dengan fungsi manajemen, baik dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan. (2) Dimensi kualitas (*SERVQUAL*) Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati semua pengguna jasa dari ke-empat lembaga penyedia jasa menyatakan sudah baik.

Simpulan: (1) Manajemen penyedia jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang tahun 2015 cukup baik (2) kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas instruktur senam sudah baik dengan didapatkan hasil wawancara. Saran: (1) bagi lembaga supaya melengkapi kelengkapan administrasi, sarana dan prasarana sebagai penunjang proses berjalanya fungsi manajemen, (2) bagi karyawan/pelatih hendaknya selalu meningkatkan kompetensinya serta legalitasnya sebagai instruktur.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini, Saya :

Nama : Nur Achmad Fariz
NIM : 6101411074
Jurusan/Prodi : PJKR/PJKR
Fakultas : Ilmu Keolahragaan
Judul Skripsi : Manajemen Pengelolaan Penyedia Jasa Instruktur
Senam Aerobik Di Kota Semarang Tahun 2015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini hasil karya saya sendiri dan tidak menjiplak (plagiat) karya ilmiah orang lain, baik seluruhnya maupun bagian. Bagian tulisan dalam skripsi ini yang merupakan kutipan dari karya ahli atau orang lain, telah di beri penjelasan sumbernya sesuai dengan tata cara pengutipan.

Apabila pernyataan saya ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Negeri Semarang dan sanksi hukum sesuai ketentuan yang berlaku di wilayah negara Republik Indonesia.

UNNES
Semarang,
Yang menyatakan,
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Nur Achmad Fariz

NIM. 6101411074



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu
Keolahagaaan Universitas Negeri Semarang pada:

Hari :

Tanggal :

Semarang, Agustus 2015

Menyetujui,

Pembimbing,

Mahasiswa


Drs. Bambang Priyono, M.Pd
NIP. 196004221986011001


Nur Achmad Fariz
NIM. 6101411074

UNNES
Ketua Jurusan PJKR

26/8/2015
Martono, M.Pd
NIP. 196109031988031002

PENGESAHAN

Skripsi atas nama Nur Achmad Fariz Nim 6101411074 Program Studi Sarjana Pendidikan Judul Manajemen Pengelolaan Penyedia Jasa Instruktur Senam Aerobik di Kota Semarang Tahun 2015 telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang pada hari Rabu, 23 September 2015

Panitia ujian

Ketua



Drs. H. Harry Pramono, M.Si
NIP. 196904011988031002

Sekretaris



PANITIA UJIAN SKRIPSI
JURUSAN PJKR - FK
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Drs. Mugiyo Hartono, M.Pd
NIP. 196109031988031002

Dewan Penguji

1. Ipang Setiawan, S.Pd, M.Pd
NIP. 197508252008121001

(Ketua)

2. Mohamad Annas, S.Pd, M.Pd
NIP. 197511052005011002

(Anggota)

3. Drs. Bambang Priyono, M.Pd
NIP. 196004221986011001

(Anggota)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Pengalaman adalah sebaik-baiknya ilmu
- Jadilah orang yang berguna bagi diri kita sendiri, orang lain dan orang yang ada disekitarmu
- Jangan sampai engkau menjadi orang yang merugi

PERSEMBAHAN

1. Untuk kedua orang tua Bapak H. Suparno (Alm) dan Ibu Hj. Musyarofah, terimakasih untuk dukungan dan doanya.
2. Untuk saudara kandungku mbak Hj. Nur Wachidah, mbak Nur Faizah, mbak Nur Hidayanti dan mbak Nur Farida yang selalu mendukung dan mendoakan
3. Untuk mas H. Sholikul Fatah, mas Ahmad Niyono, mas Nur Qoyyum, dan mas Joko Wicaksono yang selalu mendukung juga.
4. Untuk kekasihku Ratih Arasih yang sudah mendukung dan mendoakan
5. Untuk UKM Senam Unnes yang menjadi keluargaku di Unnes
6. Untuk teman-teman Scania kos yang tidak bisa di sebutkan satu per-satu yang sudah menjadi penghibur baik suka maupun duka.
7. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi angkatan 2011.

Semarang,

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pengelolaan Penyedia Jasa Instruktur Senam Aerobik Di Kota Semarang Tahun 2015”.

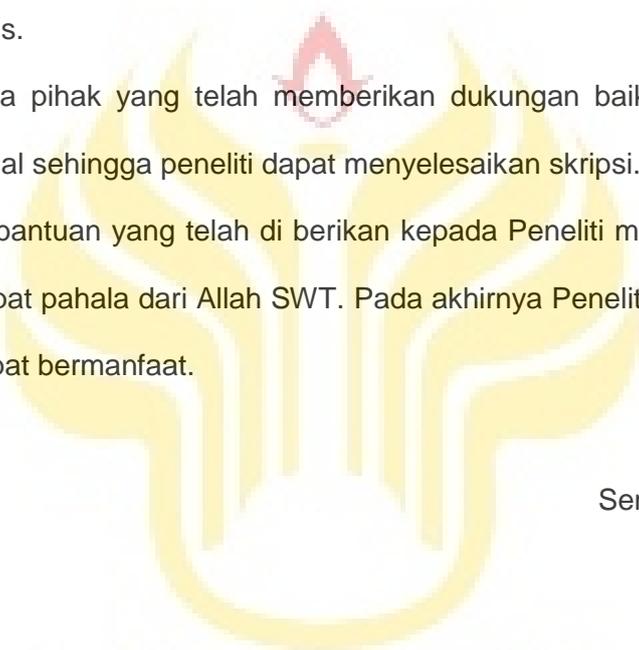
Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa ada bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Negeri Semarang (UNNES) yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menjadi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) yang memberikan ijin melakukan penelitian.
3. Ketua Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi (PJKR) Drs. Mugiyo Hartono, M.Pd yang telah memberikan pengarahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dosen Pembimbing Drs. Bambang Priyono, M.Pd yang telah memberi bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen Jurusan PJKR yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Staf FIK UNNES yang telah membantu dalam proses pembuatan surat perijinan.

7. Kepala lembaga penyedia jasa instruktur senam EM Studio Senam, ANC Studio Senam, Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) St. Anna, LKP. Astuti Studio yang telah memberikan ijin melakukan penelitian skripsi.
8. Seluruh pengguna jasa lembaga penyedia jasa instruktur senam yang telah menyempatkan waktu untuk membantu penulis.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah mendukung dan membantu penulis.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik materiel maupun spiritual sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.

Semoga bantuan yang telah di berikan kepada Peneliti menjadi amalan baik serta mendapat pahala dari Allah SWT. Pada akhirnya Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Semarang,



UNNES Penulis
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK/PETA	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Olahraga	12
2.2 Senam.....	13
2.2.1 Senam Aerobik.....	14
2.2.1.1 Tujuan Senam Aerobik	16
2.2.1.2 Manfaat Senam Aerobik	17
2.2.1.3 Istilah/Gerak Dasar Senam Aerobik.....	18
2.2.1.4 Instruktur Senam Aerobik	23
2.3 Sanggar Senam	24
2.4 Manajemen	24
2.4.1 Pengertian Manajemen	25
2.4.2 Fungsi Manajemen.....	27
2.4.2.1 Perencanaan (<i>Planing</i>).....	27
2.4.2.1.1 Tahap-tahap Perencanaan	28
2.4.2.1.2 Manfaat Perencanaan	29
2.4.2.2 Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	29
2.4.2.2.1 Organisasi	30
2.4.2.2.2 <i>Staffing</i>	31
2.4.2.3 Penggerakkan (<i>Actuating</i>)	31
2.4.2.4 Pengawasan (<i>Controlling</i>)	32
2.4.3 Sarana Manajemen	33
2.5 Jasa	35
2.5.1 Kualitas Jasa	36
2.5.2 Dimensi Kualitas Jasa (<i>SERVQUAL</i>).....	37
2.6 Kerangka Konseptual	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	42
3.2	Lokasi Dan Sasaran Penelitian.....	42
3.2.1	Lokasi Penelitian	42
3.2.2	Sasaran Penelitian	43
3.2.2.1	Populasi	43
3.2.2.2	Sampel	43
3.3	Instrumen Penelitian Dan Pengumpulan Data	45
3.3.1	Instrumen Penelitian.....	45
3.3.2	Pengumpulan Data.....	45
3.3.2.1	Pengamatan atau Observasi	46
3.3.2.2	Wawancara (<i>Interview</i>).....	46
3.3.2.3	Dokumentasi	47
3.4	Pemeriksaan Keabsahan Data	55
3.5	Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	EM Studio Senam	59
4.1.2	Sanggar Senam ANC.....	68
4.1.3	LKP Astuti Studio.....	73
4.1.4	LKP ST. Anna.....	79
4.2	Pembahasan.....	85
4.2.1	Perencanaan	85
4.2.2	Pengorganisasian.....	86
4.2.3	Penggerakan	87
4.2.4	Pengawasan.....	88
4.2.5	Pengguna Jasa	88
4.2.6	Kepuasan Pengguna Jasa.....	89
4.2.7	Kelemahan Penelitian.....	93

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	94
5.2	Saran	96

DAFTAR PUSTAKA.....	98
---------------------	----

LAMPIRAN	100
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Observasi Awal.....	7
2. Gerakan Kaki Pada Senam Aerobik.....	19
3. Jumlah Sasaran Penelitian pada Lembaga Penyedia Jasa Instruktur Senam Aerobik Di Kota Semarang.....	44
4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	49
5. Visi dan Misi EM Studio Senam	61
6. Visi dan Misi Sanggar Senam ANC.....	69
7. Visi dan Misi LKP Astuti Studio	75
8. Visi dan Misi LKP St. Anna	81



DAFTAR GAMBAR/GRAFIK/PETA

Gambar	Halaman
2.1. Gerakan Kaki Dalam Senam Aerobik	23
2.2. Skema Kerangka Konseptual	40
3.1. Komponen dalam analisis data (<i>interactive model</i>).....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	101
Lampiran 2. Pedoman Wawancara dan Pertanyaan Wawancara	106
Lampiran 3. Dokumen Pengumpulan Data Penelitian.....	113
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Manajer dan pengguna jasa Lembaga... 118	
Lampiran 5. Surat Keputusan SK Dosen Pembimbing.....	178
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian di EM Studio Senam	179
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian di Sanggar Senam ANC.....	180
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian di LKP Astuti Studio	181
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian di LKP St Anna	182
Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian Sanggar Senam EM.....	183
Lampiran 11. Surat Keterangan Penelitian LKP Astuti Studio	184
Lampiran 12. Surat Keterangan Penelitian LKP St. Anna	185
Lampiran 13. Surat Keterangan Penelitian Sanggar Senam ANC.....	186
Lampiran 14. Struktur Organisasi Sanggar Senam ANC	187
Lampiran 15. Struktur Organisasi LKP St. Anna	188
Lampiran 16. Struktur Organisasi Sanggar EM.....	189
Lampiran 17. Struktur Organisasi LKP Astuti Studio.....	190
Lampiran 18. Daftar Instruktur Lembaga Penyedia Jasa Instruktur Senam... 191	
Lampiran 19. Daftar instansi yang bekerjasama dengan lembaga penyedia jasa.....	198
Lampiran 20. Dokumentasi Penelitian.....	202

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Olahraga adalah sebuah fenomena sosial dimana seluruh kalangan dari masyarakat sangat membutuhkan olahraga, dari kalangan miskin maupun kaya, kalangan tua maupun muda, bahkan anak-anak sudah mulai aktif melakukan kegiatan yang membutuhkan gerakan tubuh ini. Olahraga yang awalnya dilakukan oleh kaum pria, kini kaum wanitapun tidak ketinggalan pula untuk berpartisipasi dalam berolahraga.

Kegiatan olahraga di Kota besar terjadi perkembangan yang pesat seperti lari pagi, bersepeda, senam jantung sehat dan senam aerobik. Di Kota Semarang olahraga tersebut banyak dilakukan oleh warga masyarakat, terutama pada hari jumat, minggu atau hari libur lainnya. Pusat-pusat kota yang pada hari kerja dipenuhi dengan kendaraan bermotor kini telah disulap setiap hari minggu sebagai wahana untuk berolahraga. Pada dasarnya kegiatan olahraga mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia sebab dengan berolahraga prestasi maupun kesegaran jasmani dapat tercapai.

Kesegaran jasmani yang tinggi yang berarti pula derajat sehat tinggi pasti akan menunjang kenaikan angka kehadiran pada kantor, perkuliahan maupun praktikum-praktikum dan praktik lapangan. Begitu pula bagi karyawan maupun para pekerja dengan keterampilan yang sama dan faktor-faktor lain pun sama maka peningkatan kesegaran jasmani akan dapat berkembang seiring dengan peningkatan prestasi kerja, hal ini disebabkan karena berkurangnya faktor

kelelahan maupun angka sakit. Maka dari itu banyak sekali kantor maupun masyarakat yang ingin mencapai kesegaran jasmani dengan mengikuti kegiatan olahraga khususnya senam aerobik.

Dewasa ini senam aerobik banyak diminati oleh masyarakat sebagai alternatif kegiatan olahraga dengan tujuan untuk menurunkan berat badan, membentuk tubuh, menjaga kebugaran jasmani, meningkatkan kualitas hidup, sebagai wahana rekreasi dan lain sebagainya. Diinstansi pemerintahan sendiri tiap hari jumat dilaksanakan kegiatan senam aerobik. Kesadaran bahwa pentingnya kebutuhan olahraga untuk menuju hidup yang sehat dan bugar.

Senam aerobik juga merupakan salah satu olahraga kesehatan yang ciri umumnya ialah massal, artinya olahraga dapat diikuti sejumlah besar orang secara serentak. Kegiatan senam aerobik sebagai salah satu jenis olahraga masyarakat banyak digemari mulai dari lapisan bawah, menengah maupun atas baik yang ada dalam perkotaan maupun pedesaan. Bukan hanya dinikmati oleh kalangan wanita saja tetapi juga dari kalangan pria senam aerobik juga sangat diminati. Ditambah lagi pada hari-hari tertentu juga dilaksanakan senam aerobik di instansi dan didaerah perumahan yang diikuti oleh warga setempat sehingga memiliki potensi sebagai olahraga masyarakat yang bisa diandalkan untuk meningkatkan kualitas fisik bagi para pelakunya.

Ada beberapa cara untuk mengukur intensitas aerobik yaitu detak jantung, test bicara, dan tanya ke diri sendiri. Detak jantung adalah cara paling akurat letakkan kedua jari tengah anda diurat nadi pergelangan tangan anda, atau dileher anda dekat tulang rahang, dimana anda bisa hitung denyut urat darah anda per menitnya. Test bicara artinya, idealnya anda bisa ngobrol tanpa harus

tersengal-sengal nafasnya saat menjalani aerobik. Tanya pada diri sendiri, seberapa keras aerobik tersebut yang anda rasakan saat itu.

Aerobik adalah bagian dari *cardio*. *Cardio* adalah bagian dari *fitnes*. Seseorang disebut fit jika memenuhi 4 syarat berikut ini :

1. Aerobik/*cardiovascular* yaitu kemampuan tubuh untuk mendapatkan dan memakai oksigen untuk memberi energi pada anda.
2. Otot kekuatan dan daya tahan otot, dilatih dengan latihan beban.
3. Kelenturan tubuh kemampuan menggerakkan persendian tubuh dan meregangkan otot secara full sampai habis, dilatih dengan *stretching*.
4. Komposisi tubuh bandingan rasio lemak tubuh dengan jaringan otot yang ada (Lilis Retnaningtyas, 2008).

Senam aerobik sendiri terdapat orang yang memimpin gerakan didepan atau instruktur senam aerobik. Instruktur senam aerobik adalah seseorang yang menggabungkan gerakan-gerakan dari gerakan yang mudah ke gerakan yang sulit. Dalam tahapan senam aerobik sendiri terdapat tiga tahapan yaitu pemanasan, inti, dan pendinginan. Bukan sembarang orang yang bisa menjadi seorang instruktur aerobik. Seorang instruktur harus melewati tahapan-tahapan untuk menjadi seorang instruktur senam aerobik yang profesional. Diantaranya yaitu lewat LKP (lembaga kursus dan pelatihan), sanggar senam maupun UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) seperti di Universitas Negeri Semarang (UNNES).

Banyak instruktur senam berasal dari sanggar-sanggar senam/LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan. Sanggar senam/ LKP pasti mempunyai suatu manajemen pengelolaan untuk menjadikan suatu sanggar senam/ LKP lebih baik lagi kualitasnya. Sanggar senam/ LKP sendiri disebut sebagai lembaga

penyedia jasa, karena lembaga tersebut menyediakan jasa instruktur senam untuk intansi/kantor baik swasta maupun negeri.

Adapun didalam Sanggar senam/LKP mempunyai unsur-unsur dalam mengatur manajemen, diantaranya adalah administrasi. Peran administrasi sangatlah menentukan dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan dari lembaga. Namun ada yang lebih menentukan lagi dari administrasinya, yaitu manusianya. Baik buruk administrasi sangat tergantung pada sumber daya yang dimilikinya, dan manakala kualitas sumber daya yang dimiliki baik, maka proses administrasi berjalan dengan baik.

Peranan dasar dari manajer merupakan salah satu faktor yang menentukan proses manajerial yang baik sehingga implikasi dari penerapan manajemen dapat membawa kesejahteraan bagi perusahaan atau penyedia jasa, konsep-konsep peran manajer merinci hubungan dan kewajiban manajer terhadap sistem keseluruhan, baik sistem teknis maupun sistem manusiawinya didalam organisasi. Untuk menjawab mengapa sistem pengelolaan yang menjadi perdebatan sangat serius bagi karyawan pada sebuah penyedia jasa yakni manajerial yang kurang tepat, seperti banyaknya pemotongan biaya pendapatan pekerja, kesejahteraan dan peningkatan sumber daya manusia masih perlu dibenahi agar strategi yang dipilih manajer dapat diterima dan tidak memberatkan pekerja, adapun aspek-aspek yang diteliti yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengontrolan ditujukan pada manajer.

Adapun peran dari pekerja di suatu penyedia jasa sangatlah penting, kualitas dituntut profesional, artinya antara pihak manajemen dan pekerja harus lebih bisa bekerjasama untuk membuat penyedia jasa atau lembaga menjadi lebih baik, penyedia jasa memberikan kesejahteraan dan aturan yang tidak

memberatkan dan pekerja bersikap profesional kepada pengguna jasa, aspek-aspek yang diteliti yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati) (Lupiyoadi R, A. Ramdani, 2006: 182).

Berdasarkan fakta diatas maka dapat diberikan penjelasan bahwa pendapatan pekerja (pelatih, instruktur) dan peningkatan kualitas SDM di lembaga bergantung pada manajemen penyedia jasa, dan penentuan upah minimum bergantung pada standar yang dibuat oleh manajemen perusahaan dan lembaga. Dari masalah yang muncul ada penyelesaian dari berbagai aspek yang menunjang bagi perusahaan dan lembaga, seperti berjalannya fungsi dan proses manajemen dari perencanaan (*planning*), pengorganisasia (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) pada lembaga penyedia jasa, sehingga menciptakan iklim pada perusahaan atau lembaga penyedia jasa dengan baik (Sondang P. Siagian, 2002: 44).

Dengan sistem pengelolaan SDM dan pembenahan sistem yang dibuat merupakan langkah utama untuk menentukan berkembangnya suatu perusahaan atau lembaga penyedia jasa, selain itu hubungan harmonis antara pihak manajemen dengan pekerja harus berjalan dengan baik, sehingga tidak menimbulkan berbagai kontra yang dapat menjadikan penyedia jasa menjadi kurang baik dimata publik. Tugas penyedia jasa dalam menghadapi sifat jasa yang tidak dapat dilihat adalah mengelola bukti dan memberikan bukti-bukti fisik sebagai perbandingan pada penawaran abstraknya.

Menurut manajemen pengelolaan penyedia jasa idealnya mempunyai paket jasa yang nantinya ditawarkan kepada pengguna jasa. Paket jasa merupakan suatu perangkat yang terdiri atas barang dan jasa yang disediakan

dalam penyampaian jasa tertentu. Sebagai penyedia jasa pastinya mempunyai kualitas, kualitas diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan produk fisik (*tangible*) yang dinilai oleh konsumen (Nina Rahmayanty, 2012: 173).

Penyedia jasa instruktur olahraga merupakan lembaga penyedia jasa yang menyediakan jasa instruktur dibidang olahraga senam. Penyedia jasa instruktur senam merupakan profesional *service*, yaitu suatu bentuk pelayanan kepada pengguna jasa yang membutuhkan perhatian dan keahlian khusus, artinya seorang instruktur senam pada penyedia jasa harus memiliki kompetensi ketrampilan yang beragam dan luas. Secara umum karyawan pada penyedia jasa instruktur senam harus memiliki beberapa ketrampilan yaitu ketrampilan teknis, ketrampilan manusia, ketrampilan konsep (Harsuki, 2012: 71).

Di Kota Semarang terdapat beberapa lembaga penyedia jasa Instruktur senam aerobik yang mempunyai karakter manajerial yang berbeda diantaranya 1) LKP Astuti Studio merupakan lembaga kursus dan pelatihan dimana banyak mencetak instruktur senam aerobik. Tidak hanya aerobik disana juga terdapat *Line Dance*, *Yoga*, *Zumba*, senam BL, *Belly Dance* dll dikota Semarang, 2) LKP St. Anna merupakan lembaga kursus dan pelatihan dikota Semarang dan banyak pula menghasilkan banyak Instruktur senam Aerobik dan akan disalurkan keinstansi di Kota Semarang, 3) Sanggar Senam ANC merupakan sanggar senam yang menghasilkan instruktur untuk instansi dan juga intruktur prestasi. Selain itu ANC juga menyediakan *Yoga*, *Zumba*, senam BL, dan jasa EO (*Event Organizer*), 4) EM Studio Senam merupakan manajemen yang berhubungan dengan senam aerobik *Yoga*, *Zumba*, dan senam BL disana banyak

menghasilkan instruktur untuk Instansi di Kota Semarang. Sebagai manajemen penyedia jasa instruktur senam aerobik idealnya selalu melakukan pembenahan SDM instruktur senam aerobik yang menjadi karyawan dilembaga. Di Kota Semarang sendiri banyak sekali lembaga yang menyediakan penyedia jasa instruktur senam aerobik. Hal tersebut didasari dengan suatu manajemen yang terorganisir sehingga dapat menghasilkan instruktur yang profesional agar pengguna jasa lebih puas dalam pelayanan penyedia jasa tersebut. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa (Lupiyoadi R, A. Ramdani, 2006: 181).

Setelah penulis melakukan observasi di empat lembaga ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

Tabel. 1. Observasi Awal

No.	Waktu	Lokasi	Deskripsi
1.	1 April 2015	EM Studio Senam	Penulis melakukan observasi dan mencari informasi tentang data-data instruktur/karyawan yang bekerja di EM Studio Senam sebagai observasi awal penulis
2	15 April 2015	LKP Astuti Studio	Penulis melakukan observasi dan mencari informasi tentang data-data instruktur/karyawan yang bekerja di LKP Astuti Studio sebagai observasi awal

			penulis
3.	17 April 2015	Kantor PT PERTANI (Persero)	Observasi yang dilakukan di Kantor untuk instruktur berasal dari LKP Astuti Studio. Kurangnya interaksi antara instruktur dan pengguna jasa pada saat senam dilaksanakan.
4.	22 April 2015	Sanggar Senam ANC	Penulis melakukan observasi dan mencari informasi tentang data-data instruktur/karyawan yang bekerja di Sanggar Senam ANC sebagai observasi awal penulis
5.	24 April 2015	Kantor BKKBN Semarang	Penulis melakukan observasi atau pengamatan saat instruktur dari Sanggar Senam ANC melakukan tugasnya sebagai pemimpin gerakan didepan dalam senam aerobik di instansi/kantor. Masalah yang terjadi ialah sebagian responden berhenti mengikuti senam sebelum senam berakhir, kebanyakan

			responden yang berhenti adalah responden pria. Dan untuk instruktur masih kurang dalam berinteraksi dengan responden atau member.
6.	1 Mei 2015	Kantor Badan Ketahanan Pangan Kota Semarang	Konsumen dari St. Anna. Masalah yang terjadi hampir sama dengan instansi-instansi sebelumnya yang penulis amati yaitu responden/member yang berhenti sebelum senam berakhir.
7.	26 April 2015	LKP St. Anna	Penulis melakukan observasi dan mencari informasi tentang data-data instruktur/karyawan yang bekerja di LKP St. Anna sebagai observasi awal penulis

Sumber : Berdasarkan data primer dari ANC, Astuti, St. Anna, EM.

Berdasarkan tabel 1. diperoleh simpulan yaitu penulis menemukan suatu masalah manajemen lembaga yang berbeda dan kualitas instruktur senam aerobik dilembaga tersebut. Maka dari itu penulis termotivasi menganalisis mengenai **“Manajemen Pengelolaan Penyedia Jasa Instruktur Senam Aerobik Di Kota Semarang Tahun 2015”**.

1.2. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi inti permasalahan penelitian ini adalah:

1. Manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam aerobik.
2. Kualitas jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini timbul suatu pertanyaan yaitu :

1. Bagaimanakah manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang tahun 2015 ?
2. Bagaimanakah kepuasan para pengguna jasa tentang kualitas instruktur aerobik ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang tahun 2015.
2. Untuk mengetahui kepuasan para pengguna jasa tentang kualitas instruktur aerobik dikota Semarang tahun 2015.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh melalui penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

- 1) Untuk memperluas pengetahuan peneliti terutama dalam cabang olahraga senam aerobik.
- 2) Sebagai bahan acuan informasi bagi para peneliti yang ingin melakukan riset lanjutan.

2. Bagi Penyedia Jasa

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pihak instruktur senam aerobik di Kota Semarang untuk menjadi instruktur yang lebih baik dan berkualitas.
- 2) Sebagai bahan masukan bagi pengurus penyedia jasa instruktur senam agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.

3. Bagi Masyarakat

- 1) Memberikan informasi kepada pembaca mengenai pengetahuan tentang instruktur senam aerobik.
- 2) Memperkenalkan senam aerobik sebagai olahraga masyarakat yang murah tetapi juga mempunyai manfaat yang tinggi bagi kesegaran jasmani.



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Olahraga

Olahraga merupakan salah satu aktivitas jasmani yang dilakukan oleh orang, sekelompok orang dengan tujuan untuk mencapai kebugaran jasmani. Dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2005 disebutkan bahwa “olahraga adalah segala kegiatan yang sistematis untuk mendorong, membina, dan mengembangkan potensi jasmani, rohani, dan sosial”. Olahraga tidak hanya diartikan untuk mengembangkan potensi jasmani, lebih dari itu yakni rohani dan sosial (Mutohir, dkk 2011: 1).

Olahraga itu sendiri pada hakikatnya bersifat netral, namun masyarakatlah yang kemudian membentuk kegiatannya dan memberi arti bagi kegiatan itu. Karena itu seperti di Indonesia, sesuai dengan fungsi dan tujuannya kita mengenal beberapa bentuk kegiatan olahraga, seperti (1) olahraga pendidikan untuk tujuan bersifat mendidik, (2) olahraga rekreasi untuk tujuan yang bersifat rekreatif, (3) olahraga kesehatan untuk tujuan membina kesehatan, (4) olahraga rehabilitasi untuk tujuan rehabilitasi, (5) olahraga kompetitif untuk bertujuan mencapai prestasi setinggi-tingginya.

Berdasarkan teori diatas bahwa olahraga dilakukan karena berbagai alasan penting dari sisi pelakunya. Nilai-nilai dan manfaat yang diperoleh para pelaku itu dapat dari partisipasi aktif dalam beberapa kegiatan yang bersifat hiburan, pendidikan, rekreasi, kesehatan, hubungan sosial, perkembangan biologis, kebebasan menyatakan diri, pengujian kemampuan sendiri atau

kemampuan diri dibandingkan dengan orang lain. Dengan kata lain, seperti dikemukakan Zakrajsek (1991) dalam buku Husdarata (2010: 135), olahraga merupakan wahana untuk mengalami aspek pengalaman manusiawi.

2.2. Senam

Menurut Sumanto (1992: 10) Senam sebagai salah satu bentuk latihan kegiatan latihan jasmani mempunyai ruang lingkup tersendiri dengan ranah dan batas-batasnya yang tersendiri pula. Ranah dan batas-batasnya yang tersendiri itu menunjukkan bahwa senam berbeda dengan macam dan bentuk latihan jasmani yang lain. Senam berbeda dengan atletik, namun banyak yang kerap dilakukan dalam dunia atletik. Senam juga tidak sama dengan bola voli meskipun senam itu kerap dilakukan dalam dunia perbolavolian. Senam juga bukan pencak silat, judo, karate, ataupun sumo.

Menurut Imam Hidayat, Pieter Panggabean dan Imam Soeyoedi dalam bukunya *Senam dan Metodik* disebutkan bahwa : senam adalah latihan tubuh yang dipilih dan diciptakan dengan berencana, disusun secara sistematis dengan tujuan membentuk dan mengembangkan pribadi secara harmonis. Sementara menurut Paul Price Smith senam adalah suatu bentuk seni latihan tubuh yang bermaksud untuk memastikan dalam berlatih (Marmudi Soleh, 1992: 2).

Menurut Imam Hidayat (1996) dalam senam adalah suatu latihan tubuh yang dipilih dan konstruk dengan sengaja dilakukan secara sadar dan terencana disusun secara sistematis dengan tujuan meningkatkan kesegaran jasmani, mengembangkan ketrampilan dan menanamkan nilai-nilai mental spiritual (Agus Mahendra, 2005: 9).

Menurut Peter H. Werner (1994) senam dapat diartikan sebagai bentuk latihan tubuh pada lantai atau pada alat yang dirancang untuk meningkatkan daya tahan, kekuatan dan kelenturan, kelincahan, koordinasi serta kontrol tubuh (Agus Mahendra, 2005: 3).

Jenis senam menurut FIG (*Federation Internationale de Gymnastique*) yang di-Indonesiakan menjadi Federasi Senam Internasional ada 6 kelompok, yaitu : 1) Senam Artistik (*Artistic Gymnastics*), 2) Senam Ritmik Sportif (*Sportive Rhythmic Gymnastics*), 3) Senam Akrobatik (*Acrobatic Gymnastics*), 4) Senam Aerobik Sport (*Sports Aerobics*), 5) Senam Trampolin (*Trampolining*), 6) Senam Umum (*General Gymnastics*). Dari jenis senam aerobik merupakan bagian dari senam umum (*general gymnastics*).

2.2.1. Senam Aerobik

Aerobik dapat dilakukan dengan kelompok ataupun secara individu dirumah ataupun dipusat kebugaran. Senam aerobik yang dilakukan saat ini tidak sama seperti tarian. Senam aerobik ini mempunyai gerakan tersusun tetapi penampilannya tidak terpaku pada musik. Sebagai tambahan pula konsep aerobik ini telah meluas dengan adanya berbagai macam latihan seperti dengan kursi, *low impact*, *high impact*. Dengan menggunakan tangga atau *step* dan *slide* aerobik. Orang-orang telah mengetahui aerobik telah membantu mereka berpenampilan lebih baik dan mereka mendapatkan keuntungan kesehatan lebih baik, sementara itu semua didapatkan dengan perasaan senang (Lyne Brick, 2001: 1).

Menurut Marta Dinata (2004: 5) senam aerobik adalah serangkaian gerakan yang dipilih secara sengaja dengan cara mengikuti irama musik yang juga dipilih sehingga melahirkan ketentuan ritmis, kontinuitas, dan durasi tertentu.

Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan jantung dan paru-paru serta pembentukan tubuh. Gerakan-gerakan yang dipilih tentu saja harus mengandung nilai yang diperlukan untuk tujuan diatas.

Senam aerobik adalah sebuah aktifitas yang menyenangkan dan mudah dilakukan. Menurut Tika Yonkuro (2006:1) senam aerobik merupakan latihan yang menggabungkan berbagai macam, gerak, irama, teratur dan terarah, serta pembawaannya yang riang. Senam aerobik memiliki susunan latihan yang seimbang antara latihan *upper body* dan *lower body*. Untuk dapat menguasai gerakan yang seimbang diperlakukan adanya berbagai ketrampilan yang mendukung seperti kepekaan terhadap musik, kreatifitas gerak, kemampuan menggabungkan gerakan secara dinamis dan harmonis serta beberapa pendukung materi yang lain, dengan demikian senam adalah latihan yang menggerakkan seluruh otot, terutama otot besar dengan gerakan yang terus menerus, berirama, maju, dan berkelanjutan. Gerakan dipilih yang mudah, menyenangkan dan bervariasi sehingga memungkinkan seseorang untuk melakukan secara teratur dalam kurun waktu yang lama.

Menurut Jackie Sorensens (Amerika Serikat) senam aerobik atau senam kesegaran jasmani adalah suatu program kesegaran jasmani yang lengkap meliputi latihan dan kegembiraan dengan mengekspresikan segala perasaan dengan tertawa, melompat, menendang, *jogging*, meregang, bergoyang dengan mengombinasikan gerakan dansa atau gerakan tarian tradisional, tari rakyat, tari kontemporer (Berti Tilarso, 2003: 2).

Senam aerobik adalah suatu rangkaian dari latihan-latihan seperti *jogging*, *walking*, *jumping* yang disusun sedemikian rupa dengan penghubung

yang serasi merupakan latihan aerobik dengan musik yang menyatu dengan gerakan (Amrum Bustaman, 2003: 1).

Olahraga senam aerobik itu sendiri sering diartikan sebagai olahraga yang gerakannya dipilih dan dilakukan sesuai dengan keinginan pelakunya dan menggunakan iringan musik Tankudung (2004: 5) menjelaskan “senam aerobik adalah serangkaian gerak yang dipilih secara sengaja dengan cara mengikuti irama musik yang juga dipilih sehingga melahirkan ketentuan ritmis, kontinuitas, dan durasi tertentu. <http://penjaskesman26bdg.blogspot.com/2009/06/profil-kompetensi-instruktur-senam.html> (accesed 06/03/15).

Jadi dari berbagai paparan yang telah dijelaskan diatas bisa disimpulkan bahwa senam aerobik adalah olahraga yang bisa dilakukan individu maupun kelompok dengan menggunakan musik sebagai irama untuk merangkai gerakan sesuai dengan keinginan kemana kita bergerak. Bisa dikatakan juga bahwa senam aerobik merupakan olahraga yang bertujuan melatih kekuatan otot paru-paru dan jantung.

2.2.1.1. Tujuan Senam Aerobik

Menurut Marta Dinata (2007: 12) tujuan melakukan senam aerobik adalah untuk meningkatkan kemampuan jantung dan paru-paru. Gerakan yang dipilih harus mampu menyebabkan denyut jantung meningkat sedemikian rupa ketarget latihan atau disebut juga zona latihan, kemudian tujuan yang selanjutnya adalah untuk pembentukan tubuh gerakan yang dipilih harus mengandung kalisteknik yang memenuhi tuntutan teknik dan anatomis tertentu.

Suatu kelas aerobik bertujuan untuk meningkatkan kapasitas fisik sehingga kesehatan dan kualitas hidup jadi meningkat (Gasiwi, 2003:5). Tujuan kegiatan senam aerobik yaitu untuk kebugaran, kesehatan, pembentukan tubuh,

dan meningkatkan denyut jantung serta paru-paru. Selain itu, senam aerobik yang dilakukan secara teratur bisa membuat seseorang menjadi lebih awet muda. Gerakan senam aerobik bisa dilakukan oleh siapa saja, baik pria maupun wanita. <http://www.anneahira.com/> (accessed 06/03/2015).

Menurut Ipanq Setiawan (2015: 1) tujuan senam aerobik adalah untuk meningkatkan kemampuan jantung dan paru-paru serta pembentukan tubuh. Gerakan-gerakan yang dipilih tentu saja harus mengandung nilai yang diperlukan untuk kedua tujuan diatas.

Tujuan pertama, meningkatkan kemampuan jantung dan paru-paru. Gerakan yang dipilih harus mampu menyebabkan denyut jantung meningkat sedemikian rupa ke target latihan atau disebut juga zona latihan.

Tujuan kedua, pembentukan tubuh, gerakan yang dipilih harus mengandung *kalestenik* yang memenuhi tuntutan teknik dan ketentuan anatomis tertentu.

2.2.1.2. Manfaat Senam Aerobik

Menurut Agus Mahendra (2005: 12) ada dua jenis manfaat senam yaitu secara fisik, secara mental dan sosial. Secara fisik senam adalah kegiatan utama yang paling bermanfaat dalam mengembangkan komponen fisik dan kemampuan gerak (*motor ability*). Lewat berbagai kegiatannya anak yang terlibat senam akan berkembang daya tahan ototnya, kekuatannya, *power*-nya, kelentukan, koordinasi, kelincahan serta keseimbangannya. Apalagi jika ditekankan pula kegiatan yang menuntut sistem kerja jantung dan paru. Program senam akan menyumbang pada perkembangan fisik yang seimbang. Sementara manfaat secara mental dan sosial ketika mengikuti program senam, anak harus dituntut untuk berfikir sendiri tentang pengembangan ketrampilannya. Untuk itu

anak harus mampu menggunakan kemampuan berfikirnya secara kreatif melalui pemecahan masalah-masalah gerak, dengan demikian anak akan berkembang kemampuan mentalnya.

Kebugaran senam senam aerobik juga baik untuk kesehatan dan kualitas hidup, meningkatkan penampilan, percaya diri dan citra fisik, psikologi sosial serta membuka pintu kedunia baru yang menantang dengan pengalaman baru dan orang-orang yang menarik.

Menurut Berti Tilarso (2003: 4) manfaat senam ada 5 yaitu: 1). Dapat membakar lemak yang berlebihan ditubuh, menguatkan daya jantung dan paru-paru, memperbaiki penampilan karena setiap gerakan dibuat untuk menguatkan, mengencangkan, dan membentuk otot. 2). jika berlatih dalam intensitas tinggi merupakan suatu program penurunan berat badan. 3). Jika berlatih dengan intensitas ringan terutama untuk tubuh yang langsing atau kurus maka akan meningkatkan nafsu makan dan jika berlatih dengan berat akan menekan rasa lapar karena darah banyak beredar didaerah otot yang aktif dan bukan didaerah perut. 4). Mencegah penyakit yang menyerang tubuh karena sistem tubuhd alam keadaan baik serta bisa menghilangkan kebiasaan buruk terutama merokok. 5). meningkatkan kelenturan, keseimbangan, koordinasi, kontrol, tubuh irama dan sanggup melakukan kegiatan-kegiatan olahraga yang lainnya.

2.2.1.3. Istilah/Gerak Dasar Senam Aerobik

Senam aerobik adalah serangkaian gerak yang dipilih secara sengaja dengan cara mengikuti irama musik yang juga dipilih sehingga melahirkan ketentuan ritmis, kontinuitas dan durasi tertentu.

Berikut ini adalah beberapa gerak dasar yang terdapat dalam senam aerobik:

Tabel 2. Gerakan Kaki Dalam Senam Aerobik.

No.	Gambar	Deskripsi
1.		<p><i>Marching</i> adalah gerakan awal dalam senam yaitu jalan ditempat</p>
2.		<p><i>Single step</i> adalah gerakan melangkah kekanan dan kekiri 1x langkah secara bergantian</p>
3.		<p><i>Double step</i> adalah gerakan melangkah 2x kekanan dan kekiri secara bergantian.</p>
4.		<p><i>Single lunges</i> adalah gerakan membuka kaki kanan maupun kaki kiri 1x dengan kaki kiri tetap kemudian kembali lagi.gerakan dilakukan secara bergantian.</p>

5.		<p><i>Double lunges</i> adalah gerakan membuka kaki kanan maupun kaki kiri 2x dengan kekanan. Kemudian kembali lagi dan melangkah lagi kekiri.</p>
6.		<p><i>Hill touch</i> adalah gerakan menyentuh tumit kelantai kearah depan secara bergantian dimulai dari kaki kanan kemudian kaki kiri dan seterusnya.</p>
7.		<p><i>Knee up</i> adalah gerakan mengangkat lutut sampai sejajar dengan pusar atau perut dengan telapak kaki menghadap lantai dan meruncing.</p>
8.		<p><i>Lunge back</i> adalah gerakan melangkah kaki kebelakang. Gerakan dimulai dengan kaki kanan maupun kaki kiri kemudian kembali ke posisi awal dan segera diikuti langkah kaki kiri kebelakang. Gerakan dilakukan secara bergantian.</p>

9.		<p><i>Toe touch</i> adalah gerakan menyentuhkan ujung jari kaki kelantai (seperti jinjit) secara bergantian dimulai kaki kanan maupun kaki kiri.</p>
10.		<p><i>Front and back</i> adalah gerakan kedepan dan kebelakang diawali kaki kanan kedepan satu langkah diikuti kaki kiri dan kaki kanan kembali kebelakang dan kaki kiri juga segera mengikutinya lagi.</p>
11.		<p><i>V step</i> adalah gerakan melangkahkan kaki kedepan membentuk huruf V.</p>
12.		<p><i>Single dan double diagonal step</i> adalah gerakan melangkah serong kanan 2x step lanjut serong kiri 2x step kemudian kebelakang serong kanan 1x step serong kiri 1x step .</p>

13.		<p><i>Forward and backward</i> adalah gerakan 2 langkah kedepan dan 2 langkah kebelakang (diawali kaki kanan mundurnya kaki kiri).</p>
14.		<p><i>Leg curl</i> adalah gerakan dengan melangkahkahkan kaki kanan kemudian kaki kiri ditekuk lutut dengan tumit dekat / nempel paha dan sebaliknya jika kaki kiri melangkah kaki kanan yang diangkat.</p>
15.		<p><i>Squat</i> adalah gerakan melangkahkahkan kaki kekanan dan kiri. Ketika kaki membuka lebar badan segera direndahkan dengan kedua lutut agak ditekuk jadi badan agak direndahkan.</p>

Sumber:

1. Gambar peragaan gerakan (peneliti pribadi tahun 2015).
2. Deskripsi keterangan gambar dikutip dari Ipang Setiawan (2015: 2).

Gerak dasar tangan dalam senam aerobik:

1. *Arm curl*
2. *Butterfly*
3. *Pull chest*
4. *Push chest*

5. *Arm extension*
6. *Arm pumping*
7. *Pull up/down, dll*

2.2.1.4. Instruktur Senam Aerobik

Instruktur menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah orang yang bertugas mengajarkan sesuatu sekaligus memberikan latihan dan bimbingan (pengajar, pelatih, dan pengasuh) dan lebih lanjut bahwa instruktur adalah pemimpin dari sekelompok manusia yang ingin mencapai sesuatu dari latihan fisik, termasuk didalamnya sebagai instruktur senam aerobik kbbi.web.id/instruktur (accessed 06/03/2015).

Instruktur dalam hal ini mempunyai tugas untuk memberikan pelatihan kepada para member agar bisa mendapatkan kebugaran yang dia inginkan. Selain itu instruktur juga bertugas memberikan program latihan senam yang baik agar bisa dilaksanakan oleh member. Instruktur mempunyai peranan yang sangat penting untuk menjadikan membernya selalu bersemangat untuk mencapai taraf kesehatan yang diinginkan.

Sebagai orang yang berdiri didepan dan menjadi pusat perhatian orang banyak, tentunya segala tingkah laku dan gerak-geriknya harus selalu terkontrol, demikian juga dalam berpakaian dan berdandan. Karena segala tingkah laku dan cara berpakaian serta berdandan selalu menjadi pusat perhatian, untuk itu seorang instruktur senam aerobik hendaknya dapat menempatkandiri dalam segala posisi dan mengerti bahwa yang bersangkutan sedang tampil dimana dan untuk siapa.

2.3. Sanggar Senam

Sanggar senam adalah tempat atau ruangan yang luas dimana untuk berlatih dan beraktifitas senam aerobik. Didalam sanggar senam sendiri terdapat beberapa sarana diantaranya sound system, DVD, matras, dumbel, kaca dan lain-lain. Sanggar senam sendiri tidak hanya membuka kelas aerobik saja, tetapi juga membuka kelas seperti kelas yoga, pilates, zumba, line dance dll.

Penelitian ini peneliti memilih 4 sampel lembaga/sanggar senam yang ada di Kota Semarang yaitu, Sanggar Senam ANC, EM Studio Senam, LKP. Astuti Studio, dan LKP. St. Anna. Dari keempat lembaga penyedia jasa tersebut banyak dihasilkan instruktur-instruktur senam aerobik yang sudah profesional di Kota Semarang.

2.4. Manajemen

2.4.1. Pengertian Manajemen

Menurut Robbins (2004: 6) secara sederhana manajemen adalah apa yang dilakukan oleh manajer. Manajemen sebagai proses mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.

Kata manajemen berasal dari bahasa *Prancis* kuno *menagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara *universal*. Mary Parker Follet, misalnya: mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Pendapat lain mengatakan bahwa manajemen mungkin berasal dari Bahasa Italia (1561) *maneggiere* yang berarti “mengendalikan”, terutamanya “mengendalikan kuda” yang berasal dari bahasa latin manus yang berarti tangan. Kata ini mendapat pengaruh dari bahasa perancis manege yang berarti “kepemilikan kuda” (yang berasal dari bahasa inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah inggris ini juga berasal dari bahasa italia. Bahasa perancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa inggris menjadi management, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.

Manajemen sebagai suatu seni, mempunyai ciri-ciri bahwa kesuksesan dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi dan didukung oleh sifat-sifat dan bakat para manajer dalam proses pencapaian tujuan seringkali melibatkan unsur naluri (*instinct*), perasaan dan intelektual dalam pelaksanaan kegiatan faktor yang cukup menentukan keberhasilannya adalah kekuatan pribadi (*character*) kreatif.

Ditinjau dari manajemen sebagai proses kegiatan yaitu *management is a distinct process consistng of planning, organizing, actuatig, controlling, utilizing in each both science and art and follow in order to accomplish predetermined objectives*. Dapat diartikan bahwa manajemen adalah proses yang khas terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dimana dalam masing-masing bidang tersebut digunakan ilmu pengetahuan dan keahlian yang diikuti secara berurutan dalam usaha mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah perencanaan, pengorganisasian, penkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan

perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Manajemen merupakan suatu bidang pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang yang memiliki keahlian dan ketrampilan sebagai kader, pemimpin atau 'manajer' pada suatu organisasi/perusahaan tertentu. Profesi 'manajer' merupakan sebuah profesi atau jabatan spesifik dan 'prestigious' sebagai 'decision maker' yang dapat menentukan berkembangnya suatu organisasi/perusahaan dimasa mendatang.

Menurut Mugiyo Hartono (2014: 13) Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini bermanfaat bagi kemanusiaan, mencoba untuk mengakomodir dari berbagai pendekatan baik dilihat dari sisi ilmu pengetahuan itu sendiri, seni, proses maupun profesi, maka dari uraian-uraian pengertian manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses pengintegrasian dan pengordinasian melalui sumber organisasi (*human, financial, physical, information, technical*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif dengan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).

Ada beberapa definisi lain tentang pengertian manajemen secara umum, yaitu:

1. Manajemen adalah tindakan memikirkan dan upaya mencapai hasil yang diinginkan melalui usaha kelompok. Terdiri dari tindakan mendayagunakan bakat manusia dan sumber daya alam lainnya.

2. Manajemen adalah kekuatan menjalankan suatu usaha yang bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalannya.
3. Manajemen adalah usaha melakukan hal-hal melalui manusia. Usaha melalui peralatan disebut teknologi.

Secara umum manajemen dapat disimpulkan sebagai berikut: manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mengatur sumber daya lainnya.

2.4.2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat didalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen pertama kali diperkenalkan oleh seseorang industrialis Perancis bernama Henry Fayol pada awal abad ke-20. Ketika itu, ia menyebutkan lima fungsi manajemen, yaitu merancang, mengorganisir, memerintah, mengordinir dan mengendalikan (Mugiyo Hartono 2014: 14).

2.4.2.1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan itu mencakup proses merumuskan sasaran menetapkan suatu strategi untuk mencapai sasaran tersebut dan menyusun rencana guna memadukan dan mengkoordinasikan sejumlah kegiatan (Robbins, 2004: 8).

Memikirkan apa yang harus dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan organisasi secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan

organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan.

Menurut T. Hani Handoko bahwa perencanaan merupakan serangkaian proses pemilihan/penetapan tujuan organisasi dan penentuan berbagai strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

Terry mengartikan perencanaan pada dasarnya adalah penyusunan sebuah pola tentang aktivitas-aktivitas masa yang akan datang yang terintegrasi dipredeterminasi.

Perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Perencanaan dapat dianggap sebagai suatu kumpulan keputusan-keputusan, dalam hubungan mana perencanaan tersebut dianggap sebagai tindakan mempersiapkan tindakan-tindakan untuk masa yang akan datang dengan jalan membuat keputusan-keputusan sekarang (Harsuki, 2012: 85).

Kesimpulannya perencanaan adalah penyusunan suatu proses yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.4.2.1.1 Tahap-Tahap Perencanaan

Empat (4) tahap yang harus dilalui dalam proses perencanaan yaitu:

1. Menetapkan serangkaian tujuan , perencanaan dimulai dengan keputusan tentang keinginan kebutuhan organisasi/ kelompok kerja.
2. Merumuskan keadaan saat ini, dengan menganalisis keadaan sekarang secara baik maka dapat diperkirakan keadaan dimasa yang akan datang.

Mengidentifikasi kemudahan dan hambatan, dalam mengidentifikasi kemudahan dan hambatan dapat dipakai metode *SWOT (strength, weakness,*

opportunity, and trears). Kemudahan, hambatan, kekuatan, dan kelemahan dari organisasi perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan (Mugiy Hartono, 2014: 15).

2.4.2.1.2. Manfaat Perencanaan

Bagi sebuah organisasi, perencanaan sangat diperlukan, karena tanpa perencanaan yang baik, kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Perencanaan yang baik akan memberikan manfaat, antara lain sbb:

1. Dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan.
2. Dapat menjamin tercapainya tujuan organisasi .
3. Dapat mengurangi resiko yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang.
4. Mudah dalam melakukan pengawasan (Mugiy Hartono, 2014: 9).

2.4.2.2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan rangkaian aktivitas pembagian tugas yang akan dikerjakan, serta pengembangan srtuktur organisasi yang sesuai dengan tujuan, agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik (Mugiy Hartono, 2014: 16)

Menurut Harsuki (2012: 103) pengorganisasian adalah salah satu fungsi yang organik dari administrasi dan manajemen. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian 1989 mengatakan keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang alat-alat-tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa, sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Fungsi pengorganisasian mencakup proses menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana cara

mengelompokkan tugas-tugas itu, siapa melapor kepada siapa, dan pada tingkatan apa keputusan harus diambil (Robbins, 2004: 8).

Menurut Gibson dalam Sagala (2009), bahwa pengorganisasian meliputi semua kegiatan manajerial yang dilakukan untuk mewujudkan kegiatan yang direncanakan menjadi suatu struktur tugas, wewenang dan menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas tertentu untuk mencapai tugas yang diinginkan organisasi (Paturusi, 2012: 76).

Berbicara mengenai pengorganisasian tidak dapat lepas dari pembahasan tentang hakiki organisasi, sifat organisasi dan peranan manusia dalam organisasi. Dan untuk memahaminya, perlu adanya pengertian tentang organisasi.

Para ahli mempunyai pengertian yang berbeda tentang organisasi. Misalnya James D, Mooney, memberikan pengertian sebagai berikut

“organisasi adalah setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama”

Adapun menurut Chester I. Bernard, sebagai berikut

“organisasi adalah suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih” (Amirullah dan Haris Budiyo, 2004: 18).

Jadi pengorganisasian merupakan suatu proses pembagian tugas atau pengelompokan kelompok agar suatu tugas dapat diselesaikan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2.4.2.2.1. Organisasi

Menurut Jone (2004) memberikan definisi bahwa “organisasi adalah suatu alat yang dipergunakan oleh orang-orang untuk mengoordinasikan kegiatannya untuk mencapai sesuatu yang mereka inginkan atau nilai, yaitu untuk mencapai tujuannya” (Harsuki, 2012: 106).

2.4.2.2 Staffing

Penyusunan personalia merupakan aktivitas kepegawaian yang ditujukan untuk memperoleh tenaga kerja yang cakap dan dalam jumlah yang tepat. Fungsi *staffing* berkenaan dengan penarikan, pelatihan dan pengembangan serta penempatan, pemberian orientasi karyawan dalam lingkungan kerjanya (Mugiyo Hartono, 2014: 16)

2.4.2.3. Penggerakkan (*Actuating*)

Penggerakkan merupakan aktivitas dalam manajemen yang berhubungan dengan pemberian bimbingan, saran-saran, motivasi, penugasan, perintah-perintah, atau instruksi kepada bawahan untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ini meunjukkan bagaimana para pemimpin mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya, menggunakan orang lain untuk melaksanakan tugas tertentu, dengan menciptakan suasana yang tepat mereka membantu bawahannya bekerja sebaik mungkin (Mugiyo Hartono, 2014: 17).

Pengarahan difokuskan pada aktivitas masing-masing orang pada tiap-tiap unit, dengan pengarahan ini akan terhindar dari kekeliruan dan bahkan kerugian. Pengarahan (*directing*) merupakan pengarahan yang diberikan kepada anggota organisasi, sehingga mereka menjadi karyawan yang berpengetahuan dan akan bekerja efektif menuju sasaran yang telah ditetapkan organisasi. *Directing* juga mencakup kegiatan yang dirancang untuk memberi orientasi kepada pegawai antara lain memberi informasi tentang hubungan antar bagian, antar pribadi, kebijaksanaan dan tujuan organisasi (Paturusi, 2012: 82).

Kesimpulannya penggerakkan adalah proses pengarahan yang diberikan kepada anggota organisasi yang berhubungan dengan pemberian bimbingan,

saran-saran, motivasi, perintah-perintah agar anggota menjadi paham dengan apa yang harus mereka lakukan dan lebih bersemangat tentunya.

2.4.2.4. Pengawasan (*Controlling*)

Agar organisasi bergerak kearah tujuan yang diharapkan maka diperlukan pengendalian secara periodik dan terus-menerus oleh seorang pemimpin. Pengendalian merupakan serangkaian pengawasan agar pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Fungsi pengawasan dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua program dan kegiatan telah dan sedang dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan, maka setiap organisasi melakukan kegiatan pengawasan atau control atau pemantauan ataupun pengendalian (Paturusi, 2012: 86).

Kegiatan perencanaan dan pengorganisasian sangat vital dalam kerangka manajemen, akan tetapi tidak akan mewujudkan hasil kongkrit jika tidak diimplementasikan. Untuk itu diperlukan tindakan nyata yaitu *actuating*, usaha menimbulkan *action* atau gerakan.

Menggerakkan sesuatu diperlukan daya penggerak. Pada dasarnya *actuating* bersumber dari manajer sendiri. Daya penggerak utamanya berupa minas, motivasi dan dedikasi. Seorang manajer olahraga selalu membangkitkan motivasi dan menggerakkan diri pribadi untuk meningkatkan prestasi kerja untuk melakukan tindakan korektif didalam struktur organisasi, yang semuanya akan menunjang pada usaha tindakan koreksi bila timbul penyimpangan atau deviasi. Pengawasan yang efektif memerlukan tolok ukur atau parameter yang relevan dan cocok dengan sasaran serta benar-benar mempunyai sifat teliti dan tepat. Oleh karena itu didalam organisasi olahraga harus ada kriteria dan standar yang

sederhana, khas dan dapat diterapkan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan program (Mugiyono Hartono, 2014: 16).

Kesimpulannya pengawasan adalah pengendalian terhadap anggota organisasi agar tugas yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh suatu manajemen. Pengawasan sangat diperlukan untuk menjaga kualitas manajemen agar lebih baik.

2.4.2. Sarana Manajemen

Mencapai tujuan yang telah ditentukan, diperlukan alat-alat sarana (*tools*). *Tools* merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan. *Tools* tersebut dikenal dengan 6m, yaitu *man, money, materials, machines, method, dan markets*.

Man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan, karena manusia yang membuat tujuan dan manusia pula melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen ada karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Money atau uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang adalah alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tools*) yang penting untuk mencapai tujuan karena sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

Material terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

Machine atau mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.

Method adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.

Market atau pasar adalah tempat dimana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Memasarkan produk sudah barang tentu sangat penting sebab barang yang diproduksi tidak laku maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh sebab itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan. Jadi, agar pasar dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (kemampuan) konsumen (Mugiyo Hartono, 2014: 18).

2.5. Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata 'jasa' (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Se jauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa.

Berdasarkan ilmu ekonomi, jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan pengguna jasa atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Banyak ahli yang mendefinisikan "jasa" diantaranya adalah:

- Phillip Kotler: jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terkait (Lupiyoadi, 2006: 5)
- Adrian Payne: jasa adalah aktifitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangibel yang berkaitan dengannya yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.
- Christian Gronross: jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan kerap terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi dimana pelanggan sebagai individu tidak

berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa. <http://id.m.wikipedia.org/wiki/jasa> (accessed 06/03/2015).

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik/konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan (Rambat Lupiyoadi, 2006: 6).

2.5.1. Kualitas Jasa

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan, menurut Jhon Sviloka dalam buku R. Lupiyoadi dan A. Hamdani adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan pelanggan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pasar pangca yang tinggi, serta peningkatan laba tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan (Zeithmal, Berry, dan Parasuraman: 1996). Konsekuensi atas pendekatan kualitas jasa suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh,serta perbankan ritel dan pialang sekuritas.

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman, dkk: 1998).

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman dimasa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya) (Lupiyoadi R, A. Ramdani, 2006: 181).

2.5.2. Dimensi Kualitas Jasa (*SERVQUAL*)

Salah satu studi mengenai *SERVQUAL* oleh Parasuraman (1998) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun keatas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)

Berwujud yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain),

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (Lupiyoadi R dan A Hamdani, 2006: 182).

Berwujud (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Nina Rahmayanti, 2012: 173).

2. Keandalan (*reliability*)

Menurut Nina Rahmayanti (2012: 173) mengatakan bahwa keandalan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi (Lupiyoadi R dan A Hamdani, 2006: 182).

3. Ketanggapan (*responsives*)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap disebut daya tanggap (Nina Rahmayanti, 2012: 173)

Ketanggapan yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Lupiyoadi R dan A Hamdani, 2006: 182).

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*) kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi

(*competence*) dan sopan santun (*courtesy*) (Lupiyoadi R dan A Hamdani, 2006: 182).

5. Empati (*emphaty*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Lupiyoadi R dan A Hamdani, 2006: 182).

Sedangkan menurut Nina Rahmayanti (2012: 174) mengatakan bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.6. Kerangka Konseptual

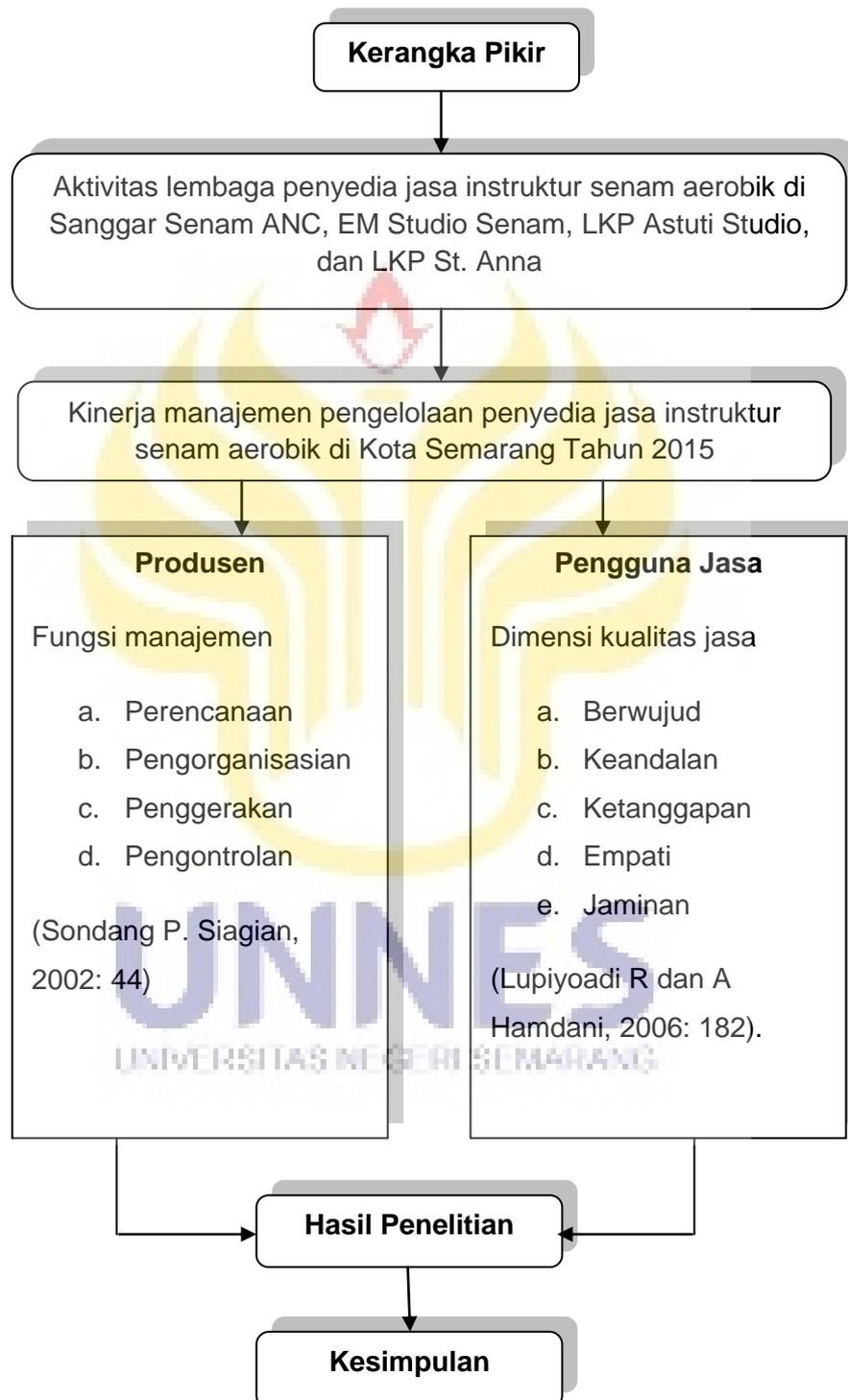
Aktivitas pengelolaan penyedia jasa instruktur senam aerobik pada lembaga penyedia jasa sangat beragam, keberagaman aktivitas dihasilkan dari kegiatan/keputusan manajemen yang berbeda, dan perlu adanya pengukuran/penilaian terhadap kinerja subjek manajemen penyedia jasa instruktur senam aerobik maka diperlukan pengukuran mengenai proses manajemen dan pengguna jasa.

Pengukuran fungsi manajemen dilihat dari berjalannya fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Sedangkan pengukuran kepuasan pengguna jasa bisa diukur dengan 5 dimensi kualitas jasa yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, empati dan jaminan. Produsen dan pengguna jasa sangat berkaitan untuk menentukan

berjalannya proses manajerial yang baik, dari kedua komponen tersebut dapat menggambarkan manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang.



Berikut dapat dilihat skema kerangka konseptual yang dibuat oleh peneliti:



Gambar 2.2 Skema Kerangka Konseptual (Penulis, 2015).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di empat lokasi berkaitan tentang manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang tahun 2015 yang terdiri atas fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan maka dapat diberikan simpulan penelitian sebagai berikut:

Pertama, proses perencanaan di Sanggar Senam EM, Sanggar Senam ANC, LKP Astuti Studio, dan LKP St. Anna karena semuanya murni bertujuan untuk bisnis, oleh karena itu keempat lembaga tersebut memiliki strategi tertentu untuk memasarkan lembaganya masing-masing. Sehingga dapat dikatakan proses perencanaan di semua lembaga penyedia jasa berjalan dengan lancar dan **baik**.

Kedua, proses pengorganisasian di empat lembaga penyedia jasa berjalan **kurang baik**, dari hasil penelitian bahwa struktur organisasi yang ditemukan kurang baik karena sebagai lembaga penyedia jasa instruktur senam aerobik seharusnya keempat lembaga mempunyai tambahan yang ditanggung jawabi sebagai program latihan dan ahli dalam fisik instruktur senam.

Ketiga, proses penggerakan di LKP St. Anna **kurang** berjalan dengan baik dikarenakan proses untuk memotivasi dan evaluasi terhadap instruktur bersifat pribadi sehingga tidak keseluruhan instruktur tidak mengetahui apabila ada kesalahan dari instruktur tersebut sebagai pembelajaran bagi semua instruktur yang terdapat di lembaga tersebut. Sedangkan untuk ke tiga lembaga

yaitu Sanggar Senam EM, Sanggar Senam ANC dan LKP Astuti Studio memberikan motivasi dan evaluasi bersama. Hal tersebut **sangat baik** agar kekompakan suatu manajemen akan menghasilkan tercapainya tujuan dari lembaga tersebut.

Keempat, proses pengawasan di empat lembaga tersebut berjalan dengan **baik**, pengelola selalu memberikan pengawasan terhadap instruktur yang mengajar agar jasa yang mereka berikan bermanfaat bagi konsumen dan tidak mengecewakan. Dikarenakan kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dari lembaga penyedia jasa. Komplain atau kekecewaan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh lembaga merupakan kegagalan lembaga dalam melayani konsumen.

Jadi secara keseluruhan untuk manajemen pengelolaan penyedia jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang tahun 2015 dapat dikatakan **cukup baik**.

Kelima, kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diterima dari lembaga penyedia jasa instruktur senam aerobik di Kota Semarang dikatakan **sudah baik**. Dari kelima dimensi jasa (*SERVQUAL*) yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) semua konsumen dari ke empat lembaga penyedia jasa menyatakan **sudah baik**.

Tetapi beberapa konsumen memberikan saran bahwa instruktur harus lebih variatif lagi dalam hal gerakan senam agar konsumen/member tidak bosan dengan gerakan yang di ulang-ulang.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat di berikan masukan sebagai berikut:

a. Bagi Penyedia Jasa Instruktur Senam

Sebagai penyedia jasa yang berorientasi pada bidang jasa hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan dimensi jasa, selain itu di lengkapinya kelengkapan administrasi, sarana dan prasarana lembaga sebagai penunjang proses berjalannya fungsi-fungsi manajemen baik dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengontrolan dan meningkatkan dimensi kualitas jasa. Pada lembaga penyedia jasa instruktur senam aerobik hendaknya karyawan/instruktur mempunyai legalitas sebagai pelatih sebagai tanda bukti bahwa karyawan/instruktur di lembaga tersebut profesional.

b. Bagi Pemerintah/Pihak-Pihak Terkait

Harapannya pada undang-undang sistem keolahragaan nasional memuat aturan pada lingkup bisnis industri olahraga dan di dalamnya termuat aturan mengenai lembaga penyedia jasa instruktur senam aerobik karena olahraga saat ini sudah menjadi komoditas dan lembaga dapat menentukan upah minimum yang di berikan pada karyawan/instruktur, sehingga harga instruktur pun terdapat patokan dan acuan yang jelas. Selain itu industri olahraga saat ini tidak hanya pada penjualan barang ataupun produk selain jasa, tetapi sudah merambah ke berbagai lembaga penyedia jasa, tidak hanya sekedar pada penyelenggara event saja (*event organizer*).

DAFTAR PUS TAKA

- Agus Mahendra. 2005. *Senam*. Jakarta: depdiknas
- Achmad Paturusi, 2012. *Manajemen Pendidikan Jasmani Dan Olahraga*. Jakarta: PT.Rineke Cipta
- Berti tilarso. 2003. *Senam Aerobik” Makalah Seminar International*. Jakarta:
[Http://idm.wikipedia.org/wiki/jasa](http://idm.wikipedia.org/wiki/jasa) accessed 18-5-2015
- Harsuki.2012, *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Husdarta, 2010. *Sejarah Dan Filsafat Olahraga*. Bandung: PT. Alfabeta
<http://penjaskesman26bdg.blogspot.com/2009/06/profil-kompetensi-instruktur-senam.html> (accessed 06/03/15)
- Ipang Setiawan, 2015. *Kutipan Materi Penyegaran/Pemantapan dan Uji Kompetensi Instruktur Senam Level 2*. Semarang. LKP St. Anna
kbbi.web.id/instruktur (accessed 06/03/2015).
- Lilis Retnaningtyas, 2008. *Panduan Lengkap Latihan Aerobik Dan Cardio*.
<https://lilisretnaningtyas.wordpress.com/hobby/panduan-lengkap-latihan-aerobic-dan-cardio/> accessed 18-5-2015
- Lupiyoadi Rambat dan A. Ramdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat
- Lyne brick, 2001. *Bugar Dengan Senam Aerobik*. Jakarta: PT. Setiaji
- Marta Dinata, 2004. *Padat Berisi Dengan Aerobik*. Jakarta: PT. Cerdas Jaya
- Moeleong Lexy J. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mugiyo Hartono dkk. 2010. *Manajemen Keolahragaan*. Semarang: FIK Unnes
- Nina Rahmayanti. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu
- Suharsimi Arikunto, 2010. *Prosedur penelitian*. Jakarta:PT.Rineka Cipta
- Sondang P Siagian, 2002. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung. PT. Alfabeta

Tika Yonkuro. 2006. *Profil Instruktur*. Yogyakarta: FIK UNY

Robbins Stephen P, Mark Coulter, 2004. *Manajemen* . Jakarta: PT. Indeks

