

PRAKTEK MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA (MSDM) DI KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE YOGYAKARTA

Fajar Triasmara

Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yogyakarta, Indonesia

faj.asmara@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan skema MSDM di Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta untuk mendukung kualitas layanan yang diberikan. Penelitian dilakukan di Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta dengan melibatkan seluruh staff dan karyawan melalui wawancara dan diskusi serta dukungan sejumlah data lainnya mengenai visi, misi dan nilai-nilai yang dikembangkan.

Keywords: *Manajemen Kartika Dewi Fitness Centre, kualitas layanan dan aktivitas SDM*

I. PENDAHULUAN

KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE (KDFC) sebagai salah satu pusat kebugaran yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan bidang usaha senam & fitness centre yang didirikan oleh Ibu Lily Oentoro sebagai ownernya sekaligus sebagai cikal bakal berkembangnya pusat kebugaran di Yogyakarta. Berlokasi di pusat kota Yogyakarta Jalan Bhayangkara No 35 sehingga mudah di akses dari mana saja.

Keinginan banyak orang untuk hidup sehat dan bugar salah satunya dengan berolahraga, menjadikan peluang usaha yang berbeda dan menjanjikan. Dengan pola hidup mulai dari pola makan dan aktivitas keseharian yang kurang teratur, menuntut kemampuan gerak jasmani tiap orang yang teratur dan lebih baik. Hal inilah yang mendorong perlu adanya pusat kebugaran yang memberikan fasilitas tersebut.

Berdasarkan peluang akan kebutuhan untuk hidup sehat setiap orang serta perlunya tempat pusat kebugaran yang memberikan fasilitas memadai maka Kartika Dewi Fitness Centre memandang perlu untuk berperan aktif dalam meningkatkan pola hidup sehat di masyarakat pada umumnya serta lebih khusus secara individu melalui pola aktivitas keseharian sesuai dengan kondisi tubuh masing-masing.

Di sisi lain dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan hidup sehat dengan berolahraga maka semakin meningkat pula pertumbuhan akan pusat kebugaran yang secara langsung persaingan usaha juga semakin tinggi. Untuk itulah diperlukan strategi pemasaran yang tepat sasaran, pensiasatan human resources yang dibutuhkan sebagai sarana penting dalam mendukung kelengkapan pelayanan sebagai hal yang sangat vital untuk memenangkan persaingan usaha terutama pusat kebugaran.

Berkaitan dengan upaya memenangkan persaingan usaha tersebut maka KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE secara khusus menyiapkan sumberdaya manusia yang cocok dengan tuntutan pekerjaan

(person-job fit) dan sumberdaya manusia yang sesuai dengan tuntutan organisasi (person-organizational fit) sehingga standart kualitas pelayanan di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE bisa tercapai.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam studi ini adalah bagaimana skema MSDM di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE mendukung kualitas layanan KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE

II. KAJIAN TEORI

Konsep keunggulan kompetitif dipaparkan Michael E Porter (dalam Thompson dan Strickland, 2009) sebagai esensi strategi perusahaan dalam persaingan. Tiga strategi tersebut dikenal sebagai strategi generik untuk mencapai keunggulan kompetitif, meliputi, Strategi Peningkatan Mutu, Strategi Inovasi dan Strategi Pengurangan biaya.

Dalam materi teori organisasi dibahas tentang berbagai level analisis tentang organisasi (Greenberg, 2011), mulai dari Level individu dalam hal ini adalah karyawan, Level kelompok yaitu sekumpulan karyawan dan Level organisasi. Peningkatan Sikap Positif di Tempat Kerja meliputi Pendekatan Transaksional Formal, Pendekatan Interaksional, Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan, Teori-Teori Motivasi serta Desain Sistem Kerja.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE dengan menjadikan jajaran tim manajemen dan owner (pemilik) sebagai narasumber untuk menjelaskan secara deskriptif strategi peningkatan kapasitas SDM KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa diskusi intensif jajaran manajemen KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta dan Owner. Data sekunder yang digunakan adalah dukungan data yang terkait serta referensi ilmiah manajemen SDM dan perilaku organisasi

A. Wawancara/Diskusi

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya-jawab tatap muka (langsung) dengan responden atau informan. Teknik ini digunakan untuk menghimpun data tentang pengelolaan pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE. Wawancara untuk memperoleh data primer tentang pelaksanaan

Manajemen Sumber Daya Manusia pada penerapan di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE dilakukan dengan:

1. Owner/Pemilik KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE YOGYAKARTA
2. Manager KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE

B. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik penghimpunan data dengan membaca dan mencatat dokumen-dokumen yang relevan dengan pokok permasalahan penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang prosedur standar operasional kegiatan yang dilaksanakan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan standar pelayanan yang diterapkan diharapkan membawa kepuasan anggota secara terus menerus sehingga loyalitas akan tercipta. KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta memberikan pelayanan kepada anggota yang bersifat fisik maupun non fisik. Pelayanan fisik meliputi fasilitas dan kelengkapan peralatan seperti ruang senam, sound sistem, alat fitness sampai dengan peralatan pendukung dalam senam seperti matras, bola, tongkat dan lain-lain. Sedangkan pelayanan non fisik meliputi layanan administrasi keanggotaan secara langsung maupun tidak langsung yang meliputi layanan media sosial seperti email, whatsapp, sms (short messenger service) dan lainnya.

Metodologi peningkatan kualitas pelayanan terhadap anggota/member yang diberikan difokuskan kepada 4 (empat) aspek sebagai berikut :

- *Customer Satisfaction*
- *Customer Transaction*
- *Customer Relationship*
- *Customer Partnership*

Parameter atas keberhasilan keempat aspek tersebut:

a. **Aspek Customer Satisfaction:**

Aspek kepuasan anggota/member sedikitnya dapat diukur dengan terpenuhinya 3 (tiga) hal dibawah ini :

- Sikap & *skill* pegawai
- Skill instruktur
- Sarana & prasarana yg lengkap & nyaman

b. **Aspek Transaction habit:**

Dalam aspek ini diharapkan anggota/member menjadikan KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta sebagai pilihan terbaik tempat pusat kebugaran

c. **Aspek Customer Relationship:**

Indikator keberhasilan pusat kebugaran menjalankan aspek customer relationship ini diukur oleh 2 (dua) hal yaitu :

- Rentang waktu konsumen menjadi anggota/member, semakin lama seseorang menjadi anggota/member KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta maka semakin besar kemungkinan konsumen terpuaskan

dengan pelayanan KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta

- Pemberian rekomendasi kepada orang lain untuk menjadi anggota/member juga dapat menjadi tolak ukur kepuasan konsumen

d. **Aspek Customer Partnership**

Dengan adanya pelayanan yang memuaskan, akan menjadikan anggota/member tidak berpindah ke pusat kebugaran yang lain

Pemahaman mengenai pelayanan yang diberikan haruslah melibatkan dua pihak yang berbeda yaitu pihak yang melayani dan pihak yang dilayani. Pihak yang dilayani berkepentingan dengan pelayanan yang memuaskan harapannya manakala yang bersangkutan datang ke pihak yang melayani. Jika terpuaskan maka akan secara terus menerus menjadi anggota/member dan kemungkinan juga akan memberikan testimoni positif kepada oranglain untuk merasakan mendapatkan pelayanan yang sama atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak yang melayani.

Dalam hal ini di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta frontliner yang berperan aktif terdiri atas Customer Service dan instruktur serta semua perangkat tangibles yang selalu siap memberikan pelayanan terbaik kepada anggota/member.

Karakteristik konsumen di dalam pusat kebugaran berbeda dengan konsumen yang lain. Mereka memerlukan personal touch lebih dikarenakan jenis pelayanan yang diberikan bersifat individual. Sehingga peran yang dimulai dari Customer Service sampai dengan instruktur yang langsung berhadapan dengan anggota/member sangatlah diperlukan.

Akan tetapi semua bagian di dalam pelayanan tersebut tidaklah lepas dari peran Office Boy yang sangat diperlukan perannya dalam hal kenyamanan serta kebersihan dari berbagai jenis fasilitas yang diberikan untuk memberikan kepuasan dari anggota/member.

V. KESIMPULAN

1. Skema manajemen SDM di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE menjadikan visi, misi, nilai-nilai dan strategi bisnis sebagai acuan utama dalam mewujudkan terciptanya daya saing.
2. Manajer juga berperan sebagai "manajer SDM" terkait pendekatan transaksional yang berbasis pada nilai-nilai keadilan dan pendekatan interaksional untuk memotivasi dan memberdayakan SDM dalam mengeksekusi strategi dan kegiatan operasional.
3. Kegiatan pelayanan konsumen ditujukan untuk memsinkronkan pelayanan eksternal yang dimulai dari pelayanan konsumen internal (rekan kerja) sehingga tercipta pelayanan yang lebih solid dan terkoordinasi dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Greenberg, J. (2011). *Behavior In Organizations*. Pearson 10th Edition.

- [2]. Greenberg, J. (2011). *Behavior In Organizations*. Pearson 10th Edition.
- [3]. Palupi, M. (2013). Pengaruh keadilan kompensasi, kebijakan rotasi karyawan dan komitmen afektif pada perilaku retaliasi PNS kantor "X" di Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 8(1): 15-24.
- [4]. Simamora (2006). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bagian Penerbitan STIE YKPN
- [5]. Sekaran, U. (2000). *Research Methods For Business*. 3rd Edition. John Wiley & Sons Inc.
- [6]. Tjahjono, H.K. (2005). Praktek-Praktek MSDM Strategik: Pengujian Empiris Universalistik dan Kontinjensi Dalam Menjelaskan Kinerja Organisasional. *Jurnal Kinerja Pascasarjana UAJY*.
- [7]. Tjahjono, H.K (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Visi Solusi Madani MM UMY
- [8]. Pfeffer, J. (1982). *Organizations And Organization Theory*. USA: Pitman Publ. Inc.