

KOMPETENSI ORIENTASI PELAYANAN *PERSONAL TRAINER* ATLAS *SPORTS CLUB* SURABAYA

Eric Soebari

Mahasiswa S-1 Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Surabaya

Made Pramono

Dosen S-1 Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Industri kebugaran semakin berkembang, ini dibuktikan dengan semakin banyaknya pusat kebugaran bermunculan. Hal itu menunjukkan indikator bahwa masyarakat mulai sadar akan pentingnya kesehatan dan kebugaran namun belum memiliki pengetahuan tentang latihan beban yang baik dan benar. Jasa *personal trainer* disiapkan manajemen Atlas Sports Club Surabaya untuk menjadi solusi. Namun, dari 3000 *member* hanya 402 *member* yang memilih menjadi *client personal trainer*. Banyak faktor yang menjadikan hal tersebut terjadi. Karena *personal trainer* adalah produk jasa maka faktor utama adalah faktor kompetensi pelayanan dari *personal trainer* itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi *personal trainer* Atlas Sports Club dalam melakukan pelayanan kepada *client*. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *human instrument*, *checklist*, dan pedoman wawancara. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi partisipan, wawancara mendalam dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi orientasi pelayanan *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memenuhi standar 5 dimensi pelayanan, yang dimana semua *personal trainer* Atlas Sports Club berkompetensi karena sudah memiliki sertifikat *personal trainer* tingkat nasional. Namun dari kesemuanya, *personal trainer* TW adalah *personal trainer* paling berkompeten di Atlas Sports Club Surabaya.

Kata Kunci : *Personal Trainer*, Kompetensi Pelayanan.

Abstract

The fitness industry is getting precociously nowadays. It has been proved by many fitness centres which appeared. This phenomenon shows that people begin to realize about health and fitness but they do not understand the knowledge about weight lifting exercising in a good way. Thus, personal trainers' service is provided by Atlas Sports club management Surabaya as the solution. However, from 3000 members, only 402 members become the clients of personal trainer. It is caused by many factors which reflect the competent service of personal trainers themselves as the major factor. The purpose of this study is to reveal the competence of personal trainers in the way they give a service to the client. It employs descriptive qualitative method which is supported by human instrument, checklist and directive interview. The data is collected by using participant observation technique, in depth interview and document analysis. The result of this study finds that the competence of service orientation by personal trainers in Atlas Sports Club Surabaya qualifies the five standard dimensions of service, in which almost all personal trainer in Atlas Sports Club are competent because they have personal trainer national certificated. However, over all, personal trainer TW is the most competent personal trainer in Atlas Sports Club Surabaya.

Key words: Personal Trainers, Service Competence.

PENDAHULUAN

Di Indonesia, industri kebugaran (*Fitness Industry*) mulai berkembang 10 tahun terakhir ini. Dikatakan berkembang karena lambat laun semakin banyak pusat – pusat kebugaran bermunculan dengan pangsa strata ekonomi yang bervariasi, mulai dari pusat kebugaran dengan strata ekonomi menengah ke bawah, menengah, hingga menengah ke atas. Semakin

banyaknya pusat kebugaran yang bermunculan ini merupakan indikator bahwa masyarakat mulai sadar akan pentingnya kesehatan dan kebugaran tubuh. Kesehatan dan kebugaran tubuh yang cukup, wajib dimiliki oleh tiap individu di era kini, karena setiap individu akan dituntut untuk memiliki mobilitas dan produktifitas yang tinggi, dan itu mustahil diperoleh bila tidak memiliki kesehatan dan kebugaran tubuh yang cukup.

Memiliki kesehatan dan kebugaran adalah nikmat Allah yang menjadi dasar dari segala nikmat. Jangankan memiliki mobilitas dan produktifitas yang tinggi, nikmatnya makan dan minum akan hilang bila kita tidak memiliki kesehatan. Oleh karenanya nikmat sehat itu wajib kita syukuri. Mensyukuri rahmat dan nikmat sehat ini tidak cukup hanya dengan ucapan lisan, namun harus juga diwujudkan dalam upaya nyata. Ternyata tidak semudah itu untuk menerjemahkan rasa syukur dalam upaya nyata atau dalam perbuatan baik yang mendapat ridha Allah. Sehingga Nabi Sulaiman as. Berdoa (Surat An-Naml ayat 19): “*Tuhanku, tunjukkanlah padaku bagaimana cara mensyukuri nikmat karunia-Mu yang telah Engkau limpahkan kepadaku dan kepada orang tua ku, dan jadikanlah amal kebajikanmu dalam keridaan-Mu, serta masukan aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba – hamba-Mu yang salih*”.

Salah satu wujud upaya nyata yang saat ini menjadi *trend* atau gaya hidup dan pola pikir warga perkotaan untuk mensyukuri nikmat sehat yang telah Allah berikan adalah menjadi anggota (*member*) di pusat kebugaran (*fitness center*). Pusat kebugaran atau *fitness center* adalah tempat dimana masyarakat dapat melakukan aktifitas olahraga untuk memiliki hidup yang sehat dan bugar guna melakukan mobilitas dan produktifitas yang tinggi di setiap harinya. Orang yang menjadi anggota (*member*) di pusat kebugaran atau *fitness center* dapat memilih program latihan yang diinginkan. Adapun beberapa program yang sering disajikan oleh beberapa pusat kebugaran atau *fitness center* seperti penurunan lemak badan (*fat loss*), penambahan berat badan (*weight gain*), pembentukan otot (*muscle building*), pembentukan tubuh ideal (*body shaping*) dan lain - lain. Namun, menurut Suharto (dalam Kurnianto dan Rismayanthi, 2015: 4), “pada dasarnya program latihan yang diberikan mempunyai prinsip yang sama yaitu: 1) Program latihan untuk meningkatkan kebugaran jasmani, 2) Program latihan untuk perbaikan dan pembentukan postur tubuh, 3) Program latihan untuk penurunan berat badan, 4) Program untuk meningkatkan motivasi”. Program – program yang disajikan oleh beberapa pusat kebugaran atau *fitness center* bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat yang sudah menjadi *member*. Namun, banyak diantara *member* tersebut tidak dapat mencapai tujuannya, yang dikarenakan *member* belum memiliki pengetahuan tentang latihan beban yang baik dan benar. Hal tersebut dinilai menjadi peluang bisnis oleh manajemen *fitness center*, dalam penelitian ini dilakukan di Atlas Sports Club Surabaya, yaitu dengan menyediakan jasa *personal trainer* (pelatih pribadi) atau juga sering disebut PT.

Menurut Febriana (dalam Kurnianto, 2013: 7), “*personal trainer* adalah orang yang membantu

pelanggan dalam menjalankan latihan kebugaran secara baik dan benar, membuat program untuk setiap *members*, memastikan para *members* melakukan latihan yang benar dan sesuai dengan ketentuan program latihan, serta menambah pengetahuan *members* dalam masalah kebugaran yang mencakup masalah nutrisi dan panduan kesehatan secara umum”. Dengan adanya *personal trainer*, baik laki – laki ataupun perempuan, manajemen Atlas Sports Club berharap *personal trainer* bisa menjadi solusi bagi *member* dalam berlatih. Sehingga tujuan yang di miliki *member* bisa cepat tercapai, baik untuk program pembentukan otot, penurunan lemak badan, penambahan berat badan, maupun pembentukan tubuh ideal.

Kenyataan dilapangan tidak sesuai harapan manajemen, karena menurut hasil survey yang telah dilakukan di Atlas menunjukkan bahwa 86.6% anggota (*member*) Atlas Sports Club tidak menggunakan jasa *personal trainer*. Artinya, dari total 3000 *member* yang ada di Atlas Sports Club pada bulan September 2011 (Abdul Rohman, 2013), bila dihitung hanya 402 *member* yang memilih menjadi *client personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhinya. Sejalan dengan penelitian ini, peneliti ingin membahas salah satu dari faktor tersebut, yaitu faktor kompetensi *personal trainer* itu sendiri, yang meliputi kompetensi orientasi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil tema tentang Kompetensi Orientasi Pelayanan *Personal Trainer* Atlas Sports Club Surabaya.

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2002: 86), deskriptif kualitatif adalah mengumpulkan data sebanyak - banyaknya mengenai faktor – faktor yang diteliti untuk dicari peranannya. Metode ini bertujuan untuk memecahkan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, mengklasifikasikannya, menganalisis, dan mengintrepetasikannya.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2014:173). Menurut (Wiratna Sujarweni, 2014: 65), populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari pendapat dua literature di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah semua *personal trainer* di *fitness center* Atlas Sports Club Surabaya yang berjumlah 6 orang.

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Wiratna Sujarweni, 2014: 65). Untuk mendapatkan sampel, peneliti harus mempunyai teknik

sampling. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiono, 2006 dalam Wiratna Sujarweni, 2014: 68). Teknik sampling yang digunakan untuk mendapat sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Wiratna Sujarweni, 2014: 72). Berdasarkan teknik sampling jenuh di atas, maka sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah semua anggota populasi yang berjumlah enam *personal trainer*. Ke enam *personal trainer* Atlas Sports Club yang akan digunakan sebagai sampel penelitian ini yaitu dengan inisial nama IS, AR, TW, TS, AP, dan ED.

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Wiratna Sujarweni 2014: 76). Menurut Nasution (dalam Andi Prastowo, 2010: 14), sesuai dengan penelitian kualitatif maka instrumen penelitian utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang dilengkapi dengan beberapa peralatan seperti; *checklist*, pedoman wawancara, alat tulis, perekam suara, kamera dan laptop dengan tujuan untuk memudahkan proses pengambilan data di lapangan.

Tabel 1.
Kisi – Kisi *Checklist* Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indicator	Nomor Butir	Jumlah
Kompetensi Orientasi Pelayanan Personal Trainer	Reliability	Jadwal Latihan	1, 2, 3, 4	4
		Materi Latihan	5, 6, 7	3
	Responsiveness	Ketanggapan	8, 9	2
		Kesiapan	10, 11	2
	Tangibles	Peralatan yang digunakan	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	7
	Assurance	Competence	19, 20, 21, 22, 23	5
		Courtesy	24, 25, 26, 27	4
		Security	28, 29, 30, 31	4
	Empathy	Access	32, 33, 34	3
		Communication	35, 36, 37	3
		Understanding the customer	38, 39	2

(Widodo, 2014: 67 - 68)

Tabel 2.
Kisi – Kisi Pedoman Wawancara Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indicator	Nomor Butir	Jumlah
Kompetensi Orientasi Pelayanan Personal Trainer	Reliability	Jadwal Latihan	1, 2, 3, 4, 5	5
		Materi Latihan	6, 7, 8, 9	4
	Responsiveness	Ketanggapan	10, 11, 12	3
		Kesiapan	13, 14, 15, 16	4
	Tangibles	Peralatan yang digunakan	17, 18	2
	Assurance	Competence	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	8
		Courtesy	27, 28	2
		Security	29, 30, 31, 32	4
	Empathy	Access	33, 34	2
		Communication	35, 36	2
		Understanding the customer	37, 38, 39	3

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi dari responden sesuai lingkup penelitian (Wiratna Sujarweni, 2014: 74). Dalam memperoleh data di penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara dan analisis dokumen.

1. Observasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bentuk observasi partisipasi (*participant observation*). Observasi partisipasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan (Wiratna Sujarweni, 2014: 33). Observasi dilakukan dengan mendatangi *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang di mulai dari studi pendahuluan sampai proses pengambilan data.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara mendalam (*in-depth interview*). Menurut Bungin (dalam Andi Prastowo, 2010: 159) wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana

pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama.

3. Analisis dokumen

Analisis dokumen lebih mengarah pada bukti konkret (Wiratna Sujarweni, 2014: 33 &75). Metode ini bertujuan untuk menganalisis isi dokumen – dokumen yang berhubungan dengan *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya dan dapat mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif. Menurut Miles dan Faisal (dalam Wiratna Sujarweni, 2014: 34) teknik analisis interaktif adalah analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul. Analisis data berlangsung secara bersama – sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal – hal yang penting. Data hasil reduksi akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang pengamatan.

2. Penyajian Data

Data yang diperoleh, dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola – pola hubungan satu data dengan data lainnya.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan ini biasanya belum jelas dan ditahap verifikasi inilah akan diperjelas dan dipertegas untuk dapat memiliki dasar yang kuat. Teknik yang digunakan untuk memverifikasi dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

4. Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan akhir ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di *fitness center* Atlas Sports Club Surabaya, yang dilaksanakan selama 2 minggu pada tanggal 6 - 19 April 2016, yang di dahului dengan observasi selama 3 bulan, pada bulan Oktober sampai Desember 2015. Sampel pada penelitian ini adalah *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya, diambil

dengan menggunakan teknik sampling jenuh berjumlah enam orang.

A. Hasil Penelitian

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen *checklist* dan pedoman wawancara. Kedua instrumen tersebut untuk mengetahui kompetensi *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya dalam melakukan pelayanan kepada *client*. Unsur dari pelayanan meliputi 5 dimensi yaitu, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangibles* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi partisipasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif, dimana kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Berikut disajikan tabel hasil analisis data.

1. Reliability (Kehandalan)

Reliability terdiri dari 2 indikator yaitu jadwal latihan dan materi latihan.

Tabel 1.

Hasil Analisis Data Tentang Jadwal Latihan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> membuatkan jadwal latihan sesuai dengan yang sudah disepakati dengan <i>client</i> .	√	√	√	√	√	√
2	<i>Personal trainer</i> selalu datang tepat waktu sesuai jadwal latihan yang telah disepakati dengan <i>client</i> .	√	√	√	√	√	√
3	<i>Personal trainer</i> selalu mengingatkan <i>client</i> untuk menjalankan jadwal latihan yang sudah dibuat	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* membuatkan jadwal latihan sesuai dengan yang sudah disepakati dengan *client*, semua *personal trainer* selalu datang tepat waktu sesuai jadwal latihan yang telah disepakati dengan *client* dan semua *personal trainer* selalu mengingatkan *client* untuk menjalankan jadwal latihan yang sudah dibuat.

Tabel 2.

Hasil Analisis Data Tentang Materi Latihan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	Dalam menentukan program latihan <i>client</i> , <i>personal trainer</i> melakukan pembicaraan dengan <i>client</i>	√	√	√	√	√	√

	tentang program latihan dan hasil yang diinginkan <i>client</i> .						
2	<i>Personal trainer</i> menjelaskan program latihan yang akan dijalani <i>client</i> sebelum program latihan dimulai	√	√	√	√	√	√
3	<i>Personal trainer</i> memberikan materi latihan dan selalu menjelaskan materi latihan yang akan dilakukan.	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa sebelum menentukan program latihan *client*, semua *personal trainer* melakukan pembicaraan dengan *client* tentang program latihan dan hasil yang diinginkan *client*, semua *personal trainer* menjelaskan program latihan yang akan dijalani *client* dan semua *personal trainer* menjelaskan materi latihan yang akan dilakukan.

2. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness terdiri dari 2 indikator yaitu ketanggapan dan kesiapan.

Tabel 3.

Hasil Analisis Data Tentang Ketanggapan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> bisa menjawab pertanyaan yang belum dipahami <i>client</i> tentang program latihan yang sedang dijalani.	√	√	√	√	√	√
2	<i>Personal trainer</i> selalu menanyakan keluhan yang dialami <i>client</i> selama latihan.	√	√		√	√	√

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* bisa menjawab pertanyaan yang belum dipahami *client* tentang program latihan yang sedang dijalani dan hanya lima *personal trainer* selalu menanyakan keluhan yang dialami *client* selama latihan.

Tabel 4.

Hasil Analisis Data Tentang Kesiapan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> menyiapkan materi latihan sebelum memulai latihan.	√	√	√	√	√	√

2	<i>Personal trainer</i> memberi gerakan atau metode latihan baru untuk memaksimalkan hasil latihan.	√					
---	---	---	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* menyiapkan materi latihan sebelum memulai latihan dan hanya satu *personal trainer* yang memberi gerakan atau metode latihan baru untuk memaksimalkan hasil latihan.

3. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles terdiri dari satu indikator yaitu tentang peralatan yang digunakan.

Tabel 5.

Hasil Analisis Data Tentang Peralatan Yang Digunakan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> menggunakan peralatan olahraga	√	√	√	√	√	√
2	<i>Personal trainer</i> menggunakan <i>gym machine</i> untuk latihan.	√	√	√	√	√	√
3	<i>Personal trainer</i> menggunakan beban bebas untuk latihan.	√	√				
4	<i>Personal trainer</i> menggunakan beban tubuh untuk latihan.	√	√	√	√	√	√
5	<i>Personal trainer</i> menggunakan alat – alat lainya untuk latihan	√	√				
6	<i>Personal trainer</i> menggunakan alat olahraga yang tidak sama setiap kali latihan.	√	√	√	√	√	√
7	<i>Personal trainer</i> merekomendasikan tempat latihan yang nyaman untuk latihan.	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* menggunakan peralatan olahraga, semua *personal trainer* menggunakan *gym machine* untuk latihan, hanya dua *personal trainer* yang menggunakan beban bebas untuk latihan, semua *personal trainer* menggunakan beban tubuh untuk latihan, hanya dua *personal trainer* yang menggunakan alat – alat lainnya untuk latihan, semua *personal trainer* menggunakan alat olahraga yang tidak sama setiap kali latihan, dan semua *personal trainer* merekomendasikan tempat latihan yang nyaman untuk latihan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance terdiri dari tiga indikator yaitu, *competence, courtesy, dan security.*

Tabel 6.

Hasil Analisis Data Tentang Kompetensi

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> merupakan lulusan sarjana olahraga.	√	√	√	√		
2	<i>Personal trainer</i> merupakan lulusan dari jurusan olahraga dan kesehatan.		√	√	√		
3	<i>Personal trainer</i> memiliki sertifikat kompetensi <i>personal trainer</i> tingkat nasional.	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa hanya empat *personal trainer* merupakan lulusan sarjana olahraga, hanya tiga *personal trainer* yang merupakan lulusan dari jurusan olahraga dan kesehatan, dan semua *personal trainer* memiliki sertifikat kompetensi *personal trainer* tingkat nasional.

Tabel 7.

Hasil Analisis Data Tentang Kesopanan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> berlaku santun saat melatih <i>client.</i>	√	√	√	√	√	√
2	<i>Personal trainer</i> tidak pernah menanyakan hal pribadi dan rahasia kepada <i>client.</i>	√	√	√	√	√	√
3	<i>Personal trainer</i> memiliki badan yang ideal sebagai pelatih kebugaran	√	√	√	√	√	√
4	<i>Personal trainer</i> memakai baju yang sopan dan rapi	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* berlaku santun saat melatih *client*, semua *personal trainer* tidak pernah menanyakan hal pribadi dan rahasia kepada *client*, semua *personal trainer* memiliki badan yang ideal sebagai pelatih kebugaran dan semua *personal trainer* memakai baju yang sopan dan rapi.

Tabel 8.

Hasil Analisis Data Tentang Keamanan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> mengamati setiap gerakan yang dilakukan <i>client</i> saat latihan.	√	√	√	√	√	√

2	<i>Personal trainer</i> mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan <i>client</i> saat latihan.	√	√	√	√	√	√
3	<i>Personal trainer</i> membantu mengangkat alat bila <i>client</i> mengalami kelelahan saat latihan.			√	√	√	√
4	<i>Personal trainer</i> bertanggungjawab tentang keamanan <i>client</i> selama latihan.	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* mengamati setiap gerakan yang dilakukan *client* saat latihan, semua *personal trainer* mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan *client* saat latihan, hanya lima *personal trainer* yang membantu mengangkat alat bila *client* mengalami kelelahan saat latihan dan semua *personal trainer* bertanggungjawab tentang keamanan *client* selama latihan.

5. Empathy (Empati)

Empathy terdiri dari tiga indikator yaitu, *access, communication, dan understanding the customer.*

Tabel 9.

Hasil Analisis Data Tentang Akses

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> mudah untuk dihubungi bila ada perubahan jadwal.	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* mudah untuk dihubungi bila ada perubahan jadwal.

Tabel 10.

Hasil Analisis Data Tentang Komunikasi

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	Penyampaian materi dalam latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> mudah dimengerti dan dipahami.	√	√	√	√	√	√
2	<i>Personal trainer</i> sangat akrab dengan <i>client.</i>	√	√	√	√	√	√
3	<i>Personal trainer</i> sering bercanda untuk mencairkan suasana.	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat diketahui bahwa penyampaian materi dalam latihan yang

diberikan semua *personal trainer* mudah di pahami, semua *personal trainer* sangat akrab dengan *client* dan semua *personal trainer* sering bercanda untuk mencairkan suasana.

Tabel 11.

Hasil Analisis Data Tentang Memahami Pelanggan

NO	URAIAN PERILAKU	TW	AR	AP	TS	IS	ED
1	<i>Personal trainer</i> mengerti apa yang diinginkan <i>client</i> saat latihan.	√	√	√	√	√	√
2	<i>Personal trainer</i> mengetahui riwayat kesehatan <i>client</i> .	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa semua *personal trainer* mengerti apa yang diinginkan *client* saat latihan dan semua *personal trainer* mengetahui riwayat kesehatan *client*.

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kompetensi orientasi pelayanan *personal trainer* Atlas Sports Club memenuhi standar, yang dapat dilihat melalui 5 dimensi pelayanan. Dari hasil penelitian juga dapat dilihat bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club berkompetensi, hal ini karena semua *personal trainer* Atlas Sports Club sudah memiliki sertifikat tingkat nasional. Namun dalam pembahasan ini, akan dipaparkan beberapa aspek yang akan memunculkan urutan atau peringkat, yang sekaligus dapat melihat *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang paling berkompeten dibidangnya.

1. Reliability (Kehandalan)

a) *Personal trainer* membuat jadwal latihan

Jadwal latihan dibuat memiliki banyak tujuan diantaranya agar *client* disiplin, mempunyai tanggung jawab melakukan latihan dan program latihan yang dibuat bisa dilakukan secara konsisten, sehingga dapat dengan cepat mencapai tujuan yang diharapkan. Jadwal latihan yang dibuat harus disepakati *client*, agar *client* sendiri tidak terpaksa dalam melakukan latihan. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya membuat jadwal latihan yang sudah disepakati dengan *client*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club handal dalam membuat jadwal latihan rutin untuk *client*nya.

b) *Personal trainer* selalu datang tepat waktu

Kedatangan *personal trainer* ditempat latihan adalah wujud kesiapan dan kedisiplinan *personal trainer* dalam upaya melatih dan melayani *client*. Kemampuan *personal trainer* dalam hal datang tepat waktu atau tidak pernah terlambat dari jadwal latihan yang telah disepakati akan menimbulkan kepercayaan dan contoh teladan bagi *client*. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya selalu datang tepat waktu. Namun ditinjau dari kedatangannya masing – masing *personal trainer* punya karakteristik berbeda - beda. Seperti halnya *personal trainer* TW sering datang tepat waktu latihan, *personal trainer* AR *on time* sesuai jadwal latihan, *personal trainer* AP yang datang tiga puluh menit sebelum latihan dimulai, *personal trainer* TS sering datang sepuluh menit sebelum latihan, *personal trainer* ED yang selalu siap ditempat dua puluh menit sebelum latihan dimulai, dan *personal trainer* IS yang sering datang lima belas menit sebelum latihan dimulai. Hal ini menunjukan bahwa *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang paling handal dalam datang di tepat waktu adalah *personal trainer* AP, yang disusul oleh *personal trainer* ED, lalu *personal trainer* IS, selanjutnya *personal trainer* TS, *personal trainer* AR dan terakhir *personal trainer* TW.

c) *Personal trainer* selalu mengingatkan *client* menjalankan jadwal latihan

Hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya selalu mengingatkan *client*nya untuk melakukan jadwal latihan yang sudah dibuat. Mengingatkan *client* ini adalah salah satu cara memotivasi *client*nya agar rajin berlatih. Hal ini sesuai dengan pernyataan Buchbinden dan Shanks (2014: 20) yang menyatakan, “motivasi merupakan tindakan atau proses memberikan motif yang menyebabkan seseorang melakukan satu aksi”.

Berpedoman pada uraian di atas, maka urutan pertama yang memiliki kemampuan untuk memotivasi *client* dengan cara mengingatkan *client* di pegang oleh *personal trainer* TW, karena *personal trainer* TW selalu mengingatkan *client* dengan cara menelepon bila *client* yang ditanganinya jarang bisa datang untuk latihan. Kedua, *personal trainer*

AP yang juga selalu mengingatkan *client*nya beberapa jam sebelum latihan dimulai. Ketiga, *personal trainer* TS yang juga selalu mengingatkan *client*nya enam jam atau pagi hari sebelum latihan siang dilakukan. Ke empat, *personal trainer* IS yang juga sering mengingatkan *client*nya untuk berlatih namun terlalu dekat dengan jadwal latihan yang dilakukan. Ke lima, *personal trainer* AR juga mengingatkan *client*nya untuk berlatih namun tidak konsisten, karena *personal trainer* AR hanya mengingatkan *client*nya pada saat *client* itu baru. Dan yang terakhir *personal trainer* ED, karena *personal trainer* ED mengingatkan *client*nya terlalu jauh dari jadwal latihan yang akan dilakukan, hal ini dapat membuat *client* sendiri lupa dan tidak termotivasi.

- d) *Personal trainer* melakukan pembicaraan dalam menentukan program latihan

Keberhasilan *client* dalam meraih keinginannya dari proses latihan, tidak tercapai secara kebetulan. *Client* harus melakukan latihan. *Client* yang sudah melakukan latihan pun juga belum tentu dapat meraih apa yang mereka inginkan, ini dikarenakan latihan yang berikan *personal trainer* tidak sesuai dengan kondisi tubuh *client*. Oleh karenanya penting bagi *personal trainer* melakukan pembicaraan dengan *client* sebelum menentukan program latihan, sehingga program latihan yang dibuatnya tepat dan aman. Karena dengan cara seperti itu *personal trainer* dapat mengetahui umur, kondisi fisik, riwayat kesehatan, kebiasaan hidup, motivasi dan tujuan *client* dalam berlatih. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya melakukan pembicaraan dalam menentukan program latihan.

Namun, bila ditinjau dari cara untuk menentukan program latihan yang tepat, *personal trainer* TW berada pada urutan pertama paling handal, karena *personal trainer* TW menentukan program latihan dengan cara *assessment* sesuai dengan kondisi fisiknya dan melakukan *design* program *trial* satu sampai dua bulan pertama. Selanjutnya yang kedua adalah *personal trainer* AR yang menentukan program latihan dengan cara pengukuran diawal. Ketiga, *personal trainer* AP yang menentukan program latihanya juga dengan cara pengukuran terlebih dahulu.

Keempat, *personal trainer* IS yang menentukan program latihan dengan cara melakukan diskusi tentang kebutuhan *client*. Kelima, *personal trainer* ED yang cara menentukan program latihan dengan cara melakukan tanya jawab kepada *client* tentang yang paling diinginkan *client*. Dan yang terakhir, adalah *personal trainer* TS yang cara menentukan program latihan dengan bertanya tentang kebutuhan *client*.

- e) *Personal trainer* menjelaskan program latihan

Program latihan yang dibuat harus dijelaskan kepada *client*. Pentingnya penjelasan tentang program latihan ini agar *client* memiliki gambaran tentang program latihan yang akan dijalani dan dapat menjalankan program latihan sesuai dengan yang *personal trainer* anjurkan. Dari hasil penelitian yang dipaparkan, menunjukan seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club menjelaskan program latihan yang akan dijalani *client*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya handal dalam menjelaskan program latihan yang akan dijalani *client*.

- f) *Personal trainer* selalu menjelaskan materi latihan

Kemampuan *personal trainer* salah satunya dapat dilihat ketika menjelaskan materi latihan. Materi latihan yang akan dilakukan harus *personal trainer* sampaikan terlebih dahulu agar *client* mampu memahami gerakan yang benar dan yang salah, mengerti prosedur penggunaan alat *gym* yang baik dan benar, sehingga *client* mampu menjalankan latihan dengan baik dan terhindar dari cidera. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya selalu menjelaskan materi yang akan dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya handal dalam menjelaskan materi latihan yang akan dilakukan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan urutan *personal trainer* paling handal dalam dimensi kehandalan adalah 1) *personal trainer* AP, 2) *personal trainer* TW, 3) *personal trainer* IS, 4) *personal trainer* AR, 5) *personal trainer* ED, dan 6) *personal trainer* TS.

2. Responsiveness (Ketanggapan)

- a) *Personal trainer* bisa menjawab pertanyaan yang belum dipahami *client*.

Pelayanan akan dianggap *client* memuaskan apabila yang dibutuhkan *client* mampu dipenuhi oleh *personal trainer*. Memenuhi kepuasan *client* dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana yaitu mampu menjawab pertanyaan *client*. Sebagai edukator, *personal trainer* harus memiliki kemampuan untuk menjawab segala macam pertanyaan yang ada dibenak *client* terkait program latihan yang belum dipahami. Hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya bisa menjawab pertanyaan yang belum dipahami *client*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memiliki ketanggapan dalam menjawab pertanyaan *client*.

- b) *Personal trainer* selalu menanyakan keluhan yang dialami *client*

Adanya keluhan pasti karena adanya masalah, baik fisik maupun non fisik. Masalah yang dimiliki *client* akan mengganggu jalannya sesi latihan, yang akan berdampak pada hasil latihan yang akan semakin lama untuk bisa dicapai. Oleh karenanya *personal trainer* harus menanyakan ada tidaknya keluhan yang dialami *client*, agar dapat mencari jalan keluar atau solusi dari masalah tersebut sehingga tidak sampai mengganggu proses latihan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hanya lima *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang selalu menanyakan keluhan yang dialami *client*. Ditinjau dari cara ketanggapannya, urutan pertama *personal trainer* yang paling tanggap dalam menanyakan keluhan yang dialami *client* adalah *personal trainer* TW, karena *personal trainer* TW selalu menanyakan keluhan *client* saat latihan dan sesudah latihan. Kedua adalah *personal trainer* AR yang selalu menanyakan keluhan *client* saat selesai gerakan dan selesai sesi latihan. Ketiga, *personal trainer* IS yang selalu menanyakan keluhan *client* saat sesudah latihan dan keesokan harinya. Keempat, *personal trainer* TS yang juga selalu menanyakan keluhan *client* saat selesai latihan dan keesokan harinya. Kelima, *personal trainer* ED selalu menanyakan keluhan *client* hanya saat latihan. Dan yang terakhir, adalah

personal trainer AP yang kadang – kadang menanyakan keluhan *client*.

- c) *Personal trainer* menyiapkan materi latihan sebelum memulai latihan

Ketanggapan lainnya yang dapat dilihat dari *personal trainer* ialah mampu menyiapkan materi latihan, yang meliputi penyiapan matras, pengaturan beban yang akan digunakan untuk latihan, dll. Penyiapan materi ini dilakukan *personal trainer* agar *client* tidak perlu menunggu lama untuk pindah dari materi satu ke materi latihan yang lain. Dari hasil penelitian seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya menyiapkan materi latihan sebelum memulai latihan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memiliki ketanggapan dalam hal menyiapkan materi latihan yang akan dilakukan.

- d) *Personal trainer* memberi gerakan atau metode latihan baru untuk memaksimalkan hasil latihan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hanya satu *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang memberikan gerakan atau metode baru. Dalam hal ini hanya *personal trainer* berinisial TW yang memberikan gerakan. Ini karena *client personal trainer* TW tersebut tidak merasakan dampak latihan dari gerakan pertama yang diberikan oleh *personal trainer* TW, oleh karenanya *personal trainer* TW memberikan gerakan atau metode baru dengan perkenaan otot yang tidak dirasakan *client* tersebut, agar hasil latihan yang diperoleh *client personal trainer* TW dapat maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa *personal trainer* TW memiliki kesiapan yang lebih dari semua *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya lainnya.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan urutan *personal trainer* yang paling tanggap dalam dimensi ketanggapan adalah 1) *personal trainer* TW, 2) *personal trainer* AR, 3) *personal trainer* IS, 4) *personal trainer* TS, 5) *personal trainer* ED, dan 6) *personal trainer* AP.

3. Tangibles (Bukti Fisik)

- a) *Personal trainer* menggunakan peralatan olahraga

Dalam melakukan pelayanan, *personal trainer* harus mampu menggunakan peralatan

olahraga, baik itu yang sudah disiapkan di *fitness center* ataupun yang dibawanya sendiri. Dari hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu menggunakan peralatan olahraga. Peralatan olahraga ini seperti *treadmille*, *gym machine*, matras, bisep *cable*, barbell, kone, *bicycle*, dummell, plate, TRX, dll, yang dapat menunjang dalam melatih *client*.

- b) *Personal trainer* menggunakan *gym machine* untuk latihan

Banyak peralatan yang dapat digunakan untuk melatih *client* di *fitness center*. Salah satu alat yang paling umum digunakan *personal trainer* melatih *client* adalah *gym machine*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu menggunakan *gym machine* untuk latihan. Hal ini menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu menggunakan *gym machine* untuk melatih *client*.

- c) *Personal trainer* menggunakan beban bebas untuk latihan

Selain *gym machine*, salah satu alat yang dapat digunakan adalah beban bebas seperti barbel, dumbel, plate. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hanya dua *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang menggunakan beban bebas untuk melatih *client*. *Personal trainer* tersebut adalah *personal trainer* TW dan *personal trainer* AR. Hal ini menunjukkan bahwa *personal trainer* TW dan *personal trainer* AR mampu menggunakan beban bebas untuk melatih *client*.

- d) *Personal trainer* menggunakan beban tubuh untuk latihan

Selain dengan melatih *client* dengan *gym machine* dan beban bebas, *personal trainer* melatih menggunakan beban tubuh *client*. Hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya menggunakan beban tubuh untuk melatih *client*. Latihan dengan beban tubuh seperti *pushup*, *crunch*, *squoot*, dll. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu menggunakan beban tubuh untuk melatih *client*.

- e) *Personal trainer* menggunakan alat – alat lainnya untuk latihan

Dewasa ini perkembangan alat – alat untuk latihan beraneka ragam. Peralatan yang digunakan bukan hanya *gym machine*, dumbell atau barbell, namun banyak alat - alat baru yang dapat digunakan menunjang melatih *client*. Hasil penelitian menunjukkan hanya dua *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang menggunakan alat – alat lainnya dalam melatih *client*. *Personal trainer* tersebut adalah *personal trainer* TW dan *personal trainer* AR. *Personal trainer* TW dapat melatih *clientnya* dengan kone, TRX, dan *bisep cable*. Sedangkan *personal trainer* AR dapat melatih *clientnya* menggunakan TRX. Hal ini menunjukkan bahwa *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang mampu menggunakan alat – alat lainnya untuk melatih *client* adalah *personal trainer* TW dan *personal trainer* AR.

- f) *Personal trainer* menggunakan alat olahraga yang tidak sama setiap kali latihan

Kebosanan *client* salah satunya akan muncul ketika *personal trainer* hanya memberi latihan yang sama tiap kali latihan. Cara mengatasi kebosanan salah satunya ialah variasi latihan. *Personal trainer* harus mampu memberikan materi latihan yang berbeda agar *client* tidak mengalami kebosanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya menggunakan alat olahraga yang tidak sama setiap kali latihan. Artinya, tidak sama yaitu pasti ada satu alat yang digunakan *personal trainer* yang tidak digunakan pada sesi sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu menggunakan alat olahraga yang tidak sama setiap kali latihan.

- g) *Personal trainer* merekomendasikan tempat latihan yang nyaman

Fitness center adalah tempat kebugaran yang dalamnya terdapat beberapa jenis karakteristik orang. *Client* tertentu dapat berlatih di keramaian, namun beberapa *client* tidak berkenan untuk berlatih di tempat ramai. Kemampuan *personal trainer* melatih di tempat yang nyaman akan menentukan kenyamanan *client* dalam berlatih. Hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya

merekomendasikan tempat latihan yang nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu melatih *client* di tempat yang nyaman.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan urutan *personal trainer* yang paling mampu dalam dimensi bukti fisik adalah 1) *personal trainer* TW, 2) *personal trainer* AR, 3) *personal trainer* IS, 4) *personal trainer* ED, 5) *personal trainer* TS, dan 6) *personal trainer* AP.

4. Assurance (Jaminan)

- a) *Personal trainer* merupakan lulusan sarjana olahraga dan memiliki sertifikat.

Kemampuan yang dimiliki *personal trainer* terkadang diperoleh dari berbagai macam latar belakang, mulai *personal trainer* yang hanya berdasarkan pengalaman pribadi ketika aktif menjadi *member fitness center*, sering mengikuti event – event *body* kontes, hingga mantan atlet binaraga. Namun, seorang *personal trainer* baiknya ditunjang dengan pendidikan yang linier dan wajib memiliki sertifikat dari lembaga kebugaran ternama, agar *client* akan merasa terjamin dan percaya atas kemampuan yang dimiliki *personal trainer*nya. Dilihat dari hasil penelitian, tidak semua *personal trainer* adalah lulusan sarjana olahraga. Namun, seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memiliki sertifikat *personal trainer* tingkat nasional. *Personal trainer* yang memiliki sertifikat adalah *personal trainer* yang sudah tersertifikasi.

“Sertifikasi adalah tanda pengakuan resmi terhadap orang yang memiliki kompetensi, yaitu karena seseorang memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikapnya. Pengakuan tersebut diberikan oleh lembaga yang mempunyai wewenang untuk memberikan sertifikasi. Karena untuk memperolehnya diperlukan persyaratan dan proses tertentu yang harus dilalui, maka sertifikasi juga diartikan sebagai proses yang harus ditempuh untuk memperoleh pengakuan resmi yang antara lain berupa pengujian (*Testing*)” (Bukit, 2014:112).

Dari uraian diatas, menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya berkompetensi dan diakui oleh lembaga kebugaran ternama tingkat nasional, dalam hal ini lembaga tersebut adalah Rai *Institute*. Namun, dilihat dari nilai sertifikat

dan pendidikannya yang linier, maka urutan pertama *personal trainer* yang dapat menjamin *client* dengan cara memiliki kemampuan atau kompetensi lebih, di pegang oleh *personal trainer* TW, karena *personal trainer* TW memiliki sertifikat Rai *Institute* dengan nilai tertinggi, dan ditunjang dengan pendidikan S1 kepelatihan dan S2 ilmu kesehatan. Kedua, *personal trainer* AP yang memiliki sertifikat Rai *Institute* dengan nilai tertinggi ke dua, dan ditunjang dengan pendidikan S1 ilmu keolahragaan. Ketiga, *personal trainer* AR yang memiliki sertifikat Rai *Institute* dengan nilai tertinggi ke tiga dan juga ditunjang dengan pendidikan S1 ilmu keolahragaan. Keempat, *personal trainer* ED yang memiliki sertifikat Rai *Institute* dengan nilai tertinggi ke empat namun tidak ditunjang dengan pendidikan yang mendukung profesinya. Kelima, *personal trainer* TS yang memiliki sertifikat Rai *Institute* dengan nilai tertinggi ke lima dan ditunjang dengan pendidikan S1 ilmu keolahragaan. Dan terakhir adalah *personal trainer* IS yang memiliki sertifikat Rai *Institute* dengan nilai dibawah *personal trainer* TS dan tidak juga ditunjang pendidikan yang mendukung profesinya.

- b) *Personal trainer* santun saat melatih

Seorang *personal trainer* adalah seseorang pribadi yang selalu disorot tingkah lakunya dalam *fitness center*, khususnya saat melatih *client*nya. Berkaitan dengan pelayanan tentunya, *personal trainer* harus memperlakukan *client*nya dengan sopan dan santun. Santun atau tidaknya *personal trainer* akan terlihat dari caranya melatih dan memperlakukan *client*nya. *Personal trainer* yang baik tidak akan kurang ajar terhadap *client*nya dan tidak akan menyentuh bagian tubuh *client* yang seharusnya memang tidak boleh disentuh. Dari hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya santun saat melatih *client*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya memiliki kesopanan dengan bersikap santun dalam melatih *client*.

- c) *Personal trainer* tidak pernah menanyakan hal pribadi dan rahasia *client*

Di *fitness center*, keberadaan *client* dan *personal trainer* kadang tidak bisa dipisahkan. Hal ini kadang diberesapa kesempatan

membuat *personal trainer* lupa bahwa kedekatan mereka hanya sebatas antara *client* dan *personal trainer*, dimana seharusnya tidak ada pembicaraan lebih kecuali tentang apa yang dibutuhkan *client* terkait latihan yang dijalani *client*. Namun tidak menutup kemungkinan *client* dengan karakteristik tertentu dapat bertanya tentang pribadi *personal trainer* yang akhirnya berujung pada pembicaraan hal – hal pribadi hingga rahasia yang dimiliki, baik dari *personal trainer* maupun dari *client* sendiri. Seyogyanya, hal tersebut harus dihindari, karena *client* dengan karakteristik tertentu akan merasa terganggu dan tidak nyaman apabila pembicaraan yang dilakukan mulai menuju pada hal pribadi dan rahasia yang dimiliki *client*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya tidak pernah menanyakan hal pribadi *client* kecuali ada kaitannya dengan latihan yang dilakukan *client*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memiliki kesopanan dengan tidak pernah menanyakan hal pribadi dan rahasia *client*.

- d) *Personal trainer* memiliki badan yang ideal sebagai pelatih kebugaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya memiliki badan yang ideal. Tubuh atau badan *personal trainer* adalah gambaran bagi calon *client* tentang kemampuan *personal trainer* menjaga, merawat dan membentuk tubuhnya. Sebagaimana besar dari calon *client* memilih *personal trainer* dengan mempertimbangkan penampilan fisik atau badan yang dimiliki *personal trainer*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kurnianto dan Rismayanthi (2015: 2) yang menyatakan, “*personal trainer* adalah suatu profesi dimana penampilan dan pencitraan diri menjadi jati diri”. Oleh karenanya, memiliki badan ideal wajib dimiliki *personal trainer*, walaupun penampilan atau fisik yang dimiliki *personal trainer* bukan penentu untuk berhasil menghantarkan *client* meraih keinginannya. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya mampu menjamin *client* dengan memiliki badan yang ideal sebagai pelatih kebugaran.

- e) *Personal trainer* memakai baju yang sopan dan rapi

Kesopanan *personal trainer* dalam melatih *client* tidak hanya dalam sikap, namun juga cara berpakaian. Cara berpakaian yang rapi dan sopan saat melatih atau pun tidak melatih akan membuat *client* percaya dan merasa nyaman atas kepribadian *personal trainer*. Dari hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memakai baju sopan dan rapi saat melatih.

Namun, ditinjau dari kebiasaannya, urutan pertama *personal trainer* yang memiliki kesopanan dengan cara memakai baju yang sopan dan rapi adalah *personal trainer* TW, karena *personal trainer* TW selalu berpenampilan sangat rapi dengan tidak pernah mengeluarkan bajunya baik itu melatih ataupun tidak melatih *client*. Urutan kedua adalah *personal trainer* IS yang juga selalu berpakaian sopan dan rapi, dan selalu memasukkan bajunya baik melatih maupun tidak melatih. Ketiga, *personal trainer* ED, karena *personal trainer* ED selalu berpenampilan sopan dan rapi saat melatih, namun sesekali mengeluarkan bajunya saat tidak melatih. Keempat, *personal trainer* AR yang juga berpenampilan sopan dan rapi saat melatih, namun ada kalanya tidak memasukkan bajunya saat tidak melatih. Kelima, *personal trainer* TS yang berpakaian sopan dan rapi saat melatih namun terkadang terlihat tidak rapi saat tidak melatih. Dan yang terakhir, *personal trainer* AP yang berpakaian sopan dan rapi saat melatih tetapi sering sekali terlihat tidak rapi saat tidak melatih *client*.

- f) *Personal trainer* mengamati dan mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan *client*

Keamanan adalah hal yang dipertimbangkan *client* ketika menggunakan jasa *personal trainer*. Dengan begitu keamanan *client* saat latihan berada ditangan seorang *personal trainer* saat latihan. Keamanan ini diartikan sebagai aman dan bebas dari gerakan yang salah, sehingga dapat menghindari cedera pada bagian tubuh tertentu. *Personal trainer* harus memastikan benar atau tidaknya gerakan yang dilakukan *client* dengan cara mengamati dan mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan, sehingga hasil latihan yang dilakukan dapat dicapai maksimal. Dari

hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mengamati dan mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan *client*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu menjamin keamanan *client* dengan cara mengamati dan mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan *client*.

- g) *Personal trainer* membantu mengangkat alat bila *client* mengalami kelelahan

Bentuk lain untuk menjaga keamanan *client* dari kemungkinan cedera adalah membantu *client* mengangkat alat bila *client* mengalami kelelahan saat mengangkat beban. Membantu mengangkat beban bukan berarti di bantu sepenuhnya, namun hanya sebatas membantu dan mengangkat secukupnya. Hasil penelitian menunjukkan hanya lima *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya yang membantu mengangkat alat bila *client* mengalami kelelahan. Ditinjau dari cara memberikan keamanannya, urutan pertama *personal trainer* yang mampu membuat *client* aman adalah *personal trainer* AR, karena *personal trainer* AR tidak akan memaksa *client*nya untuk mengangkat beban berat. Kedua, *personal trainer* IS yang membantu *client* mengangkat secukupnya. Ketiga, *personal trainer* TS yang juga membantu saat *client* lelah. Keempat, *personal trainer* AP yang membantu mengangkat alat ketika *client* lelah di repetisi terakhir. Kelima, *personal trainer* ED yang membantu mengangkat alat namun melihat kelelahan *client* seperti apa. Dan yang terakhir, *personal trainer* TW yang tidak membantu mengangkat alat bila *client* mengalami kelelahan.

- h) *Personal trainer* bertanggung jawab tentang keamanan *client*

Untuk dapat mengamati dan mengevaluasi gerakan *client*, tentunya *personal trainer* harus selalu dekat dengan *client*nya, agar proses evaluasi dapat cepat dilakukan. Selalu dekat dengan *client* adalah bentuk *personal trainer* memberi keamanan kepada *client*. Memberi keamanan kepada *client* adalah kewajiban dan tanggung jawab seorang *personal trainer* dalam pelayanan terhadap *client*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya bertanggung jawab tentang keamanan *client*. Hal ini menunjukkan

bahwa seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mampu menjamin kemandirian dengan cara bertanggung jawab tentang keamanan *client*.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan urutan *personal trainer* yang paling mampu menjamin *client* dalam dimensi jaminan adalah 1) *personal trainer* TW, 2) *personal trainer* AR, 3) *personal trainer* IS, 4) *personal trainer* ED, 5) *personal trainer* AP, dan 6) *personal trainer* TS.

5. Empathy (Empati)

- a) *Personal trainer* mudah untuk dihubungi bila ada perubahan jadwal

Dalam melakukan pelayanan, *personal trainer* harus siap menerima atau memberi informasi bagi *client*. Akses yang mudah sangat diperlukan *client* untuk dapat memberikan informasi kepada *personal trainer*. Dari hasil penelitian membuktikan seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya mudah untuk dihubungi bila ada perubahan jadwal. Hal ini menunjukkan bahwa *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya mampu berempati dengan cara mudah untuk dihubungi.

- b) Penyampaian materi *personal trainer* mudah dimengerti dan dipahami

Untuk dapat menyampaikan materi dengan baik dan benar, *personal trainer* harus mampu berbahasa yang baik dan menguasai materi yang akan disampaikan. Penguasaan materi digunakan untuk dapat membuat *client* mengerti dan paham apa yang disampaikan, sehingga *client* dapat menjalankan latihan dengan baik dan benar. Hasil penelitian menunjukkan penyampaian materi seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya mudah dimengerti dan dipahami. Hal ini menunjukkan komunikasi seluruh *personal trainer* Atlas Sport Club Surabaya mudah dimengerti dan dipahami.

- c) *Personal trainer* sangat akrab dengan *client*

Sebagai *personal trainer* harus memiliki kemampuan mengakrabkan diri dengan *client*, agar *client* sendiri dapat menghilangkan rasa canggung dan menganggap *personal trainer* bukan hanya sebagai pelatih, namun juga sebagai sahabat. Dengan begitu akan mempermudah *personal trainer* sendiri dalam mengerti apa yang *client* inginkan. Dari hasil penelitian menunjukkan

seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya sangat akrab dengan *client*.

- d) *Personal trainer* sering bercanda untuk mencairkan suasana

Selain mampu mengakarabkan diri, *personal trainer* juga harus dapat memahami psikologi *client*. Dengan memahami psikologi *client*, *personal trainer* dapat tahu, kapan harus serius dan kapan harus mencairkan suasana saat latihan. Bercanda adalah salah satu cara untuk dapat mencairkan suasana dalam latihan, sehingga latihan yang dilakukan tidak membosankan bagi *client*. Dari hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya sering bercanda untuk mencairkan suasana.

- e) *Personal trainer* mengerti apa yang diinginkan *client* saat latihan

Pelayanan yang baik adalah yang dapat mengerti apa yang diinginkan *client*. Untuk mengetahui apa yang diinginkan tentunya *personal trainer* harus mau mendengar atau menerima masukan dan komentar yang diberikan *client* terkait latihan yang dilakukan, seperti lelah saat latihan, ingin berhenti sebentar, ingin dijelaskan manfaat tentang gerakan yang dilakukan, dll. *Personal trainer* yang mau mendengar masukan *client* akan dengan mudah mengerti apa yang *client* inginkan. Hasil penelitian membuktikan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mengerti apa yang diinginkan *client* saat latihan.

- f) *Personal trainer* mengetahui riwayat kesehatan *client*

Berbicara tentang riwayat kesehatan *client*, tentunya harus *personal trainer* tahu terlebih dahulu di awal sebelum membuat program latihan. Mengetahui riwayat kesehatan *client* ini penting dilakukan, karena bila tidak program latihan yang dibuat bukan membuat *client* menuju apa yang diinginkan namun malah memperparah keadaan *client*. Sehingga dapat dikatakan mengetahui riwayat kesehatan *client* digunakan untuk membuat program latihan yang terukur, sehingga latihan yang dilakukan aman dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan *client* dari proses latihan yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mengetahui riwayat kesehatan *client*. Cara yang dilakukan *personal*

trainer Atlas Sports Club dapat seperti, *screening*, *medical assessment*, bertanya sekaligus melakukan pengukuran dan pengambilan data *client* dengan menggunakan alat yang dimiliki Atlas Sports Club Surabaya bernama *Tanita Body Composition type BF-350*, hingga meminta *general check up*. Hal ini menunjukkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya mengerti *client* dengan cara mengetahui riwayat kesehatan *client*.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan seluruh *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memiliki kemampuan yang sama dalam mengerti *client* dalam dimensi empati.

Berdasarkan kelima dimensi diatas dapat disimpulkan bahwa urutan *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya yang paling berkompeten adalah *personal trainer* TW, kedua *personal trainer* AR, selanjutnya *personal trainer* IS, kemudian *personal trainer* ED, lalu *personal trainer* AP dan yang terakhir *personal trainer* TS.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kompetensi orientasi pelayanan *personal trainer* Atlas Sports Club Surabaya memenuhi standar 5 dimensi pelayanan, yang dimana semua *personal trainer* Atlas Sports Club berkompetensi karena sudah memiliki sertifikat *personal trainer* tingkat nasional. Namun dari kesemuanya, *personal trainer* TW adalah *personal trainer* paling berkompeten di Atlas Sports Club Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memiliki beberapa saran yang bersifat positif dan membangun antara lain:

1. *Personal trainer* perlu mengikuti penyegaran sertifikasi *personal trainer*, karena empat dari enam *personal trainer* masa berlakunya sudah habis.
2. *Personal trainer* perlu menerapkan penggunaan alat – alat olahraga yang baru kepada *client*, sebagai variasi latihan.
3. Kedepannya diharapkan manajemen Atlas Sports Club Surabaya membuat SOP resmi untuk *personal trainer*.
4. Untuk seseorang yang ingin menjadi *personal trainer*, diharapkan harus memenuhi 5 dimensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. 2011. *Tugas Seorang Personal Trainer*, (Online), (<http://rumahfitness.blogspot.co.id/p/personal-trainer.html>, diakses 10 Januari 2016, jam 18.00 wib).
- Arif, Irma Ariyanti. 2013. *Analisis Kompetensi Guru Di Smk Negeri 1 Watampone, Kabupaten Bone*. Skripsi. Makasar: PPs Universitas Hasanuddin.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baechle, Thomas R dan Earle, Roger W. 2007. *Bugar Dengan Latihan Beban*. Terjemahan Raji Siregar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Buchbinden, Sharon B dan Shanks, Nancy H. 2014. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Bukit, Masriam. 2014. *Strategi dan Inovasi Pendidikan Kejuruan Dari Kompetensi ke Kompetisi*. Bandung: Alfabeta.
- Fletcher, Shirley. 2005. *Competence – Based Assessment Techniques*. (Ahli Bahasa: Ramelan). Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Kurnianto, Ady Nova dan Rismayanthi, Cerika. 2015. “Kesiapan Profesi *Personal Trainer* dalam Penyusunan Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan pada *Members Fitness* di Yogyakarta”. *Jurnal MEDIKORA*. Vol. XIV (1): hal. 1-12.
- Kurnianto, Ady Nova. 2013. *Kesiapan Profesi Personal Trainer dalam Penyusunan Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan pada Members Fitness di Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: PPs Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mulyasa, E. 2008. *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik, Implementasi, dan Inovasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Patilama, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Pramudianto. 2015. *I'm Coach*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik – Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rohman, Abdul. 2013. *Profil Fitness Center di Atlas Sports Club Surabaya*. Skripsi. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.
- Santoso, Denny. 2009. *Kenapa Anda Butuh Personal Trainer?*, (Online), (<https://duniafitness.com/training/kenapa-anda-butuh-personal-trainer.html>, diakses 6 januari 2016).
- Satria, David Dwi. 2012. *Studi Kompetensi Pelatih Sekolah Sepak Bola Se Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.
- Shakuntala, Febriana. 2011. *Representasi Citra Diri Bagi Personal Trainer Celebrity Fitness La Piazza*. Skripsi. Depok: PPs Universitas Indonesia.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.
- Susanto, A. B. 2011. *Management for Everyone 5 Human Capital*. Jakarta: Esensi.
- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Layanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI
- Syamsi. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung”. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*. Vol 5 (1): hal. 18 – 36.
- Uno, Hamzah B. 2008. *Profesi Kependidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Ma'arif Hadang Prasetya. 2014. *Tingkat Kepuasan Member Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh Personal Trainer Sekabupaten Sleman*. Skripsi. Yogyakarta: PPs Universitas Negeri Yogyakarta.