

## **BAB IV**

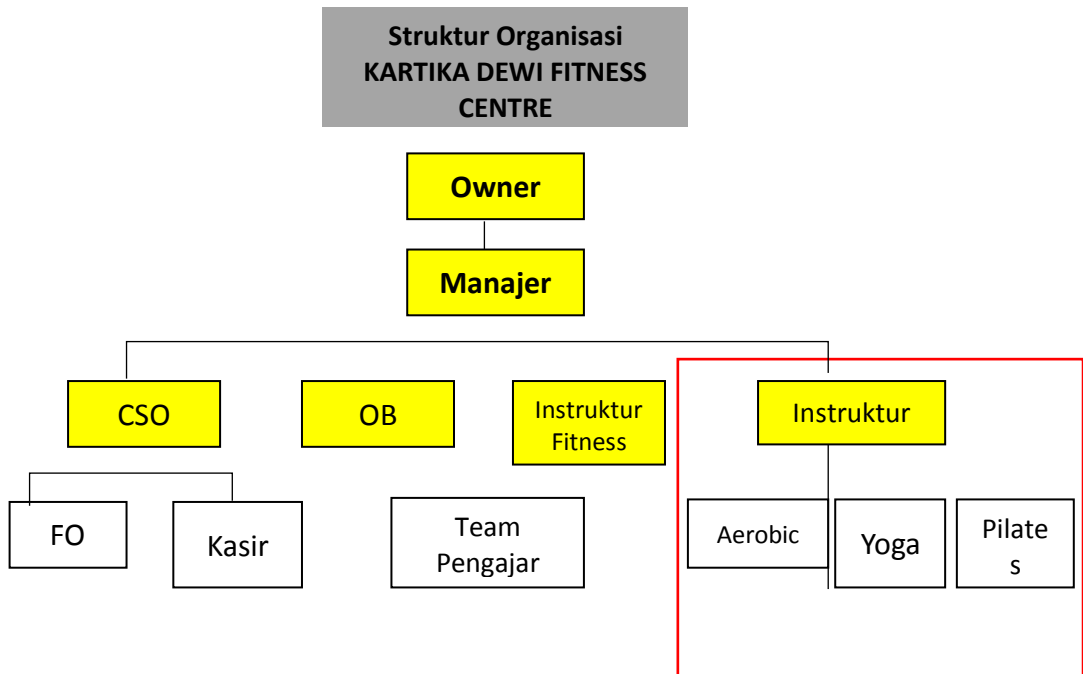
### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE merupakan tempat kebugaran yang berada di Jalan Bhayangkara No 35 Yogyakarta, dengan jumlah karyawan tetap sejumlah 10 (sepuluh) orang serta karyawan freelance sejumlah 14 (empatbelas) orang. Menempati gedung milik pribadi bersebelahan dengan rumah tinggal pemilik.

Fasilitas yang dimiliki berupa ruang atau hall senam aerobik dan pilates serta ruang fitness, adapun jenis kebugaran yang ditawarkan berupa senam aerobik, body language, pilates, yoga, taekwondo dan aikido. Selain itu juga bentuk pelatihan dari sekolah pelatih senam aerobic, serta pelatihan-pelatihan yang lain dimana melibatkan team pengajar yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

Untuk memperjelas struktur organisasi di Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta, berikut kami sajikan bagan Struktur Organisasi Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta.



**Gambar 1**

Bagan Struktur Kelembagaan

Kartik Dewi Fitness Centre Yogyakarta

## **B. Sejarah Singkat KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE**

Dari seorang ahli potong rambut lulusan Rudy Hadi Suwarno yaitu Jimmy Oentoro yang menekuni bidang potong rambut dan salon, ditemani seorang istri yaitu Lily Oentoro yang sangat menyukai olahraga terutama senam aerobik, maka mulai mendirikan sebuah pusat kebugaran yaitu KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta yang masih sebatas senam aerobik saja pada awal

mulanya, kemudian dengan perkembangan usaha yang dilakukan ditambah fasilitas berupa alat-alat fitness sebagai kelengkapan dalam berolahraga.

Sampai dengan saat ini telah terjadi pergantian kepemimpinan seorang manajer sebanyak 3 (tiga) kali. Berbagai inovasi maupun pengembangan mulai dari sisi manajerial sampai dengan perubahan fungsi dan tugas di tingkat struktur organisasinya.

Dalam menjalankan operasional sebagai pusat kebugaran, KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta mengembangkan nilai-nilai yang dijadikan sebagai landasan dalam bekerja dan berperilaku yang baik dalam memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen.

Implementasi nilai-nilai yang dikembangkan khususnya terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta fokus pada 2 hal :

1. Standar pelayanan
2. Kepuasan pelanggan

### **C. Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan.**

#### 1. Vision

Visi KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta adalah “Menjadi Pusat Kebugaran Terkemuka Serta Pengembangan Keilmuan Kebugaran Yang Berkarakter Unggul dan Profesional”

#### 2. Mission

Misi adalah cara untuk mencapai visi

Misi KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta :

- a. Menjadikan pusat kebugaran dengan pertumbuhan diatas rata-rata baik secara kuantitas anggota/member dan kualitas pelayanan profesionalitas instruktur
- b. Mencetak generasi calon instruktur yang mempunyai daya saing serta pengembangan keilmuan yang secara berkala ditingkatkan
- c. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang nyaman
- d. Meningkatkan kepedulian pentingnya olahraga kepada masyarakat dan lingkungan
- e. Mengembangkan karakter unggul instruktur yang tepat guna

### 3. Tagline

***“Instruktur Cerdas Member Bugar”***

## **D. Standar Pelayanan**

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

## **E. Kualitas Pelayanan**

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

1. *Customer Satisfaction*
2. *Customer Transaction*

### 3. *Customer Relationship*

### 4. *Customer Partnership*

Parameter atas keberhasilan keempat aspek tersebut:

#### 1. Aspek *Customer Satisfaction*:

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

##### a. Sikap pegawai

Sikap yang sopan, santun dan ramah dari pegawai dapat meningkatkan kepuasan anggota/member terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana diaplikasikan oleh pegawai Kartika Dewi Fitness Centre yang selalu mengedepankan keramahtamahan terhadap anggota dengan mempraktekkan prinsip 3 (tiga) S yaitu senyum, sapa dan salam kepada tamu dan pemanfaat.

##### b. Skill instruktur

Kapabilitas dan skill individu sangat berpengaruh terhadap kinerja secara kelompok maupun organisasi. Jika setiap individu di dalam kelompok maupun organisasi memahami *Standart Operasional Procedure* dan dapat menjalankannya dengan maksimal, secara otomatis dapat mendorong hasil kerja organisasi menjadi lebih baik dan pada akhirnya kepuasan

pemanfaat pun dapat dicapai. Instruktur sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam hal ini memerlukan skill individu yang kompeten dan professional. Tidak hanya kemampuan tentang mengajar di dalam kelas (senam) akan tetapi juga kemampuan dalam berinteraksi dengan member. Pengelolaan dalam kelas mengajar (senam) sangat mempengaruhi kepuasan member dalam mengikuti kelas, sehingga inovasi dan interaksi haruslah dikreasikan secara terus menerus dengan tujuan menciptakan kelas yang tidak membosankan dan selalu berbeda di setiap pertemuan. Hal ini tentunya perlu latihan dan memperbarui referensi gerak yang dimiliki setiap instruktur. Tidak hanya mengenai proses penciptaan gerak saja akan tetapi juga pilihan musik sebagai pendukung dalam mengajar di kelas sehingga kenyamanan member tercapai.

c. Sarana & prasarana yg lengkap & nyaman

Sarana dan prasarana yang memadai seringkali menjadi syarat utama terciptanya kenyamanan konsumen yang berimplikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen. Sebagaimana tempat kebugaran yang lain, di Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta sarana dan prasarana sangat penting diperhatikan. Hal ini bisa dijadikan nilai jual sebagai tempat

kebugaran yang menyediakan sarana dan prasarana memadai juga menjadikan kenyamanan member dalam menggunakan fasilitas yang disediakan. Seperti contoh kebersihan mulai dari ruang senam, ruang fitness bahkan kamar mandi sangat detail untuk diperhatikan. Tidak hanya mengenai kebersihan saja akan tetapi juga kelancaran alat-alat yang ada seperti alat fitness (treadmill, sepeda statis dan lain-lain), hal ini dikarenakan sangat berkaitan antara hasil yang diharapkan oleh member dengan fasilitas yang diinginkan.

## 2. Aspek *Transaction habit*:

Dalam aspek ini diharapkan anggota/member menjadikan Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta sebagai pilihan terbaik tempat pusat kebugaran. Dengan begitu banyaknya pilihan tempat kebugaran yang ada maka perlu ada hal yang diunggulkan dalam menciptakan kebiasaan orang dalam berolahraga dengan menjadikan Kartika Dewi Fitness Centre sebagai pilihan utama dalam memenuhi keinginan tersebut Adapun hal ini secara tidak langsung menjadikan gambaran bahwa di Kartika Dewi Fitness Centre sudah menjadi rujukan pertama bagi orang untuk memenuhi segala kebutuhan kesehatan terutama kebugaran



### 3. Aspek Customer *Relationship*:

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

- a. 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. Dalam rentang waktu yang lama semakin banyaknya anggota telah menciptakan anggota yang baru dikarenakan informasi yang diberikan kepada oranglain sangat efektif dilakukan melalui suatu pembicaraan khusus tentang pilihan kelas maupun fasilitas yang diberikan kepada anggota.
- b. Pemberian rekomendasi kepada orang lain untuk menjadi anggota/member juga dapat menjadi tolak ukur kepuasan konsumen. Hal ini bisa dilakukan melalui banyak hal oleh member, salah satunya melalui suatu komunitas yang ada baik komunitas di dalam sanggar itu sendiri maupun di luar sanggar seperti komunitas di dalam masyarakat. Rekomendasi ini bersifat positif dalam mendukung suatu keputusan untuk menjadikan Kartika Dewi Fitness Centre sebagai suatu pilihan

yang tepat dan terpercaya dalam terpenuhinya kebutuhan akan kebugaran diri, sehingga memberikan penilaian yang baik secara keseluruhan kepada orang lain untuk menentukan pilihan bahwa tempat kebugaran yang tepat dan terpercaya hanya di Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta.

#### **4. Aspek Customer *Partnership***

Dengan adanya pelayanan yang memuaskan, akan menjadikan anggota/member tidak berpindah ke pusat kebugaran yang lain. Kartika Dewi Fitness Centre tidak menjadikan member sebagai objek untuk mencari keuntungan usaha semata, akan tetapi sebagai partner untuk memasyarakatkan olahraga sebagai aktivitas utama dalam menjaga kebugaran diri. Hal inilah yang menjadikan Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta mampu menempatkan member sebagai partner utama dikarenakan membawa misi yang jelas serta diakui kemanfaatannya untuk kesehatan setiap pribadi. Terbukti disetiap aktivitas baik di kelas yang dilakukan maupun aktivitas pendukung lain, sebagian besar melibatkan member secara kepanitiaan maupun kelancaran suatu aktivitas.

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.

Skema Manajemen Sumber Daya Manusia mendukung kualitas pelayanan KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE sebagai berikut :

- a. Analisis Lingkungan Internal Sumberdaya perusahaan
  - a. Dikenal sebagai pemimpin pasar dalam persaingan antar pusat kebugaran

Kartika Dewi Fitness Centre Yogyakarta sebagai penyedia jasa kebugaran di kota Yogyakarta yang pertama menjadi rujukan awal orang untuk berolahraga, masyarakat mengenal sebagai pioneer dalam hal kebugaran, tidak hanya materi di setiap kelas yang melibatkan instruktur yang professional saja akan tetapi juga fasilitas yang diberikan sangat mewakili kebutuhan akan berolahraga terutama di dalam ruang (indoor). Program-program yang dibuat sangat inovatif untuk menarik member baru maupun mendukung terciptanya loyalitas anggota. Semakin banyaknya tempat kebugaran yang bermunculan tidak menjadikan Kartika Dewi Fitness Centre menjadi second level dalam persaingan usaha kebugaran, justru memperkuat sebagai pemimpin pasar yang wajib

diperhitungkan kemampuannya secara keseluruhan baik usaha maupun hasil yang didapatkan oleh member.

b. Brand Image yang kuat

Citra yang baik sebagai pusat kebugaran menjadikan penilaian akan merk yang baik pula bagi masyarakat dalam menentukan pilihan utama di Kartika Dewi Fitness Centre. Keunggulan system yang diterapkan demi tercapainya kepuasan bagi member sangat diperhatikan oleh manajemen dikarenakan brand image yang bagus pastilah bermula dari pengelolaan jalannya usaha kebugaran ini yang dihubungkan dengan kebutuhan yang tepat bagi member yang lebih detail dan tepat.

c. Didukung dengan pegawai juga instruktur profesional dengan kompetensi yang baik dan tepat

Manajerial kepegawaian di Kartika Dewi Fitness ini sangat diperhatikan peran masing-masing bagian didalamnya. Terutama CSO (Customer Service Officer) yang menjadi garda terdepan dalam penyambutan member lama maupun baru untuk memberikan informasi terbaru maupun adanya transaksi rutin yang dilakukan. Tidak hanya bagian depan saja akan tetapi dukungan instruktur yang tersedia baik intruktur fitness

maupun aerobik sangat diutamakan pelayanannya secara professional di bidangnya masing-masing.

- d. Pelayanan dalam menciptakan instruktur yang berkompeten melalui sekolah pelatih senam (SPS)

Kartika Dewi Fitness Centre dalam menjaga kualitas pengajarannya juga didukung dengan dibukanya Sekolah Pelatih Senam (SPS) dengan materi yang disesuaikan dengan pola pengajaran di kelas yang ada. Mulai dari awal sampai akhir kelas semuanya tercakup di dalam materi sekolah tersebut. Dikarenakan harus sinkron antara pola pengajaran dengan sekolah kursus yang diadakan maka yang menjadi instruktur di Kartika Dewi Fitness Centre ini haruslah lulusan dari sekolah senam di sini, hal inilah yang menjadikan nilai lebih yang berbeda dengan tempat kebugaran yang lain.

- e. Pelaksanaan pelatihan-pelatihan kebugaran yang dibutuhkan

Bentuk-bentuk pelatihan dilakukan secara kontinue dan terjadwal, hal ini sebagai bagian dari usaha untuk menjaga kualitas pengajaran dan juga rujukan keilmuan terutama dibidang kebugaran di dalam masyarakat serta update perkembangan inovasi terbaru, seperti halnya pelatihan body language (BL), pelatihan pilates bahkan pelatihan yang bersifat

tempory seperti gerak senam untuk ibu hamil juga dilakukan sebagai bagian dari Kartika Dewi Fitness Centre sebagai pusat keilmuan bagi masyarakat.

**a. Analisis Lingkungan Eksternal**

a) Masih banyaknya kebutuhan akan calon instruktur dengan kompetensi yang baik Kondisi KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta saat ini :

- (1) Dalam proses pendidikan calon instruktur yang lebih ditekankan faktor mental dalam mengajar, hal ini perlu nantinya jam terbang atau lamanya pengalaman dalam mengajar secara langsung akan melatih mental sebagai seorang instruktur dimana secara materi keilmuan sama akan tetapi pembeda instruktur dengan yang lain yaitu kematangan dalam mengajar
- (2) Perlu penyegaran kemampuan maupun materi keilmuan untuk team pengajar, hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan informasi terkini atau update selain sebagai sarana yang tepat selain upgrade kemampuan yang wajib dilakukan

- b) Perlunya komunitas di masyarakat yang lebih mengedepankan aspek kesehatan dan kebugaran

Kondisi KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE  
Yogyakarta saat ini:

- (1) Perlu penggagas atau volunter kebugaran yang kompeten di bidangnya, seperti halnya seorang instruktur yang menjadi contoh langsung selama berlangsungnya kelas maka penggagas gerak ini juga harus dipunyai seorang instruktur yang nantinya dengan berjalannya waktu penggagas atau volunter bagi orang banyak.

- (2) Sarana maupun media yang diperlukan belum dimiliki secara lengkap, sebagai salah satu kelengkapan yang penting untuk menunjang keberhasilan pengelolaan kelas bagi seorang instruktur seperti standarisasi sound yang dibutuhkan di dalam ruang maupun luar ruang

- c) Kebutuhan masyarakat akan pusat kebugaran dengan harga terjangkau

Kondisi KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE  
Yogyakarta saat ini:



- (1) Adanya kelas senam dengan banyak pilihan mengakibatkan cost untuk instruktur yang ditimbulkan juga tinggi, hal ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan nilai lebih dari sanggar kebugaran untuk dijadikan pilihan utama dengan banyaknya jenis dan waktu yang lebih banyak dan fleksibel.
- (2) Efisiensi dan efektivitas tiap kelas harus dievaluasi secara rutin dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi di setiap kelas yang lebih tepat sasaran bagi member serta evaluasi bagi instruktur dengan kemampuan yang dimiliki dengan keberlangsungan di setiap kelas, sehingga nantinya cost yang dikeluarkan sebagai kompensasi akan bisa ditekan.

Bermula dari semakin banyaknya kemunculan pusat kebugaran, yang menawarkan kelebihan salah satunya dalam sisi fasilitas yang nyaman dan menyenangkan juga varian program yang ditawarkan maka beberapa kebijakan tengah dilakukan KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta yaitu :

- a. **Standarisasi fasilitas**, meliputi kelengkapan peralatan serta kebersihan fasilitas pendukungnya seperti ruang kelas yang nyaman, kelengkapan alat-alat fitness, standarisasi audio dan kelengkapan peralatan pendukung kelas
- b. **Standarisasi proses pengajaran**, panduan pengajaran di kelas dengan penyesuaian jenis kelas yang ada serta materi yang telah ditetapkan sebelumnya
- c. **Pengembangan skill**, update diberikan keseluruhan pengajar untuk dikembangkan sesuai pilihan kelas masing-masing
- d. **Pembuatan Program Membership** , penyesuaian event di setiap bulan maupun temporary event
- e. **Pengembangan Sales Tools & Training**, rencana pengembangan kemampuan pegawai maupun disetiap bagian yang berhubungan dengan tujuan penjualan

Dalam keterbatasan kemampuan personal di setiap bagian, beberapa hal yang perlu dilakukan guna mendukung strategi tersebut dilakukan melalui:

- a. Penguatan *sense of belonging* terhadap perusahaan
- b. Pengembangan program membership bekerja sama dengan instansi pemerintah secara rutin serta melalui kerjasama *channeling*.

- c. Penambahan program membership bersama dengan keluarga yaitu Paket Family dengan melibatkan orangtua juga anggota keluarga yang lain
  - d. Pemberian Insentif tambahan di setiap pelaksanaan pelatihan-pelatihan
- b. Profil SDM yang dibutuhkan KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE
- a. Mempunyai keinginan untuk mau mengembangkan kemampuan pribadi melalui KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta
  - b. Integritas tinggi
  - c. Mempunyai sense of belonging
  - d. Mampu bekerjasama secara team

## **F. Pelaksanaan Manajemen SDM**

### **1. Perencanaan kebutuhan SDM**

Untuk perencanaan SDM diperlukan perencanaan dengan melibatkan team inti KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta yaitu manajer serta team pengajar, hal ini sebagai upaya perencanaan standarisasi nilai yang dibutuhkan dalam

menyusun perencanaan kedepan. Adapun perencanaan tersebut dibagi dalam beberapa tahap yaitu :

- a. Tahap awal lebih menekankan kepada perencanaan kebutuhan SDM dengan tingkatan level terendah seperti freelance untuk pengajar di kelas yang ditujukan untuk pergantian disaat pengajar utama tidak bisa mengajar, tambahan kebutuhan personel pada saat event yang membutuhkan lebih banyak kepanitiaan untuk terselenggaranya event yang dilakukan
- b. Tahap pelaksanaan lebih fokus kepada bagian-bagian yang berhubungan dengan kenyamanan member dalam menggunakan fasilitas yang diberikan seperti halnya kelancaran alat fitness, kebersihan kamar mandi maupun ruang ganti dan lainnya
- c. Tahap pemantapan yang lebih mengedepankan keberlangsungan yang bersifat terus menerus seperti halnya kebutuhan team greeting dimana sebagai ujung tombak dalam memberikan informasi yang tepat serta cepat bagi member maupun calon member nantinya. Informasi seputar kesehatan, pergantian kelas instruktur dan lainnya

## 2. Penarikan SDM

Penarikan SDM/rekrutmen di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sbb.:

- a. Mempunyai keinginan kuat untuk mau mengembangkan tempat bekerja dan juga kemampuan individu
- b. Mampu bekerja secara team dan juga mitra kerja yang lain
- c. Mempunyai keinginan yang kuat dan konsistensi tinggi dalam bidang kebugaran
- d. Mempunyai keinginan untuk selalu update informasi demi pengembangan individu maupun secara institusi

Didalam tahap penarikan atau rekrutmen tersebut dibagi dalam beberapa tahapan yaitu :

- b. Placement test yang berfungsi untuk mengukur atau mengetahui kemampuan awal individu yang nantinya akan bisa dimonitoring secara tepat perkembangan setelah diberikannya materi-materi yang berhubungan langsung dengan posisi yang dibutuhkan
- c. Tahap pemberian materi yang sudah ada referensi secara tertulis baik secara teori maupun praktek dengan komposisi yang lebih besar di praktek dikarenakan kebutuhan akan kontak

langsung dengan member maupun orang lain yang lebih besar porsinya dibandingkan posisi yang berada dibelakang meja atau administratif

- d. Tahap ujicoba yang dipraktekkan langsung di dalam suatu kelas dengan pendampingan dari seorang intruktur utama yang dimonitoring langsung oleh team inti dalam melakukan penilaian akhir. Penilaian tersebut tidak hanya dari team inti akan tetapi juga dari member atau konsumen langsung sebagai data tambahan proses penilaian akhir

### 3. Pengembangan SDM

Aktivitas pengembangan SDM KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta dilakukan diantaranya melalui:

- a. Diikutkan dalam pelatihan-pelatihan diadakan oleh pihak luar  
Pelatihan-pelatihan yang berfungsi sebagai sarana pengembangan kemampuan individu baik kemampuan secara organisasi maupun individu yang berhubungan dengan diri sendiri maupun kemampuan interaksi dengan oranglain

- b. Training internal & eksternal

Training internal yang dilakukan untuk penyesuaian dukungan program yang akan dijalankan yang nantinya diinformasikan dan diterapkan kepada member,hal ini harus dilakukan agar

tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam penerapan program-program yang dijalankan

Training eksternal melibatkan sumber informasi dari luar sebagai bagian dari pengembangan update informasi yang sesuai akan diterapkan nantinya

- c. Pemberian lebih banyak kesempatan pengembangan kemampuan

Pemberian kesempatan tersebut diberikan tidak kepada semua individu secara merata dan keseluruhan, akan tetapi melihat perkembangan kemampuan dan loyalitas yang ditunjukkan selama proses berjalannya waktu penilaian yang telah ditetapkan. Hal ini sebagai upaya pemberian reward atas kerja keras yang dilakukan untuk pengembangan diri yang diterapkan secara langsung pengembangan jumlah member yang ditunjukkan.

#### 4. Perawatan/Mempertahankan SDM

Pemberian kesempatan yang lebih banyak untuk menunjukkan hasil pengembangan kemampuan diri selama jangka waktu tertentu. Hal ini dilakukan sebagai upaya dalam mempertahankan sumber daya manusia yang ada dan bisa bermanfaat untuk kelangsungan operasional perusahaan. Upaya

tersebut antara lain dengan adanya pemberian reward yang memenuhi syarat yang telah dilakukan, baik dari kuantitas semakin meningkat maupun kualitas diri yang ditunjukkan.

KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE sebagai pusat kebugaran membutuhkan SDM dengan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) yang secara positif mendukung strategi dan aktivitas operasional keseharian. Oleh karena itu pendekatan transaksional dan interaksional untuk mendukung level pengetahuan, keterampilan dan sikap sebagai upaya yang penting untuk mendukung pencapaian yang signifikan terhadap peningkatan keberhasilan strategi dan aktivitas operasional. Pendekatan transaksional terkait dengan kompensasi dan benefit secara pribadi bisa dirasakan dalam jangka pendek maupun panjang, Sedangkan pendekatan interaksional terkait dengan kemampuan memotivasi dan memberdayakan potensi SDM di KARTIKA DEWI FITNESS CENTRE Yogyakarta.