ISSN: 2088-0324
e-ISSN: 2685-0125

Tingkat Kepuasan Ibu-Ibu dalam Menggunakan Sarana Prasarana di Okami Fitness Palembang

Suci Virginia Hervaclara[1], Siti Ayu Risma Putri[1,*], Hikmah Lestari[1], Mutiara Fajar[1]

[1]Universitas PGRI Palembang

*Coresponding Author: ayurisma@univpgri-palembang.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan ibu-ibu dalam menggunakan sarana dan prasarana di OKAMI Fitness Palembang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah responden sebanyak 20 orang ibu-ibu yang merupakan anggota aktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 20 pernyataan menggunakan skala Likert yang mencakup lima aspek: kualitas produk/layanan, harapan pelanggan, persepsi terhadap kinerja, harga, serta pelayanan dan interaksi dengan staf. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu-ibu secara umum berada pada kategori "Puas" dengan rata-rata skor 81,55%. Sebanyak 40% responden berada dalam kategori "Sangat Puas", dan 60% dalam kategori "Puas". Temuan ini didukung oleh observasi dan wawancara yang menunjukkan fasilitas yang lengkap, bersih, dan staf yang ramah. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di OKAMI Fitness telah memenuhi harapan pengguna. Peneliti menyarankan agar pengelola menambah fasilitas pendukung, memperbanyak kelas kebugaran wanita, serta mengembangkan sistem layanan berbasis digital.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan; Sarana dan Prasarana; Pusat Kebugaran; Ibu Rumah Tangga

Received: 19 Jun 2025; **Revised**: 1 Okt 2025; **Accepted**: 15 Okt 2025; **Available Online**: 20 Okt 2025

1. PENDAHULUAN

Kebugaran jasmani merupakan kondisi yang sangat diinginkan oleh setiap individu, terutama di kalangan ibu-ibu. Kebugaran jasmani tidak hanya menunjang kepercayaan diri, tetapi juga meningkatkan kemampuan seseorang dalam memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien. Dewasa ini, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kebugaran jasmani semakin meningkat, terlihat dari banyaknya kegiatan olahraga yang diselenggarakan di berbagai tempat (Lutan, 2002). Kebugaran jasmani didefinisikan sebagai kemampuan tubuh untuk melakukan aktivitas sehari-hari tanpa menimbulkan kelelahan yang berarti dan tetap memiliki energi cadangan untuk aktivitas lainnya.

Kebugaran jasmani juga berfungsi sebagai indikator kesehatan yang mencerminkan kapasitas aerobik dan kardiorespirasi seseorang (Lutan, 2002). Faktor-faktor yang memengaruhi kebugaran jasmani meliputi genetik, jenis kelamin, usia, komposisi tubuh, tingkat aktivitas, serta pola latihan (Destriana et al., 2023). Ibu-ibu sebagai bagian penting dalam keluarga memiliki peran strategis, sehingga tingkat kebugaran mereka sangat menentukan kualitas hidup dan produktivitas sehari-hari.

Hasil observasi awal di Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, menunjukkan bahwa sekitar 70% ibu-ibu memiliki tingkat kebugaran yang rendah. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti rendahnya aktivitas fisik, masalah kesehatan (kelebihan berat badan, tekanan darah tinggi, nyeri sendi), keterbatasan waktu dan akses terhadap fasilitas olahraga, serta pola makan yang tidak seimbang. Temuan tersebut mengindikasikan perlunya intervensi melalui edukasi kebugaran, program olahraga komunitas, serta penyediaan fasilitas pendukung.

Sebagai solusi, banyak ibu-ibu memilih berolahraga di pusat kebugaran (*fitness center*), salah satunya adalah OKAMI Fitness Palembang. Pusat kebugaran ini menyediakan berbagai sarana dan prasarana seperti alat gym, ruang aerobik, kelas kebugaran, serta fasilitas pendukung lainnya. Namun demikian, belum diketahui secara pasti tingkat kepuasan pengguna, khususnya ibu-ibu, terhadap fasilitas tersebut. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebuah pusat kebugaran (Ramli, 2023). Faktor-faktor seperti kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan, serta profesionalisme staf turut memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan ibu-ibu dalam menggunakan sarana dan

ISSN: 2088-0324
e-ISSN: 2685-0125

prasarana di OKAMI Fitness Palembang. Hasilnya diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengelola dalam meningkatkan mutu layanan serta menjadi referensi dalam pengembangan pusat kebugaran yang lebih ramah pengguna, khususnya bagi kelompok ibu-ibu.

Kualitas dan kenyamanan sarana prasarana berperan besar dalam memotivasi individu untuk berolahraga. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara kelengkapan fasilitas dengan hasil belajar dan motivasi siswa dalam pendidikan jasmani (Destriana et al., 2023). Fasilitas olahraga yang memadai menciptakan lingkungan yang mendukung dan mampu meningkatkan semangat individu dalam berolahraga (Adegbija & Fakomogbon, 2013). Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk menelusuri lebih dalam sejauh mana sarana dan prasarana di OKAMI Fitness Palembang dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

(Sugiyono, 2017) Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Tujuannya adalah untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan ibu-ibu dalam menggunakan sarana dan prasarana di OKAMI Fitness Palembang. Penelitian ini dilakukan di OKAMI Fitness Centre, Palembang, pada bulan Mei 2025 selama kurang lebih satu minggu.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan objek berdasarkan fakta di lapangan, khususnya mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.

(Arikunto, 2010) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu-ibu yang menjadi pengguna aktif di OKAMI Fitness Palembang, dengan jumlah populasi sebanyak 20 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: 1) Kuesioner (angket): Instrumen utama dalam penelitian ini berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5 untuk mengukur tingkat kepuasan ibu-ibu terhadap kualitas sarana dan prasarana; 2) Observasi: Dilakukan secara langsung terhadap kondisi fisik sarana, fasilitas pendukung, dan pelayanan staf di OKAMI Fitness; 3) Wawancara: Dilakukan secara terbatas untuk memperkuat data dari kuesioner dan observasi. Instrumen disusun berdasarkan indikator berikut: kelengkapan alat, kebersihan, kenyamanan, keamanan, pelayanan staf, serta tingkat kepuasan keseluruhan. Responden menilai setiap indikator menggunakan skala: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas.

Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1) Analisis deskriptif untuk melihat distribusi dan persentase kepuasan ibu-ibu berdasarkan hasil kuesioner; 2) Uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kualitas instrumen penelitian. Analisis regresi linear sederhana digunakan (jika diperlukan) untuk melihat pengaruh antara kualitas sarana dan prasarana (variabel X) terhadap tingkat kepuasan (variabel Y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di OKAMI Fitness Palembang dengan melibatkan 20 responden ibu-ibu pengguna aktif fasilitas kebugaran. Instrumen yang digunakan berupa angket dengan 20 pernyataan berlandaskan lima aspek utama: Kualitas Produk atau Layanan, Harapan Pelanggan, Persepsi terhadap Kinerja, Harga, serta Pelayanan dan Interaksi dengan Staf.

Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu-ibu terhadap sarana dan prasarana di OKAMI Fitness berada pada kategori "Puas" dengan rata-rata persentase 81,55%. Rekapitulasi hasil penilaian responden disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Jawaban Responden

No	Inisial Responden	Total Skor	Persentase (%)	Kategori Kepuasan
1	AN	92	92%	Sangat Puas
2	BY	85	85%	Sangat Puas

ISSN: 2088-0324
e-ISSN: 2685-0125

No	Inisial Responden	Total Skor	Persentase (%)	Kategori Kepuasan
3	CL	80	80%	Puas
4	DM	76	76%	Puas
5	EN	88	88%	Sangat Puas
6	FR	90	90%	Sangat Puas
7	GT	78	78%	Puas
8	HS	82	82%	Puas
9	IR	74	74%	Puas
10	JP	87	87%	Sangat Puas
11	KA	70	70%	Puas
12	LN	83	83%	Puas
13	MY	79	79%	Puas
14	NT	91	91%	Sangat Puas
15	OA	77	77%	Puas
16	PY	86	86%	Sangat Puas
17	QL	75	75%	Puas
18	RN	89	89%	Sangat Puas
19	ST	81	81%	Puas
20	TS	84	84%	Puas
	Total	1631	81.55%	Puas

Kategori penilaian ditentukan berdasarkan persentase skor dengan kriteria sebagai berikut:

85%–100% = Sangat Puas

70%–84% = Puas

55%–69% = Cukup Puas

40%–54% = Kurang Puas

<40% = Tidak Puas

Distribusi tingkat kepuasan responden ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden

No	Rentang Persentase	Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	85–100%	Sangat Puas	8	40%
2	70–84%	Puas	12	60%
3	55–69%	Cukup Puas	0	0%
4	40–54%	Kurang Puas	0	0%
5	<40%	Tidak Puas	0	0%
		Total	**20**	**100%**

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa 100% responden merasa puas atau sangat puas terhadap layanan dan fasilitas di OKAMI Fitness. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan telah memenuhi ekspektasi pengguna.

ISSN: 2088-0324
e-ISSN: 2685-0125

Observasi langsung yang dilakukan menunjukkan bahwa: Fasilitas gym bersih, alat lengkap dan berfungsi baik. Instruktur ramah dan aktif membimbing anggota. Tersedia kelas kebugaran khusus wanita seperti yoga dan zumba. Namun demikian, ditemukan beberapa kekurangan seperti: kurangnya alat di jam sibuk. Belum tersedia sistem reservasi atau informasi kelas berbasis aplikasi digital.

Wawancara singkat memperkuat data tersebut. Beberapa kutipan responden di antaranya: (1) Ibu AN (42 tahun): "Saya senang olahraga di sini karena alatnya lengkap dan tempatnya nyaman." (2) Ibu DM (37 tahun): "Kadang ramai, tapi saya puas karena suasananya mendukung." (3) Ibu KA (45 tahun): "Saya berharap kelas yoga ditambah."

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan dan fasilitas di OKAMI Fitness telah mampu memenuhi ekspektasi mayoritas responden. Jika dikaji berdasarkan teori kepuasan pelanggan:Teori Kepuasan Pelanggan (Ahmad et al., 2023). Menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika hasil kinerja sesuai atau melebihi harapan. Dalam hal ini, persepsi ibu-ibu terhadap fasilitas dan layanan melebihi ekspektasi mereka. SERVQUAL Model (Parasuraman et al. OKAMI Fitness memenuhi dimensi tangibles (alat, kebersihan), responsiveness (respon staf cepat), dan empathy (instruktur ramah dan membantu). (Donnelly et al., 2016) Responden mengalami positive disconfirmation, karena fasilitas yang diterima lebih baik dari yang diharapkan. sCustomer *Perceived Value* Beberapa ibu menyatakan biaya sebanding dengan layanan yang diterima, menandakan nilai persepsi yang tinggi.

Dengan demikian, hasil penelitian mendukung berbagai teori bahwa kepuasan pelanggan tercipta dari kesesuaian antara ekspektasi dan kinerja aktual, serta didukung oleh nilai manfaat yang diterima. Meskipun mayoritas puas, pengelola tetap disarankan untuk menambah alat dan meningkatkan digitalisasi layanan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan ke depan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu-ibu dalam menggunakan sarana dan prasarana di OKAMI Fitness Palembang. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan responden berada pada kategori "Puas", dengan rata-rata persentase sebesar 81,55%. Sebanyak 40% responden berada pada kategori "Sangat Puas", dan 60% berada pada kategori "Puas", tanpa ada responden yang merasa kurang atau tidak puas. Sebagai pengembangan dari temuan tersebut, disarankan agar pihak pengelola OKAMI Fitness melakukan perbaikan dan inovasi, seperti penambahan alat olahraga yang sering digunakan, peningkatan jumlah kelas kebugaran wanita, serta penerapan sistem digital untuk reservasi dan informasi layanan. Upaya ini diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna di masa yang akan datang, serta menjadikan OKAMI Fitness sebagai pusat kebugaran yang lebih responsif terhadap kebutuhan anggotanya, khususnya kalangan ibu-ibu.

Daftar Pustaka

Adegbija, M. V., & Fakomogbon, M. A. (2013). Instructional Media In Teaching And Learning: A Nigerian Perspective. *Global Media Journal African Edition*, *6*(2). https://doi.org/10.5789/6-2-114

Ahmad, N., Septiyawan, D., & Puspitaningsari, M. (2023). *The Effect of Circuit Games on Physical Fitness in Upper Class Students at SDN Tanggungan Gudo Jombang*.

Arikunto, S. (2010). *Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revi). PT. Rineka Cipta.Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revi). PT. Rineka Cipta.

Destriana, D., Aryanti, S., Octara, K., Solahuddin, S., Resah Pratama, R., & Destriani, D. (2023). Pelatihan Massage Kebugaran Bagi Guru Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan (PJOK). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka (JPMB)*, *1*(3). https://doi.org/10.58266/jpmb.v1i3.50

Donnelly, J. E., Hillman, C. H., Castelli, D., Etnier, J. L., Lee, S., Tomporowski, P., Lambourne, K., & Szabo-Reed, A. N. (2016). Physical Activity, Fitness, Cognitive Function, and Academic Achievement in Children: A Systematic Review. *Medicine & Science in Sports & Exercise*, *48*(6), 1197. https://doi.org/10.1249/MSS.0000000000000901

Lutan, R. dkk. (2002). *Pendidikan Kebugaran Jasmani: Orientasi Pembinaan di. Sepanjang Hayat*. Depdiknas.

ISSN: 2088-0324
e-ISSN: 2685-0125

Ramli, R. (2023). *(Pdf) Gizi Kebugaran Dan Olahraga*. Https://Www.Researchgate.Net/Publication/373597654_Gizi_Kebugaran_Dan_Olahraga

Sugiyono. (2017). Penelitian Kuantitatif. *Pemaparan Metodenpenelitian Kuantitatif*, *2*, 16.