

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pijat merupakan metode penyembuhan atau terapi kesehatan secara tradisional dengan cara memberikan tekanan, gerakan, atau getaran kepada tubuh baik dilakukan secara manual ataupun menggunakan alat mekanis. Namun, pijat biasanya menggunakan tangan, jari, sikut, lengan, kaki, atau alat pijat sehingga dapat memberikan relaksasi, rasa nyaman, dan kebugaran (medicine.com diakses pada 31 Oktober 2019). Selain pengobatan berbagai penyakit secara medis, pijat menjadi salah satu bentuk penanganan alternatif atau secara tradisional. Pijat juga harus dilakukan oleh orang yang memiliki keahlian sehingga tidak bisa dilakukan oleh sembarangan.

Beberapa tempat pijat atau panti pijat dapat dijumpai di Kota Bandung dan sekitarnya, namun beberapa juga menawarkan alternatif lain dengan menggunakan jasa pijat panggilan. Bagi kalangan masyarakat tertentu di Kota Bandung, pijat masih menjadi salah satu pilihan favorit karena manfaat pijat yang diperoleh seperti penyembuhan berbagai penyakit secara berkala, kebugaran, mencegah stress, membantu pemulihan pasca stroke, memperlancar peredaran darah dalam tubuh, bahkan juga untuk kecantikan (klikmania.net diakses pada 31 Oktober 2019). Beberapa jenis pijat yang sudah dikenal masyarakat sesuai fungsi dan manfaatnya adalah pijat tradisional, pijat SPA, pijat refleksi, pijat kebugaran, pijat relaksasi, *massage fullbody*, pijat urat saraf dan lain sebagainya..

Hal-hal yang telah dijelaskan di atas dapat menjadi peluang bisnis bagi para pengusaha untuk membuka usaha pijat atau refleksi. Di era digital, layanan pijat bisa dengan mudah didapatkan dimana saja dan kapan saja. Aplikasi GoJek menjadi salah satu pilihan utama masyarakat untuk mencari layanan jasa gaya hidup dan salah satunya adalah pijat profesional yang juga dikenal dengan fitur GoMassage. Fitur tersebut bermitra dengan terapis-terapis yang sudah ahli dalam memijat yang kemudian di *training* sehingga memiliki kualitas yang baik. (gojek.com/blog/ diakses pada 31 Oktober 2019). Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, fitur GoMassage ternyata juga masih memiliki kekurangan. Banyak kasus yang tidak diinginkan seperti pemerkosaan terapis yang baru-baru ini juga terjadi di Kota

Bandung. Dalam web bandung.kompas.com diakses pada 31 Oktober 2019, seorang terapis pijat mitra GoMassage diduga diperkosa oleh konsumen di sebuah rumah kos di Jalan Gegerkalong Hilir, Kecamatan Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat, Selasa (5/3/2019).

Selain layanan jasa pijat berbasis aplikasi, masih terdapat banyak tempat pijat atau pusat refleksi di Kota Bandung seperti *Zen Family Spa & Reflexology*, *Ola Family Spa & Reflexology*, *Tea Tree Spa Bandung*, *Venetian Spa Bandung*, dan sebagainya. Ada juga terdapat tempat pijat dengan terapis penyandang tunanetra seperti *Diff's Reflexology*, Klinik Pijat Tunanetra Bandung Terus Jaya, Klinik Pijat Tunanetra Sehat Alami, Klinik Pijat Tunanetra Jari *Massage*, dan sebagainya. Munculnya berbagai tempat pijat atau refleksi tersebut, konsumen akan semakin diuntungkan karena dihadapkan pada berbagai macam pilihan mulai dari segi kualitas, jenis produk, maupun harga. Konsumen yang menjadi target pasar pun biasanya memiliki karakteristik yang sama.

Banyaknya industri jasa pelayanan kesehatan seperti tempat pijat atau pusat refleksi ini menunjukkan bahwa adanya peluang bisnis yang cukup besar. Menurut hasil survey yang dilakukan oleh *Neuroscience and Artificial Intelligence-powered market research agency Neurosum* (2018) telah mengungkapkan hasil penelitiannya yang mendalam tentang perilaku konsumen dan pola konsumsi di Indonesia, yang memiliki konsekuensi jangka panjang tidak hanya untuk perusahaan tetapi juga ekonomi secara keseluruhan. Pada industri jasa pelayanan kesehatan, hasil penelitian menunjukkan gerakan pertumbuhan yang kuat. Pangsa pasar *spa*, pijat, dan *reflexology* telah meningkat 40% (1,4 kali) dalam 2 tahun terakhir. (neurosum.com/emerging-consumer-trends-in-indonesia/ diakses pada 31 Oktober 2019). Pangsa pasar yang meningkat tersebut berarti bahwa cakupan sasaran pasar yang menjadi lebih luas hal ini menunjukkan adanya peningkatan permintaan terhadap produk tersebut sehingga memungkinkan untuk meningkatkan penawaran dari jasa tersebut. Namun banyaknya jenis usaha yang sama disertai target pasar yang serupa maka akan menyebabkan persaingan sehingga setiap perusahaan yang berada pada industri jasa tersebut diperlukan adanya keunikan serta *value* tersendiri untuk tetap bisa bertahan.

Tempat pijat refleksi yang menjadi objek penelitian peneliti adalah *Diff's Reflexology* karena usaha ini memiliki keunikan dan *value* tersendiri yaitu terapis yang merupakan para penyandang disabilitas dan juga konsep syar'i yang ditawarkan.

Perbedaan yang dimiliki usaha ini menjadi suatu hal yang menarik bagi peneliti karena mampu memperkerjakan para terapis yang memiliki keterbatasan dan juga bisa tetap bersaing pada industri tersebut. Selain itu, *Diff's Reflexology* ini juga memiliki konsep yang masih jarang diterapkan oleh usaha sejenis lainnya yaitu konsep syar'i dimana dengan menerapkan konsep tersebut akan memberikan *value* tersendiri seperti rasa aman bagi konsumen ataupun pekerjanya. Keunikan dan *value* yang dimiliki usaha ini bisa menjadi salah satu *competitive advantage* untuk bisa terus bersaing dan mengembangkan usahanya. Namun, selain keunikan dan *value* tersebut tentunya juga dibutuhkan strategi yang tepat dalam penentuan *core* bisnis dengan proses pengemabilan keputusan yang bisa didasari dari hasil penelitian ini.

Diff's Reflexology merupakan salah satu bentuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam sektor jasa di Kota Bandung. Usaha ini merupakan pencetus konsep Wirausaha Disabilitas (Wirabilitas) berkonsep syar'i pertama di Kota Bandung dengan membuka lapangan kerja bagi penyandang disabilitas. Pemilik dari *Diff's Reflexology* ini juga seorang penyandang disabilitas yaitu tunanetra yang bernama Dudu Hafidz. Beliau bersama dengan Aa Gym sebagai donatur sekaligus sponsor atas nama Daarut Tauhiid, pada tanggal 12 Januari 2017 secara resmi membuka usaha *Diff's Reflexology* yang berlokasi di Jl. Gegerkalong Hilir No.75 dengan slogan "*Different and Complete*". Pada tanggal 16 Oktober 2018, *Diff's Reflexology* pindah ke Jl. Gegerkalong Hilir No. 176. Saat ini *Diff's Reflexology* juga memiliki cabang yang terletak di kawasan Pondok Pesantren Daarut Tauhiid Bandung Jl. Gegerkalong Girang No. 67.



Gambar 1.1 Logo *Diff's Reflexology*
Sumber: data internal

Bergerak dalam bidang jasa, *Diff's Reflexology* awalnya memberi perawatan kepada konsumen dengan 8 pilihan *treatment* yang kemudian sekarang berkembang menjadi 11 pilihan *treatment* seperti *Massage/Pijat*, *Sihatsu*, *Keseleo/Cedera Otot*, *Matsu*, *Pijat Refleksi*, *Body Scrub/Lulur*, *Bekam Basah*, *Bekam Kering*, *Totok Perut*, *Totok Wajah*, dan *Totok Wajah+Firmax*. Berbagai macam jenis *treatment* ini merupakan salah satu wujud “*Complete*” yang terdapat pada slogan *Diff's Reflexology*. Pemilik ingin memberikan sesuatu yang bisa melengkapi kebutuhan konsumen melalui kata “*Complete*”. Selanjutnya, yang dimaksud pada kata “*Different*” ialah keberagaman para terapis sebagai penyandang disabilitas mulai dari tunanetra, tunadaksa, tunarungu, dll. Walau memiliki keterbatasan fisik, para penyandang disabilitas ini memiliki keahlian yang tak kalah saing dengan terapis-terapis normal lainnya. Maka dari itu, dengan adanya *Diff's Reflexology* ini diharapkan bisa menjadi pionir bagi mobilitas para penyandang disabilitas agar berkembang, mandiri, dan produktif.

Respon pasar terhadap usaha *Diff's Reflexology* dikatakan baik karena memberikan perawatan yang banyak dibutuhkan khususnya oleh orang-orang perkotaan yang sibuk dengan berbagai kegiatan. Keunggulan usaha ini adalah harga yang relatif murah dan terjangkau, target konsumen tidak hanya kepada para pekerja kantoran tetapi juga ibu rumah tangga, mahasiswa, dan para santri. Selain itu, usaha ini juga menerapkan konsep syar’i sehingga tidak membuat para pasien yang datang merasa ragu terhadap keamanan dan kenyamanan yang diberikan. Donasi dan *sponsorship* yang berasal dari Daarut Tauhiid juga memberi nilai lebih untuk *Diff's Reflexology* sebagai sarana memperkenalkan usaha ini melalui acara-acara kajian yang sering diadakan.



Gambar 1.2 Peresmian Diff's Reflexology bersama Aa Gym
Sumber: prfmnews.com, 2017

Diff's *Reflexology* memiliki respon pasar yang baik dengan rata-rata konsumen perbulan sebanyak 300 orang dan bahkan dibulan pertama mencapai 700 orang. Dengan harga *treatment* sekitar Rp 30.000 - Rp 100.000, dalam 4 bulan dari awal 6 Januari 2017 sampai periode akhir April 2017 tercatat sudah sekitar 1200 konsumen yang datang. Usaha ini memiliki *progress* yang bagus, hanya saja *cost* pengeluarannya besar. Pertama karena investasinya besar, sebesar 230 Juta Rupiah setahun. Kedua, operasionalnya juga besar. Jumlah operasional pengeluaran perbulan bisa mencapai sekitar 7-8 Juta Rupiah. Seperti listrik, wifi dll. Awalnya dengan jumlah sewa tempat per-tahun sebesar 120 Juta Rupiah, dan harga properti awal 40 Juta Rupiah (data internal, 2017). Pada tanggal 16 Oktober 2018 hingga sekarang, Diff's *Reflexology* pindah lokasi dan mengalami penurunan pendapatan karena beberapa faktor seperti bangunan yang tidak menarik dan lokasi yang lebih jauh. Pada awal berdiri, usaha ini berada pada bangunan ruko dan memiliki pencahayaan yang bagus karena menggunakan pintu kaca pada bagian depan sehingga terlihat lebih *luxury*, sedangkan sekarang bangunan yang digunakan adalah bekas rumah tua dan terlihat kurang menarik. Namun begitu, beberapa pelanggan yang sudah menjadi langganan pada usaha ini tetap datang untuk mendapatkan *treatment*.

Saat ini, di era perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dan telah merambah ke berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan kesehatan, Diff's *Reflexology* melakukan pembukuan mengenai data konsumen masih secara manual dengan mencatat di buku. Usaha tersebut memiliki *record* data dari setiap pasien yang telah ditangani dengan berbagai *treatment* yang ada. Namun, karena proses yang digunakan masih manual usaha tersebut masih belum bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensinya sebaik mungkin terutama untuk bisa mengembangkan bisnisnya. Pendiri dari Diff's *Reflexology* memiliki keinginan untuk bisa mengembangkan bisnisnya menjadi lebih besar dan lebih luas hingga ke berbagai sektor seperti panti pijat, jasa *laundry*, butik, makanan, dan lain-lain sehingga nantinya bisa mencakup semuanya dalam satu nama yaitu Diff's *Group*. Keinginan untuk mengembangkan bisnis sebaiknya dibantu dengan penggunaan teknologi informasi agar tujuan yang ingin dicapai bisa lebih singkat dan hemat dengan memanfaatkan ketersediaan sumber daya yang ada atau dengan kata lain disebut juga efektif dan efisien.

Berdasarkan data yang dimiliki, teknologi informasi memiliki potensi untuk memproses data dan mengolah menjadi berbagai informasi. Teknologi informasi juga mampu menyimpan data dengan jumlah yang jauh lebih banyak daripada cara manual.

Selain itu, pemanfaatan teknologi komunikasi juga memungkinkan data dikirim secara mudah dan cepat. Kecepatan pengolahan data dan pengambilan informasi yang akan dijadikan untuk pengambilan keputusan pada sebuah instansi atau organisasi, akan sangat menguntungkan dan memberi manfaat untuk organisasi/instansi tersebut (kompasiana.com diakses pada 31 Oktober 2019). Kecepatan pengolahan data di Diff's *Reflexology* sangat dibutuhkan untuk pengambilan keputusan dalam internal ataupun kebutuhan informasi untuk para *sponsorships*. Informasi yang tepat dan akurat akan membuat Diff's *Reflexology* mampu menanggulangi dan menghindari kejadian atau peristiwa yang dapat mengakibatkan kerugian pada usahanya.

Di UMKM pada sektor pelayanan kesehatan seperti Diff's *Reflexology*, banyak terdapat data-data yang terkait dengan bidang kesehatan. Data yang ada akan menjadi tidak berguna jika tidak ada pengelolaan yang baik dan pemanfaatan yang optimal. Salah satu data yang terdapat pada Diff's *Reflexology* adalah data rekap *treatment* konsumen perbulannya. Namun data-data rekapitulasi yang ada belum bisa dimanfaatkan secara optimal karena belum adanya pemanfaatan teknologi informasi dan penggunaan *tools* yang dapat membantu menghasilkan informasi dari data-data yang ada. Masalah pengolahan data menjadi informasi yang berguna ini dapat diselesaikan dengan *Business Intelligence*.

Menurut Rud Olivia (2009), *Business Intelligence* (BI) adalah sekumpulan teknik dan alat untuk mentransformasi dari data mentah menjadi informasi yang berguna dan bermakna untuk tujuan analisis bisnis. Teknologi BI dapat menangani data yang tak terstruktur dalam jumlah yang sangat besar untuk membantu mengidentifikasi, mengembangkan, dan selain itu membuat kesempatan strategi bisnis yang baru. Tujuan dari BI yaitu untuk memudahkan interpretasi dari jumlah data yang besar tersebut. Mengidentifikasi kesempatan yang baru dan mengimplementasikan suatu strategi yang efektif berdasarkan wawasan dapat menyediakan bisnis suatu keuntungan pasar yang kompetitif dan stabilitas jangka panjang.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Andalas pada tahun 2017, BI dapat diimplementasikan untuk menganalisis data persalinan anak di Klinik Ani Padang dengan menggunakan metode Tableau. Analisis data persalinan yang dilakukan pada penelitian tersebut berhasil mengetahui bagaimana *tren* kelahiran/persalinan anak di Klinik Ani Padang pada empat semester terakhir yaitu di tahun 2015 dan 2016 dengan menggunakan variabel jenis kelamin anak dan waktu terjadinya persalinan.

Keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi Tableau adalah jumlah kelahiran anak berjenis kelamin laki-laki terbanyak terjadi pada bulan Juli sampai Desember di tahun 2015 yaitu sebanyak 49 anak, jumlah kelahiran anak berjenis kelamin perempuan terbanyak terjadi pada bulan Juli sampai Desember di tahun 2015 dengan jumlah kelahiran sebanyak 39 anak, dan jumlah persalinan anak yang terjadi di Klinik Ani Padang pada tahun 2015 dan 2016 paling banyak terjadi pada pagi hari pukul 07.00 WIB. Hasil penelitian tersebut dapat dijadikan informasi untuk digunakan oleh Klinik Ani Padang sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan terutama dalam peningkatan nilai bisnis.

Pada penelitian ini, pentingnya penggunaan *Business Intelligence* (BI) untuk UMKM layanan kesehatan seperti *Diff's Reflexology* salah satunya adalah dapat digunakan untuk pengolahan data-data preferensi konsumen terhadap *treatment* atau perawatan yang tersedia, seperti mengetahui bagaimana *tren* preferensi *treatment* setiap bulannya dengan menggunakan aplikasi Tableau. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan untuk mengetahui tren preferensi tersebut adalah berdasarkan jenis kelamin konsumen, jenis *treatment*, dan harga *treatment*. Informasi yang didapatkan dari hasil analisis ini nantinya diharapkan dapat membantu *Diff's Reflexology* dalam pengambilan keputusan yang tepat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Data Preferensi di *Diff's Reflexology* dengan Metode Tableau.**”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka fokus dalam penelitian ini adalah analisis data konsumen di *Diff's Reflexology* pada tiga kuartal terakhir dengan metode Tableau sehingga informasi yang didapat dari hasil analisis data tersebut nantinya diharapkan dapat membantu *Diff's Reflexology* dalam pengambilan keputusan yang tepat.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis bagaimana tren preferensi perawatan konsumen di *Diff's Reflexology* pada tiga kuartal terakhir?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, fokus penelitian, dan identifikasi masalah adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk memahami, mengetahui, serta mampu mendeskripsikan bagaimana tren preferensi perawatan konsumen di Diff's *Reflexology* pada tiga kuartal terakhir dengan metode Tableau.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menghasilkan kegunaan dan manfaat, baik dari sisi aspek akademis maupun aspek praktis.

1.1.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan dibidang operasional khususnya pengolahan data-data konsumen sehingga menjadi informasi yang berguna dengan *Business Intelligence*. Disamping itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

1.1.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi Diff's *Reflexology* agar nantinya dapat membantu dalam pemecahan masalah yang dihadapi dan pengambilan keputusan yang tepat oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai latar belakang penelitian, fokus penelitian, identifikasi masalah, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, dan waktu/periode penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan

kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain.

1.7 Waktu dan Periode Penelitian

Tabel 1.1 Waktu dan Periode Penelitian

Kegiatan	Bulan (2019-2020)			
	September	Oktober	November	Maret
Identifikasi masalah, penentuan topik penelitian, studi penelitian terdahulu.				
Pembuatan proposal (BAB I, II, dan III).				
Pengajuan Desk Evaluation				
Desk Evaluation				
Analisis data , Penyusunan Bab 4 dan Bab 5				
Pengajuan sidang Tugas Akhir (TA)				
Sidang Tugas Akhir (TA)				

(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020)