

STUDY DAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *DAY-SPA* DI MEDAN

Shafira Ayu Syukrani¹⁾, Indra Kesuma Hadi²⁾Muhammad Amin³, dkk,

²³⁾Dosen Jurusan Teknik PWK, Institut Sains dan Teknologi TD. Pardede Medan

¹⁾Mahasiswa Jurusan Teknik Arsitektur, Institut Teknologi Medan

shafiraayu06@gmail.com¹⁾, indrakesumahadiistp@gmail.com²⁾, muhammadamin93027@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemenuhan kualitas pelayanan *Day-Spa* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya Ubud Family Reflexology, De Spa dan Zengarden di Medan. Di Kota Medan, *Day-Spa* banyak berlokasi di dekat pusat perbelanjaan, permukiman *elite*, perkantoran, dan kawasan komersial, serta banyak dikonsumsi oleh kalangan eksekutif perkantoran, ibu-ibu sosialita, mahasiswi, serta bayi dan balita. Dalam merancang bangunan *SPA* perlu memperhatikan dan mempertimbangkan psikologis pengguna, khususnya konsumen, maka perlu diketahui bahwa fasilitas serta tingkat privasi ruangan berdampak pada perilaku konsumen. Metode penelitian dengan wawancara, observasi, dan analisis studi dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bangunan *Day-Spa* di Medan belum menggunakan standar fasilitas dan pelayanan *SPA*.

Kata Kunci: *Solus Per Aqua*, Kualitas, Pelayanan, Day-Spa

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the quality of services Day-Spa that correspond to user needs, especially Ubud Family Reflexology, De Spa, and Zengarden in Medan. In Medan City, Day-Spas are located are many located near shopping malls, elite settlements, office complex, and commercial areas. They are widely consumed by office executives, socialite mothers, college students, babies and toddlers. In designing a SPA building, it needs to observe and consider psychological users, especially consumers, it should be noted that facilities and privacy levels in the room are affecting consumer behavior. The research methods use interviewing, observing, and analyzing the document study. The results from this study indicate that Day-Spa buildings in Medan do not apply standard facilities and SPA services.

Keywords: *Solus Per Aqua*, Quality, Service, Day-spa

1. Pendahuluan

Permenkes (2004) menjelaskan bahwa *SPA* adalah suatu upaya kesehatan tradisional dengan pendekatan holistik, berupa perawatan menyeluruh menggunakan kombinasi keterampilan hidroterapi, pijat, aromaterapi, dan di tambahkan pelayanan makanan, minuman sehat serta olah aktivitas fisik.

Di Sumatera Utara sendiri, khususnya Medan, *Day-SPA* banyak berlokasi di dekat pusat perbelanjaan, permukiman *elite*, perkantoran, dan kawasan komersial. *Day-SPA* di Medan banyak dikonsumsi oleh kalangan eksekutif perkantoran, ibu-ibu sosialita, mahasiswi, serta bayi dan balita. Survei (2019) yang dilakukan menunjukkan bahwa beberapa bangunan *Day-SPA* di Medan memiliki pelayanan yang minim, penggunaan ruang yang bersifat multi-fungsi. Kebijakan tersebut dapat mengurangi tingkat privasi konsumen, dan berpengaruh pada pencapaian yang

cukup lama dalam meningkatkan relaksasi tubuh dan pikiran konsumen *Day-SPA*, sehingga menurunnya kualitas kepuasan konsumen.

Dari beberapa masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas serta tingkat privasi ruangan berdampak pada keberlangsungan kegiatan yang terjadi di bangunan *Day-SPA*, serta menurunnya kualitas *Day-SPA*. Maka dalam merancang bangunan *Day-SPA* perlu memperhatikan dan mempertimbangkan standar-standar yang ada, serta pemenuhan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas *Day-SPA* di Medan”, khususnya Ubud Family Reflexology, De SPA, dan Zengarden.

2. Bahan dan Metode

Penelitian ini membutuhkan data-data yang relevan dan terstruktur, data berupa teori-teori dan studi jurnal yang berkaitan dengan SPA. Data-data dibawah merupakan pedoman peneliti dalam meneliti secara langsung maupun dalam pengolahan data hasil survei.

2.1. Standar Perancangan Day-SPA

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha SPA, kategori SPA Tirta 1, terdapat beberapa fasilitas dan pelayanan seperti pada Tabel 1. berikut.

Tabel 1. Standar Usaha SPA Kategori Tirta 1

Fasilitas	Pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> - Ruang perawatan Terapi Pijat, rempah dan wajah; - Ruang perawatan pijat kaki dan tangan; - Ruang perawatan lulur dan masker; - Ruang perawatan terapi air meliputi ruang berendam dan mandi uap; - Area penerima penerimaan tamu; - Ruang loker tamu dan karyawan terpisah; - Toilet yang bersih serta terpisah untuk pria dan wanita; - Area bilas; - Area minum; - Ruang kantor; - Ruang linen; - Toilet yang bersih untuk karyawan dan pengelola terpisah; - Ruang Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR); - Gudang. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan tamu <ul style="list-style-type: none"> - Penyambutan kedatangan tamu; - Pendaftaran tamu; - Pemberian informasi tentang produk dan layanan SPA; - Pemberian konsultasi perawatan SPA. b. Pelayanan selama perawatan SPA <ul style="list-style-type: none"> - Terapi air; - Terapi aroma; - Terapi pijat; - Terapi rempah; - Terapi kaki dan tangan. c. Pelayanan pasca perawatan SPA <ul style="list-style-type: none"> - Konfirmasi perawatan yang telah diberikan; - Pemberian saran untuk perawatan di rumah; - Pemberian saran untuk perawatan lanjutan. d. Pelayanan minuman ringan yang sehat; e. Pembayaran tunai dan non-tunai; f. Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K); g. Penanganan keluhan tamu; h. Pelayanan keluar masuk kendaraan ke SPA serta parkir.

(Sumber : Permenparekraf RI No. 24 tahun 2014)

Berdasarkan buku *Time-Saver Standards for Architectural Design* dan *Neufert Architects' Data Second Edition*, standar perancangan SPA dapat dilihat pada Tabel 2. berikut ini.

Tabel 2. Standar Perancangan SPA

No	Pengguna	Aktivitas	Kode	Kebutuhan Ruang	Besaran Ruang	Kapasitas
1	Pimpinan	Monitoring Pegawai	Kegiatan Pendukung	Ruang Pimpinan	28 m ²	2-3
		Memimpin Rapat		Ruang Rapat	45 m ²	20
2	Sekretaris	Mengetik Laporan	Kegiatan Pendukung	Ruang Sekretaris	16 m ²	2-3
		Menyimpan Dokumen		Ruang Arsip	6 m ²	2
3	Pegawai	Istirahat	Kegiatan Utama	Ruang Pegawai	16 m ²	2-3
		Menerima Tamu		Ruang Resepsionis	28 m ²	4-5
		Mengelola Pembayaran	Ruang Kasir	16 m ²	2-3	
		Mencuci Kain	Kegiatan Servis	Ruang Cuci	12 m ²	2-3
		Menyimpan Kain		Ruang Penyimpanan	6 m ²	2-3
		Istirahat		Ruang Cleaning Service	28 m ²	4-5
		Menyimpan Alat-alat Kebersihan		Gudang Alat	6 m ²	2-3
		Pemeliharaan	Ruang Genset	12 m ²	-	

				Ruang MEE	6 m ²	2
				Toilet Pegawai Pria	3 m ²	1
		Buang Air		Toilet Pegawai Wanita	3 m ²	1
4	Terapis	Memijat Pelanggan	Kegiatan Utama	Ruang Terapi	18 m ²	10-15
		Istirahat	Kegiatan Servis	Pantry	1,5 m ²	5
5	Pekerjaan Kantoran	Melakukan Relaksasi	Kegiatan Utama	Ruang Relaksasi	5,25 m ²	2
				Ruang Sauna Pria	28 m ²	4-5
		Ruang Sauna Wanita		28 m ²	4-5	
		Perawatan		Whirlpool Pria	16 m ²	4-5
				Whirlpool Wanita	16 m ²	4-5
		Membersihkan Diri		Ruang Bilas Pria	3 m ²	1
Ruang Bilas Wanita	3 m ²		1			
Mengganti Pakaian dan Menyimpan Barang	Ruang Ganti dan Loker Pria	5 m ²	1			
	Ruang Ganti dan Loker Wanita	5 m ²	1			
6	Pasangan Suami-Istri	Perawatan		Ruang Perawatan Couple	20 m ²	2
7	Ibu-Ibu Sosialita	Berkonsultasi		Ruang Konsultasi SPA	16 m ²	2-3
		Perawatan		Ruang Manicure dan Pedicure	5,25 m ²	2
		Menunggu Antrian		Ruang Tunggu	45 m ²	15
8	Mahasiswa	Menunggu Antrian	Kegiatan Servis	Lobby	60 m ²	50
		Perawatan		Ruang Perawatan Pria	12 m ²	1-3
		Buang Air		Toilet Umum Pria	3 m ²	1
9	Mahasiswi	Perawatan	Kegiatan Utama	Ruang Perawatan Wanita	12 m ²	1-3
		Ibadah	Kegiatan Pendukung	Musholla	20 m ²	10
		Refreshing		Coffee Corner	36 m ²	10
		Buang Air		Toilet Umum Wanita	3 m ²	1
10	Satpam	Menjaga Keamanan	Kegiatan Servis	Pos Satpam	20 m ²	3-4
		Buang Air		Toilet	3 m ²	1

(Sumber : konstruksi penulis, berdasar *Neufert Architects' Data*)

Setelah membuat rumusan standar perancangan SPA, maka selanjutnya adalah menentukan studi jurnal tentang penelitian yang mirip dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi jurnal akan dibahas adalah sebagai berikut.

2.2. Studi Jurnal

Jurnal yang dikutip adalah penelitian yang mirip dengan penelitian ini, namun terdapat beberapa

perbedaan dalam penelitian-penelitian tersebut. Penelitian yang dikutip berupa Hubungan Warna Dengan Tingkat Stres Pengunjung (Anastasha O. Zein dkk, 2013), Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap SPA Sebagai Sarana Perawatan Kesehatan, Kebugaran, dan Kecantikan (Peter R.Y Pasla dan Dessy Indah Sari Dinata, 2004), dan Strategi Pengembangan *Health And Wellness* di Bali (Jaya Pramono, 2013). Dari ketiga jurnal di atas, dicapai kesimpulan hasil penelitian dalam Tabel 3. berikut.

Tabel 3. Kesimpulan Hasil Penelitian Jurnal

Judul Penelitian	Kesimpulan Hasil Penelitian
Hubungan Warna Dengan Tingkat Stres Pengunjung (Anastasha O. Zein dkk, 2013)	Diharapkan warna-warna yang sesuai akan dapat digunakan untuk mengurangi dampak stress setelah melakukan sejumlah SPA treatment di ruangan tersebut.
Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap SPA Sebagai Sarana Perawatan Kesehatan, Kebugaran, dan Kecantikan (Peter R.Y Pasla dan Dessy Indah Sari Dinata, 2004)	Berdasarkan hasil analisa data dengan One Sample Sign Test, dimana hasilnya menerima H0', maka secara signifikan H0'' diterima, yang berarti dugaan bahwa image/citra SPA di Surabaya adalah buruk, tidak terbukti.
Strategi Pengembangan <i>Health And Wellness</i> di Bali (Jaya Pramono, 2013)	Besarnya peluang <i>health and wellness</i> Bali pada industri wisata, sehingga diperlukannya penanganan pada strategi pengembangan bidang wisata ini

(Sumber : konstruksi penulis berdasarkan Hubungan Warna Dengan Tingkat Stres Pengunjung (Anastasha O. Zein dkk, 2013); Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap SPA Sebagai Sarana Perawatan Kesehatan, Kebugaran, dan Kecantikan (Peter R.Y Pasla dan Dessy Indah Sari Dinata, 2004); Strategi Pengembangan Health And Wellness di Bali (Jaya Pramono, 2013))

Berdasarkan hasil dari tiga penelitian yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan berbeda dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Dengan perbedaan yaitu pada penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan fasilitas pada bangunan *Day-SPA* terhadap perilaku pengguna. Setelah membahas studi jurnal tentang penelitian yang mirip dengan penelitian yang akan dilakukan, maka selanjutnya adalah pembahasan studi preseden.

2.3. Studi Preseden

Studi preseden yang dikutip adalah mirip dengan focus penelitian dilakukan dengan nama bangunan sebagai berikut: Hedon SPA, Estonia; Strom SPA Nordique, Canada; dan Naman Retreat Pure SPA, Vietnam. Dari ketiga preseden tersebut, dicapai hasil seperti pada Tabel 4. berikut.

Tabel 4. Resume Studi Preseden

No	Studi Kasus	Kelompok Ruang			
		Utama	Pendukung	Pelayanan	Fasilitas
1.	<p>Hedon SPA</p>  <p>(Sumber : Archdaily, Agustus 2010)</p>	SPA, Sauna, Pijat, Kamar Uap,	Pusat Kebugaran, taman bermain anak-anak, salon	Layanan kamar, layanan kebersihan harian, penyimpanan barang, dan penitipan barang	Restoran, tepi pantai, bar, dan taman
2.	<p>Strom SPA Nordique</p>  <p>(Sumber : Archdaily, Januari 2015)</p>	SPA, Sauna, Pijat, Terapi batu panas	Taman bermain anak-anak, salon, dan kolam air panas	Layanan kebersihan harian,	Restoran, bar
3.	<p>Naman Retreat Pure SPA</p>  <p>(Sumber : Archdaily, Juli 2015)</p>	SPA, Sauna, Pijat, Kamar Uap, kolam renang	Pusat Kebugaran, taman bermain anak-anak, salon, kolam air panas, pantai pribadi, memancing	Layanan kamar, layanan kebersihan harian, penyimpanan barang, penitipan barang, layanan penitipan anak, ruang CCTV	Perpustakaan, restoran, bar, taman, toko souvenir, dan lapangan golf

Berdasarkan Tabel 4. dapat disimpulkan bahwa kelegkapan pelayanan dari ketiga SPA tersebut adalah sangat lengkap dengan standar fasilitas di atas rata-rata standar. Dan penerapan konsep yang digunakan ketiga SPA tersebut adalah *modern and nature*.

2.4. Kerangka Teoritik

Dari ketiga bangunan yang telah diteliti, terdapat dua komponen yang mempengaruhi kualitas sebuah *Day-SPA*, antara lain sebagai berikut :

1. Fasilitas

Kebutuhan ruang mempengaruhi perilaku pengguna meliputi standar ukuran, jumlah ruang sesuai dengan pelayanan, kegiatan pengguna, serta perabot yang digunakan.

2. Pelayanan

Pelayanan yang mempengaruhi perilaku pengguna meliputi penerimaan, konsultasi pra-perawatan, perawatan, konsultasi pasca-perawatan, dan keamanan.

2.5. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode survei lapangan untuk

mengumpulkan data dengan sampel *purposif* (bertujuan). Acuan penelitian terhadap fasilitas yang digunakan yaitu Standar Perancangan SPA berdasar *Neufert Architects' Data*. Pengumpulan data juga menggunakan teknik wawancara sebagai acuan

penilaian terhadap pelayanan, yang diberikan kepada 30% dari keseluruhan konsumen *Day-SPA* secara acak di setiap lokasi penelitian, dengan indikator pertanyaan berdasarkan Zulian Yamit (2005) dan menggunakan skala rating (1-5) yang terdapat pada tabel 5. berikut.

Tabel 5. Resume Studi Preseden

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Pertanyaan	
Kualitas pelayanan <i>Day-SPA</i>	1. Bukti langsung	a. Fasilitas fisik	1	
		b. Perlengkapan	1	
		c. Sarana komunikasi	1	
	2. Keandalan	a. Penyampaian jasa tepat waktu dan sesuai	1	
	3. Daya tanggap	a. Respond dan kesigapan karyawan serta keluangan waktu pelayanan	1	
	4. Jaminan	a. Jaminan keamanan dan keselamatan	1	
	5. Empati	a. Perhatian perusahaan kepada konsumen	1	
		b. Kemudahan dalam melakukan komunikasi	1	
	Total			8

(Sumber : konstruksi penulis berdasarkan Zulian Yamit, 2005)

Berdasarkan tabel 5. dengan rating antara 1-5, skor minimal yang diperoleh dari wawancara setiap responden yaitu 8 poin dan skor maksimal 40 poin.

Metode analisis kualitatif yang dilakukan menggunakan teori-teori yang relevan dengan penelitian dan temuan-temuan di lapangan. Metode *synthesis* (kesimpulan) penelitian diperoleh melalui temuan-temuan di lapangan dengan teori-teori yang relevan.

Lokasi penelitian yang dilakukan adalah *SPA* yang secara administratif berada di Kelurahan Petisah Tengah, Petisah Hulu, dan Pandau Hilir, Kecamatan Medan Petisah dan Medan Perjuangan, Kota Medan. Ada tiga lokasi penelitian yang menjadi lokus amatan yaitu Ubud Family Reflexology, Zengarden, dan De *SPA*.

Saat ini, terdapat sekitar 108 atau lebih *SPA*, sedangkan kategori *Day-SPA* di Medan hanya sekitar

14 *Day-SPA* dari keseluruhan *SPA* yang ada. Dari 14 *Day-SPA* tersebut hanya ada 3 *Day-SPA* yang dapat dijadikan sampel penelitian dengan pertimbangan sebagai berikut :

- Objek penelitian merupakan golongan *SPA* Tirta 1, mengingat tidak semua *Day-SPA* di Kota Medan termasuk dalam golongan *SPA* Tirta 1.
- Objek penelitian dengan jumlah pelayanan terbanyak dan memiliki jumlah yang sama.
- Keterbukaan pihak pengelola (pengelola *Day-SPA* mengizinkan dan membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang berkenaan dengan *Day-SPA* tersebut).

Atas pertimbangan tersebut, maka Ubud Family Reflexology, Zengarden, dan De *SPA* yang terpilih sebagai sampel penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

Berikut merupakan hasil penelitian dari setiap studi lapangan. Dengan pengamatan dari segi fasilitas bangunan, pelayanan yang disediakan, hingga sikap maupun perilaku pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas tersebut.

3.1. Ubud Family Reflexology

a. Fasilitas

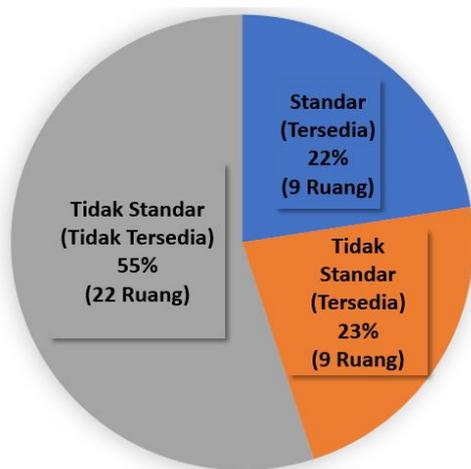
Bangunan *SPA* yang digunakan adalah rumah toko tunggal, perabot yang digunakan pada *SPA* ini adalah berbahan kayu dengan nuansa nyaman dan diiringi dengan musik juga wewangian ruang beraroma rempah. (Gambar 1.). Fasilitas ruang pada bangunan *SPA* Ubud Family Reflexology menggunakan standar ruang menurut *Neufert Architects' Data*. Namun penyediaan ruang sangat kurang dalam segi jumlah.

Fasilitas ruang yang tersedia yaitu ruang tunggu, resepsionis, *coffee corner*, ruang perawatan, salon, ruang istirahat terapis/pegawai, dan ruang manajer.



Gambar 1. Lay-out Lobby Ubud Family Reflexology (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019)

Terdapat 9 jenis fasilitas yang sudah sesuai standar dan 31 fasilitas yang belum standar, termasuk 9 ruang yang tersedia dan 22 ruang yang tidak tersedia. Ada beberapa ruang yang bersifat *multifungsi*, seperti ruang resepsionis dengan ruang kasir dan ruang rapat, ruang arsip serta ruang pegawai. Penggabungan beberapa fungsi ruang ini karena sirkulasinya yang sejalan atau berdekatan dan bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam menjalankan fungsi ruang. Perbandingan kualitas fasilitas berdasarkan jumlah ruang standar dan tidak standar dapat dilihat pada Gambar 2. berikut.

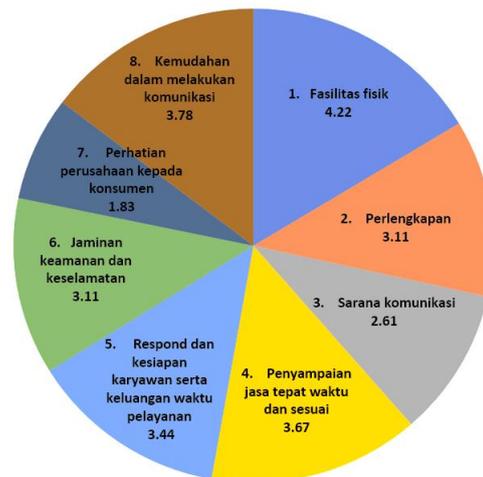


Gambar 2. Diagram Perbandingan Jumlah Fasilitas Ubud Family Reflexology (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020)

b. Pelayanan

Pelayanan *SPA* yang disediakan di Ubud Family Reflexology tergolong minim dari pelayanan *SPA* pada umumnya. Pelayanan yang tersedia hanya berupa pijat badan, pijat kaki dan tangan, dan juga mandi susu.

Kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap responden acak sebagai sampel dengan 10 orang dihari Senin sampai Jum'at (*Weekday*) dan 8 orang dihari Sabtu dan Minggu (*Weekend*), menghasilkan jumlah 464 poin dari poin maksimal yang harusnya diperoleh yaitu 720 poin dengan rata-rata penilaian pelayanan yaitu 3,23. Dan hasil rata-rata tiap indikator, diperoleh dari jumlah penilaian responden dari hari Senin sampai Jum'at (*Weekday*) dan Sabtu dan Minggu (*Weekend*) dibagi dengan total jumlah responden yaitu 18 orang. Berikut diagram perbandingan tiap indikator pertanyaan tentang kualitas pelayanan berdasarkan Zulian Yamit (2005).



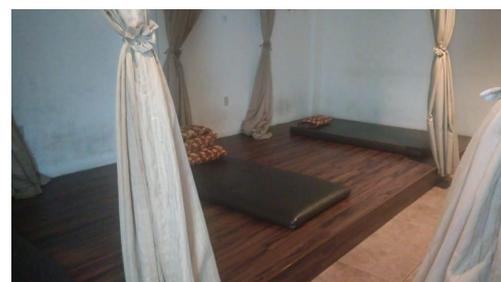
Gambar 3. Diagram Resume Hasil Wawancara Ubud Family Reflexology (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020)

Berdasarkan Gambar 3. di atas, pelayanan yang paling unggul menurut pilihan responden (pengguna jasa *SPA*) yaitu Fasilitas Fisik sebesar 4.22 dari poin rata-rata keseluruhan indikator yang diajukan.

3.2. De SPA

a. Fasilitas

Fasilitas ruangan pada De SPA ini sangat bersifat terbuka. Ruangan perawatannya sendiri tidak memiliki sekat sama sekali, hanya menggunakan tirai untuk pemisah dari *bed-bed* reflexi (Gambar 4.). Pada perawatan sauna, ruangan yang digunakan masih menggunakan ruang perawatan yang sama untuk perawatan pijat badan. Namun yang membedakan, perawatan sauna hanya menggunakan sauna *box portable*, sehingga ruangan perawatan *SPA* pada bangunan ini tergolong *multi-fungsi*.



Gambar 4. Ruang Perawatan De SPA (Sumber: Dokumen Pribadi, 2019)

Berdasarkan hasil survei (2019), jumlah fasilitas yang standar adalah 11 ruang dan 29 jenis ruang belum standar, termasuk 9 ruang yang tersedia dan 20 ruang yang tidak tersedia. Perbandingan

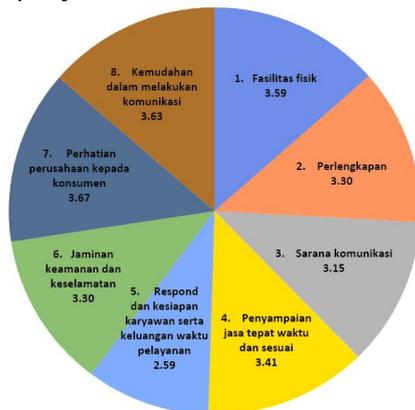
kualitas fasilitas berdasarkan jumlah ruang standar dan tidak standar dapat dilihat pada Gambar 5. berikut.



Gambar 5. Diagram Perbandingan Jumlah Fasilitas De SPA
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)

b. Pelayanan

Pelayanan di De SPA juga masih tergolong sangat kurang dari standar yang ada. Pelayanan yang tersedia yaitu pijat badan, pijat kaki dan tangan, dan sauna. Berdasarkan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap responden acak sebagai sampel dengan 15 orang dihari Senin sampai Jum'at (*Weekday*) dan 12 orang dihari Sabtu dan Minggu (*Weekend*), menghasilkan jumlah 719 poin dari poin maksimal yang harusnya diperoleh yaitu 1080 poin dengan rata-rata penilaian pelayanan yaitu 3,33. Dan hasil rata-rata tiap indikator, diperoleh dari jumlah penilaian responden dari hari Senin sampai Jum'at (*Weekday*) dan Sabtu dan Minggu (*Weekend*) dibagi dengan total jumlah responden yaitu 27 orang. Berikut diagram perbandingan tiap indikator pertanyaan tentang kualitas pelayanan berdasarkan Zulian Yamit (2005).



Gambar 6. Diagram Resume Hasil Wawancara Zengarden
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)

Berdasarkan Gambar 6. di atas, indikator pelayanan yang paling unggul menurut pilihan responden (pengguna jasa SPA) yaitu dengan poin rata-rata sebesar 3.67 adalah indikator perhatian perusahaan kepada konsumen.

3.3. Zengarden

a. Fasilitas

Bangunan ini memiliki fasilitas ruang yang sudah sesuai dengan standar perancangan SPA menurut *Neufert Architects' Data*. Keseluruhan ruangan yang dimiliki adalah 29 ruangan yaitu resepsionis, ruang tunggu, ruang perawatan, dan kamar mandi. Pada ruang perawatan terdapat pembatas *bed* berupa dinding dan juga tirai, sehingga privasi pengguna dapat terjaga. (Gambar 7.)



Gambar 7. Ruang Perawatan De SPA
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2019)

Berdasarkan survei (2019), fasilitas ruang yang standar berjumlah 15 ruang dan 25 jenis ruang yang belum standar, termasuk 14 ruang yang tersedia dan 11 ruang yang tidak tersedia. Perbandingan kualitas fasilitas berdasarkan jumlah ruang standar dan tidak standar dilihat pada Gambar 8. berikut.



Gambar 8. Diagram Perbandingan Jumlah Fasilitas Zengarden
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)

b. Pelayanan

Zengarden memiliki pelayanan *SPA* pada umumnya, seperti *signature treatment*, *body treatment*, *waxing threatment*, dan juga *IPL hair removal*. Berdasarkan kegiatan wawancara dilakukan terhadap responden acak sebagai sampel dengan 22 orang dihari Senin sampai Jum'at (*Weekday*) dan 18 orang dihari Sabtu dan Minggu (*Weekend*), menghasilkan 1274 poin dari poin maksimal yang harusnya diperoleh yaitu 1600 poin dengan rata-rata penilaian pelayanan yaitu 3,98. Dan hasil rata-rata tiap indikator, diperoleh dari jumlah penilaian responden dari hari Senin sampai Jum'at (*Weekday*) dan Sabtu dan Minggu (*Weekend*) dibagi dengan total jumlah responden yaitu 40 orang. Berikut diagram perbandingan tiap indikator pertanyaan tentang kualitas pelayanan berdasarkan Zulian Yamit (2005).

Berdasarkan Gambar 9. di atas, indikator pelayanan yang paling unggul menurut pilihan

4. Simpulan

Ubud Family Reflexology, De SPA, dan Zengarden merupakan *Day-SPA* dengan kategori *SPA* Tirta-1 sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Kesehatan *SPA*, karena menyelenggarakan perawatan *SPA* untuk menghasilkan manfaat relaksasi seperti peregangan otot, pijat badan, dan pijat kaki dan tangan untuk mendapatkan kebugaran tubuh kembali.

Pemenuhan kualitas pelayanan dan fasilitas *Day-SPA* pada penelitian ini ditentukan melalui kategori pelayanan dengan metode wawancara, dan kebutuhan ruang yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Standar Usaha *SPA*, dalam hal ini menggunakan Standar Usaha *SPA* Tirta-1 dengan besaran ruang yang beracuan pada *Neufert Architects' Data*.

Berdasarkan analisis penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan dengan metode wawancara, hasil penelitian mengatakan bahwa rata-rata penilaian yang didapat dengan urutan rata-rata poin tertinggi ke tingkat terendah yaitu : 1) Zengarden (3,98 poin); 2) De SPA (3,33 poin); dan 3) Ubud Family Reflexology (3,23 poin). Pada Ubud Family Reflexology, pelayanan yang tersedia sangat *minim*, sedangkan pada De SPA dan Zengarden memiliki pelayanan yang cukup banyak namun belum memenuhi kriteria *Day-SPA*, menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014. Perbandingan tiap indikator kualitas pelayanan antara Ubud Family Reflexology, De SPA, dan Zengarden.

Kualitas fasilitas pada Ubud Family Reflexology, De SPA, dan Zengarden yang dianalisis

responden (pengguna jasa *SPA*) yaitu dengan poin rata-rata sebesar 4.20 meliputi indikator Fasilitas fisik dan Perlengkapan.

Dari ketiga studi kasus yang telah dianalisa, ditemukan bahwa fasilitas dan pelayanan yang tersedia masih kurang dari standar perancangan *SPA*. Dari segi fasilitas, ruang yang standar adalah ruang yang tersedia di *Day-SPA* sesuai dengan besaran ruang yang terstandar dari *Neufert Architects Data*. Sedangkan ruang yang tidak standar adalah ruang yang tersedia di *Day-SPA* namun tidak sesuai dengan besaran ruang yang terstandar dari *Neufert Architects Data* dan ruang yang tidak tersedia di *Day-SPA* tersebut.

Berdasarkan wawancara terhadap pengguna *Day-SPA* di 3 studi kasus yang telah dianalisis, didapatkan hasil kualitas pelayanan dengan peringkat sebagai berikut Zengarden dengan rata-rata penilaian 3,98, De SPA rata-rata penilaian 3,33, dan Ubud Family Reflexology dengan rata-rata 3,23.

dengan acuan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 dan *Neufert Architects' Data*, adalah kurang memenuhi, fasilitas yang disediakan dengan rata-rata parkir yang ada lebih kecil daripada jumlah pengunjung. Selain tempat parkir, jumlah fasilitas pada ketiga obyek penelitian berbeda, yaitu : 1) Zengarden memiliki 15 ruang yang sesuai standar; 2) De SPA memiliki 11 ruang yang sudah memenuhi standar; dan 3) Ubud Family Reflexology memiliki 9 ruang yang sudah sesuai standar. Perbandingan kualitas fasilitas berdasarkan jumlah ruang yang standar dan tidak standar antara Ubud Family Reflexolgy, De SPA, dan Zengarden.

Hasil penelitian berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 24 Tahun 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 dan *Neufert Architects Data*, serta hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, pelayanan dan fasilitas di Zengarden lebih unggul dari kedua studi kasus lainnya yaitu De SPA dan Ubud Family Reflexology.

Penelitian ini berhubungan dengan jurnal-jurnal terkait yaitu Penelitian Hubungan Warna dengan Tingkat Stres Pengunjung (Anastasha O.Zein dkk, 2013), Penelitian Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap SPA Sebagai Sarana Perawatan Kesehatan, Kebugaran, dan Kecantikan (Peter R.Y Pasla dan Dessy Indah Sari Dinata, 2004), dan Penelitian Strategi Pengembangan *Health And Wellness* di Bali (Jaya Pramono, 2013) bahwa penelitian-penelitian ini memiliki kesamaan tujuan dalam mementingkan kualitas pada SPA baik dalam pelayanan, fasilitas, desain interior, maupun persepsi pengunjung.

Daftar Pustaka

- Anastasha O.Z, Tamara dan Khaerunnisa 2013. Hubungan Warna dengan Tingkat Stres Pengunjung, *Jurnal Rekajiva*. Volume 1, Nomor 1, hal 1 – 9.
- ArchDaily, 2015. *Hedon SPA / Allianss Arhiketid OÜ*. <https://www.archdaily.com/590470/hedo-SPA-allianss-arhitektid-ou/>, diakses 1 Maret 2019.
- ArchDaily, 2015. *Naman SPA / MIA Design Studio*. <https://www.archdaily.com/770560/naman-SPA-mia-design-studio/>, diakses 1 Maret 2019.
- ArchDaily, 2010. *Storm SPA Nordique / Chevalier Morales Architectes*. <https://www.archdaily.com/73063/storm-SPA-nordique-chevalier-morales-architectes/>, diakses 1 Maret 2019.
- <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Istimewa:History/SPA>
- Jaya P, 2013. Strategi Pengembangan Health dan Wellness di Bali, *Jurnal Manajemen, Strategi, Bisnis dan Kewirausahaan*. Volume 7, Nomor 1, hal. 66 – 74.
- Kemendparekraf, 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014, *Tentang Standar Usaha SPA*. <http://www.id.scribd.com/doc/238210332/Lampiran-Permen-Nomor-24-Tahun-2014-Tentang-Standar-Usaha-SPA>.
- Neufert, Ernest. *Data Arsitek Edisi 33 Jilid 2*. Jakarta : Erlangga, 2002.
- Neufert, Ernest. *Data Arsitek Edisi Kedua Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Peter R.Y, Pasla dan Dessy I.S.D, 2004. Persepsi Masyarakat Terhadap SPA Sebagai Sarana Perawatan, Kebugaran dan Kecantikan, *Jurnal Manaemen dan Kewirausahaan*. Volume 6, Nomor 1, Maret 2004, hal. 82 – 92.
- Permenkes, 2004. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1205/X Tahun 2004, *Tentang Pedoman Persyaratan Kesehatan Pelayanan Sehat Pakai Air (SPA)*. <http://www.id.scribd.com/doc/93435453/Permenkes-1205-2004-Syarat-Sehat-Air>.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.