

BAB II

GAGASAN DAN MASA PRA OPERASI

2.1. Peta Situasi

2.1.1 Image Pijat Awal Dekade 1980-an

Pada masa lalu pandangan masyarakat terhadap pijat masih sebagai pijat penyembuhan, misalkan terkilir, bukan pijat sebagai pemulihan kebugaran tubuh. Masyarakat pada saat itu masih lebih suka memanggil tukang pijat ke rumah daripada harus datang ke panti pijat.

Awal tahun 1980-an, di Jakarta sudah banyak tumbuh tempat-tempat pijat, baik yang murni pijat maupun yang berbisnis sampingan. Tempat pijat tersebut tersebar di beberapa wilayah, dan dapat digolongkan ke beberapa jenis seperti tempat pijat tradisional, pijat modern, dan pijat tunanetra.

Tempat pijat yang tersedia umumnya tidak memuaskan penulis (sebagai pendiri Bersih Sehat, kemudian dalam tulisan ini disebut pendiri) dari segi kebersihan dan kerapihan. Banyak panti pijat yang menyediakan ruangan dan tempat tidur yang terkesan kusam, serta kamar mandi dan fasilitas lainnya yang kurang memadai.

2.1.2 Tempat-Tempat Pijat yang ada dan Tarifnya

Tempat-tempat pijat yang ada, pada saat awal pendirian Bersih Sehat di antaranya adalah:

- a. Tempat pijat modern antara lain :

Bon Vita, PKO

- b. Tempat pijat tradisional :

Timung, Mitra Jaya .

- c. Tempat pijat tunanetra :

Wisma Jaya

- d. Tempat-tempat pijat di kota yang biasanya dilengkapi dengan sauna atau mandi uap (*steambath*).

Harga untuk satu kali pijat selama satu jam sangat bervariasi, untuk harga di panti pijat modern berkisar Rp 5.000,- per jam, sedangkan di tempat pijat tradisional berkisar dari Rp 3.500,- sampai dengan Rp 5.000,- per jam, tempat pijat tunanetra Rp 3.000,- per jam, untuk daerah kota berkisar Rp 3.500,- per jam, tapi harga ini belum termasuk *steambath* atau *sauna*. Bahkan ketika persaingan sudah semakin tinggi, beberapa tempat pijat di daerah kota menawarkan harga Rp 3.500,- per jam dengan dua pemijat.

2.1.3 Situasi Sosial, Politik dan Ekonomi

Pada masa itu merupakan masa pemerintahan Orde Baru, Gubernur DKI yang menjabat adalah Tjokropranolo. Keadaan sosial dan politik pada saat itu sejalan dengan kebijakan Orde Baru. Perekonomian masyarakat dapat terbaca dengan kurs Dollar sebesar Rp 970 / USD. Pada tahun 1981 pendapatan per kapita penduduk DKI Jakarta sebesar Rp 739.580,- atau sebesar US \$ 757. Pada tahun 1982 pendapatan masyarakat yang dikeluarkan untuk pemenuhan kebutuhan makanan sebesar 46,2% sedangkan kebutuhan non makanan 53,8%. (www.bappenas.go.id).

Pada awal tahun delapan puluhan, terbit Surat Keputusan Gubernur KDKI No 1192 tahun 1982 yang intinya melarang pembukaan usaha pijat baru, tanpa izin Gubernur.

2.2. Peluang

Karena sering pijat, pendiri mempunyai kesempatan membandingkan tempat pijat-tempat pijat yang ada di Jakarta maupun kota-kota lain. Pendiri merasa melihat peluang karena tempat pijat yang ada umumnya mempunyai beberapa kelemahan dan kesalahan. Dengan memperbaiki kelemahan dan kesalahan tersebut, pendiri merasa yakin akan mendapatkan konsumen, yaitu mereka yang juga berpikiran sama dengan pendiri, yang tidak puas dengan kondisi tempat pijat yang ada.

Kemudian pendiri menyusun konsep dasar atau filosofi usaha pijat yang akan dibuka.

2.3. Konsep

2.3.1 Dasar / Filosofi

Konsep dasar / filosofi yang pendiri buat adalah:

a. Pijat Untuk Keluarga

Tempat pijat yang akan dibuat adalah tempat pijat untuk seluruh keluarga, yang bisa dikunjungi oleh orang tua, anak muda, dan bahkan anak-anak.

Disebut sebagai tempat pijat keluarga adalah pertama untuk menghindari ada *image* negatif dari masyarakat. Jika sebuah keluarga bisa pijat bersama-sama, maka *image* negatif akan berkurang. Kedua, dengan pijat keluarga maka berarti yang dipijat tidak hanya satu orang saja, bisa dua orang atau lebih, sehingga akan menambah jumlah pelanggan yang datang.

b. Bukan Pijat Negatif

Karena layak dikunjungi seluruh keluarga, maka tempat pijat tersebut haruslah terbebas dari konotasi negatif.

c. Bukan Pengobatan

Tempat pijat ini menawarkan pemijatan yang membuat orang menjadi lebih bugar, membuat badan yang penat menjadi segar, melancarkan peredaran darah dan meningkatkan stamina tubuh. Teknik pijatnya tidak menimbulkan rasa sakit atau nyeri.

Adapun yang dimaksud dengan pemijatan bukan pengobatan adalah pemijatan bukan untuk mengobati penyakit fisik, misalnya sakit jantung, sakit ginjal, sakit liver serta penyakit lain yang membutuhkan pengobatan secara medis. Namun demikian, pemijatan bisa melonggarkan stress dan menurunkan rasa sakit pada penderita migren.

Berdasarkan pengalaman empiris pendiri, stres memang bisa dikurangi dengan pemijatan. Soalnya, kalau kita stres, semuanya tegang. Kondisi ini akan berpengaruh pada fisik. Dengan pemijatan kondisi tubuh menjadi pulih seperti sedia kala.

Perasaan tegang atau capek di badan adalah indikasi menumpuknya asam laktat atau asam susu, di otot. Asam laktat ini timbul pada proses pembakaran di dalam otot yang aktif. Dalam kegiatan ini selain dihasilkan energi juga didapat sisa pembakaran, yaitu berupa asam laktat itu. Makin lama aktivitas dijalankan, energi yang dihasilkan semakin kecil sementara sisa pembakaran berupa asam laktat itu justru menumpuk. Penumpukan asam laktat inilah yang menyebabkan rasa lelah atau capek. Secara fisik, otot yang lelah terasa lebih kaku dan keras. Jika dipegang tidak terasa elastis dan tidak rileks. (Intisari, Edisi Khusus Mind, Body & Soul 3, 2007) .

Otot yang tidak rileks akan mengganggu alat-alat tubuh, misalnya pembuluh darah vena atau arteri. Juga pembuluh limpa dan persarafan. Bisa jadi pembuluh darah tertekan atau saraf-saraf terjepit. Akibatnya, peredaran darah menjadi kurang lancar dan saraf menjadi kurang sensitif. Sebenarnya, rasa capek itu bisa hilang dengan istirahat. Tetapi dengan pemijatan, proses pengeluaran sisa-sisa pembakaran ke dalam aliran darah dipercepat. Dengan begitu pemulihannya pun akan lebih cepat. Pemijatan juga akan mempengaruhi kondisi kulit lantaran peningkatan fungsi minyak yang menjaga kulit tetap bersih dan sejuk. Pemijatan juga bisa membuat kulit yang kaku dan keras menjadi lembut.

Secara umum ada enam tujuan pemijatan :

- Untuk stimulasi, ditujukan terutama bagi orang yang merasa letih dan mengalami kebosanan sehingga tubuh perlu “diisi” kembali.
- Dengan tujuan relaksasi, cocok untuk mereka yang terkena beban kerja berat.
- Untuk menjaga kesehatan.
- Untuk pencegahan penyakit.
- Untuk maksud memompa kondisi fisik,
- Untuk rehabilitasi, terutama bagi mereka yang cedera. (Intisari, Edisi Khusus Mind, Body & Soul 3, 2007)

d. Bersih dan Sehat

Tempat pijat yang ingin didirikan pendiri adalah tempat pijat yang benar-benar bersih. Bersih dari hal-hal yang negatif, tidak kotor dan tidak kumuh. Seperti yang telah disebutkan di atas, tempat pijat ini menawarkan pemijatan yang membuat orang menjadi lebih bugar dan otomatis akan menjadi lebih sehat.

e. Company

- ***Clean Governance (tata pamong yang bersih)***

Suasana usaha yang bersih harus tercipta agar konsep *clean governance* berjalan seperti yang diharapkan. Semua karyawan mendapat kesejahteraan yang memadai dan diberi pendidikan dan pelatihan.

- ***Customer Oriented (orientasi pelanggan)***

Pelayanan yang diinginkan selalu mengacu pada kepuasan pelanggan. Kenyamanan pelanggan sangat diperhatikan sejak mulai datang, selama proses pemijatan berlangsung, sampai setelah proses pemijatan selesai. Motto “Pelanggan Adalah Raja” betul-betul diterapkan.

2.3.2 Pelaksanaan di Lapangan Sesuai Dasar / Filosofi

Pelaksanaan dasar / filosofi yang sudah dicanangkan tercermin pada:

a. Pemilihan Merk Dagang

Merk dagang yang dipilih adalah Bersih Sehat. Hal ini untuk mencerminkan kondisi perusahaan yang bersih dan sehat. Sebutan didepan nama Bersih Sehat dipilih Griya Pijat. Sengaja dipilih yang berbeda dari tempat lain, yang waktu itu biasa memakai sebutan Panti Pijat. Griya Pijat yang tadinya hanya kata imbuhan bergeser maknanya menjadi sebuah ungkapan generik. Di kemudian hari bahkan ditiru dan diekori oleh pesaing-pesaing Bersih Sehat.

Lima Tahun setelah Bersih Sehat berdiri, kolumnis Bondan Winarno (1988) menulis di majalah Tempo sebagai berikut: Nama “Bersih Sehat” pun mewakili kondisi yang tidak dipunyai tempat serupa lainnya.

b. Pemilihan Lokasi Usaha

Pemilihan lokasi usaha dilakukan dengan penuh pertimbangan. Sesuai konsep dasar bahwa target market adalah keluarga, maka pemilihan lokasi dipusatkan di wilayah Jakarta Selatan. Survei diadakan selama lebih dari 6 bulan sampai menemukan tempat yang betul-betul cocok. Lokasi yang dianggap paling tepat saat itu adalah di belakang Pasar Mayestik (foto terlampir). Tanggal 10 Mei 1983, Bersih Sehat pertama kali berdiri di Jl. Tebah II no. 2 di belakang Pasar Mayestik, Jakarta Selatan.

c. Pemilihan Sumber Daya Manusia

Konsep bisnis pijat yang bersih dan sehat membawa konsekuensi kepada pemilihan dan perekrutan calon karyawan secara sangat hati-hati. Bersih Sehat tidak menerima pemijat pindahan atau yang sudah pernah bekerja di tempat pijat yang lain. Bersih Sehat memilih ibu-ibu rumah tangga yang tidak mempunyai pengalaman memijat, namun benar-benar berkemauan keras untuk mencari penghasilan dengan memijat. Para calon pemijat ini kemudian dididik, dilatih baik keterampilan memijat maupun hal-hal lain yang diperlukan, misalnya etiket, kebersihan, kedisiplinan, dan tata cara menggunakan serta membersihkan WC / kamar mandi.

d. Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan yang diinginkan adalah budaya bersih, bersahabat dan senyum. Pengertian bersih, kecuali bersih dalam arti sebenarnya, secara fisik, maupun juga berarti tidak adanya kecurangan-kecurangan di semua lini, Pencatatan keuangan dibuat dengan teratur dan terpusat di kantor pusat. Pengertian bersahabat dan senyum ditujukan kepada pelanggan maupun kepada sesama karyawan. Keramahtamahan tidak boleh pandang bulu.

e. Interior

Sesuai dengan konsep, interior dibuat sederhana dan terang. Lobi penerima tamu, *receptionist* / kasir dan semua sudut ruangan bisa terlihat dengan jelas. Di meja *receptionist* tidak dipajang foto-foto pemijat.

Kamar pijat merupakan ruangan yang terdiri dari beberapa tempat tidur, satu dengan yang lainnya dipisahkan gordena. Ruangan pijatnya ditata apik, nyaman dan terang. Lampu neon ada di setiap kamar dan dibuat menghadap ke atas, membuat ruangan menjadi terang tetapi tidak menyilaukan mata. Gordena dibuat menggantung sehingga kaki pemijat dapat terlihat dari luar kamar. Diciptakan suasana ruangan yang bersih dan nyaman bagi para pelanggan. Perlengkapan seperti sprei, sarung bantal, handuk dan baju kimono diganti setiap tamu.

Kamar mandi dan WC terletak terpisah dari ruang pijat. Kamar mandi ber dinding keramik putih, bersih, terang dan berventilasi yang memenuhi syarat kesehatan. Kamar mandi dibuat lebih dari satu, untuk menghindari antrian tamu yang mau mandi setelah selesai pijat.

2.4. Entry Barrier dan Cara Mengatasinya

Dalam memulai usaha ini dijumpai beberapa hal yang potensial menjadi kendala. Kendala tersebut datang dari dalam maupun dari luar, antara lain:

2.4.1 Status Pendiri sebagai Pegawai Negeri

Pada saat itu pendiri masih menjadi pegawai negeri. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 30 tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Republik Indonesia, maka pendiri tidak boleh melakukan bisnis. Apalagi usaha pijat pada waktu itu masih berkonotasi negatif, sehingga akan berdampak pada kredibilitas status pegawai negeri.

Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan berkaitan dengan peraturan tersebut diatas, maka pendiri menunjuk salah satu staf sebagai penanggung jawab utama di perusahaan, Nama pendiri dan keluarga tidak muncul dalam legalitas perusahaan.

Setelah pendiri keluar dari Pemda DKI pada tahun 1988, baru pendiri mendeklarasikan diri sebagai pemilik utama perusahaan.

2.4.2 Perijinan

Pada masa itu adalah masa pemerintahan Gubernur Tjokropranolo yang mengeluarkan Surat Keputusan Gubernur KDKI No. 1192 Tahun 1982 Tentang Ketentuan Penyelenggaraan Panti Pijat Pengobatan Tradisional Wilayah Daerah

Khusus Ibukota Jakarta. Salah satu isi Surat Keputusan Gubernur ini adalah larangan pendirian usaha pijat baru tanpa ijin Gubernur. SK inilah yang menjadi penghambat dibukanya usaha yang akan dirintis pendiri.

Sebagai pegawai Pemda DKI, pendiri mengetahui adanya SK Gubernur yang melarang untuk membuka tempat pijat baru. Tetapi ada pengusaha pijat yang dapat membuka panti pijat dengan membeli ijin pijat dari tempat pijat lama yang sudah tidak beroperasi lagi. Ijin-ijin yang demikian inilah yang dipakai oleh pemohon ijin baru.

Karena belum berpengalaman, pendiri mengirim proposal untuk permohonan ijin langsung ke Gubernur Tjokropranolo lengkap dengan konsep dasar pendirian tempat pijat. Karena proposal tersebut isinya panjang, maka oleh staf Gubernur disingkat dan dibuat catatan kecil: “Yang bersangkutan mengajukan ijin membuka panti pijat”. Gubernur langsung menulis: “Tolak Saja”.

Penolakan dari Gubernur sempat menunda pembukaan usaha pijat ini. Kemudian datanglah bantuan dari seorang staf Pemda DKI wilayah Jakarta Selatan yang akan membantu menguruskan ijin. Dengan jaminan orang tersebut, pendiri membuka usaha pijat ini meskipun ijin masih dalam pengurusan. Ternyata ijin yang diurus oleh pegawai Pemda DKI tersebut tidak dapat terrealisir.

Setelah beroperasi selama 2 bulan, tiba-tiba Bersih Sehat disegel karena tidak memiliki ijin. Beruntung, Bersih Sehat sempat beroperasi meskipun hanya 2 bulan, hal itu membuka mata pihak Pemda DKI bahwa ada tempat pijat yang konsepnya berbeda. Peluang untuk mendapatkan ijin justru berasal dari seorang pejabat tinggi Pemda DKI yang pernah pijat di Bersih Sehat dan merasakan sendiri konsep Bersih Sehat yang memang bersih dan sehat. Akhirnya, dalam waktu yang tidak terlalu lama, ijin keluar.

2.4.3 Tidak Tahu / Belum Mengerti Bisnis Pijat

Pada saat itu pendiri tidak mempunyai pengalaman sedikit pun mengenai bisnis pijat. Namun demikian, berkat rajin mengikuti kursus-kursus, seminar-seminar, pelatihan-pelatihan, pendiri yakin dan berani untuk memulai bisnis. Selain itu juga, pendiri banyak melakukan survey lapangan ke tempat-tempat pijat yang ada di Jakarta. Bahkan, pendiri melakukan pengukuran-pengukuran kamar pijat, denah

ruangan, interior, serta mencoba mencari kelebihan dan kekurangan tempat-tempat pijat tersebut.

2.4.4 Sumber Daya Manusia

Kendala sumber daya manusia timbul karena pendiri tidak bisa memijat, sehingga harus mencari konsultan untuk mengajarkan teknik pijat kepada calon pemijat. Mencari calon pemijat juga merupakan masalah tersendiri, karena pada masa itu pandangan masyarakat kepada seseorang yang bekerja di tempat pijat adalah berarti dia bekerja di tempat yang tidak baik, cibiran akan diberikan oleh masyarakat di sekitar.

Kendala selanjutnya adalah tidak semua calon yang datang melamar pekerjaan adalah orang-orang yang sungguh-sungguh ingin mencari penghasilan dengan memijat. Seleksi ketat harus diberlakukan.

Salah satu cara mengatasi masalah pencarian tenaga kerja pemijat yang sesuai, pendiri memasang iklan lowongan pekerjaan di surat kabar. Iklannya berbunyi: “Dicari ibu rumah-tangga yang ingin membantu meringankan beban suami untuk dididik menjadi pemijat di tempat pijat yang sopan, bersih dan sehat”. Iklan ini sangat ampuh, hampir semua pelamar yang datang sesuai dengan yang diinginkan.

Untuk menjadi pemijat tidak perlu keahlian memijat, tidak perlu cantik dan bertubuh sintal. Yang dicari adalah orang yang mempunyai kemauan untuk bekerja. Proses seleksi pertama ini dilakukan sendiri oleh pendiri, dari sejak wawancara. Setelah mereka bekerja, tidak jarang pendiri mengantar pulang pemijat-pemijat tadi. Tujuan pendiri mengantar mereka sampai ke rumah adalah untuk mengetahui dan memastikan apakah mereka berasal dari lingkungan dan keluarga yang baik.

2.4.5 Image

Image yang terbentuk pada masyarakat waktu itu semua tempat pijat adalah prostitusi terselubung. Ruangan pijatnya pasti remang-remang. Baunya pasti khas. Pemijatnya berpenampilan seronok. Di meja kasir terdapat foto-foto pemijat. Merupakan tantangan untuk merubah *image* yang sudah terbentuk selama bertahun-tahun.

Memang pekerjaan yang paling berat adalah meyakinkan masyarakat tentang konsep pijat bersih dan sehat. Salah satu cara adalah memacu semua karyawan untuk selalu konsisten dan terus menerus memegang teguh konsep awal Bersih Sehat.

2.4.6 Permodalan

Pembukaan usaha pijat membutuhkan modal yang sangat besar. Pendiri ketika itu tidak memiliki modal yang cukup untuk menyewa rumah dan merenovasi ruangan, menjadi kamar-kamar pijat. Modal terutama juga diperlukan untuk operasional awal sebelum bisa mendapatkan penghasilan dari bisnis tersebut.

Pada awal pendirian Bersih Sehat, kesulitannya adalah meyakinkan Pihak Bank untuk memberikan kredit. Alasannya adalah bisnis pijat bukan merupakan bisnis jasa yang bisa diberikan pinjaman kredit. Usaha pendiri untuk meyakinkan pihak Bank tidak mendapatkan respon positif.

Dana untuk menyewa dan merenovasi rumah untuk cabang pertama tersebut didapat dari PT. Decimal (consultant engineering), sebesar Rp. 5.000.000,- PT. Decimal merupakan usaha konsultan teknik yang didirikan oleh pendiri bersama dengan seorang teman sesama alumni jurusan Sipil ITB, Ir. Amril Moenir.

Modal awal tersebut digunakan untuk membayar sewa rumah. Dibuatlah 10 kamar pijat dengan lantai terbuat dari semen yang kemudian ditutup plastic vynil, yang murah, mudah dibersihkan dan kelihatan rapi. Dinding-dindingnya pun terbuat dari triplek. Dengan bertambahnya pelanggan Bersih Sehat, maka pendiri harus menambah jumlah kamar menjadi 12 kamar. Sampai akhirnya menjadi 20 kamar, karena pelanggan yang datang semakin banyak.

Pada awal pendirian Bersih Sehat, jumlah karyawan sebanyak 10 orang pemijat plus *office boy* dan kasir. Para pemijat mula-mula mendapatkan *training massage* selama 2 bulan dengan kurikulum yang disiapkan dokter spesialis olahraga (dr. Haryo Tilarso) dan didukung instruktur (pemijat langganan pendiri) yang sudah berpengalaman, serta oleh pendiri sendiri. Juga dididik tentang kebersihan, etika dan peraturan perusahaan. Setelah menjadi karyawan, tingkah lakunya pun dipantau setiap hari.

Pada awalnya, satu dua pelanggan ada juga yang mencoba meminta pelayanan tambahan, namun tidak mendapat sambutan dari karyawan Bersih Sehat.

Hal ini lama-lama membuat pelanggan tahu bahwa Griya Pijat Bersih Sehat memang berbeda.

Pendiri berhenti menjadi pegawai Pemda DKI pada tahun 1988 dan *full* menangani Bersih Sehat. Sejak “ditungguin” sendiri, pertumbuhan pelanggan dan pendapatan ternyata naik dengan pesat. Grafik pertumbuhannya bergerak secara meyakinkan (bisa dilihat pada grafik di bawah ini).

