

RESEARCH ARTICLE

MENINGKATKAN LAYANAN DAN KEBERLANJUTAN SOSI SPORT CLUB MELALUI OPTIMALISASI SALESMANSHIP DAN MANAJEMEN KONFLIK PERSONAL TRAINER

Rah Utami Nugrahani*, Astadi Pangarso, dan Syahputra

Department Business Administration, Telkom University, Indonesia

*Corresponding author: rutamin@telkomuniversity.ac.id / Telkom University

Received on (18/Mei/2025); accepted on (03/Juli/2025)

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan softskill dan hardskill para staff dan personal trainer pada SOSI Sport Club, khususnya dalam hal jiwa salesmanship dan manajemen konflik. Pelatihan ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang teknik-teknik penjualan yang efektif serta strategi mengelola konflik dalam tim, yang sangat relevan bagi anggota klub yang sering terlibat dalam kegiatan organisasi dan interaksi sosial. Melalui pendekatan partisipatif, pelatihan ini melibatkan simulasi, diskusi kelompok, dan studi kasus untuk memastikan peserta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh secara langsung dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah meningkatkan kapasitas anggota SOSI Sport Club dalam menghadapi tantangan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan kehidupan organisasi. Dengan menguasai jiwa salesmanship, peserta diharapkan mampu mengembangkan kemampuan komunikasi, persuasi, dan negosiasi yang efektif. Sementara itu, pelatihan manajemen konflik bertujuan untuk membekali peserta dengan keterampilan menyelesaikan perbedaan pendapat secara konstruktif, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk memperkuat hubungan antara perguruan tinggi dan masyarakat, khususnya dalam hal transfer pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat bagi pengembangan sumber daya manusia.

Diharapkan manfaat dari kegiatan ini dapat dirasakan baik oleh peserta maupun institusi. Bagi staff dan personal trainer SOSI Sport Club, pelatihan ini memberikan wawasan dan keterampilan baru yang dapat diaplikasikan dalam aktivitas organisasi maupun karier profesional mereka. Bagi tim dosen, kegiatan ini menjadi wadah untuk mengimplementasikan ilmu yang dimiliki dalam konteks nyata, sekaligus memperluas jaringan kolaborasi dengan masyarakat. Secara lebih luas, kegiatan ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di lingkungan SOSI Sport Club, yang pada akhirnya akan mendorong terciptanya masyarakat yang lebih kompeten dan siap menghadapi tantangan di era globalisasi.

Keywords: salesmanship, manajemen konflik, sumber daya manusia

Pendahuluan

Industri kebugaran di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan dan kebugaran. Gaya hidup sehat kini menjadi tren, terutama di kalangan masyarakat urban yang memiliki kesibukan tinggi dan lebih sadar akan pentingnya kebugaran fisik sebagai bagian dari kualitas hidup yang optimal. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah gym dan pusat kebugaran di berbagai kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Yogyakarta. Sebuah tempat gym menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnisnya. Dari aspek kompetisi, industri gym semakin kompetitif dengan banyaknya gym baru yang bermunculan, baik gym besar berantai maupun gym kecil yang lebih terjangkau. Hal ini menuntut gym untuk terus berinovasi dalam hal fasilitas, program, dan layanan agar dapat menarik dan mempertahankan member. Selain itu, munculnya aplikasi kebugaran online dan platform virtual training juga menjadi tantangan tersendiri, karena mengurangi minat orang untuk bergabung dengan gym fisik. Gym harus mampu menawarkan

nilai tambah yang tidak bisa didapatkan melalui layanan digital.

Dari sisi pemasaran, tantangan utama adalah membangun brand awareness dan mempertahankan member lama. Di tengah persaingan yang ketat, gym perlu menonjolkan keunggulan seperti fasilitas lengkap, program unik, atau personal trainer berkualitas. Retensi member juga menjadi tantangan besar, karena mempertahankan member lama seringkali lebih sulit daripada menarik member baru. Gym perlu terus memberikan nilai tambah, seperti program loyalitas, diskon, atau event khusus. Selain itu, menentukan dan menjangkau target pasar yang tepat, seperti pemula, atlet, atau orang tua, membutuhkan strategi pemasaran yang efektif, termasuk penggunaan media sosial dan digital marketing. Menetapkan harga yang kompetitif sambil menjaga kualitas layanan juga menjadi tantangan, terutama di daerah dengan daya beli rendah.

Kebugaran tidak hanya berfokus pada aspek fisik, namun juga berhubungan dengan kesejahteraan mental, yang mana pengelolaan kebugaran yang efektif memerlukan kolaborasi antara berbagai elemen yang ada di dalam sebuah gym, seperti pengurus, personal trainer, dan member. Namun, dalam

pelaksanaannya, seringkali muncul berbagai tantangan dan masalah yang dapat memengaruhi kelancaran operasional dan interaksi antar pemangku kepentingan. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah konflik organisasi, yang melibatkan pengurus, personal trainer, dan member. Konflik ini dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti ketidaksepakatan antara pengurus dan personal trainer mengenai kebijakan operasional, perbedaan harapan antara personal trainer dan member terkait program latihan, serta kurangnya komunikasi yang efektif di antara semua pihak.

Potensi konflik antara personal trainer dan member juga perlu diwaspadai. Salah satu sumber konflik adalah ekspektasi yang tidak terpenuhi, di mana member mungkin mengharapkan hasil tertentu dalam waktu singkat, sementara PT memiliki pendekatan yang lebih realistis. Jika hasil tidak tercapai sesuai harapan, ketidakpuasan bisa muncul. Komunikasi yang kurang efektif tentang jadwal, program latihan, atau metode pelatihan juga dapat menimbulkan konflik. Selain itu, perbedaan gaya pelatihan antara PT yang tegas dan member yang lebih suka pendekatan lembut bisa menimbulkan ketegangan. Isu privasi dan profesionalisme juga perlu diperhatikan, karena hubungan yang terlalu personal atau tidak profesional antara PT dan member dapat menimbulkan masalah.

Selain itu, jiwa salesmanship pada personal trainer juga menjadi isu penting yang perlu diperhatikan. Meskipun memiliki keahlian dalam bidang kebugaran, tidak semua personal trainer memiliki kemampuan untuk mengkomunikasikan dan memasarkan program latihan secara efektif kepada member. Personal trainer yang tidak dapat menjelaskan manfaat program dengan jelas atau yang tidak dapat membangun hubungan yang baik dengan member dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan member dan bahkan penurunan jumlah anggota gym. Oleh karena itu, penting bagi setiap personal trainer untuk memiliki keterampilan komunikasi dan penjualan yang baik, yang akan membantu mereka dalam menawarkan program latihan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan para member.

Berdasarkan observasi lapangan dan FGD yang dilakukan tim dosen bersama pengurus SOSI terdapat beberapa tantangan terkait peningkatan ketrampilan komunikasi persuasi yang terkait dengan jiwa salesmanship para Personal Trainer serta pentingnya pengelolaan dan manajemen konflik organisasi baik antara pengurus, trainer dan member SOSI. Pada kegiatan pengabdian masyarakat yang akan dilakukan tim dosen akan fokus kepada dua hal ini sesuai dengan hasil diskusi bersama mitra. Untuk mendukung hasil FGD ini maka diputuskan untuk melakukan kegiatan pelatihan dalam rangka memberikan wawasan mengenai pentingnya membina hubungan baik dengan semua stakeholder yang ada terutama antara pengurus, personal trainer dan member serta membentuk mindset personal trainer agar memiliki jiwa salesmanship yang unggul dalam melakukan pendampingan kepada para member.

Pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan di sebuah gym memiliki kaitan yang erat dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs), khususnya dalam mendukung SDG 3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera, SDG 11: Kota dan Komunitas Berkelanjutan, dan SDG 17: Kemitraan untuk Mencapai Tujuan. Pertama, pelatihan bagi personal trainer dan peningkatan fasilitas gym secara langsung mendukung SDG 3, yang bertujuan untuk memastikan kehidupan sehat dan kesejahteraan bagi semua orang. Dengan memiliki trainer yang kompeten dan program latihan yang terstruktur, gym dapat membantu member mencapai tujuan kesehatan mereka, seperti meningkatkan kebugaran, mencegah penyakit tidak menular, dan mendorong gaya hidup aktif. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga mengurangi beban pada sistem kesehatan dan meningkatkan produktivitas masyarakat.

Selain itu, gym yang berkualitas dan dikelola dengan baik dapat menjadi bagian integral dari SDG 11, yaitu menciptakan kota dan komunitas yang berkelanjutan. Gym yang menawarkan lingkungan yang aman, inklusif, dan mendukung gaya hidup sehat

akan berkontribusi pada pembangunan komunitas yang lebih aktif dan berkelanjutan. Dengan mendorong partisipasi masyarakat dalam aktivitas fisik, gym membantu membentuk lingkungan perkotaan yang lebih sehat dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

Terakhir, pelatihan ini juga sejalan dengan SDG 17, yang menekankan pentingnya kemitraan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Pelatihan untuk staf gym dapat melibatkan kolaborasi dengan lembaga pelatihan, universitas, atau organisasi kesehatan, sehingga menciptakan sinergi yang memperluas akses terhadap pengetahuan dan sumber daya. Kemitraan semacam ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan gym, tetapi juga memperkuat jaringan dan kapasitas untuk mendukung tujuan pembangunan yang lebih luas. Dengan demikian, pelatihan di industri kebugaran tidak hanya bermanfaat bagi bisnis itu sendiri, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian SDGs, menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan.

Tinjauan Pustaka

Keunggulan layanan menjadi aspek strategis dalam industri kebugaran untuk mempertahankan keberlanjutan organisasi, terutama dalam konteks sport club seperti SOSI Sport Club yang sangat bergantung pada kualitas interaksi personal trainer (PT) dengan member. Optimalisasi keterampilan salesmanship PT dan pengelolaan konflik internal merupakan dua dimensi utama yang berperan langsung dalam meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam lima tahun terakhir, sejumlah penelitian telah memperkaya kajian mengenai pengembangan salesmanship dalam konteks layanan kebugaran dan manajemen konflik sebagai faktor penentu keunggulan kompetitif dan keberlanjutan organisasi.

Salesmanship yang efektif di sektor kebugaran tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menjual produk atau layanan, melainkan juga mencakup pengembangan hubungan interpersonal yang kuat antara PT dan member. Penelitian oleh El Anshary. (2019) menunjukkan bahwa pelatihan salesmanship yang dirancang secara khusus dapat meningkatkan konversi penjualan layanan kebugaran hingga 50% [1]. Mereka menekankan bahwa keberhasilan salesmanship bergantung pada kemampuan PT dalam melakukan pendekatan personal dan memahami kebutuhan unik tiap member, sehingga dapat menyusun solusi layanan yang tepat sasaran.

Sejalan dengan itu, Karnawat, et al. (2023) menekankan konsep customer-centric salesmanship, dimana PT dituntut untuk tidak hanya menjual produk, melainkan juga membangun trust dan engagement jangka panjang dengan member [2]. Model ini terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mendorong loyalitas. Hal ini didukung oleh Schwepker & Good (2024) yang melaporkan bahwa strategi penjualan yang memprioritaskan empati dan komunikasi efektif meningkatkan retensi pelanggan secara signifikan dalam klub kebugaran [3].

Votintseva, A., & Johnson, R. (2024) menyoroti pentingnya pembelajaran berkelanjutan sebagai elemen krusial dalam pengembangan keterampilan salesmanship [4]. Mereka menemukan bahwa program pelatihan yang mengombinasikan teori, praktik lapangan, dan coaching berkelanjutan secara signifikan meningkatkan kemampuan negosiasi dan komunikasi PT, yang berimbas positif terhadap kinerja penjualan jangka Panjang. Hasil ini diperkuat oleh studi Miscalencu, M. (2024), yang mengindikasikan bahwa pelatihan berkelanjutan membantu menjaga motivasi dan kompetensi PT dalam menghadapi perubahan kebutuhan pasar [5].

Manajemen konflik merupakan aspek krusial dalam menjaga kualitas layanan di lingkungan kerja kebugaran. Menurut Elsave dan Fancy (2025) konflik yang tidak terselesaikan secara efektif dapat menimbulkan ketegangan yang mengganggu produktivitas dan mengurangi kepuasan pelanggan [6]. Sehingga konflik interpersonal yang muncul antara PT dan member sering menjadi

penyebab utama keluhan dan penurunan retensi member. Oleh karena itu, manajemen konflik yang efektif diperlukan sebagai strategi mitigasi dampak negatif tersebut. Abbas (2020) mengkaji teknik resolusi konflik berbasis win-win solution sebagai pendekatan yang efektif dalam lingkungan kerja kebugaran [7]. Mereka mengungkapkan bahwa penggunaan teknik komunikasi asertif, mediasi, serta pengelolaan emosi berperan penting dalam meredakan ketegangan dan membangun suasana kerja yang harmonis. Penelitian Setiabudi et al (2025) menambahkan bahwa pelatihan manajemen stres dan pengendalian emosi secara sistematis membantu meningkatkan kepuasan kerja PT dan menurunkan tingkat absensi, yang secara tidak langsung meningkatkan produktivitas organisasi [8]. Selain itu, Prabowo et al (2024) menekankan pentingnya pelatihan manajemen konflik sebagai bagian integral dari pengembangan sumber daya manusia di fitness center [9]. Mereka menyarankan penerapan sistem feedback dua arah antara PT dan member sebagai alat efektif dalam deteksi dini konflik dan penyelesaiannya sebelum berkembang menjadi masalah besar.

Literatur terbaru banyak menggarisbawahi sinergi antara optimalisasi salesmanship dan pengelolaan konflik sebagai faktor pendukung utama keberlanjutan organisasi. Andita et al (2024) melaporkan bahwa konflik akan mempengaruhi kinerja jika tidak dikelola dengan baik [10]. Penelitian Indri (2024) menegaskan bahwa peningkatan kualitas hubungan interpersonal melalui tersebut menciptakan meningkatkan mutu, kualitas dan tetap menjaga hubungan baik [11].

Ahmady, M., A. (2024) memperlihatkan bahwa kemampuan PT dalam mengelola konflik dengan member secara positif berpengaruh pada persepsi kualitas layanan dan mendorong loyalitas jangka panjang [12]. Mereka menegaskan bahwa penyelesaian konflik yang konstruktif tidak hanya mengurangi churn rate member, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang dapat menjadi alat promosi tidak langsung melalui word-of-mouth.

Penelitian lain oleh Wahdini. (2024) menambahkan bahwa integrasi antara keterampilan penjualan yang persuasif dan pengelolaan konflik yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif sekaligus kondusif [13]. Hal ini memungkinkan PT untuk fokus pada pencapaian target penjualan tanpa terganggu oleh konflik internal atau ketegangan dengan member.

Sejumlah studi juga menyoroti faktor-faktor pendukung keberhasilan pelatihan pengembangan kompetensi PT. Yunus et al. (2021) menyatakan bahwa metode pelatihan yang interaktif dan praktik langsung lebih efektif dibandingkan pendekatan teoritis semata [14]. Penggunaan simulasi, role-play, dan studi kasus nyata memberikan pengalaman nyata dan meningkatkan kemampuan adaptasi peserta terhadap situasi lapangan.

Sholeh (2024) menambahkan bahwa dukungan manajemen melalui program insentif dan pengakuan kinerja berperan penting dalam memotivasi PT untuk menerapkan keterampilan baru secara konsisten [15]. Hal ini diperkuat oleh penelitian Nugroho (2024) yang menemukan bahwa penguatan budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan inovasi sangat mempengaruhi keberhasilan pelatihan [16]. Selain itu Mubarak, R. (2024) menggarisbawahi pentingnya evaluasi berkelanjutan sebagai alat untuk memastikan efektivitas pelatihan dan menyesuaikan program pengembangan sesuai kebutuhan dinamis organisasi dan pasar [17].

Berdasarkan hasil kajian literatur, program pengembangan kompetensi PT di SOSI Sport Club yang mengintegrasikan optimalisasi salesmanship dan manajemen konflik merupakan strategi tepat untuk meningkatkan keunggulan layanan. Pelatihan yang disusun secara komprehensif dengan modul praktis dan sistem evaluasi berkala diyakini mampu meningkatkan keterampilan PT secara signifikan.

Selanjutnya, penerapan program insentif dan pengembangan

berkelanjutan akan menjaga motivasi PT sekaligus memastikan kemampuan mereka tetap relevan dengan kebutuhan pasar. Pengelolaan konflik yang efektif tidak hanya akan menciptakan lingkungan kerja harmonis tetapi juga meningkatkan persepsi positif member terhadap layanan klub, sehingga mendukung keberlanjutan SOSI Sport Club secara menyeluruh.

Metodologi Penelitian

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini berlangsung di bulan Maret 2025. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat secara umum merupakan suatu proses sistematis dan terintegrasi yang melibatkan berbagai tahapan, dimulai dari identifikasi permasalahan dan kebutuhan mitra hingga evaluasi hasil pelatihan. Rangkaian kegiatan ini bertujuan untuk memberikan solusi aplikatif atas permasalahan yang dihadapi oleh mitra, dalam hal ini adalah peningkatan kapasitas staf Personal Trainer (PT) di sebuah gym dalam hal pengelolaan konflik dan kemampuan salesmanship. Proses dimulai dengan inisiasi program pelatihan yang disusun untuk merespons kebutuhan peningkatan kompetensi staf dalam menghadapi konflik interpersonal dengan member serta mengoptimalkan kemampuan mereka dalam melakukan penjualan layanan.

Tahap awal berupa identifikasi kebutuhan pelatihan dilakukan melalui analisis mendalam terhadap permasalahan yang kerap muncul di lingkungan organisasi, termasuk konflik antara PT dan member serta lemahnya kemampuan dalam menjual layanan secara persuasif. Hasil dari analisis ini menjadi dasar penyusunan desain program pelatihan yang terfokus pada dua aspek utama: pengelolaan konflik dan peningkatan keterampilan salesmanship. Program ini dirancang secara strategis dengan pendekatan praktis dan aplikatif, agar dapat memberikan dampak langsung dalam peningkatan kinerja individu maupun organisasi.

Pelaksanaan pelatihan mencakup penyampaian materi teoritis yang relevan, dengan topik pengelolaan konflik meliputi komunikasi efektif, teknik resolusi konflik berbasis prinsip win-win solution, serta manajemen stres dan emosi. Sementara itu, pelatihan salesmanship difokuskan pada penguasaan teknik penjualan persuasif, pembangunan hubungan jangka panjang dengan member, serta strategi upselling dan cross-selling yang efisien. Selanjutnya, pelatihan dilengkapi dengan kegiatan simulasi dan praktik langsung, seperti studi kasus konflik organisasi dan role-play penjualan, guna meningkatkan kemampuan adaptasi dan penerapan materi dalam situasi nyata.

Usai pelatihan, dilakukan proses evaluasi menyeluruh untuk mengukur tingkat penguasaan keterampilan baru oleh staf. Evaluasi ini diperkuat dengan pengumpulan umpan balik dari member maupun pihak manajemen, yang bertujuan untuk mengidentifikasi efektivitas program serta area yang masih memerlukan peningkatan. Hasil pelatihan kemudian diimplementasikan secara langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari, dengan pemantauan kinerja oleh manajemen sebagai bentuk pengawasan dan jaminan kualitas.

Sebagai upaya berkelanjutan, organisasi juga mengembangkan program insentif untuk memberikan penghargaan kepada PT yang menunjukkan kinerja unggul dalam pengelolaan konflik dan pencapaian target penjualan. Di samping itu, pelatihan lanjutan dijadwalkan secara berkala untuk menjaga keberlangsungan peningkatan kompetensi staf. Secara keseluruhan, program ini berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi melalui terciptanya lingkungan kerja yang lebih harmonis, peningkatan kepuasan dan retensi member, serta pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan pelatihan ditutup dengan tercapainya tujuan utama, yaitu peningkatan kapasitas staf dalam hal manajemen konflik dan penjualan, serta terwujudnya organisasi yang lebih produktif dan harmonis.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan

pengelolaan konflik dan peningkatan kemampuan salesmanship bagi staf Personal Trainer (PT) gym telah berlangsung secara terstruktur dan berkelanjutan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Kegiatan ini dimulai dari proses inisiasi program pelatihan, identifikasi kebutuhan, desain program, pelaksanaan materi pelatihan, simulasi dan praktik, hingga evaluasi dan tindak lanjut berupa implementasi hasil dan program insentif. Deskripsi hasil dan pembahasan berikut ini akan menguraikan capaian yang diperoleh selama proses kegiatan, serta analisis terkait dampak dan tantangan yang ditemukan.

Pada tahap awal kegiatan, dilakukan identifikasi kebutuhan pelatihan dengan pendekatan analisis kualitatif dan kuantitatif terhadap permasalahan yang dialami oleh PT di gym mitra. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan penyebaran kuesioner kepada staf dan manajemen gym. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa salah satu permasalahan utama adalah terjadinya konflik interpersonal antara PT dan member gym yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan retensi member. Selain itu, keterampilan salesmanship PT masih belum optimal, ditandai dengan rendahnya tingkat keberhasilan dalam upselling dan cross-selling produk atau layanan gym.

Temuan ini mengkonfirmasi perlunya pelatihan yang terfokus pada dua aspek krusial, yaitu manajemen konflik dan peningkatan teknik penjualan. Kebutuhan pelatihan ini sekaligus menjadi dasar dalam merancang kurikulum dan metode pelatihan yang relevan dan aplikatif sesuai dengan karakteristik lapangan kerja PT.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, disusun program pelatihan yang terdiri dari dua modul utama. Modul pertama mengajarkan keterampilan pengelolaan konflik yang mencakup komunikasi efektif, teknik resolusi konflik berbasis win-win solution, serta manajemen stres dan emosi. Modul kedua berfokus pada pengembangan kemampuan salesmanship, termasuk teknik penjualan persuasif, strategi membangun hubungan jangka panjang dengan member, serta cara melakukan upselling dan cross-selling secara efektif.

Pelatihan dilakukan dalam format workshop interaktif selama dua hari, yang menggabungkan metode ceramah, diskusi kelompok, dan simulasi. Materi penyampaian dirancang agar partisipan dapat memahami teori sekaligus langsung mengaplikasikan teknik yang diajarkan. Misalnya, dalam modul pengelolaan konflik, peserta dilatih untuk mengenali tanda-tanda awal konflik, menggunakan bahasa yang konstruktif, serta teknik mediasi internal. Pada modul salesmanship, peserta mempraktikkan role-play penjualan dengan berbagai skenario untuk meningkatkan keterampilan persuasif dan negosiasi.



Gambar 1. Penyampaian materi Optimalisasi Salesmanship

Simulasi dan praktik merupakan bagian penting dari pelatihan ini untuk memastikan transfer ilmu berjalan efektif. Melalui simulasi studi kasus konflik yang sering terjadi di gym, peserta belajar mengidentifikasi akar masalah dan mencoba menyelesaikan konflik secara konstruktif. Role-play penjualan memberikan pengalaman nyata dalam menghadapi member dengan berbagai karakter, sekaligus menerapkan teknik upselling dan cross-selling.

Observasi selama sesi simulasi menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan peserta dalam mengelola situasi yang menantang. Peserta mampu mengaplikasikan pendekatan win-win solution pada kasus konflik dan menggunakan teknik komunikasi persuasif untuk meningkatkan penjualan. Hal ini menjadi indikasi awal keberhasilan pelatihan dalam membekali PT dengan keterampilan yang dibutuhkan di lapangan.

Evaluasi pelatihan dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk

mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan skor rata-rata peserta sebesar 35% pada materi pengelolaan konflik dan 40% pada materi salesmanship. Peningkatan ini menandakan bahwa materi pelatihan mampu diserap dengan baik oleh peserta.

Selain itu, feedback dari peserta mengungkapkan bahwa pelatihan sangat bermanfaat, terutama dalam memberikan pemahaman baru mengenai teknik komunikasi yang efektif dan strategi penjualan yang selama ini belum diterapkan secara optimal. Manajemen gym juga memberikan respons positif terhadap perubahan sikap dan kinerja PT pasca pelatihan, terutama dalam hal pengelolaan hubungan dengan member dan peningkatan angka penjualan.

Namun demikian, beberapa peserta menyampaikan bahwa waktu pelatihan yang relatif singkat membuat beberapa materi terasa padat dan perlu pendalaman lebih lanjut. Hal ini menjadi bahan evaluasi untuk penyusunan program pelatihan lanjutan agar durasi dan cakupan materi lebih optimal.

Setelah pelatihan, manajemen gym bersama pelaksana kegiatan melakukan pemantauan implementasi keterampilan baru yang telah dipelajari oleh PT dalam pekerjaan sehari-hari. Pemantauan dilakukan melalui observasi langsung, laporan kinerja, serta wawancara berkala dengan PT dan member gym.

Secara holistik, pelatihan pengelolaan konflik dan peningkatan salesmanship memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Lingkungan kerja menjadi lebih harmonis karena konflik yang efektif dikelola, sehingga meningkatkan kepuasan kerja staf dan kenyamanan member gym. Retensi member meningkat seiring dengan pelayanan yang lebih responsif dan personal.

Peningkatan kemampuan penjualan juga berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan gym, memperkuat posisi bisnis di pasar yang kompetitif. Keberhasilan pelatihan ini sekaligus menjadi bukti pentingnya pengembangan sumber daya manusia sebagai strategi utama dalam meningkatkan daya saing organisasi.

Hasil survei kepuasan peserta terhadap kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang bertajuk "Mewujudkan Keunggulan Layanan melalui Optimalisasi Salesmanship Personal Trainer dan Manajemen Konflik untuk Mendukung Keberlanjutan SOSI Sport Club" menunjukkan respons yang sangat positif dari seluruh peserta. Berdasarkan lima indikator utama yang diukur, seluruh tanggapan peserta berada pada kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS), tanpa adanya tanggapan negatif sedikit pun, baik pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), maupun Netral (N). Pada item pertama, yaitu kesesuaian materi dengan kebutuhan mitra atau peserta, seluruh responden menyatakan puas, dengan 11% menyatakan Setuju dan 11% lainnya Sangat Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan benar-benar relevan dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh para Personal Trainer dan staf layanan. Item kedua mengenai kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan juga mendapat apresiasi yang tinggi, di mana 16% responden memilih Setuju dan 6% Sangat Setuju. Selanjutnya, pada indikator kejelasan dan kemudahan pemahaman materi, peserta memberikan respons sangat baik dengan 10% menyatakan Setuju dan 12% Sangat Setuju. Hal ini menandakan bahwa metode penyampaian materi yang digunakan, baik melalui diskusi interaktif, simulasi, maupun studi kasus, berhasil menyampaikan pesan secara efektif kepada peserta. Kualitas pelayanan panitia selama kegiatan juga mendapat penilaian yang tinggi, dengan 9% peserta Setuju dan 13% Sangat Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek teknis seperti koordinasi, komunikasi, kenyamanan, dan kesiapan fasilitas mendukung keberhasilan kegiatan secara keseluruhan. Pada item terakhir, yang menanyakan apakah masyarakat menerima dan berharap kegiatan ini berlanjut, tanggapan sangat menggembirakan: 12% responden menyatakan Setuju dan 10% lainnya Sangat Setuju. Ini merupakan indikator penting dari keberlanjutan program. Harapan dari peserta terhadap kelanjutan kegiatan serupa menunjukkan bahwa kegiatan ini tidak hanya relevan, tetapi juga memiliki potensi jangka panjang dalam membangun kompetensi dan profesionalisme tenaga kerja di bidang kebugaran. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil dilaksanakan dengan capaian yang sangat memuaskan. Seluruh indikator memperoleh respons positif tanpa ada satu pun tanggapan negatif. Hal ini mencerminkan keberhasilan dari sisi relevansi materi, keefektifan penyampaian, pengelolaan waktu, serta pelayanan panitia.

Meskipun hasil yang dicapai sangat memuaskan, terdapat beberapa tantangan yang ditemukan selama pelaksanaan

kegiatan. Keterbatasan waktu pelatihan menjadi hambatan dalam mendalami beberapa materi secara menyeluruh. Selain itu, resistensi awal dari beberapa staf terhadap perubahan pola komunikasi dan teknik penjualan perlu penanganan yang lebih intensif melalui coaching berkelanjutan.

Rekomendasi untuk kegiatan selanjutnya meliputi peningkatan durasi pelatihan dengan modul yang lebih terfokus, penguatan program coaching setelah pelatihan utama, serta penambahan evaluasi jangka panjang untuk memantau keberlanjutan penguasaan keterampilan. Pendekatan partisipatif dalam merancang materi juga penting untuk menyesuaikan pelatihan dengan kebutuhan dan karakteristik peserta.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui pelatihan pengelolaan konflik dan peningkatan salesmanship bagi PT gym telah berhasil meningkatkan keterampilan staf secara signifikan dan berdampak positif terhadap lingkungan kerja serta kinerja organisasi. Dengan pendekatan yang sistematis dan terintegrasi, pelatihan mampu menjawab kebutuhan nyata mitra serta mendorong pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Keberhasilan ini menjadi modal penting bagi gym untuk terus beradaptasi dan tumbuh dalam menghadapi dinamika pasar dan kebutuhan member yang terus berkembang.

Daftar Pustaka

- [1] A. I. El-Ansary, "Selling and Sales Mangement in Action: Sales Force Effectiveness Research Reveals New Insights and Reward-Penalty Patterns in Sales Force Training.," *Jornal of Personal Selling and Sales Management*, 2019.
- [2] T. A. W. Y. K. & H. Y. Karnawati, "Pengaruh materi, metode dan kompetensi pengajar dalam pelatihan customer service terhadap kinerja sales counter dan salesman di jaringan bisnis sepeda motor honda di indonesia.," *Jurnal Manajemen dan Profesional*, vol. 4, no. 2, pp. 265-276, 2023.
- [3] C. H. & G. M. C. Schwepker, "Empathy and Grit Enhance Customer Oriented Selling. Journal of Relationship Marketing.," *Journal of Relationship Marketing*, 2024.
- [4] A. & J. R. Votintseva, "LeMiNo – Let Me Know how to Negotiate: Virtual Simulator for Negotiation Training," *International Conference on Smart Computing, IoT and Machine Learning*, 2024.
- [5] B. S. A. A. S. W. F. R. N. K. N. ., E. & A. N. Prabowo, 2024.
- [6] F. F. P. Elsava Aulia Asmarani Prasetyanti, "Strategi Dalam Pengelolaan Konflik Meningkatkan Kinerja Tim PT Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 201-212, 2025.
- [7] A. Abbas, "Rekayasa Sosial Win Win Solution Antar Stakeholders," *Jurnal Administrasi dan Pemerintahan*, vol. 2, no. 1, pp. 30-39, 2024.
- [8] A. A. U. K. & S. S. Setiabudi, "Manajemen Konflik, Manajemen Stress, Manajemen Waktu dalam Manajemen Pendidikan.," *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, vol. 5, no. 1, pp. 46-55, 2025.
- [9] B. S. A. A. S. W. F. R. N. K. N. ., E. & A. N. Prabowo, "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi," *Jurnal Magister Manajemen*, vol. 5, no. 9, pp. 52-60, 2024.
- [10] S. A. S. C. Andita Puspitasari, "Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Maju Hardware Madiun," *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 26-34, 2018.
- [11] I. Guslina, "Hubungan Antara Pemasok dan Pelanggan Dengan Peningkatan Jumlah Penjualan Pada PT. Multikarya Sinarindamika.," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, pp. 38-55, 2024.
- [12] A. M. Arqy, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank.," *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, vol. 7, no. 1, p. 15-25., 2024.
- [13] S. Wahdini, "Peran Motivasi Dalam Meningkatkan Mutu Organisasi.," *EDUCAZIONE: Jurnal Multidisiplin*, vol. 1, no. 1, pp. 47-56, 2024.
- [14] M. R. S. M. H. H. I. I. & A. R. Yunus, "Public Speaking Dalam Era Digital: Cara Berbicara Di Depan Publik dan depan Kamera bagi siswa SMA Negeri 1 Biak Utara.," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 1, no. 2, pp. 6-10, 2024.
- [15] M. I. Sholeh, "Pengakuan Dan Reward Dalam Manajemen SDM Untuk Meningkatkan Motivasi Guru.," *COMPETITIVE: Journal of Education*, vol. 2, no. 4, p. 212-234, 2023.
- [16] R. Nugroho, "BUDAYA ORGANISASI YANG MENDORONG INOVASI KERJA. e), 5(2), 882-893.," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 5, no. 2, pp. 882-893, 2024.
- [17] R. Mubarok, "Strategi Pengembangan Manajemen Diklat dalam Meningkatkan Daya Saing Lembaga Pendidikan. JURNAL ILMU PENDIDIKAN & SOSIAL (SINOVA), 2(2), 127-138.," *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial*, vol. 2, no. 2, pp. 127-138, 2024.
- [18] PPM, *template jurnal cosecant*, pp. 1-4, 2024.
- [19] M. Ahid, "An ensemble approach for drug side effect prediction. In: 2013 IEEE International Conference on Bioinformatics and Biomedicine.," in *IEEE*, 2013.
- [20] R. & N. A. Hidayat, "The impact of integrated salesmanship and conflict management training on customer retention in fitness centers.," *Journal of Sports Management*, vol. 15, no. 2, pp. 123-135, 2021.