

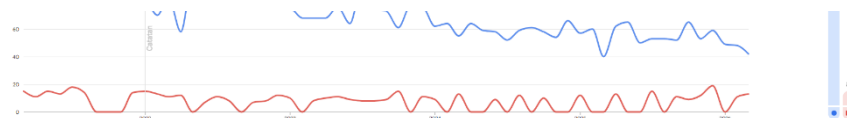
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pijat yang awalnya dikenal sebagai terapi tradisional untuk mengatasi kelelahan dan gangguan fisik, kini telah mengalami perkembangan menjadi layanan jasa yang memiliki nilai ekonomi serta peluang bisnis yang menjanjikan. Pijat tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan sekunder, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup sehat masyarakat modern (Medika Wellnes Indonesia., 2025). Kondisi ini mendorong meningkatnya permintaan terhadap jasa pijat di berbagai lapisan masyarakat, baik yang disediakan melalui pusat kebugaran dan klinik kesehatan, maupun dalam bentuk layanan mandiri dan usaha kecil berbasis masyarakat yang lebih fleksibel dan mudah diakses.(Nilawati dkk., 2024)

Gambar 1. 1 Pertumbuhan jasa pijat 5 tahun terakhir



Sumber : Data diolah

Dalam pertumbuhan jasa pijat 5 tahun terakhir, jasa pijat mengalami peningkatan minat yang cukup signifikan di masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan relaksasi tubuh, serta mengurangi stres akibat aktivitas sehari-hari yang padat (Halodoc, 2025). Terapi pijat merupakan salah satu bentuk terapi komplementer dan alternatif yang paling populer digunakan dalam bidang

keperawatan karena memiliki berbagai keunggulan yang mendukung penerapannya dalam praktik kesehatan. Terapi ini dikenal mudah dilaksanakan karena tidak memerlukan peralatan yang kompleks serta dapat dilakukan di berbagai kondisi dan lingkungan pelayanan kesehatan. Selain itu, terapi pijat bersifat aman tidak menimbulkan risiko tinggi maupun efek samping yang berbahaya bagi pasien. Oleh karena itu, keberadaan terapi pijat menjadi salah satu alternatif yang efektif dan efisien dalam mendukung pelayanan Kesehatan dan berfokus pada kesejahteraan pasien (Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, 2024).

Berbagai jenis layanan pijat seperti pijat refleksi, terapi, hingga pijat relaksasi semakin banyak diminati oleh berbagai kalangan (Radio Republik Indonesia, 2025) Namun demikian, di tengah perkembangan tersebut, layanan pijat berbasis *home service* atau layanan pijat yang dilakukan langsung di rumah pelanggan masih belum banyak dikenal oleh masyarakat secara luas. Sebagian besar masyarakat masih lebih familiar dengan layanan pijat yang tersedia di tempat usaha atau klinik pijat, sehingga keberadaan jasa pijat *home service* belum dimanfaatkan secara optimal meskipun memiliki keunggulan dari segi kenyamanan, fleksibilitas waktu, dan kemudahan bagi pelanggan.

Layanan pijat *home service* atau pijat panggilan merujuk pada bentuk layanan pijat yang memungkinkan konsumen memperoleh layanan relaksasi dan terapi langsung di lokasi mereka berada seperti rumah, hotel, atau apartemen tanpa harus mengunjungi pusat spa atau klinik. Model layanan ini memanfaatkan kemudahan akses dan teknologi digital untuk memfasilitasi pemesanan,

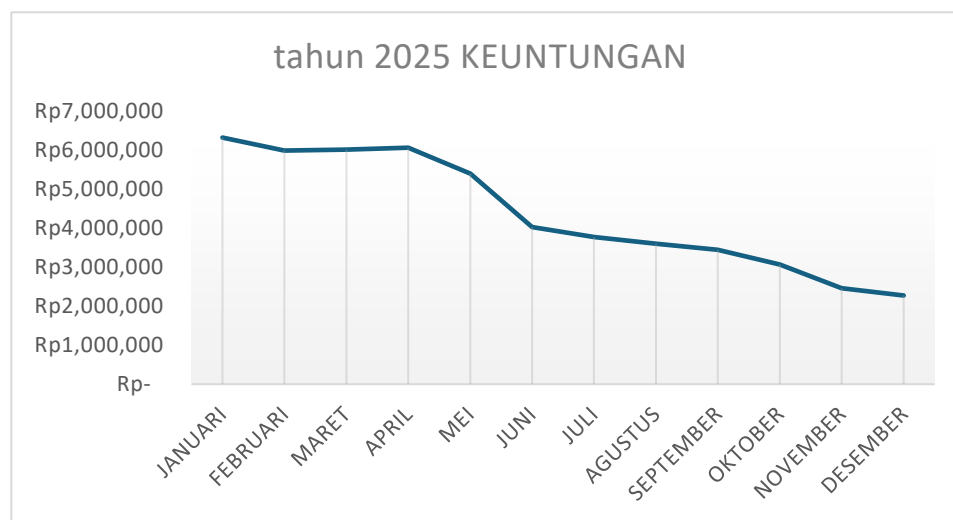
komunikasi dengan terapis, dan pelaksanaan layanan secara fleksibel sesuai kebutuhan konsumen (Rijal & Aziz, 2024). Dalam konteks tersebut, *Resu Massage* merupakan usaha jasa pijat refleksi berbasis *home service* yang beroperasi di 3 kabupaten yaitu, Jombang, Mojokerto, dan Sidoarjo, dengan menawarkan layanan langsung ke rumah konsumen sehingga lebih praktis dan efisien. Kehadiran usaha ini menjadi alternatif layanan pijat modern yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sekaligus mendukung perkembangan usaha jasa di Kabupaten Jombang. Dalam penelitian, profil ini menjadi dasar analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, sehingga dapat dirumuskan strategi pengembangan usaha yang tepat agar *Resu Massage* mampu berkembang dan bersaing.

Resu Massage juga memiliki pesaing sebagian besar pesaing tersebut masih berupa usaha pijat berbasis outlet seperti spa, dan klinik kebugaran yang mengharuskan konsumen datang langsung ke lokasi. Meskipun *Resu Massage* menawarkan layanan berbasis *home service*, keberadaan usaha pijat berbasis outlet tetap menjadi bentuk persaingan karena telah lebih dahulu dikenal dan memiliki pelanggan tetap. Kondisi ini membuat *Resu Massage* perlu memiliki strategi yang tepat agar mampu bersaing dan mempertahankan usahanya.

Meskipun layanan pijat refleksi berbasis *home service* memiliki peluang pasar yang cukup besar, *Resu Massage* menghadapi permasalahan dalam kinerja usahanya. Permasalahan tersebut terjadi di salah satu cabang yaitu di Kabupaten Jombang. Permasalahan utama yang dialami adalah keuntungan usaha yang mengalami penurunan dari bulan ke bulan. Kondisi penurunan keuntungan

tersebut menunjukkan bahwa kinerja bisnis *Resu Massage* belum berjalan secara optimal dalam memanfaatkan peluang pasar yang ada. Penurunan keuntungan ini menjadi permasalahan penting bagi keberlangsungan usaha,

Gambar 1. 2 Grafik keuntungan “Resu Massage” di jombang pada tahun



Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan data keuntungan *Resu Massage* pada tahun 2025, terlihat bahwa kinerja usaha mengalami penurunan secara bertahap dari bulan ke bulan. Pada awal tahun, tingkat keuntungan masih tergolong stabil dengan adanya sedikit fluktuasi yang wajar hingga sekitar bulan April, sehingga menunjukkan bahwa usaha masih berjalan cukup baik pada periode tersebut. Namun, memasuki pertengahan tahun, keuntungan mulai mengalami penurunan yang lebih signifikan dibandingkan bulan-bulan sebelumnya. Penurunan ini tidak hanya terjadi sesaat, tetapi berlangsung secara terus-menerus dan konsisten hingga akhir tahun, yang menandakan adanya permasalahan dalam operasional maupun strategi usaha. Kondisi tersebut mencerminkan adanya tren penurunan kinerja

usaha secara keseluruhan sepanjang tahun 2025, sehingga menunjukkan bahwa *Resu Massage* belum mampu mempertahankan stabilitas keuntungan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan yang lebih mendalam terhadap faktor internal dan eksternal usaha melalui analisis seperti SWOT, agar dapat dirumuskan strategi pengembangan yang tepat guna meningkatkan kembali kinerja dan daya saing usaha.

Kondisi penurunan keuntungan yang dialami *Resu Massage* dari bulan ke bulan menunjukkan adanya permasalahan yang perlu segera mendapatkan perhatian. Apabila kondisi tersebut dibiarkan tanpa adanya langkah pengembangan usaha yang tepat, maka dapat berdampak pada keberlangsungan bisnis di masa mendatang. Pengelolaan keuangan dan strategi pemasaran yang tepat menjadi aspek penting bagi UMKM dalam mengelola arus kas dan menjaga profitabilitas, karena kondisi keuangan yang tidak stabil dapat memengaruhi keberlanjutan bisnis (Nurafifah dkk., 2025). Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mampu memberikan arah dalam menentukan strategi pengembangan usaha yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan *Resu Massage*. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan agar usaha dapat memiliki dasar pertimbangan yang jelas dalam menentukan langkah strategis, sehingga kinerja usaha dapat diperbaiki dan keberlangsungan bisnis dapat terjaga.

Setelah melakukan riset terhadap beberapa penelitian terdahulu, penelitian mengenai jasa pijat umumnya lebih banyak berfokus pada aspek kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta pengembangan bisnis di sektor lain. Sementara itu, kajian yang membahas jasa pijat dari sudut pandang evaluasi

bisnis, khususnya yang mengkaji kondisi internal dan eksternal usaha secara menyeluruh, masih relatif terbatas. Selain itu, penggunaan metode analisis SWOT dalam merumuskan strategi pengembangan bisnis pada usaha jasa pijat refleksi berbasis *home service* belum banyak dilakukan, terutama pada skala usaha kecil di daerah seperti Kabupaten Jombang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan menganalisis strategi pengembangan bisnis jasa pijat refleksi *Resu Massage* menggunakan metode analisis SWOT.

Analisis SWOT sangat bermanfaat dalam perencanaan strategi perusahaan karena mampu mengevaluasi kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang berasal dari faktor internal, serta peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang berasal dari faktor eksternal, baik pada proyek yang sedang berjalan maupun dalam perencanaan usaha baru. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi *Resu Massage*, penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT sebagai alat untuk merumuskan strategi pengembangan bisnis secara lebih terarah, sehingga perusahaan dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki sekaligus meminimalkan risiko yang mungkin terjadi. Menurut Manap dalam Rifqi (2023) menjelaskan bahwa analisis SWOT merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk menilai kondisi internal dan eksternal perusahaan, dengan cara mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki serta peluang dan ancaman yang berpotensi dihadapi dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Berdasarkan kondisi usaha dan permasalahan yang dihadapi, penelitian dengan judul “ STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA DENGAN METODE ANALISIS SWOT PADA JASA PIJAT REFLEKSI ”*RESU MASSAGE*” BERBASIS *HOME SERVICE* DI KABUPATEN JOMBANG” dinilai layak untuk dilakukan. Penelitian ini relevan karena membahas permasalahan nyata yang dihadapi oleh usaha jasa pijat refleksi, khususnya terkait penurunan keuntungan dan kebutuhan akan strategi pengembangan bisnis yang tepat. Penggunaan metode analisis SWOT diharapkan mampu memberikan gambaran kondisi internal dan eksternal usaha secara menyeluruh serta menghasilkan rekomendasi strategi yang dapat dijadikan acuan bagi pengelola usaha. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktis dalam pengembangan usaha jasa pijat refleksi berbasis home service.

Dalam menganalisis faktor internal dan eksternal tersebut, digunakan alat analisis berupa *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) dan *Eksternal Factor Analysis Summary* (EFAS). IFAS merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi, menilai, dan merangkum faktor-faktor internal perusahaan yang berupa kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dimiliki perusahaan, sedangkan EFAS digunakan untuk mengidentifikasi, menilai, dan merangkum faktor-faktor eksternal perusahaan yang berupa peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang berasal dari luar perusahaan. Kedua matriks ini menjadi tahap input dalam analisis SWOT yang digunakan untuk merumuskan strategi pengembangan usaha yang tepat bagi *Resu Massage*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor internal yang menjadi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki jasa pijat "*Resu Massage*" di Kabupaten Jombang dalam melakukan strategi pengembangan bisnis?
2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi ancaman dan kelemahan yang dimiliki jasa pijat "*Resu Massage*" di Kabupaten Jombang dalam melakukan strategi pengembangan bisnis?
3. Bagaimana strategi pengembangan bisnis yang di dapat melalui analisis SWOT untuk jasa pijat refleksi "*Resu Massage*" di Kabupaten Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor internal yang menjadi kekuatan dan kelemahan pada jasa pijat refleksi "*Resu Massage*" di Kabupaten Jombang dalam strategi pengembangan bisnis.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman pada jasa pijat refleksi "*Resu Massage*" di Kabupaten Jombang dalam strategi pengembangan bisnis.
3. Untuk merumuskan strategi pengembangan bisnis yang tepat melalui analisis SWOT pada jasa pijat refleksi "*Resu Massage*" di Kabupaten Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya manajemen strategi dan pengembangan bisnis jasa melalui metode analisis SWOT. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji pengembangan bisnis jasa, terutama pada usaha jasa pijat refleksi berbasis *home service*.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis bagi pemilik dan pengelola usaha jasa pijat refleksi “*Resu Massage*” dalam menyusun strategi pengembangan bisnis yang sesuai dengan kondisi internal dan eksternal usaha. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu usaha dalam meningkatkan daya saing, memperbaiki kinerja usaha, serta menjaga keberlangsungan bisnis jasa pijat refleksi.

3. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman penulis dalam menerapkan teori manajemen strategi, khususnya analisis SWOT, pada usaha jasa secara nyata. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah dalam bidang bisnis.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka batasan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada usaha jasa pijat refleksi “*Resu Massage*” yang beroperasi dengan sistem *home service* di Kabupaten Jombang.
2. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada metode analisis SWOT yang meliputi faktor kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*).
3. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam aspek lain di luar analisis SWOT, seperti analisis keuangan rinci atau kepuasan pelanggan secara kuantitatif.
4. Penelitian ini hanya dilakukan pada usaha jasa pijat refleksi *Resu Massage* yang beroperasi di cabang Kabupaten Jombang, sehingga hasil penelitian difokuskan pada kondisi, karakteristik, serta permasalahan usaha yang terjadi pada lokasi tersebut dan tidak mencakup cabang atau wilayah lain.