

BAB IPENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Usaha Kecil Menengah (UKM) saat ini sudah memberikan kontribusi hingga 6% kepada pertumbuhan ekonomi di kawasan ASEAN (Deputi Bidang Pengkajian Sumber Daya Kementerian Koperasi dan UKM 2016). Saat ini, terdapat 57,9 juta jumlah UKM di Indonesia, dimana jumlah ini menjadikan Indonesia sebagai Negara dengan jumlah UKM terbesar.

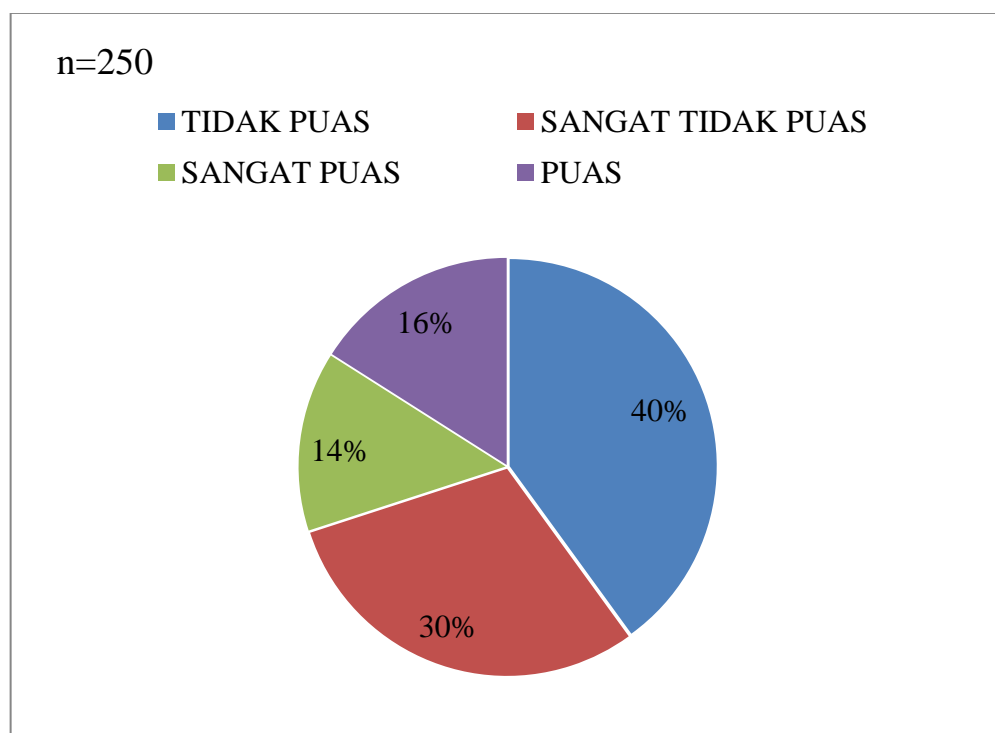
Dari sekian banyak jenis UKM, UKM yang bergerak pada sektor jasa menyumbang presentase laju pertumbuhan terbesar sebesar 5,46%. Jasa potong rambut (*barbershop*) merupakan salah satu jenis UKM yang sedang berkembang di sektor ini. Saat ini jasa potong rambut tidak hanya sekedar usaha jasa potong konvensional (biasa), dimana jasa ini juga memberikan pelayanan-pelayanan tambahan di dalamnya. Pelayanan tersebut antara lain seperti potong rambut, cuci rambut, *hot towel massage*, *hair tonic treatment*, *styling (gel atau pomade)* bahkan juga dilengkapi pelayanan yang didapatkan berupa terapi telinga (Metrotvnews, 2015).

Bicara tentang *barbershop*, menurut *General Manager Divisi Produk Professional PT Loreal Indonesia Michael Toth* memproyeksikan, pertumbuhan bisnis salon di Indonesia meningkat antara 10-15% pada tahun 2015 dibandingkan pencapaian pada tahun lalu. Pada tahun 2012 pasar salon RI sudah hampir mencapai Rp 16,6 Triliun. *Barbershop* merupakan salah satu bisnis salon khusus kaum laki-laki yang telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan proyeksi tersebut.

Berkembangnya industri jasa potong rambut (*barbershop*) yang diikuti dengan ragam fasilitas yang ditawarkan, menuntut para pemilik *barbershop* untuk dapat melihat peluang lebih pada bisnis ini, baik dari segi jasa maupun fasilitas tambahan yang ditawarkan secara keseluruhan. Dengan demikian, para pelaku bisnis jasa potong rambut, mampu bersaing di sektor bisnis yang sedang berkembang saat ini. Pelaku bisnis harus mampu menciptakan ide-ide baru agar dapat memberikan nilai lebih (*value*) kepada konsumen.

Serious Cut *barbershop* merupakan *barbershop modern* yang menawarkan konsep eksklusif kepada para pelanggannya. Fasilitas yang ditawarkan antara lain adalah jasa pemotongan rambut, penataan rambut (pemberian *gel* atau *pomade* pada rambut), perawatan rambut (pemberian vitamin pada rambut), serta penambahan fasilitas *massage* setelah proses pemotongan rambut. Didirikan pada tahun November 2014 di kawasan pendidikan Telkom University Bandung, Serious Cut *barbershop* sudah menjadi *barbershop* yang paling diminati dikalangan masyarakat kawasan pendidikan Telkom University.

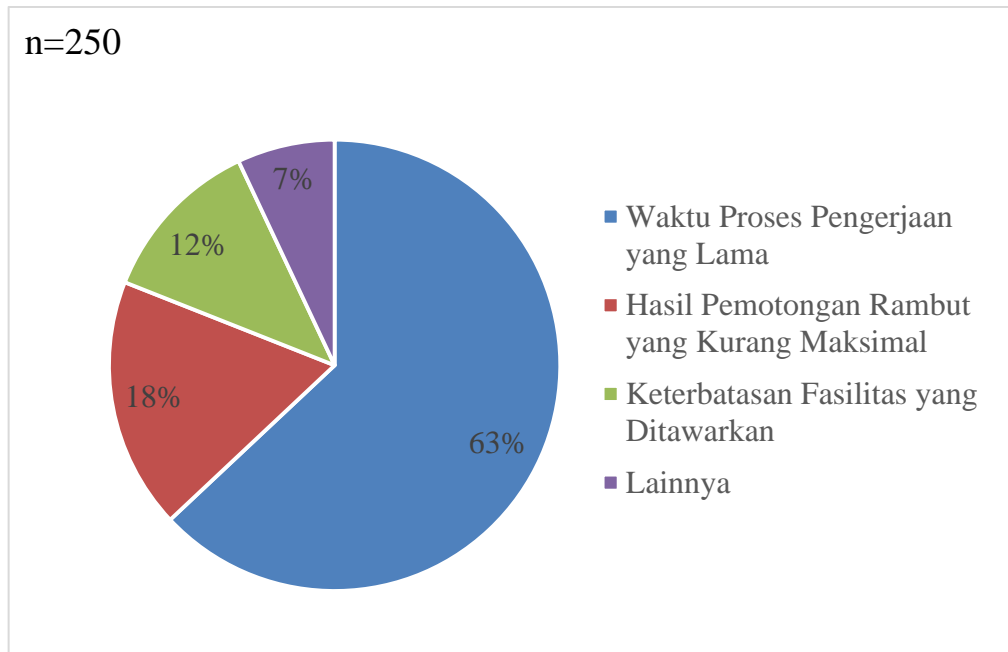
Untuk dapat mempertahankan eksistensi dan kredibilitas Serious Cut *barbershop* dimata para pelanggan, Serious Cut *barbershop* dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dengan terus melakukan evaluasi terhadap layanan yang dimiliki. Hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan Serious Cut *barbershop*, dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I. 1 Survey Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat bahwa sebanyak 14% menyatakan sangat puas, 16% menyatakan puas, 30% menyatakan sangat tidak puas dan 40 %

menyatakan tidak puas. 70% dari total pelanggan yang disurvei selama dua minggu menyatakan bahwa *customer* merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Serious Cut *barbershop*. Data hasil kuesioner pelanggan dapat dilihat pada *lampiran B*. Hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan Serious Cut *barbershop*, dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I. 2 Permasalahan Di Serious Cut *Barbershop*

Bedasarkan Gambar I.2 dapat dilihat bahwa sebanyak 63% menyatakan bahwa *customer* merasa tidak puas terhadap waktu proses pengerjaan yang diberikan Serious Cut *barbershop*, data hasil kuesioner dapat dilihat pada *lampiran B*. Lamanya waktu proses pengerjaan disebabkan oleh rendahnya tingkat pelayanan terkait dengan proses bisnis yang berjalan pada Serious Cut *barbershop*. Kondisi ini perlu diperbaiki dengan memberikan *improvement* yang tepat dari proses bisnis internal maupun eksternal secara menyeluruh. Sehingga dari permasalahan tersebut, perlu dilakukan perbaikan proses bisnis yang bersifat menyeluruh dan berkelanjutan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Metode yang dapat digunakan untuk perbaikan proses bisnis yang menyeluruh dan berkelanjutan pada Serious Cut *barbershop* adalah *Business Process Improvement*. Metode ini dianggap sesuai dengan permasalahan yang sedang

dihadapi oleh *Serious Cut barbershop* karena memiliki manfaat salah satunya yaitu, dapat membuat proses lebih efektif sesuai dengan hasil yang diinginkan (Harrington, 1991). Dengan adanya perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* maka dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas.

I.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbaikan *SOP* eksisting dengan perbaikan proses bisnis usulan untuk mendapatkan *SOP* yang lebih efektif dan efisien?
2. Bagaimana perbaikan proses bisnis usulan *barbershop* dalam meningkatkan produktivitas serta keuntungan perusahaan?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang model perbaikan *SOP* lebih efektif dan efisien.
2. Merancang model perbaikan proses bisnis usulan *barbershop* dalam meningkatkan produktivitas serta keuntungan perusahaan.

I.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat sebagai berikut :

1. Data yang digunakan untuk perancangan perbaikan proses bisnis diperoleh dari bisnis *barbershop* yang telah berjalan selama satu tahun kebelakang.
2. Adapun penelitian ini hanya dikaji sampai tahap pengukuran.

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang di dapat dari penelitian ini, yaitu :

Dapat memberikan usulan perbaikan proses bisnis *SOP* yang lebih efektif dan efisien terhadap *Serious Cut barbershop* sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas terhadap keuntungan perusahaan.

I.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian tugas akhir ini dibagi dalam beberapa topik bahasan yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, landasan teori, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Pada bab ini diuraikan mengenai proses pengumpulan serta pengolahan seluruh data yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian yang dilakukan.

Bab V Analisis Dan Rekomendasi

Pada bab ini diuraikan mengenai analisis terhadap data yang digunakan dalam penelitian.

Bab VI Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta rekomendasi yang dapat diberikan kepada objek penelitian dan pihak lain.