

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, selalu terjadi perubahan gaya hidup manusia khususnya dalam hal penampilan. Berpenampilan menarik dalam kehidupan sehari-hari merupakan satu hal penting yang berpengaruh terhadap kepercayaan diri. Cara berpenampilan pun berubah menyesuaikan *trend* yang ada, tak terkecuali bagi pria. Dalam menunjang penampilan, salah satu hal yang diperhatikan oleh kaum pria adalah potongan rambut.

Untuk memenuhi kebutuhan pria dalam urusan memotong dan merapihkan rambut, kini mulai menjamur jasa potong rambut yang dikhususkan bagi kaum pria yaitu *barbershop*. *Barbershop* sendiri bisa dibilang evolusi baru untuk jasa potong rambut yang biasa dikenal dengan pangkas rambut. Perbedaan antara keduanya yaitu pada umumnya *barbershop* menyediakan peralatan dan fasilitas yang lebih baik dari jasa pangkas rambut biasa, seperti ruangan dengan *interior* nyaman yang menyediakan pendingin ruangan (AC), televisi, tempat keramas, *hair dryer*, dan lain sebagainya. Fasilitas tersebut yang menjadikan daya tarik tersendiri bagi para konsumen untuk menggunakan jasa *barbershop* daripada pangkas rambut biasa (Irvansyah & Setiawansyah, 2020).

Pelaku usaha dalam bidang jasa potong rambut merupakan peluang bagi pelaku bisnis untuk memenuhi permintaan yang berkaitan dengan penampilan (Irvansyah & Setiawansyah, 2020). Dalam 10 tahun terakhir Indonesia mengalami kenaikan pertumbuhan ekonomi diiringi naiknya pertumbuhan bisnis yang semakin banyak pula. Persaingan antar bisnis semakin terjadi apapun itu bidangnya, tidak terkecuali bisnis cukur rambut pria (*barbershop*). *Barbershop* merupakan salah satu bisnis yang meningkat cukup drastis dari tahun ke tahun akibat gaya hidup baru masyarakat Indonesia yang kebanyakan memilih merapikan rambut melalui jasa *barbershop*.

Persaingan antar pelaku usaha di bidang *barbershop* semakin kompetitif serta konsumen yang semakin kritis dalam memilih tempat memotong rambut, sehingga menuntut para pelaku usaha *barbershop* untuk lebih inovatif dan lebih bisa

memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebagai perbandingan dan analisis kompetitor, penulis mengambil data total *barbershop* yang berada di Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor. Pada tahun 2022 terdapat 10 *barbershop* yang terletak saling berdekatan. Hal ini menyebabkan persaingan antara pelaku usaha *barbershop* di Cileungsi semakin kompetitif, sehingga para pelaku usaha perlu meningkatkan pelayanan *barbershop* mereka supaya kepuasan konsumen tercapai dengan baik. Dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1. 1 Nama Barbershop Daerah Cileungsi

No	Nama <i>Barbershop</i>
1	Captain <i>Barbershop</i>
2	Kingz <i>Barbershop</i>
3	<i>Barbershop</i> Elegan
4	Holycuts <i>Barbershop</i>
5	Jack & John's <i>Barbershop</i>
6	Raden <i>Barbershop</i>
7	Stayhood <i>Barbershop</i>
8	Frisieur <i>Barbershop</i>
9	Portal <i>Barbershop</i>
10	Kolega <i>Barbershop</i>

Berdasarkan kondisi tersebut menuntut para pengusaha *barbershop* memiliki strategi yang tepat untuk menggeliatkan persaingan. Menurut Wijaya (2018) dalam bukunya Manajemen Kualitas Jasa Edisi Kedua, semakin meningkatnya persaingan bisnis yang berorientasi pada *profit* maupun *non-profit* khususnya di bidang jasa, *output* dari elemen pelayanan dan kualitas jasa yang dilakukan perusahaan merupakan elemen penting sebagai nilai tambah (*value added*) bagi perusahaan. Semakin baik pelayanan dan kualitas yang diberikan kepada konsumen, maka semakin meningkatlah kepuasan konsumen. Dalam memenangkan persaingan masing-masing bisnis harus dapat memberikan jasa dan inovasi terbaik serta dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berubah-ubah sesuai *trend* (Baihaqi, Ikaningtyas, & Nirawati, 2022). Tujuan persaingan setiap usaha adalah

menempatkan perusahaan tersebut dimana perusahaan dapat mempertahankan diri dari tekanan persaingan dan menjadikan persaingan ke arah yang lebih positif.

Cut & Cut *barbershop* merupakan sebuah tempat penyedia jasa memangkas, memotong serta merapihkan rambut, jenggot, dan kumis. Selain itu juga menyediakan berbagai *treatment* selain potong rambut, diantaranya *creambath*, *hair tonic*, dan *massage* ( pijit). Cut & Cut *barbershop* berdiri sekitar pertengahan bulan juli tahun 2021 dan berlokasi di Ruko Perumahan Grand Nusa Indah, Cileungsi, Bogor, Jawa Barat dan memiliki luas tanah sebesar 70 m<sup>2</sup>. Usaha ini memiliki 3 karyawan (1 orang sebagai penjaga kasir dan 2 orang sebagai *barber*). Gambar 1.1 dan 1.2 berikut tampak depan dan dalam ruangan Cut & Cut Barbershop:

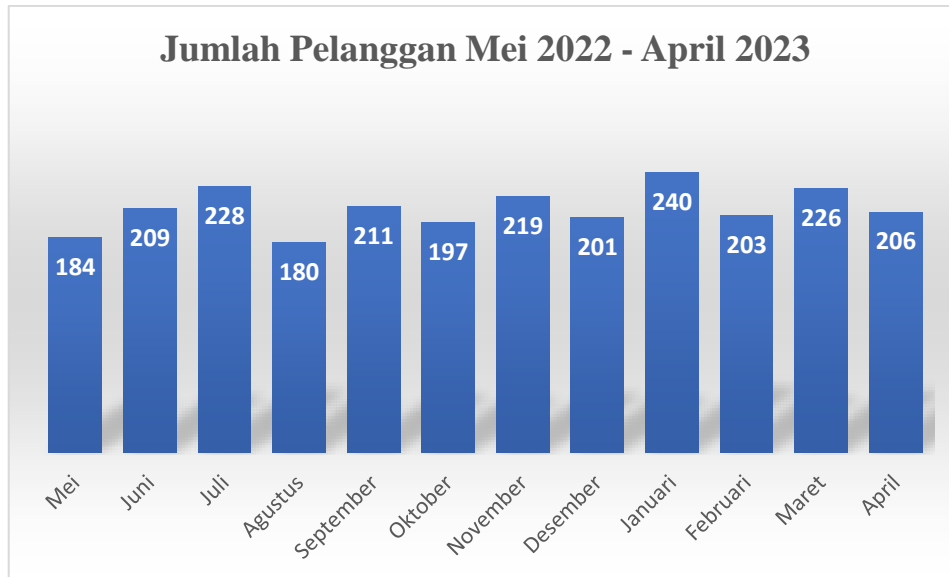


Gambar 1. 1 Tampak Depan Cut & Cut Barbershop



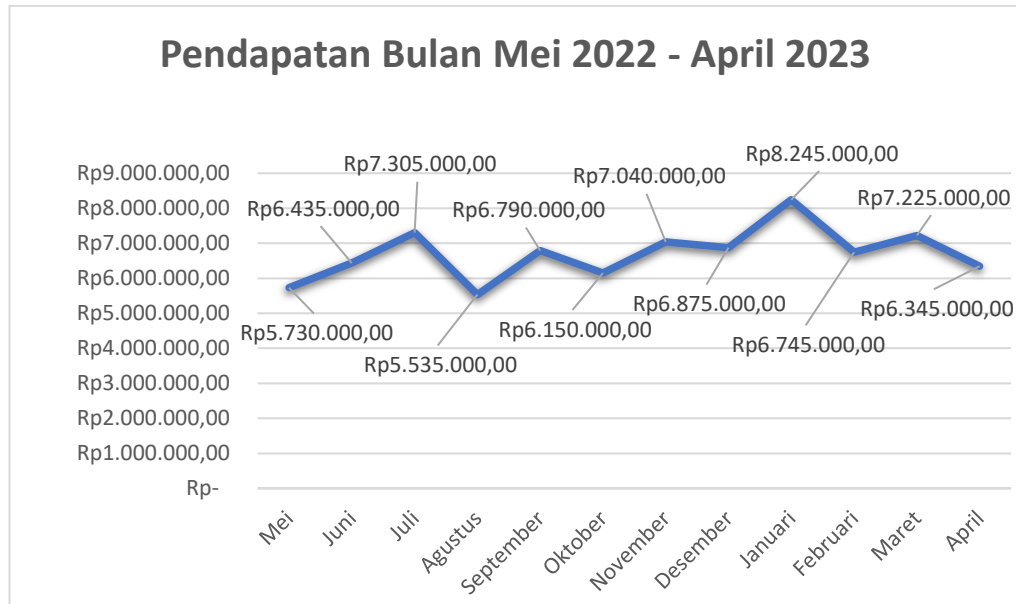
Gambar 1. 2 Tampak Dalam Cut & Cut Barbershop

Tujuan utama berdirinya Cut & Cut Barbershop adalah untuk meraih keuntungan maksimal dengan cara memperbaiki pelayanan yang ada sesuai dengan keinginan para pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Cut & Cut Barbershop perlu mengetahui bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada para pelanggan, karena selama ini belum dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) kepada para pelanggan. Disamping itu, dalam setahun terakhir, yaitu periode Mei 2022 – April 2023 jumlah pelanggan Cut & Cut Barbershop belum memenuhi target pendapatan yang ditetapkan perusahaan, yaitu Rp 10 juta. Dalam menunjang penelitian ini, berikut jumlah pelanggan bulan Mei 2022 – April 2023:



Gambar 1. 3 Jumlah Pelanggan Mei 2022 - April 2023

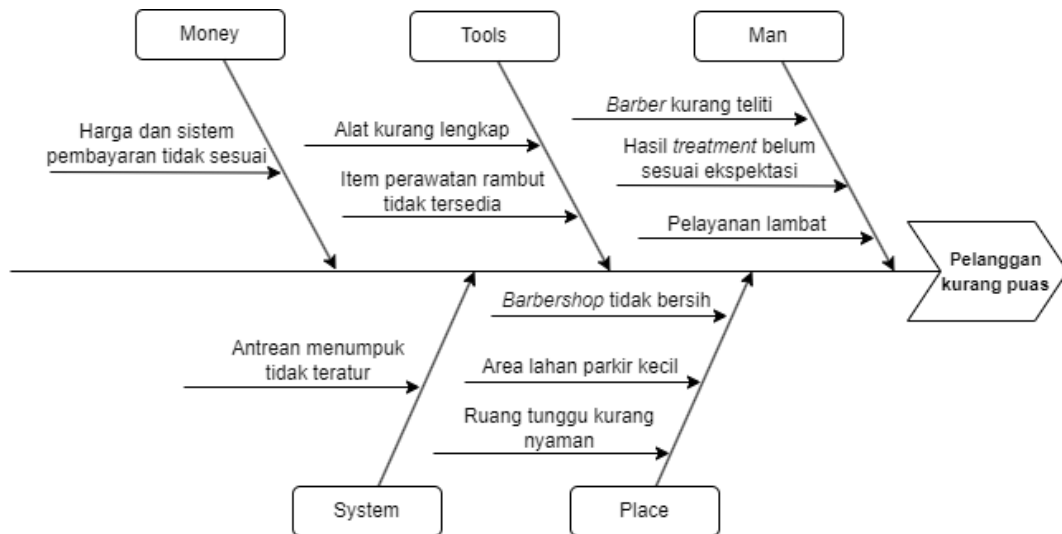
Berdasarkan gambar 1.3 terlihat bahwa jumlah pelanggan di bulan Agustus 2022 terdapat 180 pelanggan yang merupakan pelanggan paling sedikit dalam periode Mei 2022 – April 2023. Begitu pula pada bulan Januari 2023 terdapat 240 pelanggan yang merupakan perolehan pelanggan paling banyak dalam periode Mei 2022 – April 2023. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah pelanggan rata-rata mengalami kenaikan dan penurunan setiap bulannya, hal ini dipengaruhi oleh waktu kebiasaan mereka melakukan pangkas rambut, yaitu seperti akhir tahun, menjelang hari raya, dan tanggal-tanggal penting yang membuat para pria harus merapihkan rambutnya. Data pelanggan tersebut juga didukung dengan data total pendapatan yang diperoleh Cut & Cut *barbershop* dalam periode Mei 2022 – April 2023:



Gambar 1. 4 Pendapatan Bulan Mei 2022 – April 2023

Berdasarkan gambar 1.4 total pendapatan di bulan Mei sebesar Rp.5.730.000, disusul bulan Juni sebesar Rp. 6.435.000, selanjutnya bulan Juli sebesar Rp.7.305.000, bulan Agustus sebesar Rp.5.535.000 (merupakan pelanggan paling sedikit dari periode Mei 2022 – April 2023), bulan September sebesar Rp.6.790.000, bulan Oktober sebesar Rp.6.150.000, bulan November sebesar Rp.7.040.000, bulan Desember sebesar Rp.6.875.000. Selanjutnya pada tahun 2023 bulan Januari sebesar Rp.8.245.000 (merupakan pelanggan paling banyak dari periode Mei 2022 – April 2023), kemudian bulan Februari sebesar Rp.6.745.000, bulan Maret sebesar Rp.7.225.000, dan terakhir bulan April sebesar Rp.6.345.000.

Rencana penentuan prioritas perbaikan Cut & Cut Barbershop untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi, harapan, dan kepentingan pelanggan. Selanjutnya mengetahui apa saja deskripsi teknis perbaikan yang perlu dilakukan dan prioritas deskripsi teknis sesuai perhitungan. Berdasarkan permasalahan yang bersumber dari suara konsumen Cut & Cut *barbershop*, berikut merupakan penjelasan dengan *fishbone diagram* yang memperlihatkan beberapa atribut yang muncul berdasarkan suara konsumen Cut & Cut *barbershop* yang dapat mempengaruhi keberlangsungan usaha ini:



Gambar 1. 5 Fishbone Diagram

Berdasarkan *fishbone* diagram diatas terdapat beberapa faktor permasalahan yang terjadi pada Cut & Cut *barbershop*:

1. *Man* (manusia)

Pada faktor manusia, permasalahan yang muncul adalah *barber* kurang teliti, hasil *treatment* belum sesuai ekspektasi, dan pelayanan yang lambat.

2. *Tools* (peralatan)

Pada faktor ini permasalahan yang perlu dievaluasi adalah alat yang kurang lengkap dan belum tersedianya item perawatan rambut.

3. *Money* (uang)

Pada faktor ini yang perlu dievaluasi adalah harga dan sistem pembayaran yang masih tidak sesuai.

4. *Place* (tempat)

Pada faktor tempat yaitu area *barbershop* tidak bersih, area lahan parkir yang kecil dan ruang tunggu kurang nyaman.

5. *System*

Pada faktor kelima ini permasalahan yang muncul adalah antrean menumpuk yang menyebabkan tidak teratur.

Dimana kelima aspek permasalahan tersebut mengakibatkan pelanggan menjadi tidak puas.

## I.2 Alternatif Solusi

Alternatif solusi berdasarkan permasalahan yang terjadi yaitu dengan membangkitkan akar permasalahan dari subbab Latar Belakang. Pada subbab ini terdapat beberapa alternatif solusi yang diharapkan bisa menjadi jalan penyelesaian dari masalah-masalah yang terjadi.

Permasalahan yang akan menjadi fokus pada tugas akhir merupakan permasalahan yang kompleks berdasarkan keluhan pelanggan (*voice of customer*). Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa alternatif solusi dari permasalahan. Berikut daftar alternatif solusi yang disajikan pada tabel 1.2:

Tabel 1. 2 Daftar Alternatif Solusi

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Ketelitian <i>barber</i>	Melakukan training kepada <i>barber</i>
2	Kecepatan pelayanan	
3	Kualitas hasil	Garansi pada hasil potongan rambut
4	Harga dan sistem pembayaran	Menetapkan harga dan jenis pembayaran yang sesuai
5	Kelengkapan alat	Pengadaan alat <i>barbershop</i>
6	Kebersihan <i>barbershop</i>	Pembersihan ruang tunggu
7	Kenyamanan di dalam <i>barbershop</i>	Pengadaan fasilitas pada ruang tunggu <i>barbershop</i>
8	Fasilitas ruang tunggu	Perluasan area parkir
9	Banyaknya antrean	Memberlakukan sistem antrean
10	Area lahan parkir	Perluasan area parkir
11	Kemudahan memperoleh item perawatan rambut	Menyediakan stok item perawatan rambut untuk pelanggan

## I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa sajakah atribut perbaikan yang dibutuhkan pelanggan Cut & Cut Barbershop?
2. Apa sajakah kebutuhan teknis yang perlu dilakukan pihak manajemen untuk memuaskan pelanggan?



3. Apa saja prioritas layanan yang perlu dilakukan pihak manajemen Cut & Cut Barbershop dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

#### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan tugas akhir mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apa saja atribut perbaikan yang dibutuhkan pelanggan Cut & Cut Barbershop.
2. Mengetahui apa saja kebutuhan teknis yang dibutuhkan pelanggan Cut & Cut *barbershop*.
3. Menentukan prioritas perbaikan layanan yang perlu dilakukan pihak manajemen Cut & Cut *barbershop* untuk memenuhi harapan konsumen.

#### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat hasil penelitian ini adalah:

1. Supaya hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen Cut & Cut *barbershop* sebagai pertimbangan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan pada bisnis Cut & Cut *barbershop*.
2. Menambah ilmu pengetahuan, terkhusus pada integrasi konsep Servqual, Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Bisa menjadi referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan integrasi konsep Servqual, Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD).

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I**

#### **Pendahuluan**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, alternatif solusi, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian.

### **BAB II**

#### **Landasan Teori**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori atau konsep umum yang terkait dengan permasalahan dan rancangan.

### **BAB III**

#### **Metodologi Perancangan**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai tahapan mekanisme atau rencana perancangan solusi dan penyelesaian, yaitu meliputi pengumpulan data, tahapan perancangan, mekanisme verifikasi dan validasi yang dibutuhkan.

### **BAB IV**

#### **Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi tentang metode pengumpulan data yang digunakan, serta teknik pengolahan data untuk menganalisis data yang telah terkumpul. Tujuannya adalah untuk memastikan apakah data yang digunakan valid dan dapat diandalkan dalam analisis atau penelitian yang dilakukan. Kemudian dilakukan perhitungan pada setiap variabel yang telah ditentukan.

## **BAB V**

### **Analisis dan Rekomendasi**

Pada bab ini dijelaskan bagaimana proses analisis dilakukan, termasuk metode dan pendekatan yang digunakan, data dan informasi yang dikumpulkan, serta hasil temuan yang diperoleh.

## **BAB VI**

### **Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penyelesaian masalah yang dilakukan serta jawaban dari rumusan masalah dan saran bagi perusahaan yang menjadi tempat penelitian.