

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan persaingan usaha di Indonesia merupakan fenomena yg menarik untuk kita simak, Adanya globalisasi pada bidang ekonomi semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal. Akibat globalisasi menyebabkan banyak sekali industri berkembang sangat pesat. Pertumbuhan bisnis dalam beberapa tahun terakhir ini diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang, tidak terkecuali pada bisnis jasa pemotongan rambut khusus pria.

Melihat kondisi tersebut menyebabkan para pengusaha barbershop semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat. Kesuksesan suatu bisnis usaha tergantung pada ide, peluang, dan pelaku bisnis. Pelaku bisnis harus mampu menciptakan ide-ide baru agar dapat memberikan nilai lebih kepada konsumen. Selain itu pelaku bisnis juga harus mampu untuk melihat peluang bisnis yang berkembang.

Barbershop merupakan bisnis yang sedang meroket. Mengambil momentum kembalinya tren rambut era klimis dengan menggunakan pomade, fenomena menjamurnya barbershop seolah tak terbendung. Tak hanya di kota besar, di daerah-daerah kecil di beberapa provinsi bermunculan gerai-gerai tempat cukur rambut yang bergaya unik dan keren. Lokasinya pun tersebar dari yang di dalam mall hingga yang memiliki gerai khusus sendiri.

Barbershop muncul menjadi sebuah tren dalam bidang gaya rambut pria dan juga bisnis.

Dengan adanya perubahan gaya hidup pria inilah yang mendorong masyarakat Selorejo Mojowarno untuk membuka barbershop khusus pria dengan pelayanan yang ramah dan suasana yang tenang untuk konsumen pria yang ingin memangkas rambutnya dengan berbagai macam pilihan model rambut tren sekarang.

Barber Boys adalah salah satu penyedia jasa usaha potong rambut yg berkembang dan berdiri pada tahun 2015 dan merupakan Barbershop yang pertama di daerah Selorejo Mojowarno dan sekitarnya. potensi usaha ini jelas besar karena kebutuhan untuk memangkas rambut merupakan kegiatan yang pasti akan dilakukan oleh setiap orang secara periodik. Barber Boys dikembangkan dengan konsep memaksimalkan pelayanan terbaik dengan menyediakan *kapster* yang handal dan tentunya menggunakan standart profesional, tempat yg nyaman, lokasi yg mudah di akses serta harga yang terjangkau. Barber Boys melayani potong rambut, *shaving*, *coloring*, *highlight*, dan *hair tattoo*. Konsep Barber Boys yang utama ialah mengakomodasi citra maskulin serta kenyamanan pelanggan dengan didukung kapster yang profesional dan menguasai berbagai model/gaya rambut pria yang terkini. Barber Boys memiliki lokasi yang sangat strategis karena berada di jalan utama kabupaten tepatnya terletak di jalan selorejo – ceweng no.45 dan merupakan wilayah yang ramai.

Usaha dalam bidang jasa barbershop di tuntut untuk semakin meningkatkan kualitas layanannya kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan selalu di anggap sebagai tujuan bisnis yang penting di karenakan adanya asumsi bahwa pelanggan akan datang kembali. persaingan bisnis dalam bidang jasa potong rambut diantara mereka semakin ketat, apalagi kini makin marak usaha barbershop di kawasan Selorejo - Mojowarno. Barber Boys termasuk barber shop yang pertama di daerah mojowarno. Akan tetapi saat ini terdapat persaingan di antara barbershop yang ada. Berikut data persaingan barbershop di mojowarno.

**Tabel 1.1 Persaingan barber shop di Mojowarno**

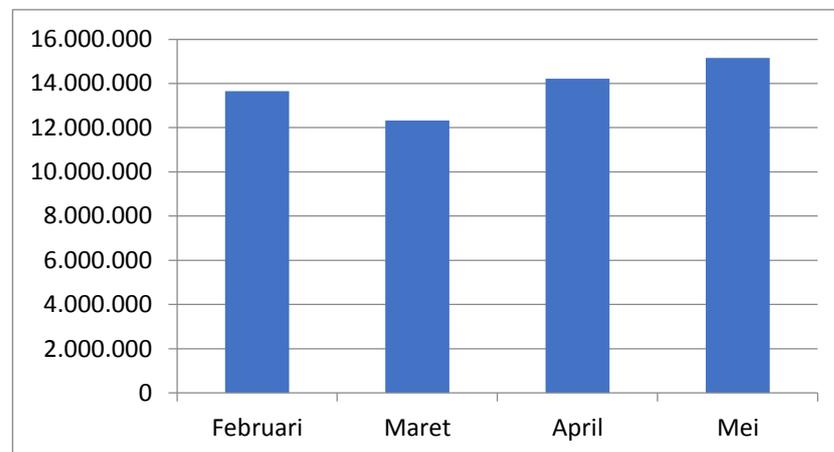
No	Nama Barber Shop	Alamat Barber Shop
1.	Barber Boys	Jl. Selorejo – Ceweng No. 45, Mojowarno, Jombang.
2.	Cahaya Indah Barbershop	Jl. Yos Sudarso, Selorejo Mojowarno, Jombang.
3.	Macho Barbershop	Jl. Raya Mojoagung – Mojowarno, Mojodadi, Selorejo, Mojowarno.
4.	Arjuno Barbershop	Jl. Yos Sudarso 15, Gayam Selatan, Catak Gayam, Mojowarno, Jombang.
5.	The Anzor Barbershop	Jl. Raya Menganto, selorejo, Mojowarno, Jombang.
6.	Mojo Barbershop	Jl. Sumber Boto, RT.01/RW01, Mojoduwur kidul, Mojowarno
7.	Veodolorso Barbershop	Jl. Merdeka, No.115, Mojowarno, Jombang.
8.	Azzam Barbershop	Jl. Raya Menganto, Mojowarno, Jombang

*(Sumber : Data hasil survey peneliti)*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat 7 barbershop pesaing Barber Boys. Persaingan yang semakin ketat dan semakin kompetitif serta konsumen yang semakin kritis dalam memilih jasa potong rambut, menuntut

usaha di bidang jasa potong rambut untuk lebih meningkatkan kualitas dalam menciptakan nilai jasa pelayanan. Dengan kata lain Barber Boys harus mampu menawarkan kualitas jasa yang jauh lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pesaing. Situasi yang demikian, mendorong Barber Boys untuk mencari solusi yang kreatif dan inovatif agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan.

Gambar 1.1 Grafik Omset Barber Boys



(sumber : Data Omset Barber Boys, 2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 jumlah omset Barber Boys terjadi fluktuasi. Hal ini di indikasikan berdasarkan jumlah omset yang tidak konsisten pada bulan Februari – Mei 2022. Di ketahui omset Barber Boys pada bulan Februari Rp. 13.650.000 dan turun di bulan Maret Rp. 12.330.000 dan terjadi peningkatan di bulan April menjadi Rp. 14.220.000 dan terjadi kenaikan lagi di bulan Mei sebesar Rp. 15.150.000. Dapat disimpulkan dari jumlah omset tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap Barber Boys belum stabil. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan suatu bagian yang sentral bagi keberlangsungan perusahaan.

Adanya kepuasan pelanggan menyebabkan barbershop ataupun pangkas rambut konvensional sebagai pesaing harus berusaha keras dalam memenangkan persaingan dalam pelayanan jasa pangkas rambut, begitu pula dengan Barber Boys juga berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Menurut Tjiptono (2008) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi punabeli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2010:138) secara umum kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah the expectancy disconfirmation model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka konsumen memiliki harapan tentang bagaimana produk itu berfungsi. Apabila produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas. Menurut

Nazla (2017) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.

Berdasarkan hasil survey yang di lakukan peneliti di Barber Boys, menurut *kapster/barberman* kasus yang sering terjadi ialah kepuasan pelanggan. *kapster/barberman* sering mendapatkan komplein langsung dari pelanggan karena pelanggan merasa tidak puas. Kekecewaan atau ketidakpuasan seringkali diungkapkan oleh pelanggan ketika hasil potong rambut tidak sesuai deskripsi yang di minta pelanggan. Selain itu hal yang tidak memuaskan pelanggan adalah *massage* atau pijatan di area kepala dinilai tidak terasa dan tidak memberi efek relaksasi.

Pelayanan pada Barber Boys berbeda dengan barbershop lainnya, di karenakan Barber Boys menyediakan *kapster/barberman* yang handal bersertifikat kompeten dan memiliki pengalaman tinggi. Menurut Tjiptono (2011) Keandalan adalah Kemampuan untuk melaksanakan produk atau jasa yang dijanjikan tepat dan terpercaya. Keandalan ialah bagian dari kualitas jasa yang memiliki karakteristik khas atau ciri dari pegawai yang mempunyai prestasi kerja tinggi dalam memakai skill yang mereka punya. banyak perusahaan berlomba-lomba memperbaiki keandalan pada kinerja mereka, keandalan yang dimaksud yaitu wacana kualitas kinerja karyawan.

Penelitian Keandalan yang di lakukan oleh Nur Samsir (2020) Hasil penelitian variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian terdahulu yang di

lakukan Retno Dkk (2019) Hasil penelitian variabel keandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang wajib ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas dapat juga berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan (Putranto, 2016). Fasilitas di Barber boys bisa di katakan lengkap, namun masih ada kekurangan yaitu ruangan belum ber AC. Barber Boys memiliki fasilitas ruangan yang yaman, tempat antrian yang nyaman, tempat parkir, toilet, free wifi, dan sarana pendukung lainnya.

Penelitian fasilitas yang di lakukan oleh Nazla (2017) Hasil penelitian variabel fasilitas sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut penelitian yang di lakukan Siti Rahmah (2019) Hasil penelitian variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Keberhasilan suatu Barbershop tergantung dari pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Tingkat keandalan yang tinggi dan fasilitas yang lengkap bisa membuat pelanggan menjadi puas dan mempunyai dampak yang menguntungkan. Sedangkan keandalan yang rendah dan fasilitas yang tidak lengkap bisa membuat pelanggan tidak puas dan merugikan perusahaan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat memberikan dampak positif

bagi perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah dengan mengambil judul “Pengaruh Keandalan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Barber Boys Selorejo Mojowarno”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, dalam penelitian ini permasalahan yang dihadapi dalam proses penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
- b. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui, dan menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan Barber Boys Selorejo
2. Untuk mengetahui, dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Barber Boys Selorejo

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dapat memberikan tambahan informasi dan referensi penelitian selanjutnya tentang keandalan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat.