

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan penelitian seperti latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penelitian, batasan yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Perdagangan yang berkembang dengan pesat disertai oleh perkembangan teknologi mengakibatkan persaingan bisnis yang sangat ketat. Perusahaan dan badan usaha perlu menjaga dan meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang mereka sediakan. Semakin besar persaingan, semakin tinggi tuntutan atau standar kepuasan dari konsumen yang harus dicapai. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal utama yang mencerminkan keberhasilan dari suatu badan usaha untuk memperoleh pendapatan dari pelanggan yang setia. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Maka dari itu, untuk bertahan dalam dunia bisnis perlu diperhatikan peningkatan kualitas produk atau jasa agar kepuasan konsumen selalu terjaga.

Kualitas jasa yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, mereka akan membeli ulang serta memberi

rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. (Tjiptono, 2009).

Sejalan dengan perkembangan zaman dan *trend* yang berlaku di era ini, gaya hidup masyarakat juga selalu mengalami perubahan. Masyarakat memiliki pola keinginan yaitu mengikuti *trend* yang sedang berlangsung pada lingkup budaya masyarakat tersebut. Ditambah lagi dengan adanya globalisasi sehingga suatu *trend* akan dengan cepat tersebar dan diterima langsung oleh masyarakat yang luas. Contoh *trend* yang biasanya selalu *up-to-date* adalah penampilan khususnya model rambut karena penampilan membuat seseorang lebih percaya diri dan produktif.

Umumnya yang rajin menjaga penampilan adalah kaum perempuan, namun saat ini kaum pria juga tidak kalah rajin untuk memastikan penampilannya selalu rapi dan modis. Sekarang tempat cukur modern khusus pria sudah ada dimana-mana. Tempat cukur rambut pria ini dikenal dengan *barbershop*. *Barbershop* memenuhi kebutuhan akan penampilan yang prima seperti salon namun lebih bernuansa maskulin karena dikhususkan untuk pria. Jasa yang disediakan biasanya berupa pangkas rambut dewasa dan anak, cukur jenggot, dan *styling* rambut. *Barbershop* yang akan menjadi objek penelitian ini yaitu Paycut *Barbershop* yang berlokasi di Bintaro.

Paycut *Barbershop* merupakan salah satu *barber premium* yang menjunjung tinggi kualitas jasa yang disediakan. Baru didirikan pada tahun 2017, namun *barbershop* ini memiliki potensi bisnis yang baik. Seiring bertambahnya volume pelanggan, *barbershop* ini selalu mencoba mempertahankan dan

mengembangkan kualitas jasa yang mereka jual. Ditambah banyaknya pesaing *barbershop* yang menyediakan pelayanan yang sama seperti Barberbox, Barberbar, Paxi *Barbershop* dan Monroe, Paycut *Barbershop* harus memiliki strategi untuk menjadi lebih unggul dari pesaing-pesaingnya. Salah satu faktor untuk memenangkan kesetiaan konsumen adalah kualitas jasa yang disediakan oleh perusahaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh Paycut barbershop saat ini yaitu terjadinya penurunan jumlah transaksi sebanyak 53 transaksi dan jumlah pelanggan sebanyak 32 pelanggan pada bulan Agustus 2018 bila dibandingkan bulan sebelumnya. Ditambah lagi, menurut data dari bulan Januari hingga Agustus 2018 ada sebanyak 525 dari 1017 pelanggan atau sebesar 51,62% yang pernah menggunakan jasa Paycut lalu tidak datang kembali untuk kedua kalinya. Hal ini menggambarkan secara kasar bahwa ada beberapa pelanggan yang masih belum puas dengan kualitas *barbershop* ini sehingga tidak ingin untuk melanjutkan kunjungannya sebagai pelanggan Paycut Barbershop. Tabel 1.1 menunjukkan data pelanggan dari bulan Januari hingga Agustus 2018.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelanggan Paycut Barbershop

Date	Transactions		Customers	
	Count	Difference	Count	Difference
Jan 2018	200		180	
Feb 2018	184	-16	167	-13
Mar 2018	235	51	203	36
Apr 2018	210	-25	175	-28
May 2018	253	43	227	52
Jun 2018	304	51	246	19
Jul 2018	310	6	259	13
Aug 2018	257	-53	227	-32

Dari permasalahan yang sudah dibahas, perusahaan memerlukan strategi peningkatan kualitas untuk mempertahankan pelanggan yang loyal. Maka dari itu, untuk memperoleh strategi pengembangan kualitas yang optimal, penelitian ini dilaksanakan agar mendapatkan atribut-atribut kualitas jasa yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mengetahui atribut jasa yang masih belum memuaskan ekspektasi pelanggan. Jika atribut tersebut sudah diketahui, perusahaan dapat menentukan langkah selanjutnya untuk memperoleh kepuasan dan kesetiaan pelanggan secara efektif.

Penelitian ini dilakukan untuk menyusun strategi perusahaan dengan melakukan pengembangan kualitas jasa berdasarkan atribut kualitas jasa yang paling dominan dan belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini dimaksudkan untuk mempertahankan pelanggan yang setia dan meningkatkan volume penjualan dengan mengakuisisi pelanggan-pelanggan baru.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan maka rumusan masalah yang ingin diselesaikan dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa di PAYCUT *Barbershop*?
2. Apa saja atribut jasa yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan pada kualitas jasa di PAYCUT *Barbershop*?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PAYCUT *Barbershop*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan penelitian ini adalah :

1. Responden yang menjadi objek penelitian adalah para pelanggan, yaitu konsumen yang menggunakan jasa PAYCUT *Barbershop* dari rentang waktu September 2018 sampai November 2018.
2. Variabel-variabel yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas layanan seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) serta aspek harga (*Price*).
3. *Fault Tree Analysis* digunakan untuk menganalisis sebab secara kualitatif tidak sampai perhitungan kuantitatif.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa di PAYCUT *Barbershop*.
2. Untuk mengetahui atribut jasa yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan pada kualitas jasa di PAYCUT *Barbershop*.
3. Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PAYCUT *Barbershop*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, pokok permasalahan, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori, metode-metode, prinsip-prinsip ataupun informasi lain yang dibutuhkan guna memecahkan masalah, meliputi kualitas, dimensi kualitas jasa atau SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*, dan *Fault Tree Analysis*.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode serta tahap-tahap yang akan digunakan untuk mengidentifikasi, mengolah, dan menganalisis masalah yang ingin diselesaikan dalam penelitian ini.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas tentang pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner, data sekunder, dan wawancara untuk dapat melakukan perhitungan dan pengolahan data yang nanti akan digunakan demi mencapai tujuan dari penelitian.

BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas bagaimana analisa terhadap masalah yang terjadi, mengidentifikasi, dan mendesain proses yang baik untuk meningkatkan kualitas, dan mencari solusi untuk mengatasi masalah yang ada sebagai langkah perbaikan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi poin-poin kesimpulan dari laporan tugas akhir berdasarkan analisis perbaikan/ perancangan sistem.

