

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan memangkas rambut adalah kebutuhan rutin khususnya untuk para pria, paling tidak seorang pria memangkas rambutnya satu bulan sekali, dikalangan remaja selalu memilih tempat terbaik untuk memangkas rambutnya biasanya remaja lebih suka memangkas rambutnya di Barbershop karena Barbershop menjanjikan gaya rambut yang sedang trend, industri Barbershop sendiri berdiri sekitar abad ke-20 di Amerika Serikat seiring berkembangnya zaman barbershop mulai dikenal oleh dunia, di Indonesia sendiri tidak diketahui pasti kapan pangkas rambut mulai di kenal namun beberapa sejarah mencatat bahwa pangkas rambut di Indonesia datang dari Negara Tiongkok Cina.

Peralatan pangkas rambut sendiri cukup sederhana yaitu gunting dan sisir akan tetapi dengan perkembangan elektronik yang semakin canggih metode potong rambut semakin mudah dengan menggunakan klipper, dengan adanya klipper banyak orang yang tertarik mempelajari pangkas rambut hal ini menyebabkan semakin banyaknya orang membuka jasa potong rambut di tambah lagi sekarang banyak tempat kursus ternama untuk belajar pangkas rambut bagi pemula.

Dengan banyaknya orang yang tertarik mempelajari pangkas rambut semakin banyak pula usaha jasa pangkas rambut atau Barbershop yang didirikan, menurut mereka usaha babershop bukanlah usaha musiman karena manusia selalu membutuhkan jasa pangkas rambut, bahkan sekarang banyak pemilik Barbershop tidak bisa memangkas rambut, mereka hanya menyediakan tempat dan peralatan, lalu mereka akan merekrut karyawan dari jebolan kursus ternama yang belum memiliki modal untuk membuka usaha Barbershop sendiri. hal ini menunjukan bahwa persaingan usaha barbershop semakin ketat, dengan persaingan yang semakin ketat ini akan berpengaruh dengan penghasilan Barbershop khususnya Barbershop Matz & Co.

Dalam menyikapi permasalahan ini kualitas pelayanan Barbershop Matz & Co harus di perhatikan ada beberapa dimensi kepuasan pelanggan yang bisa digunakan untuk Barbershop Matz & Co antara lain keramahan karyawan sehingga mampu mengambil hati pelanggan untuk kembali memangkas rambutnya di Barbershop Bangsawan, kerapian karyawan, kenyamanan dan keamanan tempat, memperhatikan standart kecepatan dalam memangkas rambut, hasil pangkasan rambut sesuai dengan keinginan pelanggan

Barbershop Matz & Co sendiri sudah berjalan selama 4 tahun di surabaya, Barbershop Matz & Co menjanjikan gaya model rambut yang modern, Babertshop

Matz & Co memiliki 8 karyawan 3 wanita dan 5 pria, dengan karyawan pangkas rambut yang memiliki pengalaman begitu banyak di bidang fashion rambut dan sertifiat dari tempat kursus ternama di Indonesia Barbershop Matz & Co memiliki daya tarik sendiri untuk para konsumen akan tetapi dalam 5 bulan terakhir Barbershop Matz & Co mengalami penurunan omset, permasalahan ini harus segera diselesaikan oleh barbershop Matz & Co, analisa kepuasan pelanggan menjadi perhatian khusus dalam permasalahan ini, karena dalam bidang jasa kepuasan pelanggan menjadi pengaruh utama dalam perilaku pelanggan menentukan pilihanya.

Data pendapatan Barbershop Matz & Co selama 10 bulan terakhir tahun 2017-2018

Tabel 1.1 Data pendapatan Barbershop Matz & Co selama 10 bulan terakhir tahun 2017-2018

No	Bulan	Jumlah Pendapatan	Target Pendapatan	Target yang tidak tercapai
1	November	Rp.23.925.000	Rp.25.000.000	Rp. 1.305.000
2	Desember	Rp.24.695.000	Rp.25.000.000	Rp. 305.000
3	Januari	Rp.22.150.000	Rp.25.000.000	Rp. 2.850.000
4	Febuari	Rp.20.570.000	Rp.25.000.000	Rp. 4.430.000
5	Maret	Rp.24.775.000	Rp.25.000.000	Rp. 255.000
6	April	Rp.20.450.000	Rp.25.000.000	Rp. 4.550.000
7	Mei	Rp.18.165.000	Rp.25.000.000	Rp. 6.835.000
8	Juni	Rp.18.510.000	Rp.25.000.000	Rp. 6.490.000
9	Juli	Rp.17.625.000	Rp.25.000.000	Rp. 7.375.000
10	Agustus	Rp.17.875.000	Rp.25.000.000	Rp. 7.125.000

Sumber : Data Babershop Matz & Co tahun 2017 - 2018

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa pencapaian omset Barbershop Matz & Co semakin menjauhi target dalam 5 bulan terakhir, untuk memecahkan permasalahan ini metode *Servqual* menjadi salah satu metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan ini, metode *Servqual* adalah suatu kuisisioner yang di gunakan untuk mengukur jasa, cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh (parasuraman), metode *servqual* dapat melakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (presepsi) pelayanan untuk setiap dimensi *servqual* yang dimana dimensi berupa *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsive* (Daya tanggap), *assurance* (Jaminan) dan *emphaty*

(perhatian). nilai servqual dapat di peroleh pada masing-masing variabel baik pada variabel kepentingan (harapan) ataupun variabel kinerja (persepsi).

Dari hasil perhitungan dari metode servqual akan dilakukan perbaikan dengan metode TRIZ metode TRIZ (*theory of inventive problem solving*) adalah metode yang berasal dari akronim bahasa Rusia yang dikembangkan oleh (Genrich Altshuller). Metode TRIZ memiliki harapan untuk memecahkan masalah dari masalah spesifik dan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dilapangan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan di Barbershop Matz & Co ?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di Barbershop Matz & Co?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan di Barbershop Matz & Co
2. Agar dapat mengevaluasi kekurangan pelayanan kualitas di Barbershop Matz & Co

1.4 Batasan masalah

1. Penelitian dilakukan di Barbershop Matz & Co
2. Penelitaian hanya mengenai kepuasan pelanggan Barbershop Matz & Co
3. Penelitian hanya dilakukan kepada pelanggan pria Barbershop Matz & Co
4. Metode yang digunakan metode Servqual dan metode Triz

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan
Untuk mengetahui kesalahan yang menyebabkan penurunan kepercayaan pelanggan di Barbershop Matz & Co
2. Bagi perusahaan
Untuk mengetahui kesalahan yang menyebabkan penurunan kepercayaan pelanggan di Barbershop Matz & Co

3. Bagi penulis
Membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan tentunya menambah Ilmu bagi sang penulis sendiri
4. Bagi Untag surabaya
Bisa di jadikan sebagai masukan bagi mahasiswa Untag surabaya untuk dijadikan bahan studi banding bagi peneliti berikutnya

1.6 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, permasalahan, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat Penelitian Dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini digunakan untuk memecahkan teori-teori yang digunakan memecahkan masalah

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian dan pengumpulan data

BAB IV PENGUMPULAN DAN ANALISA DATA

Bab ini membahas tentang data-data yang digunakan menyelesaikan masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran terhadap perusahaan dalam menghadapi masalah yang terjadi