

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan, khususnya di industri jasa seperti barbershop. Pelayanan prima merupakan elemen kritis yang dapat membedakan suatu bisnis dari pesaingnya, karena mampu menciptakan pengalaman berharga bagi pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Pelayanan prima menjadi kunci utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Di tengah persaingan yang ketat, setiap usaha dituntut untuk memberikan pengalaman yang memuaskan agar pelanggan merasa dihargai dan ingin kembali. Pengalaman positif ini tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga membangun loyalitas pelanggan, yang sangat penting untuk keberlangsungan usaha. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu usaha, termasuk dalam industri jasa kecantikan dan perawatan diri seperti barbershop. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama yang mencerminkan keberhasilan suatu usaha. Dalam dunia bisnis, khususnya di sektor layanan, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari layanan yang diberikan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses layanan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik agar dapat mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin sengit. Ketika pelanggan merasakan pelayanan yang memuaskan, mereka cenderung untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, yang dapat meningkatkan pangsa pasar dan reputasi usaha. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan hilangnya pelanggan dan dampak negatif pada citra merek.

Industri barbershop di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan perubahan gaya hidup masyarakat, semakin banyak orang yang menyadari pentingnya perawatan penampilan, khususnya di kalangan pria. Kesadaran pria terhadap penampilan semakin tinggi, sehingga barbershop tidak lagi sekadar tempat potong rambut, tetapi juga menjadi tempat perawatan seperti shaving, hair styling, hingga perawatan pomade dan hair tonic. Barbershop, yang awalnya hanya dianggap sebagai tempat untuk potong rambut, kini telah bertransformasi menjadi ruang sosial yang menawarkan berbagai layanan grooming, seperti pemotongan rambut, cukur, perawatan janggut, dan layanan relaksasi. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penampilan, industri barbershop di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Menurut data dari Asosiasi Barbershop Indonesia (ABI), jumlah barbershop secara nasional diperkirakan mencapai lebih dari 25.000 unit usaha pada tahun 2024 dan tersebar di berbagai kota besar hingga daerah kecil seperti bengkalis yang memiliki kurang lebih 10 barbershop. Hal ini menunjukkan tingginya minat dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan grooming yang profesional.

Barbershop modern umumnya memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan pangkas rambut konvensional. Barbershop tidak hanya menawarkan jasa potong rambut, tetapi juga layanan tambahan seperti perawatan janggut, masker wajah, hair spa, dan pijat ringan. Selain itu, dari sisi suasana, barbershop mengusung konsep interior yang lebih modern, nyaman, dan instagramable, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti AC, Wi-Fi, musik, bahkan kopi atau minuman ringan. Sementara itu, pangkas rambut konvensional cenderung hanya fokus pada potong rambut dengan pelayanan yang lebih sederhana dan harga yang lebih murah.

Perbedaan konsep inilah yang menjadikan barbershop sebagai industri jasa yang lebih menekankan pengalaman pelanggan. Pelanggan barbershop tidak hanya menilai hasil akhir potongan rambut, tetapi juga suasana, keramahan barber, kebersihan tempat, serta kenyamanan selama proses layanan berlangsung. Oleh karena itu, barbershop harus mampu memberikan layanan yang berkualitas dan konsisten untuk membangun kepuasan pelanggan.

Namun, meskipun industri barbershop di Indonesia menjanjikan, persaingan di pasar ini semakin ketat. Banyaknya pilihan yang tersedia membuat pelanggan semakin selektif dalam memilih tempat perawatan. Oleh karena itu, penting bagi setiap barbershop untuk fokus pada kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan. Pelayanan prima dapat menjadi kunci untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, serta membangun loyalitas jangka panjang.

Perkembangan barbershop di Kota Bengkalis menunjukkan bahwa bisnis jasa pangkas rambut modern semakin banyak bermunculan dan meluas ke berbagai wilayah. Data lokal menunjukkan ada puluhan barbershop yang tersebar di Bengkalis Kota dan kecamatan-kecamatan lain, seperti Mr Cut Barbershop, Razor Barbershop, Cremarc Barbershop, TFB Barbershop, Stars Fen Barbershop, serta barbershop yang lebih kecil seperti Retro Barbershop. Hal ini menunjukkan bahwa layanan barbershop tidak lagi hanya fokus di pusat kota tetapi telah menjangkau area pinggiran dan pedesaan di Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan penulis dengan pemilik Retro Barbershop, diketahui bahwa jumlah pelanggan yang datang dan menggunakan jasa Retro Barbershop dalam tiga bulan terakhir berada pada kisaran 60 pelanggan setiap bulannya. Meskipun jumlah pelanggan tersebut dapat mengalami perubahan dari bulan ke bulan, secara umum rata-rata pelanggan yang datang berada di angka sekitar 60 pelanggan per bulan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Retro Barbershop memiliki pelanggan yang cukup konsisten dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Data tersebut juga menjadi salah satu gambaran awal bagi penulis dalam melihat kondisi pelanggan di Retro Barbershop serta pentingnya pelayanan prima dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Retro Barbershop, yang berlokasi di Jalan Pramuka, Senggoro, merupakan salah satu usaha di bidang perawatan rambut dan *grooming* yang berusaha memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggannya. Awalnya Barbershop ini bernama Mubarak tetapi di tahun 2024 awal berganti nama menjadi Retro Barbershop. menawarkan berbagai pilihan layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Layanan tersebut meliputi.

Tabel 1.1 Jenis Produk Retro Barbershop

No	Jenis Produk	Harga
1	Student	Rp40.000
2	Reguler	Rp60.000
3	Special	Rp90.000
4	Full Package	Rp160.000
5	Shave dan Hair Wash	Rp25.000
6	Ear Candle	Rp50.000
7	Creambath	Rp60.000
8	Facial	Rp100.000
9	Semir Hitam	Rp60.000
10	Hair Colour	Rp100.000+
11	Smoothing	Rp50.000+

Sumber Data: Retro Barbershop

Pelayanan prima yang diberikan oleh Retro Barbershop dapat dilihat dari perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Salah satu bentuk kenyamanan yang dirasakan pelanggan adalah kondisi ruangan yang memiliki suhu cukup dingin karena penggunaan AC yang disesuaikan dengan ukuran ruangan Retro Barbershop yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan barbershop lain seperti Razor Barbershop, sehingga pelanggan merasa lebih nyaman selama menunggu maupun mendapatkan pelayanan. Selain itu, pada pelanggan yang memilih paket Reguler dan Semir Hitam, Retro Barbershop memberikan waktu istirahat sejenak serta menyediakan air mineral dalam kemasan botol sebagai bentuk perhatian terhadap kenyamanan pelanggan. Setelah proses potong rambut selesai, pelanggan juga mendapatkan perawatan wajah dan handuk dingin sehingga pelanggan tidak hanya mendapatkan hasil potongan rambut, tetapi juga merasakan pengalaman perawatan yang lebih lengkap dan menyenangkan. Dalam hal kemudahan pelayanan, pelanggan juga dapat melakukan booking terlebih dahulu untuk menentukan waktu kedatangan dan barber yang diinginkan. Hal tersebut menunjukkan adanya upaya Retro Barbershop dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa lebih diperhatikan, nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Beragamnya pilihan layanan tersebut menunjukkan bahwa Retro Barbershop tidak hanya berfokus pada jasa potong rambut, tetapi juga berupaya memenuhi berbagai kebutuhan perawatan dan *grooming* pelanggan. Oleh karena itu, setiap layanan

yang diberikan harus didukung oleh pelayanan yang prima, mulai dari keramahan barber, ketepatan dalam memberikan layanan, hingga kenyamanan pelanggan selama berada di barbershop. Dengan demikian, pelanggan diharapkan memperoleh pengalaman yang memuaskan dan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa Retro Barbershop.

Sebagai bisnis yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur utama dalam mengevaluasi kinerja perusahaan. Namun, berdasarkan survei awal dan wawancara dengan beberapa pelanggan, ditemukan beberapa keluhan terkait pelayanan, seperti kurangnya konsistensi dalam kualitas potongan rambut. Masalah ini berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak negatif terhadap reputasi bisnis.

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, barbershop harus mampu beradaptasi dan berinovasi. Pelayanan yang prima tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga merupakan keharusan untuk bertahan. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana Retro Barbershop dapat mengoptimalkan pelayanan agar pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan layanan mereka.

Studi ini juga akan mempertimbangkan aspek psikologis dari kepuasan pelanggan. Faktor emosional dan pengalaman personal pelanggan saat menerima layanan akan dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana pelayanan prima dapat mempengaruhi kepuasan. Hal ini penting untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

Selain itu, dalam konteks bisnis barbershop, interaksi antara barber dan pelanggan memegang peranan penting dalam membangun hubungan jangka panjang. Menurut Grönroos (2017), pelayanan yang personal dan ramah dapat menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali. Namun, jika pelayanan yang diberikan tidak konsisten atau kurang memuaskan, pelanggan mungkin akan mencari alternatif lain. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan prima di Retro Barbershop memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu manajemen Retro Barbershop dalam membuat keputusan penting. Dengan mengetahui bagaimana pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan, mereka bisa mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga loyalitas pelanggan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan pelanggan, khususnya di industri barbershop. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen Retro Barbershop dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan dan inovasi bisnis untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dan permasalahan pada latar belakang maka peneliti berniat melakukan penelitian mengenai judul”**Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Retro Barbershop Studi Kasus Masyarakat Bengkalis**”

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah di jabarkan sebelumnya, untuk itu penulis membuat rumusan masalah yaitu, Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada Retro Barbershop.

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai pelayanan prima pada Retro Barbershop.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada Retro Barbershop.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada Retro Barbershop.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat bagi para peneliti, sehingga mereka dapat memperluas pengetahuan mereka dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang topik.

1.4.2 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pemahaman pembaca terkhusus mengenai pengaruh dari pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.3 Bagi Pihak Lain

Semoga penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan manfaat pada pihak lain, sehingga penelitian ini juga bermanfaat bagi penelitian yang akan datang

1.4.4 Bagi Barbershop

Masukan serta pengalaman baru yang diharapkan informasi ini akan berguna untuk yang membacanya, terkhusus bagi pihak Barbershop sebagai masukan untuk pelayanan nya.

1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah

1.5.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini meliputi pengaruh Pelayanan prima terhadap Kepuasan pelanggan pada Retro Barbershop. Subjek penelitian adalah masyarakat di Bengkalis yang memakai jasa potong rambut tersebut. Penelitian ini difokuskan pada satu variabel independen yaitu Pelayanan Prima dan satu variabel dependen yaitu kepuasan Pelanggan, dengan wilayah penelitian di Bengkalis pada tahun 2026.

1.5.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Retro Bengkalis Responden penelitian ini adalah masyarakat di Bengkalis yang menggunakan jasa potong rambut di Retro Barbershop. Penelitian ini hanya meneliti satu variabel independen yaitu Pelayanan Prima dan satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini tidak membahas faktor lain di luar variabel tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari sub bab yang telah ditulis secara sistematis untuk mempermudah penulisan. Adapun sistematika pembahasan dari skripsi ini adalah sebagai berikut.

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas penelitian terdahulu dan teori teori yang berkaitan dengan subjek penelitian tugas akhir. Penekanan khusus diberikan pada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas secara khusus berkaitan dengan tata cara penulis Yang termasuk lokasi objek penelitian jenis dan sumber data, metode pengumpulan data-data jenis penelitian.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian Ini berisikan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan.

BAB : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan disimpulkan dari hasil Penelitian yang dilakukan, kemudian memberikan saran-saran yang bermanfaat.