

# BAB I

## PENDAHULUAN

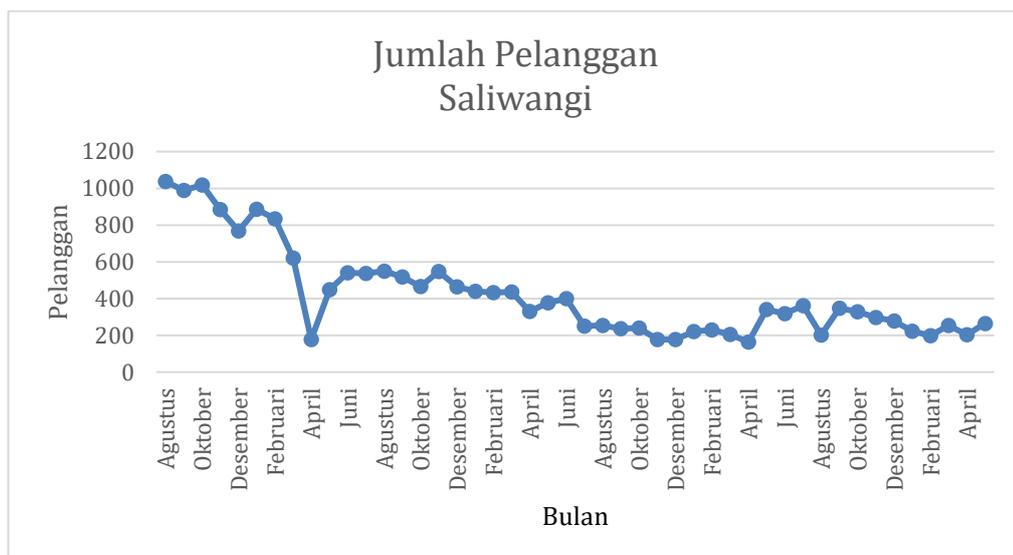
### 1.1.Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk di Kabupaten Cilacap semakin meningkat dari tahun ke tahun dapat menyebabkan kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kesehariannya juga meningkat. Dapat dikatakan perkembangan serta kemajuan Kabupaten Cilacap dari waktu ke waktu semakin maju. Provinsi Jawa Tengah memiliki tiga kawasan industri, salah satunya yaitu Kabupaten Cilacap. Banyak pabrik besar yang ada di Cilacap, dengan adanya pabrik-pabrik besar, menjadikan Kabupaten Cilacap memiliki banyak pendatang baru yang menjadikan semakin banyaknya populasi di Kabupaten Cilacap. Dengan bertambah banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Cilacap setiap tahunnya, sehingga banyak penduduk yang memanfaatkan keadaan tersebut dengan membuka usaha. Fakta ini memberikan peluang besar bagi masyarakat untuk memulai bisnis yang beragam. Salah satunya yaitu usaha pada bidang jasa. Dimana, usaha *Barbershop* adalah satu usaha jasa yang memiliki potensi tinggi. Saat ini, industri barbershop mengalami pertumbuhan yang signifikan. Ini tercermin dalam peningkatan jumlah pengusaha barbershop yang membuka bisnis atau ekspansi ke berbagai wilayah di Indonesia, termasuk di Cilacap.

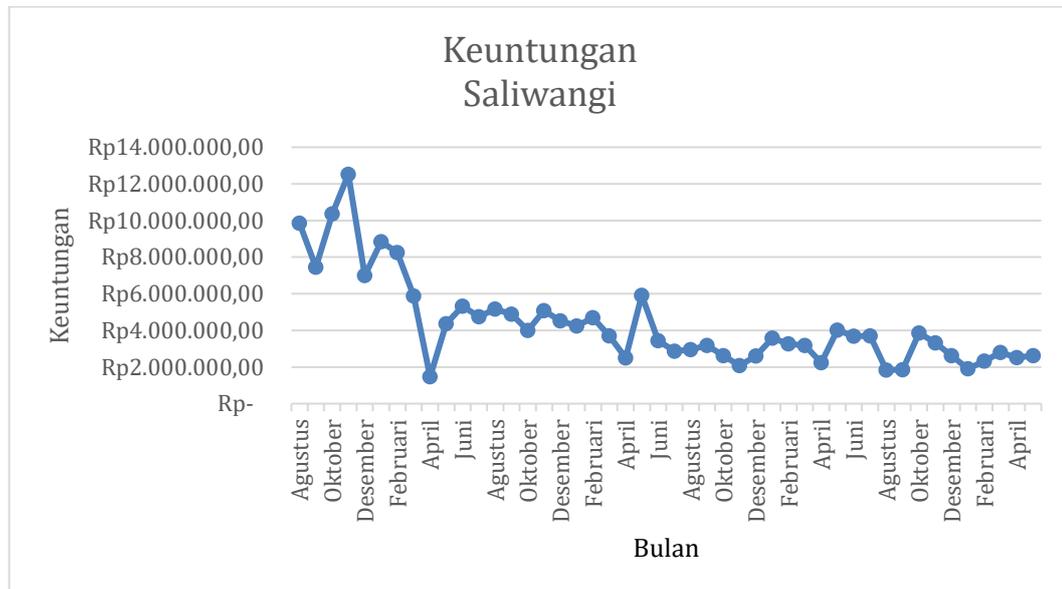
*Barbershop* adalah salah satu dari Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang memiliki peranan signifikan pada perekonomian di Indonesia. Bisnis ini berkontribusi dalam menciptakan lapangan kerja dan menghasilkan produk atau layanan yang memberikan manfaat kepada masyarakat. *Barbershop* merupakan salon yang dikhususkan untuk pria, saat ini perkembangan *style* rambut sudah semakin bervariasi dan penampilan merupakan hal yang diperhatikan oleh generasi muda. Pria dan pada utamanya yaitu anak-anak muda tidak butuh waktu lama untuk selalu tampil keren pada model rambutnya, tidak seperti perempuan yang *relatif* lebih lama untuk merapikan rambutnya sehingga tempat pangkas rambut khusus pria akan menjadi probabilitas bisnis yang menjanjikan.

Saat ini *barbershop* baru sangat melimpah cabangnya di Kabupaten Cilacap. Hal ini dikarenakan tingginya minat para pemuda untuk membuat penampilan semakin modis dan kenyamanan di *barbershop* daripada tempat cukur biasa. *Java Barbershop* adalah salah satu *barbershop* yang terdapat di Kabupaten Cilacap. *Java Barbershop* merupakan usaha potong rambut yang telah berdiri pada Agustus 2019 dan berlokasi di daerah Saliwangi. Sebelum berdirinya pada 2019 pemilik *Java Barbershop* melakukan *franchise barbershop* terhadap brand lainnya pada tahun 2017, seiring berjalannya waktu pemilik ingin membuka usaha sendiri. Pada tahun 2019 memutuskan untuk membuka usaha sendiri dengan nama *Java Barbershop*.

Awal pembukaanya jumlah pelanggan *Java Barbershop* terbilang sangat baik dapat terlihat pada Gambar 1.1 jumlah pelanggan pada saat itu mencapai 1037, terlihat pada grafik jumlah pelanggan terlihat stabil pada bulan Agustus hingga Maret. Memasuki bulan April jumlah pelanggan hanya mencapai 177 dikarenakan pandemi COVID-19 yang membuat hampir semua jenis usaha terkena dampaknya tidak terkecuali usaha *barbershop*. Orang-orang takut untuk keluar rumah, kontak dengan orang lain dan tidak terkecuali orang takut untuk pangkas rambut, hal ini yang menyebabkan turunnya jumlah pelanggan secara drastis dari bulan-bulan sebelumnya. Berikut data jumlah pelanggan Saliwangi terlihat pada Gambar 1.1, dan keuntungan *Java Barbershop* Saliwangi terlihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Saliwangi 2019-2023



Gambar 1.2 Keuntungan Saliwangi 2019-2023

Tahun 2019–2022 *Java Barbershop* sempat memiliki tiga cabang, dua berada di Cilacap dan satu berada di Purwokerto dalam bentuk *franchise*. Sebelumnya *Java Barbershop* sudah membuka cabang pertamanya di Jalan Raya Tritih Lor, pada pembukaan cabang pertamanya ini *Java Barbershop* mengalami kerugian, sehingga *Java Barbershop* memutuskan untuk menutup usaha *Barbershop* di cabang pertamanya ini. *Java Barbershop* membuka cabang baru lagi di daerah Limbangan, seperti pembukaan cabang awal hasilnya kurang memuaskan, sehingga *Java Barbershop* harus menutup cabang di Limbangan, saat ini *Java Barbershop* hanya berada di Saliwangi. *Java Barbershop* saat ini berfokus meningkatkan pelanggan untuk bertahan dan memenangkan persaingan dengan usaha serupa, harus dilakukan perbaikan dan pengembangan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama yang dapat menghasilkan kesetiaan konsumen jika berhasil. Oleh karena itu, perusahaan memberikan perhatian besar terhadap kepuasan pelanggan, yang menjadi faktor signifikan dalam operasional perusahaan. Meningkatkan mutu pelayanan yang disediakan oleh perusahaan adalah salah satu pendekatan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pengelolaan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen kunci yang harus diberi perhatian serius untuk mencapai kesuksesan perusahaan yang lebih

baik. Kepuasan pelanggan adalah bagian dari strategi penjualan dan mempunyai pegangan peranan yang sangat esensial dalam dunia pasar. Pendekatan pemasaran yang menempatkan pelanggan sebagai fokus utama mendorong perusahaan untuk memahami tingkah laku pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka dengan tujuan mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Upaya untuk menghasilkan kualitas pelayanan bertujuan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan sehingga mereka merasa mendapatkan nilai melebihi ekspektasi. Harapan yang dimiliki oleh pelanggan menjadi faktor krusial, di mana guna mencapai kepuasan pelanggan maka kualitas layanan yang lebih mendekati akan membawa ambisi yang lebih tinggi serta sebaliknya (Sulistiyawati, 2015).

Ada beberapa keuntungan yang timbul dari tercapainya kepuasan pelanggan. Salah satunya yakni terstrukturnya hubungan yang selaras antara perusahaan dengan pelanggan sehingga ketika gilirannya akan membuka peluang guna melakukan pembelian ulang. Disamping itu, kepuasan pelanggan juga mendorong proses rujukan dari mulut ke mulut sehingga membawa manfaat bagi bisnis. Semua berasal dari dasar kuat yang telah dibangun melalui tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan terhadap layanan atau produk perusahaan (Puspa dkk., 2020).

### **1.2.Rumusan Masalah**

*Java Barbershop* seharusnya dapat memberikan pelayanan yang maksimal dari segi proses pencukuran, tempat, kenyamanan, dan kebersihan sehingga pelanggan puas dengan jasa yang diberikan oleh *Java Barbershop*. Terjadinya omset yang terus menurun setiap bulannya sehingga tidak sesuai dengan target yang mengakibatkan kerugian pada perusahaan. Menurunnya tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor penyebab menurunnya jumlah pelanggan, sehingga penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat dilakukan upaya guna meningkatkan pelayanan yang akan diberikan oleh *Java Barbershop* kepada pelanggan.

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Java Barbershop*, dan merumuskan upaya perbaikan terhadap pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Diharapkan bisa memberikan wawasan terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat dipergunakan sebagai pertimbangan atau saran bagi perusahaan dalam mempersiapkan diri menghadapi persaingan dan menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan.

#### **1.5. Batasan Masalah**

1. Penelitian dilaksanakan di *Java Barbershop* Saliwangi Cilacap.
2. Konsumen yang diteliti adalah pelanggan *Java Barbershop*.
3. Penelitian ini akan menilai tingkat kepuasan pelanggan *Java Barbershop*.