

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

- i. Hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas jasa dan pelayanan di Barber Club Kopo yaitu kualitas jasa dan pelayanan dari Barber Club Kopo sudah cukup baik, hanya saja masih memiliki kelemahan atau kekurangan yang dibahas pada poin berikutnya.
- ii. Hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik, manajer, Auditor internal, kapster maupun kasir serta dilengkapi dengan hasil observasi, maupun dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Barber Club Kopo masih memiliki beberapa kelemahan yang juga berhubungan dengan kelima dimensi kualitas jasa dan pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, yaitu sebagai berikut:
  - a. Berkaitan dengan dimensi *tangibles* yang kurang memadai:
    - i. Lahan parkir yang tidak memadai.
    - ii. *Banner/logo/sign* toko dari Barber Club Kopo kurang terlihat jelas terlebih dari jalan raya tempat kendaraan bermotor berlalu-lalang, didapati *barber pole* yang sering lupa dinyalakan saat hari menjelang sore/malam.
    - iii. Kurangnya kapasitas tempat duduk untuk para pelanggan yang menunggu antrian terlebih saat kondisi ramai, sehingga masih terdapat pelanggan yang tidak mendapatkan tempat duduk.
    - iv. Kondisi di dalam ruangan Barber Club Kopo kurang bersih, didapati sampah rambut yang berserakan karena tidak langsung disapu setelah pelanggan selesai dilayani.
    - v. *Air conditioner* yang kurang dingin saat kondisi di dalam ruangan Barber Club Kopo ramai sehingga pelanggan maupun karyawan merasa panas dan kurang nyaman.
    - vi. Kurang tertatanya peralatan yang digunakan kapster untuk mencukur.

- vii. Ketidaktersediaan toilet milik Barber Club Kopo pribadi, ada toilet bersama yang terletak di Teja Refleksi (ruko sebelah Barber Club Kopo) yang kondisinya masih kurang bersih dan tidak harum.
- viii. Terlalu sempitnya ruangan Barber Club Kopo untuk menampung pelanggan dalam kapasitas yang besar sehingga kurang nyaman saat kondisi sedang ramai.
- ix. Masih terdapat karyawan yang berpakaian kurang rapi dan tidak berpakaian sesuai dengan seragam yang telah ditentukan.
- x. Penyediaan kursi barber yang berbeda antara 2 kursi yang sama dan 1 kursi berbeda.
- xi. Peralatan mencukur yang masih kurang bersih karena tidak langsung dibersihkan setelah mencukur 1 pelanggan.
  - b. Berkaitan dengan dimensi *reliability* yang kurang memadai:
    - i. Terdapat beberapa kali saat *hair tonic*/minyak zaitun untuk *massage* pelanggan yang selesai dicukur habis, maka tidak dilakukan langkah-langkah tersebut.
    - ii. Waktu tunggu yang cukup lama.
  - iii. Kasir yang tidak *standby* secara penuh karena melakukan tugas lainnya yang harus meninggalkan meja kasir (contoh: saat harus mengangkat handuk-handuk yang telah selesai dijemur).
  - c. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness* yang kurang memadai:
    - i. Karyawan kurang komunikatif dengan pelanggan baik mengenai informasi menu/pelayanan yang ada di Barber Club Kopo maupun fasilitas yang ada di Barber Club Kopo seperti ketersediaan *WiFi*, didapati pelanggan yang kecewa karena hasil potongan rambut yang kapster hasilkan tidak sesuai dengan keinginannya dan didapati juga pelanggan yang tidak mengetahui adanya fasilitas *WiFi* di Barber Club Kopo.
    - ii. Kurang sosialisasi terkait promo-promo yang berlangsung, didapati *miss communication* antara kasir yang satu dengan yang lainnya, sehingga pelanggan kecewa karena tidak mendapatkan promo yang seharusnya diterima.
  - d. Berkaitan dengan dimensi *assurance* yang kurang memadai:
    - i. Karyawan seringkali tidak menyambut pelanggan yang baru datang memasuki ruangan Barber Club Kopo.

- ii. Karyawan tidak mengetahui informasi secara mendalam terkait produk yang digunakan untuk *treatment* maupun *treatment/pelayanan* yang tertera di menu.
- e. Berkaitan dengan dimensi *assurance* yang kurang memadai yaitu kurangnya rasa ingin mendengarkan keluhan dari pelanggan yang dimiliki karyawan.  
Selain itu, ditemukan juga bahwa pengendalian internal Barber Club Kopo kurang memadai yang dinilai berdasarkan tiga dari lima komponen pengendalian internal yaitu *control environment* atau lingkungan pengendalian, *risk assessment* atau penilaian risiko, dan *monitoring* atau pemantauan.
  - a. Berkaitan dengan komponen *control environment* atau lingkungan pengendalian yang kurang memadai:
    - i. Tidak terdapat *briefing* yang dilakukan untuk karyawan setiap harinya.
    - ii. Tidak adanya kebijakan yang ditetapkan terkait cuti yang dapat karyawan ambil.
    - iii. Masih terdapat pelanggaran terhadap SOP yang berlaku
  - b. Berkaitan dengan komponen *risk assessment* atau penilaian risiko yang kurang memadai:
    - i. Tidak berfokus pada persaingan dengan *barbershop* lainnya.
    - ii. Kurang ketatnya syarat dalam perekrutan karyawan yang bekerja di Barber Club Kopo.
  - c. Berkaitan dengan komponen *monitoring* atau pemantauan yang kurang memadai:
    - i. Evaluasi terhadap performa karyawan tidak secara rutin dilakukan dan dilakukan apabila terjadi suatu permasalahan saja.
    - ii. Tidak menyediakan *form feedback* untuk pelanggan.
- 5. Penilaian pelanggan atas kualitas jasa dan pelayanan yang sudah diberikan oleh Barber Club Kopo dilihat dari hasil kuesioner cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperhatikan terkait kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:
  - a. Terdapat pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggannya, yaitu terdapat kondisi dimana kasir tidak *standby* di meja kasir untuk menyambut pelanggan yang baru datang, kasir juga tidak mengarahkan pelanggan untuk dilayani oleh kasir serta kasir tidak memberikan menu kepada pelanggan. Kondisi kedua adalah kasir yang tidak

menanyakan keinginan pelanggan seperti apa sehingga dapat menimbulkan komplain dari pelanggan atas hasil potongan rambut. Kondisi ketiga adalah adanya waktu tunggu yang lama dari saat pelanggan datang ke Barber Club Kopo sampai dengan pelanggan dapat dilayani oleh kapster. Ketiga kondisi ini mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan pelanggan.

- b. Tempat dan fasilitas yang disediakan bagi pelanggan kurang memadai. Hal ini dapat terlihat dari 3 kondisi utama yang ada di Barber Club Kopo terkait tempat dan fasilitas yang dimiliki, yaitu tidak tersedianya lahan parkir untuk kendaraan bermotor sehingga sangat menyulitkan pelanggan yang hendak berkunjung ke Barber Club Kopo. Selain itu, juga terdapat kondisi dimana tidak terdapat *toilet* pribadi yang dimiliki Barber Club Kopo, ada *toilet* bersama dengan ruko sebelah barber yaitu Teja Refleksi tetapi kondisinya kurang bersih dan tidak harum. Kondisi lainnya berhubungan fasilitas seperti *air conditioner* yang tidak dingin saat kondisi barber sedang ramai dan juga peralatan yang digunakan oleh kapster tidak tertata dengan rapih dan tidak bersih karena masih banyak sisa potongan rambut pelanggan sebelumnya.
6. Kualitas jasa dan pelayanan yang baik menurut pelanggan Barber Club Kopo yaitu keramahan dan kesigapan kapster dalam melayani pelanggan yang terpenting pada saat melakukan *treatment* sebaiknya kapster selalu menanyakan terlebih dahulu keinginan pelanggan sehingga pelanggan tidak akan merasa kecewa dengan hasilnya serta fasilitas dan tempat yang memadai juga dirasa cukup penting karena hal tersebut juga yang menunjang kegiatan operasional perusahaan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap temuan kelemahan yang ditemukan pada tahap pemeriksaan operasional, terdapat beberapa saran yang diberikan kepada Barber Club Kopo agar dapat melakukan perbaikan terhadap kelemahannya sehingga kepuasan pelanggan Barber Club Kopo dapat meningkat. Saran-saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Seluruh karyawan disediakan dan dibuat jadwal pemakaian seragam setiap harisnya serta seluruh karyawan yang sedang bekerja diwajibkan pada shift

tersebut diwajibkan untuk *standby* menyambut pelanggan yang baru datang dan memperlihatkan menu yang ditawarkan Barber Club Kopo

- b. Melakukan *briefing* setiap harinya sebelum jam operasional barber dimulai untuk menyemangati karyawan, komunikasi antar karyawan, mengsosialisasikan promo yang sedang berlangsung serta membuat jadwal rutin untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilakukan karyawan.
- c. Melatih kapster agar dapat melakukan pelayanan dengan lebih cepat tanpa mengesampingkan kualitas *treatment* yang dilakukan.
- d. Lebih aktif di *social media* seperti Instagram dan Facebook dan membuat promo-promo menarik untuk dipromosikan lewat *social media* kepada pelanggan.
- e. Mengimplementasikan *booking online* via *Whatsapp* sehingga pelanggan sudah diatur jadwal dilakukan *treatment* oleh Barber Club Kopo dalam upaya mengurangi waktu tunggu serta kondisi barber menjadi tidak terlalu penuh.
- f. Mengganti lampu di bagian dalam *neon box* logo Barber Club Kopo dengan yang lebih terang serta membagi tugas dan tanggung jawab kepada karyawan terkait penyalan *barber pole* dan dibuat jam penyalannya misal setiap harinya *barber pole* wajib dinyalakan pukul 17.00.
- g. Membuat kebijakan cuti yang dibedakan dari jatah *off* karyawan, karyawan mendapatkan jatah cuti yang jelas dalam dan dimasukkan ke dalam kontrak kerja misal dalam 1 tahun karyawan mendapatkan jatah cuti sekian hari dengan memperhitungkan karyawan sudah berapa lama bekerja di Barber Club Kopo, karena untuk kapster mendapatkan jatah *off* 1 hari dalam 1 minggu dengan bekerja 1 hari 12 jam *full* memang sudah semestinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi, Edisi kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arens, A. A., Elder. R.J., & Beasley, M.S. (2017). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. London: Pearson Education, Inc.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. United States: Pearson Prentice Hall.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management: Sustainability ans Supply Chain Management*. England: Pearson.
- Kotler, P. (2002) *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: Kelompok Gramedia, Indeks.
- Manurung, R. T. (2017). *Buku Ajar Bahasa Indonesia Akademik*. Bandung: Danamartha Sejahtera Utama.
- Permana, Budi. (2013). *Manajemen Marketing Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reider, Rob. (2002). Edisi 3. *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems, Fourteenth Edition*. New York: Pearson.
- Sekaran, U. dan Roger Bougie. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach Sixth Edition*. Chichester: John Wiley& Sons Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, Seventh Edition*. United Kingdom: Wiley.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi.