

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA BARBER CLUB
KOPO UNTUK MENILAI KUALITAS JASA DAN
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh:

Natalia Sullivan

2016130061

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019/2020

**OPERATIONAL REVIEW AT BARBER CLUB KOPO TO
ASSESS SERVICE QUALITY AND SERVICE TO INCREASE
CUSTOMER SATISFACTION**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree in
Accounting

By

Natalia Sullivan

2016130061

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by National Accreditation Agency

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019/2020

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

SKRIPSI



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA BARBER CLUB KOPO
UNTUK MENILAI KUALITAS JASA DAN PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh:

Natalia Sullivan

2016130061

Bandung, Juli 2020

Ketua Program Studi Akuntansi,

Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing Skripsi,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Natalia Sullivan
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 27 Desember 1997
Nomor Pokok : 2016130061
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA BARBER CLUB KOPO UNTUK MENILAI KUALITAS JASA DAN PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelamya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana maksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 06 Juni 2020

Pembuat Pernyataan : Natalia Sullivan



(Natalia Sullivan)

ABSTRAK

Berkembangnya usaha di bidang kecantikan terutama *barbershop* dimana terus bermunculan usaha *Barbershop* yang menawarkan berbagai macam jasa pelayanan sejenis, membuat perusahaan yang bergerak di bidang ini berlomba-lomba meningkatkan kualitas jasa dan pelayanannya agar dapat bersaing. Kualitas jasa dan pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya, sehingga tingginya kualitas jasa dan pelayanan dapat menjadi keunggulan kompetitif yang mempengaruhi keberlangsungan hidup perusahaan. Untuk menilai seberapa tinggi kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka diperlukan aktivitas yang disebut pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional merupakan proses pemeriksaan dengan mengevaluasi kegiatan operasi perusahaan dan menilai apakah kegiatan operasi yang dijalankan selama ini sudah efektif, efisien dan ekonomis. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan yang dapat menjawab kebutuhan dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa dapat dinilai berdasarkan kelima dimensi kualitas jasa yakni dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Barber Club Kopo merupakan salah satu *barbershop* yang berdiri sejak tahun 2018 di daerah padat penduduk di kota Bandung yakni Kopo. Barber Club Kopo menyediakan beragam jenis *treatment* atau pelayanan yang dapat pelanggan nikmati. Pemeriksaan operasional terhadap kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan Barber Club Kopo dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta dapat menghasilkan rekomendasi yang tepat dalam upaya memperbaiki kelemahan serta mengatasi masalah yang terjadi di Barber Club Kopo.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif, dimana data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Barber Club Kopo serta data sekunder yang diperoleh melalui struktur organisasi, *job description*, dan *standar operational procedure* (SOP) karyawan yang berlaku di Barber Club Kopo. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu studi lapangan dan studi literatur dan untuk teknik pengolahan datanya dilakukan dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kualitas jasa dan pelayanan yang dimiliki Barber Club Kopo sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperhatikan seperti pelayanan yang masih kurang maksimal yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan Barber Club Kopo serta tempat dan fasilitas yang disediakan untuk pelanggan masih kurang memadai terlebih untuk lahan parkir kendaraan bermotor.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas jasa dan pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Along with growth in beauty business especially barbershop where the any other barbershop with a similar services, making companies competing to improve the quality of their own service in order to compete. Quality of service also affects customer's satisfaction, so the quality of service can be a competitive advantage that affects to the sustainability of the company. To assess quality of services and to give an appropriate recommendations to increase customer's satisfaction, it is necessary to do operational review.

Operational review is a process to evaluate company's operational activities and assessing the effectiveness, efficiency and economical of operational activities. In order to increase customer's satisfaction, company must provide services that can answer needs and meet customer expectations. In this case, quality of services are assessed based on five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Barber Club Kopo is one of barbershop in Bandung which has been established in 2018 at area with high population of the city called Kopo. Barber Club Kopo provide various types of treatment. Operational review on quality of the services are carried out to assess level of customer's satisfaction and to give recommendations to make corrective action for Barber Club Kopo to be better in serving their customers.

The method that used in this research is descriptive method. The data are using primary data that obtained through interviews, observations, and questionnaires, and secondary data are obtained through organizational's structure, job descriptions and SOPs in restaurants. Data collection techniques are using field studies and literature studies. While the data processing techniques are using qualitative analysis and quantitative analysis.

Based on the research that has been done, the quality of services of Barber Club Kopo is quite good, but there still some weakness that must be considered such as the quality of service that has been given by the employees of Barber Club Kopo still not optimal and the places and facilities provide to customer still inadequate especially for the parking space.

Keywords: operational review, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, penyertaan, pertolongan dan kasih setia-Nya. Atas anugerah-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pemeriksaan Operasional pada Barber Club Kopo Untuk Menilai Kualitas jasa dan pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” dengan sebaik mungkin dan tepat waktu untuk diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa benar penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi banyak bantuan dan dukungan selama proses perkuliahan sampai dengan proses penulisan skripsi. Ungkapan terimakasih peneliti ucapkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menyertai dan mengijinkan segala sesuatunya terjadi sesuai dengan rencana indah-Nya dan pada waktu-Nya.
2. Papa, Mama dan Kakak selaku keluarga tercinta peneliti yang dengan sabar selalu mendoakan, mendukung dan memberikan semangat dan kasih kepada peneliti dari awal masa perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
3. Keluarga besar, Oma, Aih Fifi, Icong Ahauw, Akhiu Akin, Akhiu Afu dan para sepupu yang telah menyemangati, mendoakan dan mendukung peneliti.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta selaku dosen pembimbing atas bimbingan, nasihat, bantuan, waktu, dan kesabaran yang telah diberikan dari awal bimbingan sampai dengan skripsi ini selesai.

5. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Damajanti Tanumihardja, S.E., M.Ak. selaku dosen wali peneliti atas bantuan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas ilmu, bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Bapak Kelvin dan Bapak Martin selaku pemilik Barber Club Bandung yang telah memberikan izin penelitian, bantuan serta dukungan kepada peneliti dan meluangkan waktunya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Terima kasih kepada seluruh staf Barber Club Kopo manajer, Auditor internal, kapster dan kasir yang telah memberikan bantuan, informasi, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kelvin Alexander yang selalu ada dan memberikan dukungan, perhatian, dan motivasi kepada peneliti selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
11. Cindy Cilviany, Jane Nathania, Stephanie Ariella, dan Yola Rininta selaku sahabat peneliti untuk setiap doa, nasihat, perhatian, dan motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Terima kasih untuk kebersamaan di saat suka maupun duka, keceriaan, hiburan dan semangat serta kenangan yang tidak terlupakan.
12. Novia Ratna selaku mentor peneliti di Gereja. Terima kasih untuk setiap doa, nasihat dan semangat yang telah diberikan.
13. Shelviera. Regina, Naomy dan Yolanda selaku sahabat peneliti sejak SMA, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatian kepada peneliti.
14. Gloria Anastasia, Maria Hana, Kheren Yutinsia, Patricia Luvena, Felicia Kusmali dan Nadia Griselda selaku teman terdekat peneliti, terima kasih untuk setiap dukungan, semangat, dan perhatian yang diberikan.

15. Defita Natalie, selaku teman seperjuangan peneliti dari awal bimbingan hingga skripsi ini selesai. Terima kasih untuk waktu, bantuan, dan semangat yang telah diberikan.
16. Homecell Growth atas doa, dukungan dan semangat yang diberikan.
17. Teman-teman Akuntansi Unpar Angkatan 2016 yang memberikan dukungan dan bekerja sama selama masa perkuliahan berlangsung.
18. Terima kasih kepada pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut berkontribusi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti juga memohon maaf apabila ada hal-hal yang kurang berkenan di dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Bandung, 06 Juni 2020



Natalia Sullivan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pemeriksaan	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	8
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional	13
2.3. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	18
2.4. Kualitas	18
2.4.1. Pengertian Kualitas	19
2.4.2. Manfaat Kualitas	19
2.5. Jasa.....	19
2.5.1. Pengertian Jasa.....	20
2.5.2. Karakteristik Jasa	20
2.5.3. Kualitas jasa.....	21
2.5.4. Dimensi Kualitas Jasa	21

2.6. Kepuasan Pelanggan	22
2.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.6.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.6.3. Atribut Kepuasan Pelanggan	24
2.6.4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	25
2.6.5. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.7. Pengendalian Internal.....	26
2.7.1. Pengertian Pengendalian Internal.....	26
2.7.2. Komponen Pengendalian Internal.....	27
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	29
3.1. Metode Penelitian	29
3.1.1. Sumber Data	29
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	30
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	35
3.1.4. Kerangka Penelitian	36
3.2. Objek Penelitian	39
3.2.1. Profil Perusahaan	39
3.2.2. Visi dan Misi Perusahaan	40
3.2.3. Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan	40
3.2.4. <i>Job Description</i> Karyawan Barber Club Kopo.....	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	44
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	48
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	51
4.3.1. Hasil Wawancara dengan Pemilik Barber Club Bandung.....	51
4.3.2. Hasil Wawancara dengan Manajer Barber Club Bandung.....	54
4.3.3. Hasil Wawancara dengan Auditor internal Barber Club Bandung.....	57
4.3.4. Hasil Wawancara dengan Kapster Barber Club Kopo.....	58
4.3.5. Hasil Wawancara dengan Kasir Barber Club Kopo	59
4.3.6. Observasi pada Kegiatan Operasional di Barber Club Kopo	59

4.3.7 .Membagikan Kuesioner kepada Pelanggan Barber Club Kopo dan Menganalisis Hasil Kuesioner.....	63
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (Development of Review Findings and Recommendations).....	105
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1. Kesimpulan.....	127
5.2. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	6
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Barber Club Kopo.....	41
Gambar 4.1 Grafik Usia Responden	70
Gambar 4.2 Grafik Frekuensi Responden Datang ke Barber Club Kopo.....	67
Gambar 4.3 Grafik Sumber Informasi Responden mengenai Keberadaan Barber Club Kopo.....	68
Gambar 4.4 Grafik Faktor yang Mempengaruhi Responden dalam Memilih Barber Club Kopo	69
Gambar 4.5 Grafik Kelebihan yang dimiliki Barber Club Kopo	71
Gambar 4.6 Grafik Kenyamanan Ruang Tunggu yang dimiliki Barber Club Kopo.....	78
Gambar 4.7 Grafik Kemudahan Mencari dan Menjangkau Lokasi Barber Club Kopo	80
Gambar 4.8 Grafik Kejelasan Banner/Logo/Sign Toko yang Dimiliki Barber Club Kopo.....	82
Gambar 4.9 Grafik Kejelasan Banner/Logo/Sign Toko yang Dimiliki Barber Club Kopo.....	77
Gambar 4.10 Grafik Kebersihan dan Kenyamanan Keadaan Barber Club Kopo secara Keseluruhan.....	86
Gambar 4.11 Grafik Fasilitas serta Peralatan yang disediakan Barber Club Kopo sudah memadai.....	88
Gambar 4.12 Grafik Penampilan Karyawan	82
Gambar 4.13 Grafik Kemudahan dalam Memilih Model Rambut yang Diinginkan Pelanggan yang Diberikan oleh Karyawan Barber Club Kopo	84

Gambar 4.14 Grafik Proses Pengerjaan <i>Treatment</i> oleh Karyawan Barber Club Kopo Tergolong Cepat dengan Hasil yang Memuaskan	85
Gambar 4.15 Grafik Ketepatan dalam Mencukur Rambut atau Melakukan <i>Treatment</i> Lainnya kepada Pelanggan uang Diberikan Karyawan Barber Club Kopo Terutama “Kapster”	96
Gambar 4.16 Grafik Kecepatan dan Ketepatan dalam Menanggapi Keluhan Maupun Masukan dari Pelanggan di Barber Club Kopo.....	98
Gambar 4.17 Grafik Kecepatan dan Ketepatan dalam Melayani Pelanggan Saat Kondisi Barber Club Kopo Ramai.....	90
Gambar 4.18 Grafik Kecepatan dan Ketepatan dalam Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Pelanggan di Barber Club Kopo	92
Gambar 4.19 Grafik Pelayanan yang Sopan dan Ramah kepada Pelanggan yang Diberikan oleh Karyawan Barber Club Kopo	94
Gambar 4.20 Grafik Pemahaman Seluruh Informasi Terkait <i>Treatment</i> yang Ada di Barber Club Kopo oleh Karyawannya	95
Gambar 4.21 Grafik Kepedulian Karyawan Barber Club Kopo Kepada Pelanggannya	97
Gambar 4.22 Grafik Usaha Karyawan Barber Club Kopo untuk Mengerti Keinginan serta Kebutuhan Pelanggannya.....	98
Gambar 4.23 Grafik Kemauan Karyawan Barber Club Kopo untuk Mendengarkan Keluhan dari Pelanggannya	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pemberian Skor dalam Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Usia Responden	69
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Frekuensi Responden Datang ke Barber Club Kopo	66
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Sumber Informasi Responden mengenai Keberadaan Barber Club Kopo.....	68
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Kelebihan yang dimiliki Barber Club Kopo.....	70
Tabel 4.5 Kritik dan Saran Pelanggan Barber Club Kopo	102

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya generasi milenial yang sangat memperhatikan penampilan diri, mendorong berkembangnya industri salon kecantikan di Indonesia. Keinginan seseorang dalam mempercantik diri serta memiliki penampilan menarik yang kian meningkat pada masa kini tentunya memperluas peluang bagi salon kecantikan untuk menawarkan jasa pelayanannya kepada masyarakat baik anak-anak, remaja maupun dewasa baik pria maupun wanita. Dalam upaya mendapatkan penampilan yang menarik, baik pria maupun wanita akan mengunjungi salon kecantikan yang dapat menawarkan pelayanan sesuai dengan keinginan maupun kebutuhan mereka. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi pilihan seseorang dalam menentukan salon kecantikan mana yang akan mereka datangi yaitu antara lain: kesesuaian hasil jasa yang diberikan oleh salon itu sendiri, keterjangkauan harga yang ditawarkan oleh salon tersebut, kenyamanan suasana serta tempat salon tersebut dan juga kualitas produk yang digunakan oleh salon seperti *shampoo*, *conditioner* dan cat rambut atau obat untuk *treatment* tertentu yang digunakan oleh salon.

Oleh karena berkembangnya industri salon kecantikan di Indonesia, perusahaan harus dapat mempertahankan posisinya di pasaran lewat berbagai cara yakni, meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan mereka, menawarkan harga yang dapat bersaing di pasaran, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di salon. Tingginya tingkat kualitas jasa dan pelayanan tentunya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan meningkatnya kepuasan pelanggan dapat menjadi *competitive advantage* bagi perusahaan dalam menimbulkan dan mempertahankan loyalitas pelanggannya yang nantinya dapat mempengaruhi nama baik perusahaan serta meningkatkan laba perusahaan.

Usaha jasa salon kecantikan terlebih *Barbershop* (khusus untuk pria) saat ini dapat dikatakan berkembang pesat di Kota Bandung, dimana terus bermunculan

usaha *Barbershop* yang menawarkan jenis *treatment* serupa. Salah satu *Barbershop* yang berada di kota Bandung yaitu Barber Club yang telah memiliki 2 cabang di kota Bandung ini yakni di Jalan Ruko Taman Kopo Indah III Blok C10 dan di Jalan R.E. Martadinata No. 85 Bandung. Barber Club menawarkan berbagai layanan jasa *Barbershop* seperti *haircut*, *hair colouring*, dan berbagai *treatment* lainnya.

Tidak terlepas dari persaingan pada industri sejenis, Barber Club dituntut untuk memberikan pelayanan dan penawaran yang terbaik agar dapat terus bersaing dengan sesama penyedia jasa *Barbershop* lainnya. Oleh karena itu, agar dapat menarik perhatian serta meningkatkan loyalitas pelanggannya, Barber Club harus dapat memberikan pelayanan yang baik dengan harga yang masih terjangkau oleh masyarakat dan juga menyediakan fasilitas yang memadai. Untuk menghadapi persaingan di industri *Barbershop*, Barber Club sudah melakukan berbagai strategi pemasaran untuk menarik perhatian pelanggan dengan cara mengadakan promo *Membership*, harga spesial untuk pelajar atau mahasiswa, promo *Follow Instagram* serta promo *Happy hour*. Oleh karena kedua lokasi yang dimiliki Barber Club tergolong strategis yaitu di daerah padat penduduk untuk cabang Kopo serta dekat dengan sekolah untuk cabang Riau, maka dengan mengadakan berbagai promo yang telah disebutkan sebelumnya dapat membantu Barber Club untuk bersaing. Pada kenyataannya, usaha yang dilakukan Barber Club terutama untuk cabang Kopo tidaklah berjalan mulus, melainkan Barber Club juga pernah beberapa kali mendapatkan *feedback* negatif berupa komplain dari pelanggan Barber Club Kopo yang diunggah di *Google Review* oleh pelanggan yang merasa kecewa dan tidak nyaman dengan pelayanan maupun fasilitas di Barber Club Kopo serta standar dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemilik secara tertulis seringkali diabaikan atau bahkan tidak dilakukan oleh beberapa orang *staff* dari Barber Club Kopo yang mana dapat mengakibatkan turunnya kepuasan pelanggan.

Barber Club sendiri memiliki tujuan untuk membangun loyalitas pelanggannya yang mana bergantung pada kualitas jasa dan pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka dari itu, kualitas jasa dan

pelayanan sangat penting bagi perusahaan. Dalam upaya menilai seberapa tinggi tingkat kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya serta memberikan rekomendasi yang tepat agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka perlu dilakukan aktivitas pemeriksaan operasional.

Penelitian ini juga dilakukan didorong oleh ketertarikan peneliti terhadap *barbershop* yang tergolong jarang untuk dijadikan objek penelitian terlebih penilaian kualitas jasa dan pelayanannya. Serta didorong juga dengan motivasi peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang secara nyata dirasakan oleh pelanggan pada Barber Club Kopo dengan tujuan menciptakan rekomendasi yang tepat yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas jasa dan pelayanannya.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas jasa dan pelayanan di Barber Club Kopo?
2. Apa saja kelemahan terkait kualitas jasa dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Barber Club Kopo?
3. Bagaimana penilaian pelanggan atas kualitas jasa dan pelayanan yang sudah diberikan oleh Barber Club Kopo?
4. Bagaimana kualitas jasa dan pelayanan yang baik menurut pelanggan Barber Club Kopo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditentukan juga tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas jasa dan pelayanan di Barber Club Kopo
2. Mengetahui kelemahan terkait kualitas jasa dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Barber Club Kopo

3. Mengetahui penilaian pelanggan atas kualitas jasa dan pelayanan yang sudah diberikan oleh Barber Club Kopo
4. Mengetahui kualitas jasa dan pelayanan yang baik menurut pelanggan Barber Club Kopo

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggannya dan dengan mengetahui penilaian dari pelanggan mereka atas kualitas jasa dan pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh Barber Club Kopo, perusahaan dapat melakukan evaluasi serta perbaikan atas kualitas jasa dan pelayanannya. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk diterapkan di kemudian hari sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggannya.

2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan dengan melakukan pemeriksaan operasional secara langsung atas kualitas jasa dan pelayanan serta tingkat kepuasan pelanggan di Barber Club Kopo. Selama proses tersebut, peneliti juga belajar untuk melakukan interaksi dan bekerja sama dengan berbagai pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

3. Bagi Pembaca

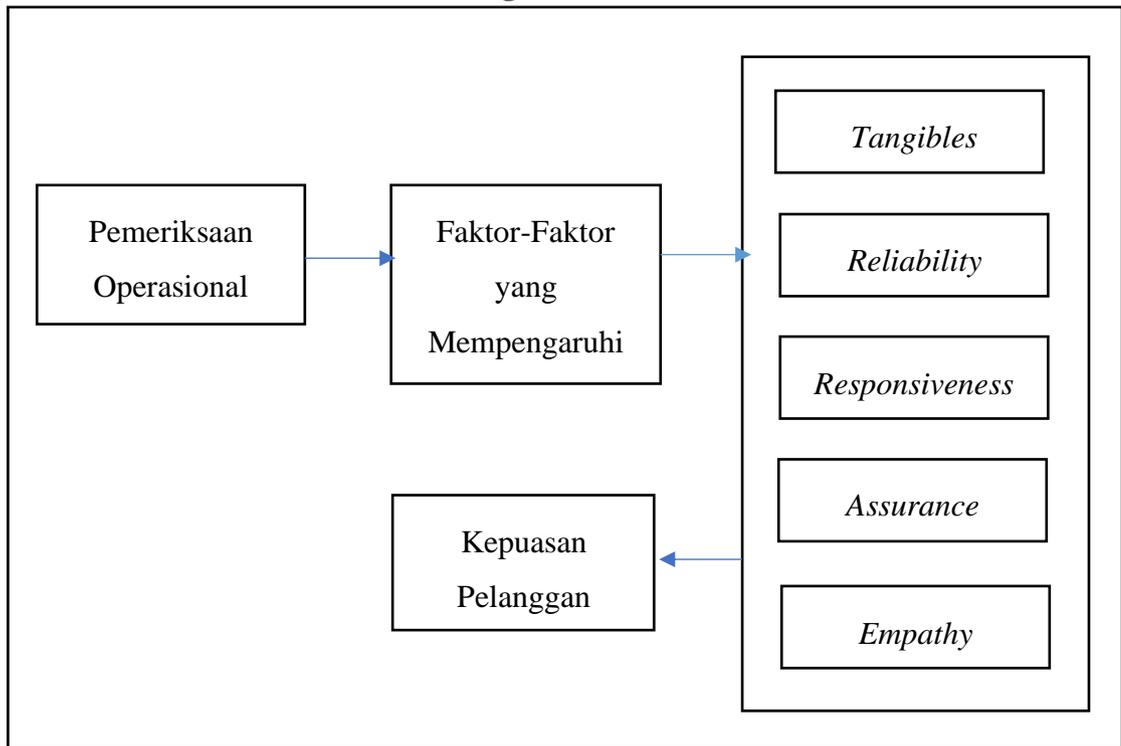
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada para pembacanya terkait manfaat pemeriksaan operasional atas kualitas jasa dan pelayanan di industri *Barbershop* serta pembaca juga dapat mengetahui kualitas jasa dan pelayanan di industri *Barbershop* yang seperti apa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan

dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya dengan topik yang serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan, tetapi dengan semakin maraknya pertumbuhan salon dan *barbershop* di kota Bandung membuat *barbershop* berlomba-lomba dalam mengundang para pelanggannya untuk mencoba beragam *service* yang ditawarkan oleh setiap *barbershop*. Pelanggan merupakan salah satu aset terbesar bagi perusahaan yang bergerak di industri jasa terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggannya. Tanpa adanya pelanggan, perusahaan tidak akan mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya. Maka dari itu perusahaan juga harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya. Menurut (Tjiptono, 2012), kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kemudian yang akan dilakukan pelanggan yaitu membandingkan kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan perusahaan dengan harapan mereka. Jika sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas dan menciptakan loyalitas pelanggan yang dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan di industri sejenis. Tetapi sebaliknya, apabila tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan melainkan kecewa.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data olahan

Berdasarkan ilustrasi gambar di atas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dimulai dari mengetahui bagaimana gambaran pelayanan jasa yang diberikan Barber Club Kopo kepada pelanggannya. Kemudian pemeriksa juga melakukan penilaian atas kualitas jasa yang telah diberikan oleh Barber Club Kopo. Penilaian atas kualitas pelayanan menurut (Permana & Budi, 2013) dapat diidentifikasi ke dalam lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dimensi *tangibles* meliputi fasilitas *barbershop* secara fisik, penampilan karyawan *barbershop* serta kondisi *barbershop* secara fisik. Dimensi *reability* meliputi kemampuan *barbershop* untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada pelanggannya. Dimensi *responsiveness* meliputi kecepatan daya tanggap dan kesediaan karyawan *barbershop* dalam melayani pelanggannya selama proses penyampaian jasa diberikan. Dimensi

assurance meliputi kemampuan karyawan *barbershop* dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap *barbershop*. Dan yang terakhir adalah dimensi *empathy* yang meliputi kemampuan karyawan *barbershop* dalam mengutamakan kepentingan serta memahami kebutuhan pelanggannya.

Untuk menentukan kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh *barbershop* sudah atau belum dapat menciptakan kepuasan pelanggannya, maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional atas kualitas jasa yang dilakukan perusahaan. Menurut (Reider, 2002) pemeriksaan operasional merupakan suatu proses menganalisis operasi dan aktivitas di dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area yang bermasalah dan kemudian dilakukan perbaikan yang berkelanjutan. Pemeriksaan operasional membantu mengidentifikasi area yang bermasalah pada *barbershop* sehingga dapat dikembangkan rekomendasi untuk perbaikan atas masalah tersebut. Di samping itu hasil dari pemeriksaan operasional juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan.