

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.I. Latar Belakang**

Gelombang globalisasi ekonomi telah menciptakan tantangan bisnis yang semakin besar, yaitu *competition* yang semakin ketat dan *customer* yang semakin selektif dan berpengetahuan. Tantangan seperti ini menghadapkan para pelaku bisnis pada dua pilihan adalah masuk dalam arena kompetisi dengan melakukan perubahan, oleh karena itu, diperlukan alternative strategi bersaing yang tepat agar perusahaan dapat bersaing dengan competitor lainnya.

Strategi bersaing yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis adalah meningkatkan kepuasan para pelanggan dan mengembangkan pelayanan yang ditawarkan. Setiap pelanggan selalu mengharapkan agar mendapat *service* yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan, seperti jika tidak di respon dengan baik oleh pengelola maka akan mengakibatkan turunnya minat dari pelanggan untuk datang dan menggunakan jasa yang di gunakan dan halnya jasa *Barber Shop* adalah bentuk usaha dalam bidang jasa yang memiliki peluang besar untuk berkembang demi mencapai visi dan misi untuk memberikan pelayanan terbaik pada para pelanggan dan mengurangi tingkat pengangguran dengan menarik banyak tenaga kerja.

*Barber shop* “Cukur Kumis” memiliki pelayanan yang terbaik bagi pelanggan namun dalam persaingan merebut pangsa pasar antara *Barber shop* yang lain yang ada di kota Surabaya *Barber shop* “Cukur Kumis” belum bisa dikatakan maksimal, masalah ini ditunjukkan dengan data kedatangan pelanggan dari hari ke hari yang semakin menurun.

Penyedia jasa untuk memberikan pelayanan perbaikan bagi masyarakat, sarana dan prasarana yang lengkap bukan segalanya dalam memenangkan persaingan untuk merebut pangsa pasar namun juga harus bisa memberikan kinerja yang baik terhadap pelanggan, hal ini perlu

dilakukan pengukuran kinerja dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang sudah diberikan terhadap kinerja yang dirasakan pelanggan yang selama ini tidak pernah dilakukan *Baber Shop* “Cukur Kumis”. Berdasarkan jumlah kedatangan pelanggan dan uraian di atas, maka topik penelitian ini dengan judul: “*Desain Layanan Jasa Barber Shop Cukur Kumis Surabaya Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd)*”.

## **I.2. Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah**

### **1. Ruang Lingkup**

Berdasarkan latar belakang di atas, *Baber Shop* “Cukur Kumis” harus memiliki strategi yang kuat untuk mendapat perkembangan. Salah satu langkah yang harus dilakukan adalah menambah pelayanan yang memuaskan para pelanggan sehingga *Baber Shop* “Cukur Kumis” bisa berkembang.

### **2. Batasan Masalah**

Agar penelitian efektif dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada penelitian ini memiliki batasan-batasan, sebagai berikut :

- a. Objek yang akan diteliti terbatas pada pengguna jasa *Baber Shop* “Cukur Kumis” Surabaya.
- b. Data yang dipakai adalah data primer dan sekunder yang diambil melalui Quesioner dan wawancara oleh pengguna jasa perbaikan *jasa BarberShop* “Cukur Kumis.

## **I.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan jumlah kedatangan pelanggan dan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

- a. *Desain* apa yang harus dipertimbangkan untuk pelayanan barber shop cukur kumis dengan menggunakan metode QFD?”
- b. Apa saja layanan yang harus diberikan agar sesuai dengan harapan pelanggan/konsumen?”

#### **I.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui indikator-indikator yang dianggap memuaskan oleh pelanggan yang menggunakan jasa barbershop.
- b. Mengetahui prioritas pengembangan upaya peningkatan pelayanan di *barbershop* "Cukur Kumis" berdasarkan metode QFD.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak *Barber Shop* "Cukur Kumis" dalam rangka peningkatan kinerja untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan.
- b. Sebagai evaluasi penerapan kebijakan terhadap pengembangan mutu jasa *barber shop*.