



## **PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PANGKAS RAMBUT (STUDI KASUS PANGKAS RAMBUT SEDERHANA)**

**Iwan Adi Prayitno<sup>1</sup>, Widyastuti<sup>2\*</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gombong  
Jalan Yos Sudarso No 461 Gombong, Kebumen, 54411, Indonesia

\*Corresponding author : [widyastuti@unimugo.ac.id](mailto:widyastuti@unimugo.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pangkas rambut sederhana merupakan salah satu tempat potong rambut di Kebumen. Dengan banyaknya persaingan pangkas rambut yang ada di Kebumen membuat pangkas rambut sederhana harus meningkatkan kualitas pelayanan agar pendapatan tetap stabil dan meningkat. Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan perancangan service quality dengan tahapan yaitu mengidentifikasi service quality, merancang strategi peningkatan pelayanan dan memvalidasi hasil rancangan. Hasil identifikasi terhadap 60 responden menunjukkan adanya permasalahan yaitu ruang cukur tidak rapi, ruangan cukur panas, kursi cukur tidak nyaman dan parkir sempit. Untuk menyelesaikan hal tersebut dilakukan rancang ulang tata letak fasilitas ruangan pangkas rambut dengan metode 5S. Prinsip seiri diterapkan dengan memilih dan memilah peralatan yang digunakan. Pada tahap *seiton* dilakukan penataan peralatan dan dilanjutkan dengan tahap *seiso* (pembersihan) pada ruang cukur. Tahap *seiketsu* dan *shitsuke* berturut – turut dilakukan pemantapan serta pembiasaan terhadap penerapan 3 prinsip sebelumnya. Hasil validasi dengan menggunakan analisis deskriptif menunjukkan bahwa hasil desain ruangan memberikan kesan rapi, sejuk, nyaman dan parkir luas.

**Kata kunci: service quality, pangkas rambut, 5S**

### **ABSTRACT**

*Sederhana babershop is one of the haircut places in Kebumen. With the high competition for haircuts in Kebumen, a simple haircut must improve the quality of service so that income remains stable and increases. Therefore, in this study, the design of service quality was carried out in stages, namely identifying service quality, designing service improvement strategies and validating the design results. The results of the identification of 60 respondents indicated that there were five problems, namely the shaving room was not neat, the room was hot, the shaving chair was uncomfortable and the parking lot was narrow. To solve this problem, a re-design of the barbershop facility layout was carried out using the 5S method. The principle of seiri is applied by selecting and sorting the equipment used. At the seiton stage, the equipment is arranged and continued with the seiso (cleaning) stage in the shaving room. The*

*seiketsu and shitsuke stages are consolidated and accustomed to the application of the previous 3 principles, respectively. The results of the validation using descriptive analysis show that the results of the room design give the impression of being tidy, cool, comfortable and with a large parking area.*

**Keywords:** *service quality, babershop, 5S*

## PENDAHULUAN

Pangkas rambut Sederhana merupakan salah satu usaha jasa potong rambut di Kabupaten Kebumen. Seiring dengan terus bertambahnya jumlah usaha pangkas rambut di Kebumen, pangkas rambut Sederhana mengalami penurunan omset mencapai 10% pada tiga bulan terakhir. Dengan kondisi tersebut, maka pemilik usaha harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat terus bersaing dan mempertahankan usahanya. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan rancangan strategi peningkatan *service quality* yang baik.

Strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan metode *service quality* [1]. Beberapa penelitian mengenai *service quality* yang telah dilakukan antara lain penerapan *service quality* untuk peningkatan kualitas pelayanan Hotel Vidi 2 Yogyakarta [2] dan analisis kualitas pelayanan PT.media purna engineering [3]. Selain itu *service quality* juga diterapkan pada penelitian perbandingan kualitas layanan ritel swalayan di Carrefour dan Hypermart [4], identifikasi kepuasan pelanggan PT.sucofindo batam [5] dan rumah sakit mitra family [6]. Penerapan metode *service quality* pada pangkas rambut antara lain pada identifikasi kualitas pelayanan pangkas rambut XYZ Yogyakarta [1] dan perancangan perbaikan kualitas pelayanan seriouscut babershop [7]. Penelitian di barbershop Arfa menunjukkan bukti fisik, keandalan dan daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan [8], dimana hasil tersebut selaras dengan hasil identifikasi yang dilakukan di Barberpop Bandung [9]. Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini dilakukan Perancangan *service quality* di pangkas rambut sederhana yang bertujuan (1) mengidentifikasi kondisi *service quality* di pangkas rambut Sederhana, (2) merancang strategi peningkatan pelayanan pangkas rambut Sederhana dengan metode *service quality*, (3) memvalidasi hasil rancangan strategi peningkatan pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di pangkas rambut Sederhana dengan responden sejumlah 60 orang pelanggan. Tahapan penelitian diawali dengan ttudi literatur yang dilanjutkan dengan melakukan formulasi masalah dan tujuan. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi *service quality*, setelah itu merancang strategi peningkatan pelayanan dan memvalidasi hasil rancangan.

*Service quality* (servqual) diidentifikasi berdasarkan kriteria *tangible, reliability, responsivness, assurance, dan empathy* [10]. Validasi hasil rancangan dilakukan menggunakan analisis deskriptif berdasarkan presentase frekuensi dan disperse data minimum maksimum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil analisis *service quality*

Hasil analisis *service quality* pangkas rambut sederhana ditampilkan dalam dalam tabel 1 berikut :

Tabel 1 Hasil analisis *service quality* di pangkas rambut Sederhana

Kriteria	Variabel	Kesimpulan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Ruangan bersih	Bersih
	Ruangan rapi	Ruangan tidak rapi

	Ruangan tidak panas	Ruangan panas
	Kursi cukur nyaman	Kursi tidak nyaman
	Karyawan berpenampilan menarik	Penampilan menarik
	Lokasi mudah dicari	Mudah dicari
	Memiliki parkir yang luas	Parkir sempit
	Memiliki perlengkapan alat yang modern	Memiliki pralatan modern
	Design ruangan menarik	Menarik
	Tersedianya musik yang enak didengar	Musik enak
	Pijatan enak	Pijatan enak
	Ruang tunggu nyaman	Tidak yaman
<i>Reability</i> (Kehandalan)	Hasil pangkas rambut sesuai Dengan model yang diinginkan	Hasil sesuai yang diinginkan
	Jam buka tepat waktu	Tepat wakaatu
	Jam tutup tepat waktu	Tutup tepat waktu
	Proses memotong rambut aman	Proses potong aman
	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan	Memeberikan pelayanan tepat waktu
	Kemampuan dalam memotong rambut yang baik	Memotong rambut baik
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Karyawan cepat menanggapi pelanggan yang datang	Cepat menanggapi pelangan
	Karyawan sigap dalam melayani pelanggan	Sigap melayani pelanggan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jika terjadi kesalahan potong rambut akan diganti rugi	Diganti rugi
<i>Empathy</i> (Perhatian)	Karyawan yang menerima pelanggan dengan ramah	Ramah
	Karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	Penuh perhatian

Berdasarkan identifikasi di atas terdapat empat permasalahan *service quality* di pangkas rambut Sederhana yaitu ruangan cukur tidak rapi, ruangan cukur panas, kursi cukur tidak nyaman dan parkir sempit.

#### *Hasil rancangan strategi peningkatan service quality*

Berdasarkan permasalahan di atas untuk meningkatkan *service quality* di pangkas rambut Sederhana dilakukan dengan merancang ulang tata letak fasilitas ruangan pangkas rambut sederhana. Perancangan tersebut dilakukan dengan metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*) [11].

#### *Penerapan Metode 5S*

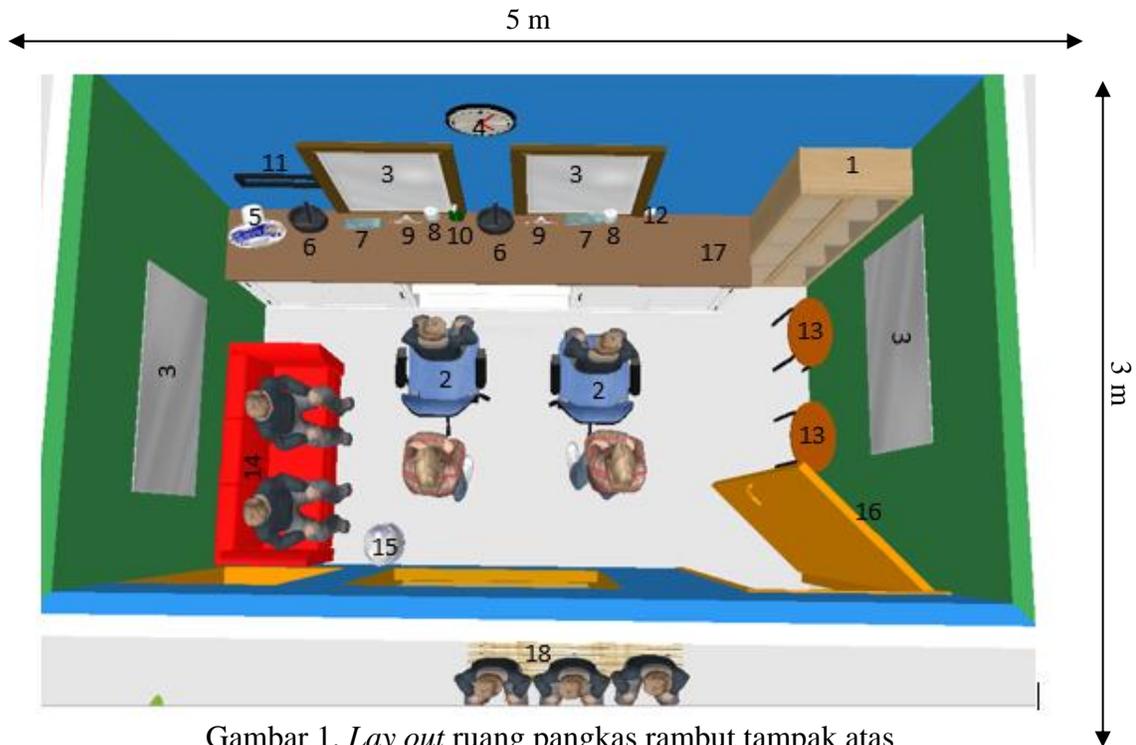
Penerapan metode 5S dalam perancangan ulang tata letak fasilitas pangkas rambut Sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Penerapan metode 5S dalam perancangan ulang tata letak fasilitas pangkas rambut Sederhana

Kriteria	Aplikasi pada tata letak pangkas rambut sederhana
<i>Seiri</i> (Pemilihan)	Kursi cukur (kursi berbahan kayu diganti kursi putar dengan tempat duduk dan sandaran berlapis busa) Meja cukur (meja kayu yang semula ditempelkan di dinding digantikan dengan sideboard table) Kipas angin (kipas yang semula berukuran kecil diganti dengan kipas yang berukuran sedang) Sofa tunggu (penambahan fasilitas baru yang semula tidak ada) Kursi tunggu karyawan (kursi kayu di ganti dengan Bar Chair) Lemari (penambahan fasilitas baru yang semula tidak ada) Tempat sampah (penambahan fasilitas baru yang semula tidak ada) Sapu (menggunakan fasilitas yang sudah ada) Kursi tunggu luar (yang semula kursi tunggal di ganti dengan wooden park bench) Peralatan cukur (menggunakan fasilitas yang sudah ada)
<i>Seiton</i> (Penataan)	Menempatkan barang barang berguna secara rapih dan teratur agar pada saat digunakan barang tersebut mudah dan cepat diakses
<i>Seiso</i> (Pembersihan)	Pembersihan lantai dan alat cukur agar saat digunakan kembali tidak kotor dan agar pelanggan nyaman
<i>Seiketsu</i> (Pemantapan)	Menjaga lingkungan kerja yang sudah rapi,bersih menjadi suatu standar kerja
<i>Shitsuke</i> (Pendisiplinan)	Disiplin terhadap waktu, etika kerja dalam melayani pelanggan, saling menghormati, dan mau menerima saran dari pelanggan dan melakukan perbaikan

#### *Hasil Rancangan Tata Letak Fasilitas*

Berdasarkan hasil rancangan penerapan 5S, ilustrasi penataan ulang fasilitas pangkas rambut sederhana ditampilkan pada gambar 1 dan 2 berikut :



Gambar 1. *Lay out* ruang pangkas rambut tampak atas

Keterangan:

- |                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1. Lemari                | 10. Botol sprayer                     |
| 2. Kursi putar           | 11. foto model cukur                  |
| 3. Cermin                | 12. Stop kontak                       |
| 4. Jam                   | 13. Kursi tunggu karyawan (Bar Chair) |
| 5. Kipas angin           | 14. Sofa tunggu                       |
| 6. Box gunting dan sisir | 15. Tempat sampah                     |
| 7. Sisir                 | 16. Sapu                              |
| 8. Hand sanitizer        | 17. <i>sideboard table</i>            |
| 9. Gunting               | 18. <i>wooden park bench</i>          |



Gambara 2. Rancangan pangkas rambut tampak luar

## Warna

Dinding bagian dalam merupakan kombinasi biru dan hijau. Kedua warna tersebut memberikan kesan sejuk, damai, tenang dan santai [12]. Meja cukur, lemari, bingkai cermin, kursi karyawan, pintu, kusen dan kursi tunggu luar berwarna coklat untuk memberikan kesan maskulin. [12]. Sofa berwarna merah memberikan kesan cerah dan berenergi [12]. Kursi putar berwarna biru memberikan kesan sejuk, damai, tenang dan santai. [12]. Dinding bagian luar berwarna putih memberikan kesan simple, bersih dan sejuk. [12]

## B. Validasi Hasil Rancangan

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum didesain dan kondisi ruangan setelah didesain menggunakan analisis deskriptif. Kriteria yang digunakan adalah : ruangan terkesan rapi, ruangan terkesan sejuk, kursi cukur nyaman, dan parkir terkesan luas. Hasil uji validitas dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil uji validitas rancangan

Kriteria	Presentase	
	Kondisi sebelum didesain	Kondisi sesudah didesain
Ruangan terkesan rapi	5%	95%
Ruangan terkesan sejuk	0%	100%
Kursi cukur nyaman	5%	95%
Parkir terkesan luas	10%	90%

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 95% responden menyatakan ruangan terkesan rapi, dan nyaman untuk kondisi sesudah didesain. Untuk kriteria ruang terkesan sejuk 100% responden memilih kondisi sesudah didesain, dan kriteria parkir terkesan luas 90% responden memilih kondisi sesudah didesain. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil desain ruangan memberikan kesan bersih, rapi, sejuk, nyaman dan parkir luas.

## KESIMPULAN

Sumber permasalahan *service quality* di pangkas rambut Sederhana yaitu ruangan cukur tidak rapi, ruangan cukur panas, kursi cukur tidak nyaman dan parkir sempit. Strategi peningkatan pelayanan untuk meningkatkan *service quality* di pangkas rambut sederhana dilakukan dengan merancang ulang tata letak fasilitas ruangan pangkas rambut sederhana dengan metode 5S. Perancangan *seiri* dilakukan dengan memilih bahan yang nyaman untuk digunakan dan indah dilihat serta memakai fasilitas yang sudah ada. Perancangan *seiton* yaitu menempatkan barang barang yang berguna secara rapi dan teratur agar pada saat digunakan barang tersebut mudah terlihat. Perancangan *seiso* dengan melakukan pembersihan lantai dan semua alat cukur agar terjaga keberssuhannya dan saat digunakan kembali tidak kotor dan agar pelanggan nyaman. Perancangan *seiketsu* dengan menjaga lingkungan kerja agar terlihat bersih dan selalu rapi dan untuk standar kerja yang baik. Perancangan *shitsuke* berupa penerapan bisiplin terhadap waktu kerja dan menanampak etika kerja dalam melayani pelanggan, saling menghormati, dan mau menerima saran dari pelanggan dan melakukan perbaikan. Hasil uji validitas dengan menggunakan analisis deskriptif menunjukkan bahwa hasil desain ruangan memberikan kesan rapi, sejuk, nyaman dan parkir luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. O. A. Nagara and A. Emaputra, "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop," *Jurnal Rekayasa Industri*, pp. 97-104, 2020.

- [2] Y. Prananda, D. R. Lucitasari and M. A. Khannan, "Perancangan Service Quality Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi –Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 2019.
- [3] H. Winarno, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pt.Media Purna Enggining," *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 2018.
- [4] A. Baktiar, M. A. Silviandara and A. Susanty, "Perbandingan Kualitas Layanan Ritel Swalayan," *Journal Homepage*, 2017.
- [5] A. S. Lubis and N. R. Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam," *Journal Of Business Administrarion*, 2017.
- [6] D. Radhitiyo, H. S. Rukmi and D. Noviranti, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Mitra Family," ©*Jurusan Teknik Industri Itenas /*, 2015.
- [7] R. C. Putra, B. Praptono and R. M. El hadi, "Usulan Peningkatan Perbaikan Kualitas Pelayanan Seriouscut Babershop Menggunakan Metode Qfd," *E-Proceeding Of Engineering*, 2016.
- [8] F. Yudiatma and R.Triastity, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop Surakarta," *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15*, 2015.
- [9] V. Khariza and A.F.M. Trenggana. , "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Barberpop Bandung," *e-Proceeding of Management*, 2015.
- [10] F. Tjiptono, "Pemasaran Jasa", Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [11] D. K. Sofyan and S. , "Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas Dengan Menggunakan Metode Konvensional Berbasis 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke)," *Jurnal Teknovasi* , 2015.
- [12] Monica, l "Efek Warna Dalam Dunia Design dan Periklanan," *Humaniora*, pp. 1084-1096, 2019.