

Analisis Kebutuhan Perubahan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan(Study Kasus : Vibes Barbershop & Coffee)

Syahfitri¹, Nuri Aslami²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: syahfitri9y@gmail.com¹, Nuriaslami@uinsu.ac.id²

Article History:

Received: 1 Juli 2022

Revised: 8 Juli 2022

Accepted: 11 Juli 2022

Keywords: Barbershop, Change Needs, Customer Satisfaction

Abstract: People's needs and lifestyles are increasing following the times, advances in technology and information, as well as increasing living standards. Barbershops have advantages and the impression of being a trendy barbershop. This shows a change in people's behavior that requires direction to find out which models are trending regarding hairstyles. This study uses qualitative research methods with data collection techniques through direct observation and interviews with customers of Vibes Barbershop And Coffee as well as providing comments via Google Maps. No negative feedback has been given by customers via Google Maps, and customers are satisfied with the changes that have been made.

PENDAHULUAN

Kebutuhan dan gaya hidup masyarakat semakin meningkat mengikuti perkembangan zaman, kemajuan teknologi dan informasi, serta meningkatnya taraf hidup. Bukan hanya kebutuhan sehari-hari saja yang perlu dipenuhi dalam kehidupan dimasa sekarang, masyarakat semakin meningkatkan kepeduliannya terhadap penampilan. Khususnya kaum laki-laki dewasa maupun remaja yang tidak ingin kalah terhadap penampilan dengan kaum perempuan. Sekarang banyak kita jumpai usaha jasa potong rambut yang sering disebut dengan pangkas, seiring dengan perkembangan zaman jasa potong rambut disebut dengan Barbershop.

Barbershop memiliki keunggulan dan kesan sebagai pangkas rambut yang trend, Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat yang membutuhkan arahan untuk mengetahui model yang trend mengenai gaya rambut. Gaya rambut yang tepat berguna untuk meningkatkan kepercayaan diri seseorang. Barbershop merupakan bahasa inggris yang artinya tukang potong rambut (pangklas), tetapi kedua jenis usaha ini memiliki kualitas dan pelayanan yang berbeda. Mulai dari harga, fasilitas, tempat, stylist berpengalaman agar memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan. Jasa yang ditawarkan oleh jenis usaha Barbershop ini tidak hanya sekedar potong rambut saja, tetapi juga memiliki tahapan pelayanan seperti cukur jenggot dan kumis, massage, hot towel, hot/cool stim, hair wash, hair drying, serum/ vitamin rambut, pomade. Serta memiliki beberapa treatment seperti facial, creambath, smoothing, coloration.

Saat ini di Indonesia sudah banyak yang menjalankan usaha Barbershop yang menyebabkan persaingan semakin ketat. Dengan adanya persaingan maka haruslah meningkatkan kepuasan pelanggan yang gunanya agar pelanggan tidak berpaling ke tempat yang lain. Dalam menjalankan bisnis yang mengikuti perkembangan zaman, pembisnis harus peka

terhadap tantangan yang bisa merusak bisnis. Sangat diperlukan analisis kebutuhan perubahan yang merupakan suatu proses untuk melakukan identifikasi kesenjangan yang terjadi antara hasil yang diperoleh dengan hasil yang diharapkan.

Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di salah satu Barbershop yang ada di Kota Medan yaitu Vibes Barbershop & Coffee dan mengalami perubahan nama serta sistem manajemen yang dulunya merupakan Dhewand Premium Barbershop. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Kebutuhan Perubahan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Study Kasus : Vibes Barbershop & Coffee)**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara langsung dengan pelanggan Vibes Barbershop & Coffee serta memberikan komentar melalui Google Maps.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perubahan Dhewand Premium Barbershop Menjadi Vibes Barbershop & Coffee

Dhewand Premium Barbershop berdiri pada Januari 2020, dengan menargetkan pasar High Class atau Kelas Menengah keatas. Selama 2 tahun beroperasi, banyak kritik yang didapatkan oleh pelanggan. Seperti harga yang terlalu tinggi (Over Price), Suasana yang panas, tidak ada minuman seperti kopi untuk pelanggan yang menunggu. Oleh karena itu Dhewand Premium Barbershop berinisiatif merubah model bisnisnya melalui saran dari pelanggan dan karyawannya. Pada Maret 2022. Dhewand Premium Barbershop merubah model bisnisnya dan resmi menggunakan nama Vibes Barbershop & Coffee.

Perubahan Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

1. Perubahan Nama

Kenapa harus Vibes Barbershop & Coffee? Karena ingin mengincar suasana (Vibes) yang nyaman dan membuat pelanggan puas. Coffee? Atau bisa dibilang dengan kopi adalah menu yang disediakan ketika pelanggan menunggu giliran untuk memotong rambut.

2. Perubahan sistem Membership

Mengubah sistem Membership yang sebelumnya Free 1x potong jika telah melakukan 10x potong rambut, menjadi sistem Membership VIP diskon 10% selama 6 bulan yang berlaku untuk semua pelayanan dan semua menu kopi. Pelanggan hanya cukup berinvestasi sebesar Rp. 150.000, Pelanggan telah menjadi Membership VIP selama 6 bulan.

3. Perubahan Pelayanan

Menambahkan menu pelayanan perawatan seperti pijat wajah (Face Massage) dan masker wajah (Face Mask). Jadi, pelanggan yang datang ke Vibes Barbershop & Coffee tidak hanya potong rambut saja, tetapi bisa menikmati pelayanan perawatan yang ada. Dan dari setiap pelayanan yang disediakan, pelanggan akan menikmati pijat kepala menggunakan handuk hangat sehingga pikiran lebih tenang atau relaks.

Perubahan Yang Dilakukan Sudah Meningkatkan Kepuasan Pelanggan?

Setelah Vibes Barbershop & Coffee beroperasi dari Maret 2022 hingga sekarang, lebih 50 pelanggan yang telah memberikan rating bintang 5 di Google Maps. Dan ada beberapa pelanggan yang memberikan komentar :

Rian R. Bastanta : “Terbaik di Kota”

- Barber Traveling** : “Sensasinya beda, sangat rekomended, cocok bagi laki-laki yang mau tampil gaya”
- Ferhan Alfarisi** : “Puas dengan potongannya, apalagi suasana yang membuat nyaman, nunggu lama pun betah”
- Cempala Kuneng** : “Menunggu pangkas sambil ngopi, kopi sangernya juga enak” Sampai saat ini belum ada respon negatif dari pelanggan melalui Google Maps

Adapun beberapa tanggapan melalui wawancara secara langsung dari pelanggan Vibes Barbershop & Coffee, yaitu :

- Reza Abdullah** : “Perubahan suasana Vibes Barbershop & Coffee semakin membuat saya nyaman”
- Aldy Prayoga** : “Saya sudah lama langganan di Vibes Barbershop & Coffee, dengan adanya sistem membership membuat saya semakin menjadi pelanggan tetap disini”
- Abdi Sagala** : “Stylist nya memahami model rambut yang cocok untuk saya. Minum kopi sambil nunggu antrian enak juga, apalagi tempatnya yang nyaman dan bebas akses Wifi membuat saya tidak bosan menunggu lama”
- Irfan** : “Saya dan anak-anak saya selalu pangkas disini, apalagi pelayanan pijat yang diberikan membuat lelah saya karna pekerjaan menjadi hilang, dengan adanya membership saya dan anak-anak saya mendapat diskon”
- Bayo Regar** : “Barbershop yang cocok untuk style anak remaja, semoga kedepannya selalu memberikan yang terbaik”

KESIMPULAN

Dengan adanya Vibes Barbershop & Coffee membuat masyarakat terutama laki-laki agar dapat menikmati hasil potongan rambut yang sesuai selera dan pelayanan yang sangat memuaskan, dengan harga yang mudah dijangkau oleh semua kalangan. Serta perubahan sistem dan model bisnis yang dijalankan Vibes Barbershop & Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan kepuasan pelanggan yang semakin meningkat, maka bisa dipastikan bahwa pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan setia atau customer loyal dan tidak akan berpaling ke barbershop yang lain dikuatkan dengan adanya sistem Membership VIP.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, Muhammad, ‘Strategi Manajemen Perubahan Dalam Meningkatkan Disiplin Di Perguruan Tinggi’, *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 3 (2017), 121 <arifinmpd@umsu.ac.id>
- Fadilah, Irfan Sultan, and Eka Yuliana, ‘Analisis Komparatif Value Proposition Dan Channel Pada Business Canvas UMKM Barbershop Kota Bandung (Studi Kasus Trixs Barbershop , Rock N Roll Haircutting & Makeover , Dan Barberpop)’, 6.2 (2019), 1984–91
- Kurnia, Harvey, Idham Cholid, and Charisma Ayu Pramuditha, ‘Moxie Barbershop (Perencanaan Pendirian Usaha Waralaba Jasa Barbershop)’, x, 2018, 1–11