

**LITERATURE REVIEW: PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BARBER SHOP DI  
PALEMBANG**

Aan Dry Sumardianto<sup>1</sup>,  
Tedy Setiawan Saputra<sup>2\*</sup>,  
Komarudin<sup>3</sup>  
M.Thoyib<sup>4</sup>  
Zulkipli Djamin<sup>5</sup>

Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi APRIN

Email : [aan30082002@gmail.com](mailto:aan30082002@gmail.com)<sup>1)</sup>; [tdyfaith@gmail.com](mailto:tdyfaith@gmail.com)<sup>2)</sup>; [rudin4688@gmail.com](mailto:rudin4688@gmail.com)<sup>3)</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi karyawan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada barber shop di Palembang. Kompetensi karyawan mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap, yang diidentifikasi sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan pendekatan studi literatur, penelitian ini mengungkapkan bahwa pelatihan berkelanjutan, keterampilan interpersonal, serta sikap profesional karyawan secara signifikan memengaruhi pengalaman pelanggan. Temuan ini menunjukkan pentingnya investasi pada pengembangan kompetensi karyawan sebagai strategi untuk mempertahankan daya saing di industri jasa.

**Kata Kunci:** *Kompetensi karyawan, kepuasan konsumen, barber shop, pelatihan berkelanjutan, kualitas layanan*

*Abstract*

*This study aims to analyze the influence of employee competencies on customer satisfaction levels in barbershops in Palembang. Employee competencies encompass knowledge, skills, and attitudes, identified as key factors in enhancing service quality and fostering customer loyalty. Utilizing a literature review approach, the study reveals that continuous training, interpersonal skills, and professional employee attitudes significantly impact customer experience. These findings highlight the importance of investing in employee competency development as a strategy to maintain competitiveness in the service industry*

**Keyword:** *Employee competencies, customer satisfaction, barbershop, continuous training, service quality.*

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, industri barber shop di Palembang mengalami perkembangan pesat. Fenomena ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat, khususnya generasi muda, terhadap pentingnya penampilan dan gaya hidup. Barber shop tidak hanya menjadi tempat untuk merapikan rambut tetapi juga sebagai ruang sosial dan pengalaman gaya hidup.

Barber shop di Palembang menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan di tengah persaingan yang semakin ketat. Beberapa keluhan umum dari konsumen mencakup hasil potongan rambut yang tidak sesuai dengan ekspektasi, komunikasi yang kurang efektif dari karyawan, hingga kurangnya keramahan dalam melayani (erzha azhari, 2019). Permasalahan ini menunjukkan adanya potensi hubungan antara kompetensi karyawan dan kepuasan konsumen. Dalam konteks ini, penting untuk mengeksplorasi sejauh mana kompetensi karyawan memengaruhi pengalaman layanan dan kepuasan konsumen di sektor ini.

Menurut (Spencer, 2017), kompetensi meliputi atribut individu yang mendukung kinerja tinggi di tempat kerja, seperti kemampuan teknis, sikap profesional, dan kecerdasan emosional. Menurut (Wang et al., 2022), kompetensi teknis karyawan yang terintegrasi dengan pelatihan yang berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari (Case et al., 2021), yang menemukan bahwa kecakapan interpersonal karyawan di sektor jasa sangat berkontribusi dalam menciptakan loyalitas konsumen..

Sementara itu, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa yang diterima (Familiar & Ida, 2015). (Suandi, 2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui, di mana kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pelanggan. Penelitian oleh (Putra, 2021) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di sektor jasa cenderung meningkat seiring dengan peningkatan kualitas interaksi personal antara karyawan dan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kompetensi karyawan, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap, memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada barber shop di Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur atau library research.. Pendekatan ini

bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan teoritis antara variabel kompetensi karyawan dan kepuasan konsumen berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kompetensi Karyawan**

Kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan efektivitas kinerja dalam pekerjaannya (Dharmanegara, 2019). Karakteristik ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugas sesuai standar yang ditentukan (SKKNI, 2009). Menurut Rivai dan Sagala dalam Anggreany (2022), kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kinerja yang telah ditentukan. Menurut Spencer, (2017), kompetensi meliputi atribut individu yang mendukung kinerja tinggi di tempat kerja, seperti kemampuan teknis, sikap profesional, dan kecerdasan emosional. Spencer (2017) juga menjelaskan bahwa kompetensi meliputi lima dimensi utama: motivasi, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan.

#### **1. Motif (Motives)**

Motif adalah dorongan internal atau alasan mendasar yang memengaruhi tindakan seseorang. Motif ini biasanya bersifat permanen dan sulit diubah. Sebagai contoh, seorang karyawan dengan motif pencapaian tinggi cenderung menetapkan target ambisius dan berupaya keras mencapainya. Motif seringkali menjadi dasar untuk menentukan tingkat komitmen dan inisiatif individu dalam pekerjaannya.

#### **2. Sifat (Traits)**

Sifat adalah karakteristik kepribadian yang memengaruhi perilaku karyawan, seperti kepercayaan diri, ketahanan, dan kemampuan beradaptasi. Sifat ini menentukan cara seseorang merespons situasi kerja tertentu. Sebagai contoh, seorang karyawan dengan tingkat ketahanan tinggi dapat tetap tenang dan produktif meskipun di bawah tekanan.

#### **3. Konsep Diri (Self-concept)**

Konsep diri mencakup nilai, sikap, dan citra diri seseorang. Hal ini memengaruhi bagaimana individu memandang peran dan tanggung jawab mereka di tempat kerja. Karyawan dengan konsep diri yang kuat sering memiliki

keyakinan tinggi dalam kemampuannya, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka.

#### 4. Pengetahuan (Knowledge)

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang tentang area tertentu, baik yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun pengalaman kerja. Pengetahuan bersifat lebih terlihat dibandingkan aspek-aspek lainnya dalam model gunung es.

#### 5. Keterampilan (Skills)

Keterampilan adalah kemampuan teknis atau praktis yang dapat diamati dan diukur. Contoh keterampilan termasuk kemampuan komunikasi, analisis data, atau penguasaan perangkat teknologi.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Dwi Wahyuni, 2017). Menurut Kotler (2021) dalam (Haruna et al., 2024), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Suandi, 2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui, di mana kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh konsumen.

Kepuasan konsumen yang dikutip dari (Nasution, 2017) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

#### 1. Kualitas Produk

Konsumen merasa puas jika kualitas produk sesuai atau lebih dari harapan.

#### 2. Harga

Harga yang sesuai (murah tetapi memberikan nilai tinggi) menjadi sumber kepuasan bagi pelanggan.

#### 3. Kualitas Pelayanan

Pelanggan merasa puas ketika menerima pelayanan yang sesuai harapan.

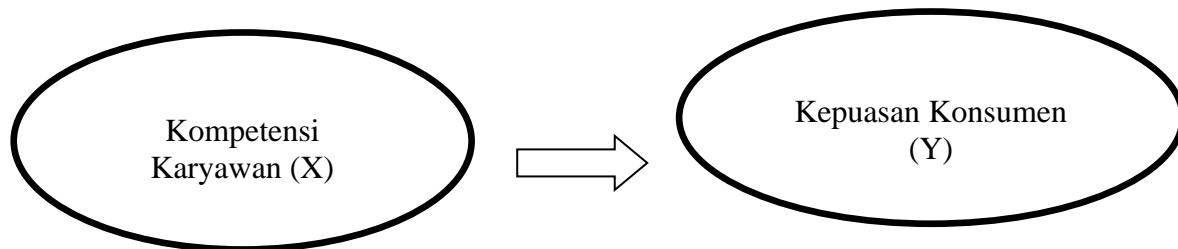
#### 4. Faktor Emosional

Pelanggan merasa puas karena adanya nilai emosional tertentu dari produk atau merek.

#### 5. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan lebih puas jika produk mudah diakses dan tidak memerlukan biaya tambahan

### Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

### METODE PENELITIAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan studi literature atau Library Research. Mengkaji Buku-buku literature sesuai dengan teori yang di bahas dengan range tahun referensi buku peneliti pakai 2009-2022 (4 referensi buku). Disamping itu menganalisis artikel-artikel ilmiah yang bereputasi dan juga artikel ilmiah jurnal dari tahun 2017-2024 (10 referensi jurnal). Semua artikel ilmiah yang di citasi bersumber dari Mendeley dan Scholar Google.

### HASIL

#### Kompetensi Karyawan

Hasil layanan yang diberikan oleh karyawan yang memiliki keahlian teknis tinggi. Dan keterampilan interpersonal, seperti keramahan, kemampuan mendengar kebutuhan pelanggan, dan komunikasi yang efektif, menjadi faktor utama yang membangun hubungan baik antara karyawan dan konsumen. (Spencer, 2017), menyatakan bahwa kompetensi teknis dan emosional karyawan berkontribusi langsung pada keberhasilan layanan.

(Putra, 2021), kompetensi karyawan dalam menciptakan nilai tambah melalui layanan berkualitas memengaruhi loyalitas pelanggan. Pelatihan berkelanjutan sangat berkontribusi dalam meningkatkan kompetensi karyawan. Penelitian (Wang et al., 2022) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Pelanggan yang merasakan interaksi personal yang berkualitas dengan karyawan lebih cenderung menjadi pelanggan loyal. Pelanggan merasa lebih nyaman dengan karyawan yang ramah, empati, dan mampu memberikan saran yang relevan. (Familiar & Ida, 2015) menunjukkan bahwa hubungan interpersonal yang positif tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Sistem antrian yang terorganisir, efisiensi pelayanan, dan perhatian penuh dari karyawan memberikan pengalaman yang lebih baik. Hal ini berkontribusi langsung pada loyalitas pelanggan, sebagaimana ditekankan oleh penelitian (Nisa & Ritonga, 2022). Kompetensi karyawan tidak hanya penting dalam memberikan layanan berkualitas tetapi juga dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dalam lingkungan industri jasa yang kompetitif, investasi pada pengembangan kompetensi karyawan dapat menjadi strategi yang efektif untuk mempertahankan daya saing.

Pelatihan yang dirancang dengan baik memberikan manfaat jangka panjang, termasuk peningkatan produktivitas karyawan, efisiensi operasional, dan reputasi perusahaan. Selain itu, pemberdayaan karyawan melalui pelatihan dan umpan balik berkelanjutan menciptakan budaya kerja yang positif, yang pada akhirnya tercermin dalam layanan pelanggan yang lebih baik.

## Kepuasan Konsumen

Penelitian yang dilakukan oleh (Suandi, 2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui, di mana kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh konsumen. Konsumen yang menaruh harapan terhadap hasil yang di berikan selaras dengan apa yang di inginkan tentu akan memberikan kepuasan emosional yang tinggi. Selain itu beberapa faktor yang menjadi pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, seperti kesesuaian kualitas dan pelayan yang sepadan dengan harga. Hal ini sesuai yang

dikatakan oleh (Nasution, 2017) bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

Kompetensi karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui keahlian teknis, keterampilan interpersonal, dan sikap profesional. Pelanggan lebih puas ketika menerima layanan berkualitas yang sesuai dengan ekspektasi, ditunjang oleh komunikasi yang efektif dan keramahan karyawan. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, harga yang sepadan, dan interaksi emosional positif turut memengaruhi loyalitas konsumen. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja, dan teknologi layanan menjadi strategi utama untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing perusahaan.

## **PEMBAHASAN**

### **Kompetensi Karyawan**

Barber shop yang mampu memfasilitasi pelatihan berkelanjutan, menyediakan teknologi layanan terbaru, dan mendukung pengembangan sikap profesional akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Selain itu, pelanggan lebih cenderung memberikan ulasan positif dan merekomendasikan layanan barber shop apabila mereka merasa dilayani oleh karyawan yang kompeten.

Kesimpulan ini juga sesuai dengan teori Kotler (2021) dalam (Haruna et al., 2024)), yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika kualitas layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Dengan demikian, fokus pada peningkatan kompetensi karyawan dapat menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing bisnis dalam industri barber shop yang semakin kompetitif.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah hasil interaksi berbagai elemen layanan. Pelanggan lebih cenderung loyal kepada barber shop yang mampu menciptakan pengalaman holistik, meliputi hasil layanan yang berkualitas, interaksi interpersonal yang positif, serta lingkungan yang nyaman. Selain itu, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi karyawan dalam meningkatkan kemampuan teknis dan interpersonal. Pentingnya sistem evaluasi kinerja karyawan dan menerima umpan balik

pelanggan sebagai bagian dari strategi peningkatan layanan. Dengan demikian, fokus pada aspek-aspek yang diidentifikasi ini dapat mendukung barber shop di Palembang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus daya saing mereka di industri yang kompetitif.

## KESIMPULAN

Kompetensi karyawan yang tinggi, mencakup keahlian teknis, kemampuan interpersonal, serta sikap yang profesional, memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah elemen kunci dalam menentukan keberhasilan layanan pelanggan. pentingnya investasi dalam pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis. Dengan demikian, organisasi dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Case, D. A., Aktulga, H. M., Belfon, K., Ben-Shalom, I. Y., Brozell, S. R., & Cerutti, D. (2021). Amber 2021: reference manual. *University of California Press*.  
<https://ambermd.org/doc12/Amber21.pdf>
- Dharmanegara, I. B. A. (2019). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Universitas Warmadewa Dalam Rangka Penguatan Daya Saing Perguruan Tinggi di Masa Depan. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 3(2), 61–70.  
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wicaksana/article/view/1494>
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82.  
<https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Familiar, K., & Ida, M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk), 2252–6552.
- Haruna, B., Pertanian, P., & Pangkajene, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT . Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan*. 2(3).
- Muhammadiyah, U., Sebagai, M., Guna, P., Gelar, M., & Ekonomi, S. (2019). *Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Nasution. (2017). *Landasan Teori Kepuasan Konsumen*. 1995, 13–30.
- Nisa, K., & Ritonga, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap

- Kepuasan Konsumen Pada “ Seven Barbershop” Di Bireuen. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 128. <https://doi.org/10.29103/njiab.v5i2.12632>
- Pada, K., Aditama, P. T., Asia, I., & Jakarta, D. I. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Aditama Inovasi Asia Di Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 14(1), 50–64. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v14i1.1186>
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- SKKNI. (2009). Definisi dan Pengertian Kompetensi dan Learning Outcomes. *Universitas Gajah Mada*, 1–25. <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/KKNI/Kompetensi-LO.pdf>
- Spencer. (2017). *Models For Superior Performance*. : Jhon Wiley & Sons Inc.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Wang, Z., Xing, L., Song, L. J., & Moss, S. E. (2022). Serving the customer, serving the family, and serving the employee: toward a comprehensive understanding of the effects of service-oriented high-performance work systems. In *International Journal of Human Resource Management* (Vol. 33, Issue 10). <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1837201>
- Wibowo, M. G. M. (2020). Peran Ketidakpuasan Konsumen Dan Pencarian Variasi: Sebuah Studi Perpindahan Merek. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, Volume 8 N(2011), 80–86.