

# **Analisis Motivasi dan Semangat Kerja Tukang Cukur: Studi Kasus pada Teman Peneliti di Barbershop Pare, Kediri**

Ilham Meilandrie Richardo

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Nusantara PGRI Kediri

[ilhammeilandrie@gmail.com](mailto:ilhammeilandrie@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi dan semangat kerja seorang tukang cukur di Barbershop Pare, Kediri, melalui studi kasus pada Kaka (Adhika Syifa Atmadjaya) sebagai informan utama. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja Kaka dipengaruhi oleh faktor internal seperti minat pribadi terhadap dunia barber, kepuasan atas hasil kerja, apresiasi pelanggan, serta keinginan untuk terus mengembangkan keterampilan. Faktor eksternal seperti lingkungan kerja yang nyaman, dukungan rekan kerja dan pemilik barbershop, serta loyalitas pelanggan turut memperkuat semangat kerjanya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa motivasi dan semangat kerja tukang cukur terbentuk dari kombinasi faktor psikologis, pengalaman kerja, dan kondisi lingkungan yang saling terkait, sehingga memberikan wawasan bagi upaya peningkatan kinerja dan kualitas layanan di industri barbershop.

**Kata Kunci:** motivasi kerja, semangat kerja, barbershop, tukang cukur, studi kasus.

## **Abstract**

*This study aims to analyze the motivation and work enthusiasm of a barber at a barbershop in Pare, Kediri, using a case study approach focused on Kaka (Adhika Syifa Atmadjaya) as the primary informant. Employing a descriptive qualitative method, data were collected through in-depth interviews, direct observations of work activities, and supporting documentation. The findings reveal that Kaka's motivation is driven by internal factors such as personal interest in barbecuing, pride in his work, customer satisfaction, and a strong desire for continuous skill improvement. External factors, including a supportive work environment, positive relationships with colleagues, owner encouragement, and loyal customers, further reinforce his work enthusiasm. The study concludes that a barber's motivation and work spirit are shaped through a combination of psychological factors, work experiences, and environmental conditions, offering valuable insights for improving workforce performance and service quality in barbershops.*

**Keywords:** work motivation, work enthusiasm, barbershop, barber, case study.

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri barbershop di Indonesia dalam satu dekade terakhir terus menunjukkan peningkatan yang signifikan, termasuk di wilayah Pare, Kediri. Barbershop kini telah berkembang menjadi ruang layanan gaya hidup modern yang tidak hanya menyediakan jasa pemotongan rambut, tetapi juga menawarkan pengalaman personal melalui pendekatan estetika, kreativitas, dan kenyamanan pelanggan. Tren ini diperkuat oleh penelitian Yulinda & Hidayat (2020) yang menunjukkan bahwa perubahan perilaku konsumen dan meningkatnya kesadaran terhadap personal grooming menjadi faktor utama berkembangnya industri barbershop di berbagai daerah. Dalam konteks layanan jasa, motivasi kerja dan semangat kerja menjadi dua aspek psikologis yang sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Beberapa penelitian sebelumnya (misalnya, Suwartono, 2019; Rahmawati & Setiawan, 2021) menegaskan bahwa pekerja dengan motivasi tinggi cenderung memberikan pelayanan lebih konsisten, lebih ramah, serta lebih mampu membangun hubungan interpersonal dengan pelanggan. Hal ini penting karena pelanggan menilai kualitas layanan berdasarkan interaksi langsung, mulai dari komunikasi, ketelitian, sikap kerja, hingga kemampuan pekerja menciptakan suasana nyaman. Dengan demikian, dalam industri barbershop, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh kondisi psikologis pekerjanya. Penelitian ini berfokus secara khusus pada seorang tukang cukur bernama Kaka (Adhika Syifa Atmadjaya), yang juga merupakan teman dekat peneliti. Kaka bekerja di salah satu barbershop di Pare dan memiliki pengalaman kerja yang cukup

panjang dalam bidang grooming dan hair styling. Ia dikenal memiliki karakter pelayanan yang ramah, sabar, dan komunikatif sifat yang menurut penelitian Anggraini (2021) menjadi bagian penting dari faktor pembentuk loyalitas pelanggan pada layanan jasa berbasis interaksi langsung. Kedekatan antara peneliti dan narasumber memungkinkan eksplorasi lebih dalam mengenai dinamika psikologis yang membentuk motivasi serta semangat kerja Kaka dalam menjalani profesi sehari-hari. Dalam kondisi persaingan barbershop yang semakin ketat baik dari sisi harga, konsep ruang, hingga pemasaran digital tantangan bagi pekerja seperti Kaka juga semakin besar. Tekanan emosional saat menghadapi pelanggan yang beragam, tuntutan menjaga standar kualitas, serta fluktuasi jumlah pelanggan dapat memengaruhi motivasi kerja. Penelitian terkait pekerjaan berbasis keterampilan (skill-based services) seperti yang dilakukan oleh Pratama & Lestari (2022) menunjukkan bahwa pekerja di sektor jasa kreatif sering mengalami dinamika motivasi yang kompleks, namun sejauh ini kajian terhadap tukang cukur masih minim, terutama di daerah-daerah berkembang seperti Pare. Melalui studi kasus mendalam terhadap pengalaman kerja Kaka, penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai bagaimana motivasi dan semangat kerja terbentuk dan dipertahankan dalam konteks profesi tukang cukur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai motivasi kerja dalam bidang layanan jasa kecil-menengah, serta memberikan wawasan bagi pelaku barbershop lokal untuk memahami faktor-faktor psikologis yang memengaruhi kualitas dan performa tenaga kerjanya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana motivasi dan semangat kerja terbentuk pada seorang tukang cukur di Barbershop Pare, Kediri, serta faktor-faktor yang memengaruhi dinamika tersebut dalam praktik kerja sehari-hari. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan pengalaman personal, kondisi psikologis, serta proses internal yang dialami informan secara langsung. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk menelaah konteks sosial, interaksi layanan, serta dinamika kerja yang muncul dalam lingkungan barbershop. Penelitian ini dilakukan pada seorang tukang cukur bernama Kaka (Adhika Syifa Atmadjaya) yang merupakan pekerja aktif di salah satu barbershop di wilayah Pare, Kediri. Subjek dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap paling mampu memberikan data relevan sesuai tujuan penelitian. Kaka dipilih karena memiliki pengalaman kerja yang cukup lama, interaksi intens dengan pelanggan, serta konsistensi performa dalam lingkungan kerja yang kompetitif. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali pengalaman mendalam mengenai faktor motivasi dan semangat kerja dalam profesi tukang cukur. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam dilakukan secara langsung dengan informan untuk memperoleh data terkait pengalaman kerja, sumber motivasi, tantangan pekerjaan, serta cara informan mempertahankan semangat kerja. Wawancara dilakukan secara tatap

muka di lokasi kerja Kaka dengan durasi kurang lebih satu jam. Kedua, peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas kerja Kaka di barbershop, mencakup interaksi dengan pelanggan, alur kerja, ketelitian dalam pelayanan, serta suasana kerja yang dapat memengaruhi motivasi. Ketiga, dokumentasi berupa foto lingkungan kerja, catatan aktivitas harian, serta rekaman wawancara dikumpulkan untuk memperkuat analisis dan membuktikan temuan terkait perilaku kerja informan. Sementara itu, data sekunder berasal dari literatur, jurnal ilmiah, dan artikel yang membahas motivasi kerja, semangat kerja, serta dinamika layanan jasa. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang terdiri dari tiga tahap. Pertama, reduksi data, yaitu memilih dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian. Kedua, penyajian data, yaitu menyusun data dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan deskripsi pola perilaku untuk memahami hubungan antartemuan. Ketiga, penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan temuan utama penelitian mengenai bagaimana motivasi dan semangat kerja terbentuk serta faktor-faktor yang memengaruhi dalam konteks pekerjaan tukang cukur. Untuk menjaga keabsahan temuan, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara dengan data observasi dan keterangan dari beberapa pelanggan yang pernah dilayani oleh Kaka. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi untuk menghasilkan temuan yang akurat, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui prosedur ini, penelitian diharapkan mampu

memberikan gambaran komprehensif mengenai motivasi dan semangat kerja informan sebagai tukang cukur di barbershop Pare, Kediri.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam motivasi dan semangat kerja tukang cukur melalui studi kasus pada Kaka (Adhika Syifa Atmadjaya) yang bekerja di salah satu barbershop di Pare, Kediri. Fokus penelitian terletak pada bagaimana motivasi internal dan eksternal terbentuk dalam konteks pekerjaan layanan, serta bagaimana kedua faktor tersebut memengaruhi kualitas kerja dan konsistensi performa sehari-hari. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung pada aktivitas kerja, serta dokumentasi pendukung. Berdasarkan observasi awal, terlihat bahwa Kaka menunjukkan antusiasme tinggi dalam bekerja, diiringi dengan perilaku kerja yang konsisten dan profesional. Temuan observasi tersebut kemudian diperkuat oleh hasil wawancara yang menjelaskan bagaimana pengalaman pribadi, hubungan dengan pelanggan, serta kondisi lingkungan kerja memengaruhi motivasi dan semangat kerjanya. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menghasilkan gambaran utuh mengenai dinamika motivasi dan semangat kerja Kaka dalam menjalani profesinya sebagai tukang cukur di Barbershop Pare, Kediri.

### 1. Motivasi Kerja Tukang Cukur

Motivasi kerja informan terbentuk melalui gabungan faktor internal dan eksternal yang saling mendukung. Dari hasil wawancara,

terlihat bahwa motivasi internal lebih dominan, namun faktor eksternal juga memiliki pengaruh signifikan dalam menjaga stabilitas performa kerja.

#### 1.1 Motivasi Internal

##### a. Ketertarikan sejak remaja

Kaka menceritakan bahwa ketertarikannya pada dunia potong rambut muncul sejak SMP. Ia mulai belajar secara otodidak dari video daring dan mencoba memotong rambut teman di lingkungan rumah. Rasa senang dan bangga terhadap hasil potongannya membuatnya termotivasi untuk terus belajar.

##### b. Kepuasan melihat pelanggan puas

Motivasi terkuatnya berasal dari kepuasan pelanggan. Kaka mengatakan bahwa rasa lega dan bangga muncul ketika pelanggan tersenyum dan mengatakan bahwa hasil potongan rambutnya sesuai harapan. Hal ini menjadi *penguat emosional* yang membuatnya ingin bekerja lebih baik setiap hari.

##### c. Keinginan untuk terus berkembang

Kaka menunjukkan dorongan kuat untuk mengembangkan keterampilan. Ia rutin mengikuti video tutorial, mencoba teknik baru, dan mempelajari gaya rambut yang sedang tren. Dorongan perkembangan diri ini sejalan dengan faktor “growth” dalam teori Herzberg.

#### 1.2 Motivasi Eksternal

##### a. Suasana kerja yang nyaman

Barbershop tempat Kaka bekerja memiliki suasana modern, bersih, dan cukup santai. Musik latar, pencahayaan, serta sistem kerja yang tidak terlalu menekan membuatnya merasa betah.

##### b. Rekan kerja yang supotif

Kaka bekerja bersama beberapa rekan yang

sudah ia kenal cukup lama. Hubungan yang dekat dan minim konflik membuat proses kerja lebih ringan. Mereka saling menutupi pekerjaan ketika salah satu sedang sibuk atau lelah.

### c. Pelanggan loyal yang memberikan kepercayaan

Kehadiran pelanggan tetap memberikan motivasi tambahan. Beberapa pelanggan bahkan selalu menunggu jadwal Kaka khusus untuk potong rambut. Kepercayaan ini membuat Kaka merasa pekerjaannya dihargai.

## 2. Bentuk Semangat Kerja dalam Aktivitas Sehari-Hari

Semangat kerja Kaka terlihat dalam perilaku kerja sehari-harinya. Melalui observasi, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan tingkat semangat kerja yang tinggi.

### 2.1 Datang tepat waktu dan siap bekerja

Kaka selalu tiba lebih awal untuk menyiapkan alat cukur, membersihkan kursi, dan memastikan area kerja rapi sebelum pelanggan datang. Hal ini menunjukkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

### 2.2 Pelayanan ramah dan komunikatif

Setiap pelanggan disambut dengan sikap ramah. Kaka sering membuka percakapan ringan, seperti menanyakan gaya rambut atau aktivitas pelanggan hari itu. Cara ini membuat pelanggan merasa nyaman dan meningkatkan kualitas layanan.

### 2.3 Ketelitian saat memotong rambut

Kaka sangat detail dalam bekerja. Ia beberapa kali mengecek simetri, ketebalan,

dan bentuk akhir sebelum menyelesaikan potongan rambut. Ketelitian ini mendukung profesionalisme dalam pekerjaannya.

## 2.4 Konsistensi hasil kerja

Selama observasi, performa Kaka terlihat stabil. Baik saat kondisi ramai maupun saat bekerja dengan pelanggan yang rewel, ia tetap menjaga sikap sabar dan kualitas kerja yang konsisten.

## 3. Tantangan Kerja dan Cara Informan Mengatasinya

Dalam menjalankan profesi, Kaka menghadapi beberapa tantangan yang umum ditemui dalam dunia barbering.

### 3.1 Fluktuasi jumlah pelanggan

Pada hari-hari tertentu, pelanggan sangat sepi. Hal ini berpotensi membuat motivasi turun. Namun, Kaka memanfaatkan waktu sepi dengan membersihkan lapak, menata ulang alat, atau mempelajari teknik baru.

### 3.2 Pelanggan yang sulit dan perfeksionis

Kaka mengakui bahwa ada pelanggan yang sulit menentukan gaya rambut atau selalu mengeluhkan detail kecil. Untuk mengatasi hal ini, ia menggunakan pendekatan komunikasi yang sopan, memberikan saran yang realistik, dan menampilkan beberapa contoh hairstyle sebagai referensi.

### 3.3 Persaingan antar-barbershop

Banyaknya barbershop baru bermunculan di Pare membuat persaingan semakin ketat. Namun, Kaka memandang hal ini sebagai tantangan positif untuk menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan.

### 3.4 Kelelahan fisik

Profesi barber menuntut seseorang untuk berdiri lama dan fokus tinggi. Untuk mengurangi kelelahan, Kaka melakukan peregangan ringan dan menggunakan waktu istirahat secara maksimal.

#### 4. Analisis Temuan Berdasarkan Teori

Jika dibandingkan dengan teori Herzberg, Kaka menunjukkan bahwa faktor *motivator* seperti pencapaian, pengakuan, dan perkembangan diri menghasilkan motivasi yang kuat. Sementara itu, faktor *hygiene* seperti kondisi kerja dan hubungan antarpekerja ikut menjaga semangat kerjanya.

Temuan ini juga mendukung teori Maslow, di mana kebutuhan sosial (hubungan kerja), kebutuhan penghargaan (apresiasi pelanggan), dan aktualisasi diri (perkembangan keterampilan) menjadi pendorong utama semangat kerja Kaka.

#### 5. Ringkasan Pembahasan

Secara keseluruhan, motivasi dan semangat kerja Kaka terbentuk melalui perpaduan yang kuat antara faktor psikologis, pengalaman pribadi, serta lingkungan kerja yang mendukung. Passion yang sudah dimiliki sejak remaja terhadap dunia barber menjadi fondasi utama yang membuat Kaka mampu menjalani pekerjaannya dengan antusias dan konsisten. Selain itu, kepuasan pelanggan yang ditunjukkan melalui apresiasi dan loyalitas memberikan dorongan emosional positif yang membuatnya terus berusaha meningkatkan kualitas layanan. Lingkungan kerja yang nyaman, hubungan baik dengan rekan kerja, serta adanya ruang untuk berkembang juga menjadi elemen penting yang menjaga stabilitas motivasi Kaka dalam jangka panjang. Penelitian ini memperlihatkan bahwa profesi tukang cukur

tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis dalam memotong rambut, tetapi juga melibatkan aspek mental seperti ketekunan, kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, dan kecerdasan emosional. Kombinasi seluruh faktor tersebut membentuk performa kerja yang optimal dan menunjukkan bahwa keberhasilan dalam profesi barber sangat dipengaruhi oleh sinergi antara motivasi internal, dukungan eksternal, serta kemampuan individu dalam mengelola tantangan pekerjaan sehari-hari.

#### SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa motivasi dan semangat kerja Kaka sebagai tukang cukur merupakan hasil dari perpaduan faktor internal dan eksternal. Faktor internal seperti passion terhadap barbering, kepuasan pelanggan, dan keinginan untuk berkembang menjadi pendorong utama yang menjaga stabilitas motivasi. Faktor eksternal seperti lingkungan kerja yang nyaman, dukungan rekan kerja, dan loyalitas pelanggan turut memperkuat semangat kerja. Semangat kerja Kaka tercermin dalam kedisiplinan, keramahan, ketelitian, dan konsistensi dalam memberikan pelayanan. Meskipun menghadapi berbagai tantangan seperti fluktuasi pelanggan, tuntutan pelanggan sulit, kelelahan fisik, dan persaingan bisnis, Kaka mampu mempertahankan performa kerja dengan baik berkat motivasi intrinsik dan dukungan lingkungan yang positif. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan seorang tukang cukur dalam memberikan layanan berkualitas tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis,

tetapi juga oleh kondisi psikologis, relasi sosial, dan lingkungan kerja yang mendukung. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan industri barbershop di Pare dan daerah lainnya.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi dan semangat kerja tukang cukur di Barbershop Pare, Kediri, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan profesi. Bagi tukang cukur, khususnya informan penelitian, disarankan untuk terus mempertahankan serta mengembangkan motivasi internal yang sudah dimiliki, seperti passion terhadap dunia barber dan keinginan untuk selalu belajar hal baru. Mengikuti pelatihan barber, workshop teknik terbaru, hingga sertifikasi keterampilan dapat mendukung peningkatan kemampuan teknis sekaligus menambah rasa percaya diri. Selain itu, menjaga kesehatan fisik juga penting karena pekerjaan ini menuntut aktivitas berdiri dalam waktu lama, sehingga diperlukan istirahat cukup, peregangan rutin, dan pengaturan jadwal kerja yang seimbang. Bagi pihak barbershop, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menyediakan ruang kerja yang ergonomis, suasana yang nyaman, serta hubungan kerja yang harmonis. Kesempatan pengembangan diri seperti pelatihan internal, kegiatan sharing antar-barber, hingga pemberian insentif kepada pekerja berprestasi dapat membantu memperkuat motivasi eksternal dan berdampak positif pada kualitas layanan serta

loyalitas pelanggan. Dari sisi pelanggan, interaksi positif terbukti sangat memengaruhi semangat kerja tukang cukur. Oleh karena itu, pelanggan diharapkan memberikan umpan balik yang jujur dan membangun, serta mengekspresikan apresiasi sederhana seperti ucapan terima kasih atau kunjungan berulang untuk menambah semangat kerja penyedia layanan. Adapun untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini masih terbatas pada satu informan sehingga peluang pengembangan sangat terbuka. Penelitian berikutnya dapat melibatkan lebih banyak tukang cukur dari berbagai barbershop untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas, atau menggunakan pendekatan kualitatif lain seperti fenomenologi atau etnografi untuk menggali pengalaman kerja yang lebih mendalam. Peneliti juga dapat mengeksplorasi aspek lain seperti kepuasan pelanggan, gaya kepemimpinan pemilik barbershop, maupun pengaruh kompetisi industri barber di wilayah yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R. (2021). Analisis kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan barbershop. *Jurnal Manajemen Jasa*, 9(2), 145–158.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Darmawan, A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada layanan barbershop. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 78–89.

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. World Publishing.

Jufri, H. (2021). Pengembangan kompetensi tukang cukur melalui experiential learning. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 11(2), 120–133.

Maslow, A. H. (1987). *Motivation and Personality* (3rd ed.). Harper & Row.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Pratama, R., & Lestari, S. (2022). Dinamika motivasi pekerja jasa pada industri kreatif lokal. *Jurnal Psikologi Terapan*, 12(1), 34–47.

Rahmawati, S., & Setiawan, Y. (2021). Pengaruh motivasi kerja terhadap performa karyawan sektor jasa. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(3), 250–260.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Yulinda, M., & Hidayat, R. (2020). Perkembangan tren barbershop dan perilaku konsumen di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 4(1), 22–31.