

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha, termasuk pada sektor jasa, menuntut setiap bisnis untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga berlaku pada industri kecantikan yang terus berkembang dan memiliki daya saing tinggi. Industri jasa salon kecantikan termasuk ke dalam kategori *repeat business*, yaitu jenis usaha yang sangat bergantung pada pelanggan tetap yang melakukan kunjungan berulang secara teratur, selain tetap berupaya menarik pelanggan baru Fajarina *et al.* (2022: 217). Salon kecantikan tidak hanya berfokus pada peningkatan tampilan fisik, tetapi juga memiliki peran dalam meningkatkan kepercayaan diri serta kesejahteraan para pelanggannya.

Persaingan dalam industri kecantikan, khususnya di bidang tata rambut, kini semakin ketat. Setiap salon tidak hanya harus memberikan layanan yang berkualitas, tetapi juga mampu menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam keberhasilan kegiatan pemasaran, karena ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat berdampak buruk terhadap kelangsungan perusahaan di masa depan Chandra *et al.* (2020: 6)

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, setiap karyawan di salon perlu menunjukkan etos kerja yang baik agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Etos kerja merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Alisiya & Fikriyah (2022: 152) yang menyatakan bahwa etos kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan. Menurut Endrianto (2021: 47), etos kerja dapat diartikan sebagai dasar perilaku yang paling utama mengenai pandangan benar atau salah dalam diri seseorang.

Karyawan dengan etos kerja baik menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, disiplin, dan semangat, serta mampu berinisiatif tanpa harus selalu diminta. Pada lingkungan salon, etos kerja yang positif sangat penting karena karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Sikap yang diperlukan meliputi kejujuran, kedisiplinan, tanggung jawab, dan keramahan. Selain itu, karyawan perlu memiliki rasa memiliki terhadap tempat kerja agar dapat memberikan hasil kerja

terbaik, baik dari segi keterampilan maupun profesionalitas. Etos kerja seperti inilah yang perlu diterapkan di R&W Salon Tangerang untuk menjaga kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

R&W Salon adalah salah satu usaha di bidang jasa kecantikan yang sudah berdiri sejak tahun 2022 di Kota Tangerang, Banten. Salon ini beroperasi setiap hari mulai pukul 10.00 pagi hingga pukul 21.00 malam, dengan layanan utama di bidang tata rambut seperti *haircut* (potong rambut), *creambath*, *hairmask*, *smoothing*, *colouring*, *keratin*, dan penataan rambut untuk berbagai acara. Seluruh layanan yang tersedia, layanan yang paling diminati oleh pelanggan adalah *hairmask* dan *creambath* karena dianggap mampu memberikan hasil yang maksimal dan membuat rambut lebih sehat serta berkilau. Dalam satu hari, jumlah pelanggan yang datang ke salon berkisar antara 5 hingga 15 orang. Setiap *hairstylist* rata-rata melayani sekitar 2 hingga 5 pelanggan per hari, tergantung pada jenis layanan yang dilakukan. Dalam kegiatan operasionalnya, R&W Salon memiliki empat orang karyawan yang terdiri dari tiga *hairstylist* dan satu kasir. Kehadiran salon ini menjadi pilihan terutama kaum wanita yang ingin melakukan perawatan rambut agar tampil lebih menarik, rapi, dan percaya diri.

R&W Salon berfokus pada pemberian pelayanan yang berkualitas kepada setiap pelanggannya dengan upaya terus menerus untuk menciptakan pengalaman terbaik. Meskipun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan masih ditemukan beberapa kendala. Fenomena yang umum terjadi pada industri salon, termasuk R&W Salon, adalah adanya perbedaan kualitas layanan yang dipengaruhi oleh rendahnya motivasi serta etos kerja karyawan. Pergantian tenaga kerja yang cukup sering juga menjadi persoalan, yang umumnya disebabkan oleh kurangnya komitmen, kedisiplinan, serta tanggung jawab dalam bekerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan di sektor jasa kecantikan sangat bergantung pada perilaku kerja dan etos kerja karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Kondisi serupa juga terjadi di R&W Salon Tangerang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik salon, Ibu Wulan, yang dilakukan pada 8 November 2025, diketahui bahwa selama periode Januari hingga Oktober 2025 telah terjadi pergantian *hairstylist* sebanyak hampir tiga kali, dengan rata rata

pergantian setiap tiga bulan sekali. Pergantian ini bukan hanya karena alasan pribadi, tetapi juga karena adanya masalah etos kerja, seperti kurangnya kejujuran dalam pengelolaan hasil kerja, kurangnya kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja, serta kurangnya tanggung jawab dalam menjaga sikap profesional terhadap pelanggan. Hal tersebut diketahui berdasarkan keterangan pemilik yang diperoleh dari sistem komplain pelanggan melalui *WhatsApp* yang terhubung langsung dengannya, ditemukan juga adanya beberapa keluhan sikap pelayanan yang kurang ramah serta hasil layanan yang dianggap tidak sesuai harapan pelanggan, seperti perawatan yang kurang maksimal. Lalu terjadi pula konflik antar karyawan yang menyebabkan ketidakharmonisan dalam bekerja dan akhirnya berdampak pada pelayanan kepada pelanggan. Namun, di sisi lain masih terdapat beberapa karyawan yang tetap bertahan dan menunjukkan kinerja yang baik. Karyawan yang masih menetap ini memiliki tanggung jawab tinggi, jujur, dan disiplin dalam bekerja. Mereka mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap salon. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja yang positif berkontribusi besar terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa etos kerja karyawan di R&W Salon Tangerang belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat penyimpangan sikap dan perilaku antarpegawai. Berdasarkan hasil pantauan melalui *CCTV* dan penilaian pelanggan, ditemukan adanya perbedaan perilaku kerja karyawan dalam situasi tertentu, serta munculnya keluhan dari beberapa pelanggan terkait sikap pelayanan yang kurang ramah. Namun, di sisi lain, masih terdapat karyawan yang menunjukkan etos kerja positif. Mereka mampu menjaga kedisiplinan, bekerja dengan tanggung jawab, serta menunjukkan keramahan dan kesopanan saat melayani pelanggan. Kehadiran karyawan dengan etos kerja yang baik ini membantu menjaga kepercayaan pelanggan dan memberikan citra positif bagi salon.

Perbedaan tingkat etos kerja antar karyawan dapat memengaruhi suasana kerja dan kualitas pelayanan di lingkungan salon. Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi cenderung bekerja dengan semangat, disiplin, dan bertanggung jawab sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan

pelanggan. Sebaliknya, rendahnya etos kerja dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak konsisten dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan Anitasari & Wahyuni (2023: 2). Setiap pelaku usaha, khususnya di bidang jasa kecantikan perlu memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Menurut Kotler & Keller (2016: 153) kepuasan pelanggan merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan hasil nyata dari kinerja suatu produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam konteks pelayanan di salon kecantikan, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan berinteraksi dan memberikan layanan secara langsung. Etos kerja yang baik mendorong karyawan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, menjaga komunikasi yang sopan, dan berusaha memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dengan sebaik mungkin. Sebaliknya, apabila etos kerja rendah, seperti kurang disiplin, tidak ramah, atau bekerja tanpa tanggung jawab, pelanggan akan merasa kecewa dan menilai bahwa kualitas layanan tidak sebanding dengan harapan mereka. Oleh karena itu, peningkatan etos kerja karyawan menjadi salah satu kunci utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan di bidang jasa kecantikan seperti R&W Salon Tangerang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang profesional dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, di mana beberapa karyawan belum menunjukkan etos kerja yang baik, seperti disiplin, jujur, dan bertanggung jawab. Kesenjangan inilah yang menarik untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang.

Hasil pemaparan latar belakang tersebut menjadi dasar bagi penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan dan loyalitas pelanggan di masa mendatang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di R&W Salon Tangerang sebagai berikut:

1. Masih terdapat karyawan yang belum menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab kerja secara konsisten, seperti ketepatan waktu kehadiran dan sikap pelayanan yang perlu ditingkatkan.
2. Terjadi frekuensi pergantian *hairstylist* yang relatif tinggi, dengan rata-rata pergantian setiap tiga bulan sekali selama periode sembilan bulan.
3. Rendahnya kerja sama antar karyawan.
4. Terdapat ketidaksesuaian dalam pengelolaan keuangan yang perlu mendapat perhatian.
5. Beberapa pelanggan mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada pengaruh etos kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang, dengan subjek penelitian yaitu pelanggan yang menggunakan jasa layanan di salon tersebut.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa kecantikan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan perilaku kerja dan kepuasan pelanggan dalam konteks industri jasa.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam memahami hubungan antara etos kerja dan kepuasan pelanggan di bidang jasa kecantikan dan tata rambut.

b. Bagi Pihak Salon (R&W Salon Tangerang)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan terhadap karyawan agar memiliki etos kerja yang lebih baik.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan referensi untuk melakukan penelitian sejenis di masa mendatang dengan ruang lingkup atau variabel yang lebih luas.

d. Bagi Program Studi Tata Rias

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu di bidang tata rias, khususnya dalam memahami penerapan etos kerja pada layanan kecantikan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan dalam kegiatan akademik atau penelitian serupa di lingkungan program studi.