

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kecantikan terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penampilan dan kesehatan. Peningkatan permintaan konsumen terhadap layanan jasa perawatan dan produk kecantikan membuat bisnis *beauty care* mengalami pertumbuhan yang pesat (Ivada et al., 2022). Salah satu bisnis *beauty care* yang bergerak di bidang penyedia layanan jasa perawatan adalah salon. Salon merupakan tempat yang menyediakan berbagai jenis perawatan meliputi perawatan rambut, kulit, dan kuku yang dapat menjadi pilihan konsumen sebagai tempat untuk melakukan perawatan diri.

Kebutuhan konsumen dalam perawatan kecantikan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi mencakup pengalaman layanan yang nyaman, kualitas pelayanan yang baik, harga yang sesuai, serta keberagaman jenis perawatan yang ditawarkan. Konsumen saat ini cenderung lebih selektif dan kritis dalam memilih layanan kecantikan yang mampu memenuhi kebutuhan perawatan dari segi estetika maupun relaksasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa konsumen jasa kecantikan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan, pengalaman, serta kenyamanan selama proses perawatan, dan faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (Putri et al., 2025).

Untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen yang semakin tinggi terhadap layanan kecantikan, sebuah salon memerlukan tenaga kerja yang profesional dan memiliki kompetensi di bidangnya. Tenaga kerja atau karyawan dituntut untuk memiliki keterampilan dalam melakukan perawatan, memberikan pelayanan yang baik, serta memahami kebutuhan konsumen. Kompetensi ini dapat diperoleh melalui lembaga pelatihan atau jalur pendidikan formal seperti perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi yang memiliki program pendidikan di bidang tersebut adalah Universitas Negeri Jakarta dengan Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias dan Program Studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan. Kurikulum pada kedua program studi dirancang untuk menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan kerja sesuai dengan kebutuhan industri

kecantikan. Untuk mendukung hal tersebut, terdapat mata kuliah Pengelolaan Usaha Tata Rias pada Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias dan mata kuliah Manajemen Industri Jasa Rias pada Program Studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan yang memberikan kesempatan untuk mengelola salon Universitas Negeri Jakarta secara langsung kepada mahasiswa.

Salon Universitas Negeri Jakarta digunakan sebagai sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran di kelas ke dalam situasi dunia kerja sesungguhnya. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa dapat menerapkan keterampilan dalam melakukan berbagai layanan perawatan, membiasakan diri menerapkan sikap dan etika kerja dalam melayani pelanggan serta memperoleh pengalaman dalam mengelola operasional salon. Semua layanan perawatan yang tersedia di Salon Universitas Negeri Jakarta merupakan bentuk penerapan dari materi mata kuliah yang telah dipelajari mahasiswa, salah satunya adalah layanan *creambath* yang merupakan bentuk penerapan mata kuliah Perawatan, Pratata, dan Penataan rambut (P3R).

Creambath bertujuan untuk menjaga kesehatan rambut dan kulit kepala menggunakan kosmetika dan teknik pemijatan kepala, proses pemijatan tersebut dapat membuat tubuh menjadi lebih rileks setelah perawatan sehingga *creambath* menjadi salah satu jenis perawatan yang cukup diminati oleh pelanggan di Salon Universitas Negeri Jakarta. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tanggal 30 April 2026 di Salon Universitas Negeri Jakarta, pelayanan *creambath* pada saat ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tersusun secara tertulis sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan. Proses pelayanan masih dilakukan berdasarkan pemahaman dan pengalaman masing-masing mahasiswa sehingga terjadi perbedaan tahapan kerja, waktu proses, dan teknik yang digunakan. Perbedaan prosedur antar mahasiswa membuat kualitas pelayanan menjadi tidak konsisten sehingga konsumen berpotensi menerima pengalaman dan hasil perawatan yang berbeda-beda.

Mengacu pada permasalahan di atas, Salon Universitas Negeri Jakarta membutuhkan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* yang disusun secara sistematis dan tertulis sebagai pedoman kerja dalam melaksanakan pelayanan. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di

salon sangat penting, SOP dapat mengikat dan membatasi bagaimana karyawan bekerja sehingga setiap aktivitas dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Subandi et al., 2024). Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi tahapan pelayanan dan waktu pelayanan akan menciptakan keseragaman tahapan kerja, menjaga konsistensi kualitas pelayanan, dan meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmawati & Suryana (2024) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran penting dalam meningkatkan konsistensi operasional perusahaan.

Penelitian relevan menunjukkan bahwa pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan. Penelitian pengembangan SOP yang dilakukan oleh Arindi et al. (2023) di *XYZ Coffee & Boutique* menyatakan SOP mampu menciptakan mekanisme pelayanan yang lebih efektif dan efisien, meningkatkan inisiatif kerja dan kedisiplinan karyawan, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian pengembangan SOP yang dilakukan oleh Karlina (2021) di Bunda Muslimah Salon yang menunjukkan pengembangan SOP tertulis memudahkan karyawan dalam memahami alur kerja dan meningkatkan kedisiplinan karyawan, penerapan SOP yang baik mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Dengan melihat pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) di perusahaan, peneliti tergerak untuk melakukan pengembangan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penelitian ini akan disusun *link and match* dengan industri Martha Tilaar yang merupakan salah satu industri kecantikan terkemuka di Indonesia. *Link and match* merupakan konsep kerjasama antara dunia pendidikan dan dunia industri untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan berpikir, komunikasi, interaksi sosial, dan keterampilan kerja sesuai kebutuhan industri (Marantika & Sugandi, 2021). *Link and match* dengan Martha Tilaar bertujuan agar proses pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta sesuai dengan standar pelayanan dan kebutuhan industri kecantikan. Selain itu, belum adanya penelitian pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* memperkuat urgensi penelitian dengan judul “Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Creambath* di

Salon Universitas Negeri Jakarta *Link & Match* dengan Industri Martha Tilaar”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias dan mahasiswa Program Studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan pada saat melakukan pelayanan *creambath* di salon Universitas Negeri Jakarta.

1.2 Identifikasi Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Layanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis sebagai pedoman mahasiswa dalam melakukan pelayanan
2. Terdapat perbedaan tahapan kerja, waktu dan teknik antar mahasiswa yang dapat mempengaruhi konsistensi pelayanan *creambath*
3. Belum ada penelitian yang secara khusus mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang *link and match* dengan industri Martha Tilaar.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memastikan penelitian bersifat komprehensif dan terarah, peneliti menetapkan batasan masalah dalam penelitian “Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta *Link & Match* dengan Industri Martha Tilaar” sebagai berikut:

1. Produk yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih dalam bentuk prototipe.
2. Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikembangkan difokuskan pada pelayanan *creambath*.
3. Pengembangan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* hanya untuk Salon Universitas Negeri Jakarta.
4. Pengembangan SOP diselaraskan dengan standar pelayanan industri kecantikan Martha Tilaar sebagai bentuk *link and match* dengan industri.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi penelitian dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana

mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* yang *link and match* dengan industri Martha Tilaar yang layak dan praktis digunakan di Salon Universitas Negeri Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini untuk menghasilkan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* yang layak dan praktis digunakan di Salon Universitas Negeri Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai pengembangan pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* di salon Universitas Negeri Jakarta *link & match* dengan industri Martha Tilaar diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Menjadi referensi dan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidang tata rias.

1.6.2 Manfaat Praktis

Menjadi pedoman bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Program Studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan Universitas Negeri Jakarta dalam melaksanakan pelayanan *creambath* sesuai dengan standar industri.