

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kecantikan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, jumlah industri kosmetik di Indonesia meningkat dari 913 perusahaan pada tahun 2022 menjadi 1.010 perusahaan pada pertengahan tahun 2023. Peningkatan sebesar 21,9% tersebut menunjukkan bahwa industri kecantikan memiliki prospek yang terus berkembang dan menjadi salah satu sektor yang berkontribusi terhadap perekonomian nasional (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2024). Perkembangan industri kecantikan tersebut turut mendorong berkembangnya berbagai layanan kecantikan profesional, termasuk pelayanan di salon kecantikan. Kondisi ini menuntut tersedianya tenaga kerja yang kompeten serta didukung oleh standar pelayanan yang jelas agar kualitas pelayanan dapat diberikan secara konsisten sesuai dengan kebutuhan industri.

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Berbeda dengan produk yang bersifat fisik, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan yang konsisten, aman, dan sesuai prosedur. Menurut Tjiptono dan Chandra (2019), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan secara konsisten. Oleh karena itu, setiap penyedia jasa kecantikan dituntut memiliki sistem kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang seragam meskipun dilakukan oleh tenaga kerja yang berbeda. Dalam konteks salon kecantikan, konsistensi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan beautician, tetapi juga oleh adanya pedoman kerja yang menjadi acuan dalam setiap tahapan pelayanan.

Kebutuhan tersebut juga menjadi perhatian institusi pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan vokasi maupun profesi di bidang tata rias. Perguruan tinggi tidak hanya bertanggung jawab membekali mahasiswa dengan pengetahuan teoritis, tetapi juga harus memastikan lulusan memiliki kompetensi praktis yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Universitas Negeri Jakarta melalui Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan

menyediakan Salon Universitas Negeri Jakarta sebagai laboratorium pembelajaran berbasis praktik. Salon ini berfungsi sebagai sarana mahasiswa untuk menerapkan kompetensi yang telah dipelajari sekaligus memberikan pelayanan kepada sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta dan masyarakat umum. Dengan fungsi tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan di Salon Universitas Negeri Jakarta tidak hanya mencerminkan mutu pelayanan salon, tetapi juga menjadi representasi mutu proses pembelajaran yang berlangsung di program studi.

Salah satu pelayanan yang disediakan di Salon Universitas Negeri Jakarta adalah pelayanan perawatan tangan (manicure). Manicure merupakan salah satu bentuk pelayanan perawatan tangan yang bertujuan menjaga kebersihan, kesehatan, dan estetika kuku serta kulit tangan melalui serangkaian tindakan seperti pembersihan kuku, perawatan kutikula, pembentukan kuku, pemijatan tangan, hingga pemberian nutrisi pada kuku dan kulit tangan (Wahyuni, 2022). Selain memerlukan penguasaan teknik yang tepat, pelayanan manicure juga menuntut penerapan sanitasi, higiene, serta penggunaan alat dan bahan yang sesuai standar untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan (Sulistiyorini & Susilowati, 2021). Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan manicure memerlukan prosedur kerja yang sistematis sebagai pedoman bagi beautician dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan secara konsisten.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Salon Universitas Negeri Jakarta, masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan manicure. Hasil observasi menunjukkan bahwa salon belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan manicure secara khusus. Dokumen yang tersedia hanya berupa tata tertib salon dan uraian tugas resepsionis, sehingga belum terdapat pedoman tertulis yang mengatur secara rinci tahapan pelayanan manicure. Akibatnya, mahasiswa melaksanakan pelayanan berdasarkan pemahaman masing-masing sehingga urutan kerja, penggunaan alat dan bahan, serta teknik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan masih beragam. Selain itu, administrasi pelayanan belum terdokumentasi secara lengkap dan penggunaan alat pelindung diri oleh mahasiswa belum dilaksanakan secara konsisten.

Selain hasil observasi, survei pra-penelitian yang dilakukan terhadap tujuh pelanggan yang pernah menerima pelayanan manicure di Salon Universitas Negeri Jakarta menunjukkan bahwa meskipun pelanggan memberikan penilaian yang cukup baik terhadap aspek keramahan petugas, kebersihan alat dan bahan, hasil pelayanan, serta kenyamanan selama pelayanan, masih terdapat penilaian sedang pada aspek kejelasan tahapan pelayanan dan kesesuaian waktu pelayanan. Ditambah lagi, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa pelayanan manicure di Salon Universitas Negeri Jakarta memerlukan pedoman atau prosedur pelayanan yang lebih jelas agar kualitas pelayanan tetap konsisten. Temuan ini memperkuat hasil observasi bahwa diperlukan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan pelaksanaan pelayanan manicure di Salon Universitas Negeri Jakarta.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan manicure di Salon Universitas Negeri Jakarta belum memiliki pedoman kerja yang mampu menyeragamkan proses pelayanan. Pedoman tersebut diwujudkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Nur'aini (2020), SOP merupakan serangkaian instruksi tertulis yang disusun secara sistematis sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar proses pelaksanaan berlangsung secara konsisten, efektif, dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan jasa, keberadaan SOP berfungsi sebagai acuan kerja yang membantu setiap pelaksana memberikan pelayanan dengan tahapan yang seragam sehingga dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, serta menjaga mutu pelayanan yang diberikan (Nur'aini, 2020; Putra, 2020).

Dalam penyusunannya, SOP perlu mengacu pada standar yang relevan agar mampu menghasilkan proses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Oleh karena itu, salah satu upaya mewujudkan penyelarasan antara pembelajaran di salon pendidikan dengan kebutuhan industri dilakukan melalui pengembangan SOP yang mengacu pada standar pelayanan di industri. Sebagai salah satu perusahaan kecantikan nasional yang menjadi mitra kerja sama Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan Universitas Negeri Jakarta dalam mendukung pembelajaran berbasis industri, Martha Tilaar dipilih sebagai acuan dalam pengembangan SOP pada penelitian ini. Selain karena adanya

kerja sama tersebut, hasil observasi peneliti pada pelayanan manicure di Salon Martha Tilaar menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan dilaksanakan secara sistematis, didukung oleh penerapan sanitasi dan higiene, komunikasi pelayanan, serta administrasi pelayanan yang konsisten. Temuan tersebut menjadi dasar dalam mengadaptasi prinsip pelayanan industri ke dalam pengembangan SOP pelayanan manicure yang disesuaikan dengan karakteristik Salon Universitas Negeri Jakarta.

Meskipun demikian, SOP yang dikembangkan dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengadopsi SOP Martha Tilaar secara utuh. Pengembangan dilakukan dengan mengadaptasi prinsip-prinsip pelayanan yang relevan, kemudian disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, serta fungsi Salon Universitas Negeri Jakarta sebagai laboratorium pembelajaran. Dengan demikian, SOP yang dihasilkan tetap mempertahankan karakter salon pendidikan, namun telah mengakomodasi standar pelayanan yang berlaku di industri sehingga mampu mendukung peningkatan kompetensi mahasiswa sekaligus kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengembangan maupun penerapan SOP memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu suatu organisasi. Karlina (2021) mengembangkan SOP pada Salon Bunda Umar sebagai pedoman dalam menyeragamkan proses pelayanan salon. Tzabita (2023) menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan mampu meningkatkan efektivitas kerja dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sementara itu, Bella Adriana (2023) mengembangkan SOP produksi roti berbasis Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan menghasilkan produk SOP yang layak digunakan sebagai pedoman kerja. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa SOP memiliki peran penting dalam menciptakan proses kerja yang sistematis, konsisten, dan terstandar pada berbagai bidang pekerjaan.

Meskipun penelitian mengenai SOP telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian berfokus pada penyusunan SOP di bidang produksi, pelayanan umum, maupun salon komersial. Hingga penelitian ini dilakukan, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengembangkan Standar Operasional Prosedur pelayanan perawatan tangan (manicure) pada salon pendidikan yang mengacu pada standar pelayanan industri kecantikan. Selain itu, Salon Universitas Negeri Jakarta

juga belum memiliki SOP pelayanan manicure yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan laboratorium pembelajaran dan diselaraskan dengan konsep link and match bersama industri kecantikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan berupa pengembangan Standar Operasional Prosedur pelayanan perawatan tangan (manicure) yang dirancang khusus untuk Salon Universitas Negeri Jakarta dengan mengadaptasi standar pelayanan industri Martha Tilaar serta disesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran di salon pendidikan. SOP yang dihasilkan diharapkan mampu menjadi pedoman bagi mahasiswa dalam memberikan pelayanan secara konsisten, meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan, serta mendukung terciptanya proses pembelajaran yang lebih relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Atas dasar uraian tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul "Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perawatan Tangan (Manicure) di Salon Universitas Negeri Jakarta Link and Match dengan Industri Martha Tilaar."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Salon Universitas Negeri Jakarta belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perawatan tangan (manicure) yang disusun secara khusus, sistematis, dan terdokumentasi sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan.
2. Pelaksanaan pelayanan perawatan tangan (manicure) oleh mahasiswa belum dilakukan secara konsisten sehingga urutan kerja, teknik pelayanan, serta penggunaan alat dan bahan masih bervariasi.
3. Ketiadaan SOP yang *link and match* dengan industri berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan salon pendidikan serta kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja salon profesional.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perawatan tangan (*manicure*).

2. Pengembangan SOP dibuat dalam bentuk dokumen dan menggunakan format diagram alir (*flowchart*)
3. Pengembangan SOP mengacu pada standar pelayanan yang diterapkan oleh industri Martha Tilaar sebagai bentuk *link & match* dengan industri.
4. Penelitian ini dibatasi sampai pada tahap uji kelayakan SOP dan uji praktikalitas berdasarkan penilaian ahli dan praktisi.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengembangan Standar Operasional Prosedur pelayanan perawatan tangan (*manicure*) yang layak dan praktis diterapkan di Salon Universitas Negeri Jakarta yang *link and match* dengan industri Martha Tilaar?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan Standar Operasional Prosedur pelayanan perawatan tangan (*manicure*) yang layak dan praktis diterapkan di Salon Universitas Negeri Jakarta sesuai standar di Martha Tilaar.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian keilmuan di bidang pendidikan vokasi, khususnya terkait pengembangan Standar Operasional Prosedur pelayanan salon sebagai upaya penerapan konsep *link and match* antara dunia pendidikan dan industri kecantikan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan SOP sebagai pedoman dan acuan dalam pelaksanaan pelayanan perawatan tangan yang terstandar, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan industri kecantikan sehingga dapat meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan kesiapan kerja