

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kecantikan di Indonesia merupakan salah satu jasa yang terus berkembang semakin meningkat setiap tahun, terutama jasa salon kecantikan. Peningkatan ini didorong oleh semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penampilan, perawatan diri, serta kebutuhan untuk mengekspresikan identitas melalui gaya personal. Perubahan tren mode dan gaya hidup turut memengaruhi perkembangan layanan kecantikan terutama pada jasa salon, termasuk layanan perawatan dan pewarnaan rambut. Salon kecantikan sebagai salah satu bentuk usaha jasa di bidang kecantikan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penampilan dan perawatan diri. Salon tidak hanya menyediakan layanan potong rambut, tetapi juga berbagai perawatan seperti *creambath*, hair mask, keratin, *smoothing*, dan pewarnaan rambut. Salah satu layanan yang paling diminati pelanggan adalah pewarnaan rambut karena dapat menunjang perubahan penampilan dan meningkatkan rasa percaya diri (Barus & Hermita, 2025).

Pewarnaan rambut merupakan layanan rambut yang bertujuan untuk mengubah warna alami rambut menjadi warna tertentu sesuai dengan keinginan pelanggan. Proses ini melibatkan penggunaan bahan kimia seperti zat pewarna, oksidator, dan bahan pendukung lainnya yang memerlukan ketelitian serta pemahaman teknis yang baik. Selain itu memperhatikan aspek estetika, pelaksanaan pewarnaan rambut juga harus memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja. Kesalahan dalam proses percampuran bahan, teknik aplikasi, maupun waktu pendiaman dapat menyebabkan kerusakan struktur rambut, iritasi kepala bahkan reaksi alergi pada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan sistem kerja yang terstruktur dan terstandar untuk menjamin keamanan serta kualitas hasil layanan (Tranggono & Latifah, 2018).

Dalam pengelolaan usaha jasa, keberadaan standar prosedur operasional (sop) menjadi komponen penting untuk memastikan konsistensi dan mutu pelayanan. Sop merupakan dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah kerja sistematis, rinci, dan mudah dipahami oleh seluruh pelaksana tugas. Sop berfungsi sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan operasional agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya sop, setiap tenaga kerja memiliki tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi waktu, serta menjaga kualitas hasil kerja (Taufiq, 2019).

Konteks usaha salon kecantikan, sop tidak hanya berperan sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu dan manajemen risiko. Layanan salon bersifat langsung (*direct service*), di mana hasil kerja sangat dipengaruhi oleh keterampilan individu dan interaksi dengan pelanggan. Tanpa adanya sop yang jelas, pelaksanaan layanan berpotensi berbeda-beda antara satu tenaga kerja dengan tenaga kerja lainnya (Kumalasari et al., 2026).

Salon tata rias UNJ merupakan salah satu unit layanan kecantikan yang berada di lingkungan Tower A SFD di Universitas Negeri Jakarta. Selain berfungsi sebagai tempat pelayanan jasa kepada masyarakat dan mahasiswa. Salon ini juga berperan sebagai sarana praktik dan pembelajaran bagi mahasiswa di bidang tata kecantikan. Sebagai bagian dari institusi pendidikan, salon tata rias UNJ diharapkan mampu menerapkan sistem manajemen operasional yang profesional, terstandar, dan sesuai dengan prinsip-prinsip akademik. Berdasarkan hasil observasi dan survei awal terhadap 10 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang terdiri atas mahasiswa D4 kosmetik perawatan dan kecantikan serta S1 pendidikan tata rias angkatan 2022 dan 2023 yang pernah mengoperasikan salon tata rias UNJ, mengatakan bahwa tingginya minat pelanggan terhadap layanan pewarnaan rambut di salon tata rias UNJ tergolong tinggi, didukung oleh faktor harga yang terjangkau dan lokasi yang strategis bagi mahasiswa. Namun, dalam pelaksanaan layanan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti belum adanya ketentuan tertulis terkait durasi *bleaching*, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), keterbatasan pengalaman mahasiswa, ketidaktepatan waktu saat proses pengerjaan *bleaching* maupun pengaplikasian warna, serta berdampak hasil warna tidak sesuai dengan warna yang diharapkan pelanggan, ketidakmerataan hasil pewarnaan serta keterbatasan produk pewarnaan. Seluruh responden menyatakan bahwa hingga saat ini belum terdapat sop tertulis dan menegaskan bahwa keberadaan sop sangat dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan praktisi pada dua salon kecantikan, ditemukan adanya perbedaan dalam pelaksanaan tahapan persiapan sebelum proses pewarnaan rambut. Hasil wawancara dengan salah satu manager Salon Marsya Hairdesign menunjukkan bahwa proses pewarnaan rambut tidak selalu diawali dengan pencucian rambut, tetapi disesuaikan dengan kondisi rambut dan kebutuhan pelayanan. Sementara itu, hasil wawancara dengan hair colorist Salon Herhabits menunjukkan bahwa sebelum melakukan proses pewarnaan rambut, dilakukan pencucian rambut terlebih dahulu sebagai bagian dari persiapan pelayanan.

Perbedaan tersebut menunjukkan adanya variasi prosedur dalam praktik pewarnaan rambut, khususnya pada tahap persiapan sebelum aplikasi warna. Secara teknis, pencucian rambut berkaitan dengan kondisi kebersihan rambut dan kulit kepala serta perlu mempertimbangkan hasil analisis dan diagnosis sebelum tindakan dilakukan. Berdasarkan SKKNI Bidang Kecantikan Tahun 2021, analisis atau diagnosis dilakukan melalui konsultasi, pengamatan, dan perabaan untuk memperoleh data dan fakta mengenai kondisi pelanggan. SKKNI juga menjelaskan bahwa pencucian kulit kepala dan rambut dilakukan berdasarkan hasil analisis, kebutuhan pelanggan, dan tindakan layanan, termasuk pewarnaan rambut. Oleh karena itu, tahapan pencucian sebelum pewarnaan perlu ditentukan berdasarkan hasil diagnosis kondisi rambut dan kulit kepala serta kebutuhan tindakan pewarnaan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan pewarnaan rambut dapat menyebabkan proses kerja menjadi kurang sistematis dan tidak konsisten. Hal ini berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan serta minat pelanggan untuk melakukan layanan pewarnaan rambut di salon tata rias unj. Berdasarkan hasil observasi tersebut, maka diperlukan adanya rancangan standar operasional prosedur (SOP) pewarnaan rambut yang dapat dijadikan sebagai pedoman kerja bagi *hair stylist* dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, diharapkan proses pewarnaan rambut dapat dilakukan secara lebih sistematis sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketiadaan SOP tertulis dapat menyebabkan perbedaan prosedur dalam setiap tahapan kerja, mulai dari konsultasi pelanggan hingga perawatan pasca pewarnaan. Selain itu, belum adanya pedoman baku juga menyulitkan proses evaluasi dan pengawasan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Beberapa penelitian mengenai pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan bahwa keberadaan SOP berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan keseragaman pelaksanaan kerja. Menunjukkan bahwa penyusunan SOP mampu meningkatkan praktikalitas pelaksanaan pekerjaan karena setiap tahapan kegiatan memiliki pedoman yang jelas sehingga dapat meminimalkan kesalahan kerja.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Sari (2021) mengenai pengembangan SOP pada bidang jasa menyatakan bahwa SOP memberikan manfaat dalam meningkatkan konsistensi pelayanan, efisiensi waktu kerja, serta memudahkan proses

evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan. SOP juga menjadi pedoman bagi tenaga kerja dalam melaksanakan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan.

Penelitian Rahmawati (2023) mengenai penyusunan SOP pada layanan kecantikan menjelaskan bahwa keberadaan SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi variasi teknik kerja antarpraktisi, serta meningkatkan kepuasan pelanggan karena setiap proses pelayanan dilakukan secara sistematis dan terstandar.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, belum banyak penelitian yang secara khusus mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pewarnaan rambut pada di Salon Tata Rias Universitas Negeri Jakarta. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengembangan SOP pewarnaan rambut yang disesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran dan pelayanan di Salon Tata Rias Universitas Negeri Jakarta sehingga diharapkan dapat menjadi pedoman pelaksanaan layanan yang efektif, efisien, dan profesional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan akan standar prosedur operasional (SOP) pewarnaan rambut di salon tata rias unj merupakan hal yang mendesak. Ketidadaan sop tertulis berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan layanan, meningkatkan risiko kesalahan kerja, serta menghambat proses evaluasi mutu pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan rancangan sop yang komprehensif, sistematis, dan sesuai dengan karakteristik layanan pewarnaan rambut di Salon Tata Rias UNJ.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan rancangan sop pewarnaan rambut yang dapat dijadikan pedoman baku dalam pelaksanaan pelayanan. Rancangan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas, keamanan, dan profesionalisme layanan, serta mendukung peran salon Tata Rias UNJ sebagai unit pelayanan sekaligus sarana pembelajaran yang berstandar. Dengan demikian, penelitian ini menjadi langkah strategis dalam mewujudkan sistem operasional yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Intelligentia - Dignitas

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka fokus penelitian dalam skripsi yang berjudul “rancangan standar operasional prosedur (SOP) pewarnaan rambut di Salon Tata Rias UNJ” adalah sebagai berikut: Menyusun Rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pewarnaan rambut yang sistematis dan teravalidasi sesuai dengan kebutuhan operasional di Salon Tata Rias UNJ

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut : “ Bagaimanakah Rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pewarnaan Rambut yang Layak dan Praktis di Salon Tata Rias UNJ? ”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan Rancangan Standar Prosedur Operasional (SOP) Pewarnaan Rambut di Salon Tata Rias UNJ yang Layak dan Praktis.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang tata kecantikan rambut dan manajemen operasional usaha jasa salon. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penyusunan standar operasional prosedur (sop) pada layanan kecantikan, khususnya pada layanan pewarnaan rambut.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam menyusun rancangan standar operasional prosedur (sop) pada layanan pewarnaan rambut serta meningkatkan pemahaman mengenai manajemen operasional pada usaha jasa salon kecantikan

2. Bagi Salon Tata Rias Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rancangan standar operasional prosedur (SOP) pewarnaan rambut yang dapat digunakan sebagai pedoman kerja dalam pelaksanaan layanan di salon tata rias unj sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan kerja, serta konsistensi hasil layanan.

3. Bagi Tenaga Kerja Salon

Rancangan sop yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat membantu tenaga kerja salon dalam melaksanakan proses pewarnaan rambut secara lebih sistematis, terarah, dan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

4. Bagi Mahasiswa Program Studi Tata Kecantikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami prosedur kerja yang benar dalam layanan pewarnaan rambut serta dapat digunakan sebagai pedoman dalam kegiatan praktik di salon.



Intelligentia - Dignitas