

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesuksesan suatu bisnis usaha tergantung pada ide, peluang dan pelaku bisnis. Pelaku bisnis harus mampu menciptakan ide – ide baru agar dapat memberikan nilai lebih (value) kepada pelanggan. Selain itu pelaku bisnis juga harus mampu untuk melihat peluang bisnis yang berkembang. Salah satu bisnis yang berkembang saat ini adalah bisnis kecantikan atau sering disebut usaha salon kecantikan. Usaha kecantikan adalah salah satu bidang jasa yang tujuannya adalah memperbaiki dan mempercantik penampilan fisik dengan berbagai jenis perawatan yang ditawarkan. Usaha kecantikan yang memiliki izin usaha dipercayakan dapat membina para tenaga kerja di pendidikan luar sekolah, sementara usaha kecantikan yang hanya terdaftar di Dinas Pariwisata adalah usaha kecantikan yang melayani pelanggan yang ingin merias diri tanpa adanya pendidikan luar sekolah.

Berdasarkan kurikulum SMK ditegaskan dalam SISDIKNAS pasal 15 UU menjelaskan bahwa, pendidikan menengah mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Mampu bekerja mandiri, sesuai dengan program keahlian yang telah dipilih. Sama halnya dengan SMK Negeri 1 Beringin salah satu tujuannya yaitu: Menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional, mampu memilih karir dan mengembangkan diri.

Salah satu program SMK Negeri 1 Beringin yaitu menjalani sebuah bisnis kecantikan yang merupakan salah satu mata pelajaran muatan lokal untuk siswa kelas XII yang disebut Pengelolaan Usaha Kecantikan. Pengelolaan usaha kecantikan di SMK Negeri 1 Beringin, dijalankan oleh siswa kelas XII. Pengelolaan usaha tersebut dilaksanakan setelah jam mata pelajaran sekolah selesai hingga pukul 5 sore. Sebelum menjalani pengelolaan usaha kecantikan, siswa dibekali dengan mempelajari materi pelayanan prima pada semester II. Pelajaran pelayanan prima membahas tentang cara memberikan pelayanan yang baik dalam sebuah usaha, mengenal tipe-tipe pelanggan, mengetahui kebutuhan pelanggan, menangani keluhan pelanggan agar pemberi layanan dapat memberikan kualitas layanan yang baik untuk pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan penilaian positif pelanggan terhadap suatu perusahaan / usaha yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga memberikan keuntungan kepada perusahaan.

Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan memiliki tujuan untuk memenangkan persaingan. Pada zaman globalisasi seperti sekarang, memamerkan fasilitas yang dimiliki perusahaan tidak menjamin perusahaan tersebut memenangkan persaingan dan tidak menjamin pelanggan akan memilihnya. Sepanjang ada dana untuk menyediakan fasilitas fisik, suatu perusahaan mampu bersaing karena benda-benda tersebut, tetapi benda-benda mati tersebut tidak berarti apa-apa jika sentuhan manusia tidak dapat menghidupkan suasana kemewahan yang disajikan. Pengetahuan mengenai pelayanan prima sangat menentukan hasil kerja dan akan meningkatkan kualitas

layanan agar menjadi lebih baik. “Untuk mewujudkan pelayanan prima dengan baik maka siswa harus mengetahui dan memenuhi konsep pelayanan prima (A6) yaitu memiliki *attitude* (sikap) yang baik kepada semua pelanggan, memberikan *attention* (perhatian) kepada pelanggan dengan adil, *action* (tindakan) yang sigap dalam melayani pelanggan, *ability* (kemampuan) dalam melayani pelanggan, *appearance* (penampilan) yang menarik dan sopan ketika menghadapi pelanggan serta *accountability* (tanggung jawab) dalam menghadapi keluhan maupun kebutuhan pelanggan” (Barata, 2003).

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan akan tercipta apabila terpenuhinya keseluruhan unsur-unsur kualitas layanan (Zaenal dan Wijaya, 2015) yang meliputi: “fasilitas fisik yang memadai, pelayanan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, bertanggung jawab, memiliki pengetahuan dan keterampilan, ramah dan bersahabat, jujur kepada pelanggan, keamanan dalam pelayanan, mudah melakukan pendekatan, komunikasi yang baik serta berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan”.

Berdasarkan hasil pengamatan oleh peneliti yang dilakukan pada tanggal 10 agustus 2016 di pengelolaan usaha kecantikan SMK Negeri 1 Beringin terlihat bahwa kualitas layanan siswa pengelolaan usaha kecantikan SMK Negeri 1

Beringin belum cukup baik. Hal ini terlihat dari masih adanya siswa yang tidak ramah menyikapi pelanggan, masih ada siswa yang tidak perhatian dengan kebutuhan pelanggan. masih ada siswa yang tidak memperhatikan kebersihan pribadi dan ruang kerja, masih ada siswa yang tidak menggunakan bahasa yang mencerminkan pekerja yang professional, masih ada siswa yang tidak bersemangat dalam melayani pelanggan dan masih ada siswa yang tidak memperhatikan penataan ruang kerja demi keamanan dan kenyamanan siswa dan pelanggan. Menurut keterangan guru (pengawas) Pengelolaan Usaha Kecantikan ibu Novika Rahmadani S.Pd, bahwa siswa mempelajari materi pelayanan prima ketika berada di kelas X semester II, dan melakukan praktek pengelolaan usaha kecantikan pada kelas XII semester I dan II. Pengetahuan mengenai pelayanan prima menjadi hal yang harus dipahami dan diketahui oleh siswa sehingga dapat diterapkan dalam menjalankan sebuah pengelolaan usaha kecantikan.

Terkait dengan hal di atas, hendaknya dapat di jadikan bahan pemikiran bagi siswa tata kecantikan yang sedang belajar di sekolah yang telah dibekali berbagai pengetahuan tentang pelayanan dan penanganan pelanggan untuk dapat meningkatkan keseriusannya didalam belajar agar ilmu dan keterampilan yang diperoleh dapat dimanfaatkan dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Siswa yang telah memahami pelayanan prima yang baik akan sangat mudah untuk terjun langsung ke dunia industri, karena ia telah mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Dari uraian diatas, maka skripsi ini akan membahas tentang pengetahuan pelayanan prima dengan kualitas layanan yang dimiliki siswa Sekolah Menengah Kejuruan

(SMK) dengan judul “**Hubungan Pengetahuan Pelayanan Prima Terhadap Kualitas Layanan Siswa Pengelolaan Usaha Kecantikan Di SMK Negeri 1 Beringin.**”

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pelajaran pelayanan prima yang belum dikuasai siswa dengan baik.
2. Sikap, perhatian dan tindakan siswa dalam melayani pelanggan yang belum maksimal.
3. Kurangnya kepedulian siswa terhadap penampilan diri dan ruang kerja.
4. Kemampuan dan tanggung jawab siswa dalam menghadapi pelanggan yang belum maksimal.
5. Kurangnya keinginan siswa dalam mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan.
6. Masih rendahnya kualitas layanan siswa kepada pelanggan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Karena luasnya masalah dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan pelayanan prima dibatasi pada konsep pelayanan prima yaitu A6 (sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*)).
2. Kualitas layanan siswa pengelolaan usaha kecantikan dibatasi pada 10 unsur kualitas layanan yaitu: fasilitas fisik dan penampilan (*tangible*), handal dan

terpercaya (*reliable*), tanggung jawab (*reponsiviness*), keahlian/kemampuan (*competence*), ramah dan bersahabat (*courtesy*), jujur dan transparan (*credibility*), keamanan (*security*), pendekatan (*access*), komunikasi (*communication*) dan memahami pelanggan (*understanding the customer*).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, dapat disimpulkan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengetahuan pelayanan prima siswa pengelolaan usaha kecantikan di SMK Negeri 1 Beringin?
2. Bagaimana kualitas layanan siswa pengelolaan usaha kecantikan di SMK Negeri 1 Beringin?
3. Apakah terdapat hubungan antara pengetahuan pelayanan prima terhadap kualitas layanan siswa pengelolaan usaha kecantikan di SMK Negeri 1 Beringin?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengetahuan pelayanan prima siswa pengelolaan usaha kecantikan di SMK Negeri 1 Beringin.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan siswa pengelolaan usaha kecantikan di SMK Negeri 1 Beringin.

3. Untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan pelayanan prima terhadap kualitas layanan siswa pengelolaan usaha kecantikan di SMK Negeri 1 Beringin.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka diharapkan hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis bagi para peneliti kependidikan diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian yang lebih lanjut yang relevan di masa datang.
2. Manfaat bagi sekolah dan guru penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terhadap faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan pengelolaan usaha kecantikan.
3. Manfaat bagi siswa penelitian ini dapat memberi masukan tentang pentingnya melaksanakan kegiatan praktik kerja industri dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.