BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Trend industri kecantikan berkembang pesat di dunia termasuk di Indonesia. Negara Indonesia secara umum diakui sebagai salah satu wilayah yang mengalami pertumbuhan paling cepat secara global untuk kategori “*cosmetic and Toiletris*”. Industri kecantikan di Indonesia sangatlah luas dan menjanjikan di tahun 2009. Hal ini mendorong bagi perusahaan kecantikan, menjadikan Indonesia sebagai salah satu prioritas dalam pengembangan pasar baru. (Majalah Marketing, 2010 dalam Jurnal Fitria, 2013)

Perkembangan dan kemajuan industri jasa kecantikan yang meningkat dengan sangat pesat menimbulkan banyak produk jasa kecantikan yang ditawarkan dalam bentuk pelayanan yang beragam. Kondisi demikian membuat pelanggan dihadapkan kepada berbagai alternative pilihan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Sementara dipihak perusahaan menimbulkan iklim persaingan yang semakin tinggi dalam mendapatkan pelanggan. Berbagai cara dipikirkan oleh perusahaan demi mencapai target penjualan jasa. Dengan persaingan yang begitu tinggi maka perusahaan menuntut para pekerja jasa bekerja dengan sebaik – baiknya. Namun, standart pelayanan yang diberikan oleh pekerja jasa terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Hal seperti ini akan berdampak pada turunnya jumlah konsumen yang di targetkan oleh perusahaan jasa. (Lupiyoadi, 2008).

Solusi yang dapat dilakukan untuk mempertahankan agar organisasi / perusahaan selalu didekati dan selalu diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik. Pelayanan priman merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam perkembangan dunia kecantikan dewasa ini, dimana pelayanan memiliki peran yang penting demi kemajuan suatu perusahaan jasa seperti halnya pada jasa kecantikan. Pelayanan dapat diberikan berupa komunikasi, etika, penampilan, dan lain sebagainya.

SMK Negeri 8 Medan sebagai sebuah lembaga pendidikan untuk tingkat menengah kejuruan, yang memiliki tujuan yaitu menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja yang memiliki kompetensi dan dapat mengembangkan diri secara profesionalisme serta meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Demi terwujudnya tujuan tersebut sekolah membangun visi yaitu mewujudkan sekolah sebagai lembaga diklat yang unggul dan menghasilkan tamatan berstandar Nasional dan Internasional (Data pokok pendidikan dasar dan menengah, 2017).

Untuk memperoleh lulusan yang siap bekerja maka sekolah menengah kejuruan (SMK) Negeri 8 Medan mengadakan program pendidikan praktek kerja lapangan (PKL). Praktek kerja lapangan (PKL) memberi kesempatan pada siswa untuk mengaplikasikan ilmu – ilmu yang telah diperoleh dari sekolah. Praktek kerja lapangan (PKL) merupakan wujud relevansi antara teori yang didapat selama pembelajaran dengan praktek yang ditemui dalam dunia usaha swasta maupun pemerintahan. (Amanah,2015).

Dengan adanya program praktek kerja lapangan siswa dituntut harus mampu memberikan pelayanan dengan optimal baik pelayanan kebutuhan

maupun pelayanan sikap. Salah satu mata pelajaran yang akan siswa laksanakan dalam praktek kerja lapangan (PKL) adalah perawatan kaki (*pedicure spa*). Dimana dalam perawatan ini siswa dituntut untuk lebih sabar, teliti, dan bersih dalam setiap proses pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis terhadap guru mata pelajaran perawatan kaki (*pedicure spa*) kelas XI tata kecantikan kulit pada 12 Februari 2018, penulis menyadari bahwasannya berdasarkan pengalaman dari kelas XI tahun ajaran 2017 banyak siswa yang mampu melaksanakan praktek perawatan kaki dengan baik namun sedikit berinteraksi dengan pelanggan. Hal ini terjadi karena siswa merasa perlu memperoleh hasil praktek yang baik tanpa memperdulikan interaksi dan komunikasi dengan pelanggan yang sedang di tangani. Hal seperti ini sangat berbanding terbalik dengan dunia kerja dimana pelayanan kepada pelanggan sangat penting. Tidak hanya hasil praktek yang baik tetapi pelayanan yang berupa interaksi dan komunikasi sangat dibutuhkan demi kenyamanan klien / pelanggan. Seperti halnya kebersihan dan kerapihan ruang kerja, penampilan diri, komunikasi dengan pelanggan, waktu pelayanan yang sesuai, serta hasil perawatan *pedicure spa*. Demi terwujudnya lulusan yang siap bekerja maka Sekolah Menengah kejuruan merancang suatu pembelajaran langsung ke dunia kerja yang disebut Praktek kerja lapangan (PKL). Praktek kerja lapangan (PKL) akan berlangsung pada siswa kelas XII di semester ganjil, berdasarkan wawancara dengan guru mata pelajaran pada saat PKL umumnya siswa memberikan hasil perawatan yang baik namun sedikit berinteraksi dengan pelanggan oleh sebab itu untuk menghindari terjadinya kendala – kendala seperti kurangnya interaksi antara siswa dan pelanggan, komunikasi yang sedikit dengan

siswa, dan lain sebagainya guru merasa harus lebih mempersiapkan diri siswa yang duduk di kelas XI untuk mampu menjalani praktek kerja lapangan. Sehingga siswa mampu memberikan hasil pelayanan yang optimal mulai dari interaksi, komunikasi, kerapihan area kerja, penampilan diri, serta hasil perawatan yang dibutuhkan pelanggan sehingga keluhan yang terjadi pada siswa sebelumnya tidak kembali terulang.

Dari uraian diatas, penulis menganalisis permasalahan yang terjadi berdasarkan pengalaman program praktek kerja lapangan yang dihadapi siswa kelas XII pada semester yang telah lalu yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan siswa kepada pelanggan berupa interaksi, pelayanan komunikasi, kerapihan dan kebersihan area kerja, penampilan siswa, serta ketepatan waktu dalam melayani pelanggan. Sehingga guru menjadi lebih mempersiapkan diri siswa kelas XI tata kecantikan yang akan melaksanakan praktek kerja lapangan, baik persiapan kemampuan praktek maupun kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Dan untuk mengetahui kesiapan siswa kelas XI Tata kecantikan kulit menghadapi praktek kerja lapangan dan dunia kerja baik secara kemampuan praktek dan kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan, maka penulis menawarkan suatu solusi penelitian dengan judul **“Hubungan Penerapan Pelayanan Prima Dengan Hasil Praktek Pedicure Spa Siswa Kelas XI Tata Kecantikan Kulit SMK Negeri 8 Medan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu:

1. Kemampuan penerapan pelayanan komunikasi dan lingkungan kerja dalam proses perawatan pedicure spa
2. Kemampuan penerapan pelayanan sikap dan penampilan dalam proses perawatan pedicure spa
3. Kemampuan penerapan pelayanan tindakan dan perhatian dalam proses perawatan pedicure spa
4. Hasil praktek perawatan kaki (*pedicure spa*) yang dilaksanakan siswa
5. Interaksi siswa dengan pelanggan
6. Hubungan pelayanan yang diberikan siswa dengan hasil praktek siswa

C. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kompleksnya ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan Pelayanan prima yang akan di teliti meliputi pelayanan komunikasi, sikap, penampilan, tindakan, perhatian, lingkungan kerja.
2. Mata pelajaran yang menjadi objek penelitian adalah hasil praktek perawatan kaki (*pedicure spa*) siswa kelas XI tata kecantikan kulit.
3. Perawatan kaki (*pedicure spa*) yang akan diteliti merupakan hasil praktek yang dilakukan siswa yang meliputi kebersihan kaki dan kuku kaki serta kerapian pembentukan kuku dan cat kuku.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah penerapan pelayanan prima siswa kelas XI tata kecantikan kulit SMK Negeri 8 Medan?
2. Bagaimanakah Hasil praktek perawatan kaki (*pedicure spa*) siswa kelas XI tata kecantikan kulit SMK Negeri 8 Medan?
3. Bagaimanakah hubungan penerapan pelayanan prima dengan hasil praktek perawatan kaki (*pedicure spa*) siswa kelas XI tata kecantikan kulit SMK Negeri 8 Medan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima siswa XI tata kecantikan kulit SMK Negeri 8 Medan
2. Untuk mengetahui Hasil praktek perawatan kaki (*pedicure spa*) siswa kelas XI tata kecantikan kulit SMK Negeri 8 Medan
3. Untuk mengetahui hubungan penerapan pelayanan prima dengan hasil praktek perawatan kaki (*pedicure spa*) siswa kelas XI tata kecantikan kulit SMK Negeri 8 Medan

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi guru mata pelajaran dapat menambah pengetahuan hubungan pelayanan prima dengan hasil praktek siswa.
2. Bagi sekolah dapat membuka kesempatan untuk menjalin kerja sama dengan mahasiswa/i UNIMED.
3. Bagi peneliti, Penelitian ini digunakan sebagai salah satu persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana.