

# BAB I

## PENDAHULUAN

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

Perekonomian dewasa ini berkembang dengan sangat pesat, dapat dilihat dengan semakin banyak bertumbuhnya sektor dunia usaha yang telah menjadi suatu area persaingan yang sangat tajam. Perkembangan dunia usaha yang semakin cepat diiringi dengan meningkatnya persaingan yang menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya yang bertujuan untuk mendapatkan laba. Pertambahan dan kelangsungan hidup perusahaan pada saat ini banyak mengubah kualitas menjadi senjata strategis yang lebih potensial, dapat menjalankan persaingan secara konsisten, menguntungkan dan memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan atas kualitas yang didapatkan dari perusahaan tersebut. Ada banyak perusahaan yang menjual produk yang sama namun bersaing dengan memberikan keunggulan tertentu pada produknya.

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 konsumen. 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.

Salon adalah salah satu bidang jasa yang tujuannya adalah memperbaiki dan mempercantik penampilan fisik. Dari berbagai jenis perawatan yang ditawarkan, salon sudah memiliki perizinan usaha. Salon yang memiliki izin usaha dipercayakan dapat membina para tenaga kerja di pendidikan luar sekolah, sementara salon yang hanya terdaftar di Dinas Pariwisata adalah salon yang melayani pelanggan yang ingin merias diri tanpa adanya pendidikan luar sekolah.

Di kecamatan Medan Marelan, bisnis salon terlihat berkembang pesat. Diperoleh dari data Dinas Pendidikan Tahun 2012 sekarang ini salon kecantikan berjumlah 50 salon tetapi yang memiliki perizinan usaha dan pembinaan PLS hanya 10 salon diantaranya LING Salon, SCORPIO Salon, EDVA Salon, CITRA Salon, DEBY Salon, DMS Salon, EVA salon, SUZANNA Salon, DEBY Salon, dan LELY Salon. Masing – masing salon berupaya menarik perhatian pelanggan dengan cara dan memiliki ciri khas tersendiri, salah satu upaya yang dilakukan adalah memenuhi kelengkapan fasilitas peralatan salon yang berkualitas dan sesuai dengan tuntutan trend masa kini, dan tuntutan SDM yang handal dalam pelayanan.

Menggeluti bisnis salon kecantikan dalam era sekarang, ternyata tidaklah mudah. Di samping, dituntut menguasai keterampilan dan mutu pelayanan terhadap konsumen harus bagus, yang paling penting adalah suatu perencanaan bisnis yang matang. Namun, hasil survey menunjukkan terdapat banyak usaha salon yang berdiri hanya mengandalkan keahlian instan tanpa memperhatikan manajemen dan strategi pemasaran usaha salon yang efektif dalam menunjang perkembangan usaha salon kedepan. Hal ini terlihat di tengah pesatnya perkembangan usaha jasa kecantikan, ketersediaan tenaga kerja masih belum memadai, kebanyakan hanya bertamatkan SMP dan mengadakan keahlian yang didapat dari kursus – kursus kilat.

Persaingan antar salon sebagian besar terletak pada kualitas layanan salon untuk memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen. Selain itu bagi pengusaha yang bergerak di bidang salon kecantikan terutama yang sudah maju biasanya memberikan pelajaran atau berupa kursus kecantikan, panggilan make up pengantin juga disertai dengan penjualan alat-alat atau obat kecantikan.

Dalam mengembangkan bisnis salon pada umumnya, penerapan suatu jasa yang berkualitas mempengaruhi perkembangan kepuasan konsumen dan mempertahankan pelanggan yang sudah dimiliki. Salon selalu memberikan beragam produk dan layanan yang

berkualitas bagi semua pelanggannya. Salon juga percaya bahwa keberhasilan suatu usaha di pasar ditentukan oleh dukungan dari pelanggan yang puas akan pelayanan yang diberikan.

Salon merupakan salah satu sektor dunia usaha yang mulai berkembang di kota Medan, dimana banyak bermunculan usaha sejenis yang menarik antusiasme masyarakat untuk menggunakan jasa tersebut, dimana salon dapat memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya kaum wanita atas kebutuhan akan kecantikan diri.

Dari hasil survey yang diperoleh, ada beberapa salon yang berdiri di Kecamatan Medan Marelan dengan hanya mengandalkan fasilitas peralatan tanpa memperhitungkan dan melibatkan kualitas SDM. Khususnya salon yang memiliki perizinan usaha salon dan PLS (pendidikan luar sekolah) dituntut kelengkapan fasilitas salon yang cukup memadai dan SDM yang benar-benar memiliki kompetensi yang handal, sehingga lulusan PLS yang dibina dapat berkompeten sesuai dengan harapan dari pemerintah. Selain dari mewujudkan lulusan yang kompeten juga diharapkan dapat menciptakan lapangan pekerjaan sendiri dan dapat mengurangi tingkat pengangguran yang terjadi pada saat ini khususnya di Kecamatan Medan Marelan.

Salon kecantikan menurut Kusumadewi (2002) adalah sarana pelayanan umum untuk kesehatan rambut, kulit dan badan dengan perawatan kosmetik secara manual, preparative, aparatif dan dekoratif yang modern maupun tradisional tanpa tindakan operasi (bedah). Pada era sekarang masalah penampilan merupakan hal yang mutlak diperlukan setiap mengikuti tren make-up maupun mengikuti model rambut yang sedang populer. Hal tersebut membuat keberadaan usaha yang menawarkan jasa kecantikan semakin diperlukan. Tidak heran jika kebanyakan bisnis salon dimulai dari modal yang sederhana.

Pemilihan lokasi usaha adalah hal utama yang harus dipertimbangkan dalam membuat rencana bisnis. Lokasi strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Walaupun tidak bisa dipastikan usaha yang dirintis akan berhasil

atau tidak, tetapi setiap pengusaha dapat berusaha mewujudkan keberhasilan tersebut, yaitu dengan cara melakukan persiapan usaha yang matang dan melaksanakan strategi pemasaran yang efektif.

Berdasarkan keadaan ini peneliti ingin melakukan penelitian tentang **analisis kelebihan dan kekurangan pengelolaan usaha salon kecantikan di Medan Marelan.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat pengetahuan pemilik usaha salon kecantikan yang terdapat di Kecamatan Medan Marelan ?
2. Bagaimanakah tingkat kompetensi karyawan salon yang bekerja di salon kecantikan ?
3. Apa kelebihan usaha salon kecantikan yang memiliki izin usaha dan membina PLS di Kecamatan Medan Marelan ?
4. Apa kekurangan usaha salon kecantikan yang memiliki izin usaha dan membina PLS di Kecamatan Medan Marelan ?

## **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat keterbatasan peneliti dalam hal waktu, tenaga, dan biaya serta untuk menjaga agar penelitian lebih terarah dan terfokus, maka diperlukan adanya pembatasan masalah, sebagai berikut :

1. Kelebihan dari pengelolaan usaha salon kecantikan yang memiliki perizinan usaha salon dan pembinaan PLS, yakni LING Salon, SCORPIO Salon, EDVA Salon, CITRA Salon dan LELY Salon.

2. Kekurangan dari pengelolaan usaha salon kecantikan yang memiliki perizinan usaha salon dan pembinaan PLS, yakni LING Salon, SCORPIO Salon, EDVA Salon, CITRA Salon dan LELY Salon.

#### **D. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kelebihan dari pengelolaan usaha salon kecantikan yang memiliki perizinan dan pembinaan PLS yakni LING Salon, SCORPIO Salon, EDVA Salon, CITRA Salon dan LELY Salon.
2. Bagaimana kekurangan dari pengelolaan usaha salon kecantikan yang memiliki perizinan dan pembinaan PLS yakni LING Salon, SCORPIO Salon, EDVA Salon, CITRA Salon dan LELY Salon.

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

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan pengelolaan usaha salon kecantikan, sedangkan tujuan khususnya adalah :

1. Untuk mengetahui kelebihan dari pengelolaan usaha salon kecantikan yang memiliki perizinan dan pembinaan PLS yakni LING Salon, SCORPIO Salon, EDVA Salon, CITRA Salon dan LELY Salon.
2. Untuk mengetahui kekurangan dari pengelolaan usaha salon kecantikan yang memiliki perizinan dan pembinaan PLS yakni LING Salon, SCORPIO Salon, EDVA Salon, CITRA Salon dan LELY Salon.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak manajemen salon yang berupa informasi empirik yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh perusahaan dalam merancang, strategi dan mengimplementasikan program - program perbaikan kepuasan konsumen untuk mendorong dan memperkuat kualitas layanan.
2. Bagi Penulis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran khususnya tentang perkembangan pengelolaan usaha salon kecantikan di Kota Medan.
3. Bagi Pihak Lain, Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi akademis dalam memperkaya pengetahuan khususnya mengenai kelebihan dan kekurangan pengelolaan usaha salon kecantikan serta dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang dapat dijadikan sebagai perbandingan bagi peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian ini.