

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kesuksesan suatu usaha tergantung pada ide, peluang dan pelaku usaha. Pelaku usaha 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.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah lembaga pendidikan tingkat formal yang bertujuan untuk mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang berkarakter, terampil, dan terlatih untuk memasuki lapangan pekerjaan. Tujuan sekolah menengah kejuruan (SMK) adalah: 1). Menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional. 2). Menyiapkan agar mampu memiliki karir, mampu berkompetensi, dan mampu mengembangkan diri. 3). Menyiapkan tenaga kerja menengah untuk mengisi kebutuhan dunia usaha dan industri pada saat ini maupun pada saat yang akan datang dan, 4). Menyiapkan tamatan agar menjadi warga negara yang produktif, adaptif dan kreatif. Dalam hal ini SMK yang dimaksud adalah SMK Negeri 1 Beringin, Salah satu program keahlian yang terdapat pada SMK ini adalah program studi keahlian Tata Kecantikan.

Sebagai lembaga pendidikan khususnya pada SMK kecantikan, pihak sekolah membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama para pelanggannya sehingga kelangsungan unit produksi Tata Rias dapat terus berjalan dan siswa terampil didalam dunia pekerjaan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka siswa harus dituntut profesional dalam segi pelayanan. Dengan adanya kualitas jasa yang baik di dalam suatu usaha akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Tjiptono, 2004)

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 yaitu bagaimana melayani pelanggan dengan baik dan mata pelajaran praktek perawatan rambut dan kulit.

Sebagai Pengelolaan Usaha yang dapat dipercaya SMK harus menerapkan konsep pemasaran yang intinya memberikan kepuasan kepada para konsumennya, sebab akan sulit bagi jasa salon dapat bertahan jika gagal memuaskan pelanggannya. sebagai lembaga jasa pelayanan yang memiliki banyak pesaing, pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pelanggan atau tidak, oleh karena itu dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan. Siswa harus

secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dimana dalam menjalankan aktivitas usaha maka perlu memperhatikan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PU SMK N 1 Beringin

Sebagai unit jasa kecantikan yang profesional, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah mengenai pemberian pelayanan, hal ini menyangkut dengan keramahan dan kesopanan siswa kepada pelanggan saat akan melakukan perawatan, apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan. Faktor selanjutnya adalah kualitas jasa berkaitan dengan kualitas jasa kecantikan yang ditawarkan, apabila kualitas jasa baik maka akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kemudian harga yang terjangkau bagi pelanggan, apabila harga yang ditetapkan tidak melebihi harga perawatan salon pada umumnya bahkan dibawah harga salon maka akan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Selanjutnya emotional factor dimana disaat melakukan perawatan konsumen akan lebih percaya dengan alat dan kosmetik yang memiliki merek (Brand) ternama dan salon yang memiliki citra yang baik (Irawan, 2002)

Berdasarkan survey atau observasi disekolah yang terjadi pada PU rias SMK N 1 Beringin, terlihat bahwa pelayanan siswa di 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 belum memperhatikan kebersihan pribadi dan ruang kerja, masih ada siswa yang belum bersemangat dalam melayani pelanggan dan penataan ruangan yang belum diperhatikan oleh siswa. Menurut beberapa keterangan pelanggan yang melakukan

perawatan di pengelolaan usaha bahwa mereka masih merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh siswa dan terkadang terdapat pelanggan yang protes atau komplain dengan pelayanan dari siswa Pengelolaan Usaha kecantikan SMK Negeri 1 Beringin.

Terkait dengan hal di atas, hendaknya dapat dijadikan 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 Pengelolaan Usaha Kecantikan siswa. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berminat untuk merancang suatu penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Pengelolaan Usaha Rias di SMK N 1 Beringin

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sikap, perhatian dan tindakan siswa dalam melayani pelanggan yang belum maksimal, kurangnya kepedulian siswa terhadap penampilan diri dan ruang kerja, kemampuan dan tanggung jawab siswa dalam menghadapi pelanggan yang belum maksimal, masih rendahnya kualitas layanan siswa kepada pelanggan, adanya beberapa pelanggan yang belum puas dan komplain atas pelayanan yang diberikan siswa.

### C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang terdapat pada penelitian ini, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu: Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas Jasa, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan harga, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan (*service quality*), tingkat kepuasan konsumen berdasarkan emosi (*emotional factor*)

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan penelitian ini akan dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas Jasa, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan harga, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan (*service quality*), tingkat kepuasan konsumen berdasarkan emosi (*emotional factor*)

### E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka perlu tujuan penelitian agar dalam pelaksanaannya tepat pada sasaran dan jelas arahnya adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas Jasa
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan harga
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan (*service quality*)
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan emosi (*emotional factor*)

## F. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi sekolah dan siswa SMK N 1 Beringin
2. Sebagai sumber pengetahuan bagi mahasiswa PKK Program Studi Tata Rias Universitas Negeri Medan dalam memberikan kepuasan konsumen
3. Sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan dan melanjutkan hasil penelitian ini
4. Bagi UNIMED sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan dan melanjutkan hasil penelitian



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY