

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan industri kecantikan di Indonesia cukup pesat sejak beberapa tahun ini. Menurut artikel CII (Citra Cendekia Indonesia)[1], tahun 2015 pasar industri kecantikan tumbuh 8.3% dengan nilai mencapai Rp 13,9 triliun lebih tinggi dibandingkan tahun 2014 sebesar Rp 12,8 triliun. Kementerian Perindustrian (Kemenperin) mencatat bahwa sepanjang tahun 2019 terjadi pertumbuhan industri kecantikan sebesar 7% dan menargetkan pertumbuhan tahun 2020 sebesar 9%. Pertumbuhan ini dapat terjadi karena adanya perluasan ragam jenis kosmetik dan *personal care*. Ragam jenis kosmetik yang saat ini hangat diperbincangkan adalah terkait produk halal. Menurut Dirjen Industri Kimia, Farmasi, dan Tekstil Kemenperin, Produk lokal memiliki peran dalam meningkatkan pasar dalam negeri. Selain itu, tren penggunaan bahan baku alami dengan kecantikan dapat menggerakkan pasar kosmetik dan *personal care*. Konsumen kosmetik yang dulunya cenderung memilih untuk memakai produk impor sekarang cenderung beralih menggunakan produk lokal[2]. Hal yang paling mendasari perubahan ini yaitu permintaan konsumen untuk inovasi produk dalam negeri. Dilihat dari segi harga, harga produk lokal cukup terjangkau dibandingkan produk impor dan kualitas produk lokal tidak kalah dengan produk impor [3]. Terdapat tiga hal penting yang akan mendorong terjadinya pertumbuhan kosmetik, yaitu populasi penduduk usia muda yang sangat besar, pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cukup baik, dan kontribusi dari media sosial. Pertimbangan-pertimbangan tersebut membuat kosmetik dan *personal care* masuk kedalam kategori kebutuhan utama masyarakat di Indonesia.

Perusahaan kosmetik yang semakin banyak masuk ke industri klinik kecantikan membuat tingkat persaingan semakin ketat [4]. Perencanaan produk dan jasa yang baik dijadikan sebagai faktor penentu keberhasilan dalam melakukan penjualan[5]. Faktor penentu lain yaitu keberhasilan dalam peningkatan kualitas pelayanan[6]. Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur yang harus diperhatikan. Perusahaan

memberikan pelayanan optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang baik guna mencapai kepuasan pelanggan [7]. Perusahaan perlu merumuskan strategi peningkatan pelayanan agar pelanggan merasa puas dan mendatangkan pelanggan baru yang pada akhirnya meningkatkan jumlah pelanggan yang datang [8].

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki klinik kecantikan, salah satunya Klinik Kecantikan Puspita. Klinik Kecantikan Puspita merupakan perusahaan perseorangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dan perawatan kecantikan tubuh dan wajah, perdagangan obat dan kosmetik. Berdasarkan survey pra-penelitian terhadap data penjualan, baik produk ataupun jasa yang ditawarkan perusahaan, pendapatan Klinik Kecantikan Puspita mengalami penurunan sebesar 35%. Penurunan pendapatan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan usaha tersebut. Pelayanan yang dimaksud disini yaitu terkait bagaimana suatu usaha menangani permasalahan *voice of customer* (VOC). Mengatasi permasalahan ini pimpinan perusahaan mengambil langkah untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di klinik. Upaya tersebut dilakukan karena kualitas layanan Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung belum berjalan sesuai standar dan tindak lanjut dan klaim pelanggan belum ada, sehingga perlu dilakukannya penjaminan program perbaikan berkelanjutan untuk kualitas jasanya.

Beragam pendekatan dan metode telah disumbangkan oleh para peneliti yang fokus menyelidiki masalah terkait peningkatan kualitas jasa. Diantara banyak metode tersebut metode 9E-1M yang diusulkan oleh Soetisna [9] merupakan model pendekatan baru yang dirancang untuk memastikan kualitas jasa optimal diterapkan. Metode ini meliputi: *ears-up; engineering; educating the people; enforcing the law; empowering the people; enabling the system; engaging the top management to the system; endorsing the partners; evaluating the system; dan maintaining the system and carrying out continuous improvement*. Hubungan antar elemen 9E-1M menjadikan metode atau pendekatan ini lebih kompleks dibandingkan metode lainnya yang familiar diaplikasikan dalam studi-studi terkait kualitas layanan.

I.2 Rumusan Masalah

Praktik layanan memiliki peranan penting dalam membangun hubungan dengan pelanggan, dimana penerapan praktik layanan yang baik secara tidak langsung berimplikasi pada kualitas kerja maupun suatu usaha [10]. Program perbaikan berkelanjutan untuk menjamin kualitas jasa seringkali belum berjalan sesuai standar, dimana tindak lanjut keluhan dan klaim pelanggan umumnya belum tersedia [11]. Keluhan dan klaim pelanggan dianggap penting untuk dikaji karena bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan klinik guna memenuhi kepuasan pelanggan [12]. Pengetahuan mengenai keluhan dan klaim pelanggan dapat menjadi alat evaluasi dan referensi bagi suatu usaha dalam menyusun strategi program kerja yang berkelanjutan.

Dibalik pesatnya pertumbuhan klinik kecantikan, pada kenyataannya terdapat beberapa sisi negatif, diantaranya banyak pelanggan yang ternyata tidak cocok dengan beberapa produk kecantikan yang dikeluarkan klinik. Hal tersebut dapat memberikan dampak yang buruk bagi pelanggan. Pihak klinik kecantikan harus bertanggung jawab penuh terhadap ketidakcocokan pelanggan dengan produk yang ditawarkan oleh klinik kecantikan. Penyebab hal ini dapat terjadi ialah adanya perbedaan kondisi dari masing-masing pelanggan dan kelalaian oleh pelaku usaha sendiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka perlu dilakukan tindak lanjut dari keluhan serta klaim pelanggan.

Banyak alat atau metode telah diterapkan dalam rangka menyusun suatu program yang berfungsi mengefektifkan kinerja dan meminimalisir permasalahan terkait kualitas jasa suatu usaha. Kajian terkait desain program yang berorientasi atau dibangun dari masukan dan klaim pelanggan masih sangat jarang. Lebih lanjut belum ada kajian yang kompleks terkait desain program perbaikan yang disusun menggunakan pendekatan 9E-1M. Berdasarkan hal ini penting untuk mempertimbangkan metode 9E-1M sebagai alat dalam menyusun strategi atau program perbaikan berkelanjutan dalam konteks kualitas jasa pada industri kosmetik. Selama ini metode 9E-1M telah diterapkan pada kasus studi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), namun penelitian ini mencoba

mengaplikasikan metode ini dalam kasus layanan jasa yang berorientasi bisnis kosmetik. Implementasi metode 9E-1M dalam layanan jasa digunakan untuk menyusun program peningkatan kualitas jasa terhadap pelanggan pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung. Berdasarkan uraian diatas maka penting untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi metode 9E-1M dalam menyusun program peningkatan kualitas jasa terhadap pelanggan pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung. Selanjutnya, bagaimana pula mendesain panduan mekanisme program Surat Perintah Kerja (SPK) pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung dengan pendekatan metode 9E-1M.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengimplementasi metode 9E-1M dalam mengevaluasi dan menyusun strategi dalam rangka meningkatkan kualitas jasa terhadap pelanggan pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.
2. Mendesain panduan mekanisme program Surat Perintah Kerja (SPK) pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung dengan pendekatan metode 9E-1M.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan penerapan metode 9E-1M untuk program Surat Perintah Kerja, dan memberikan suatu bahan evaluasi kepada perusahaan terkait program kualitas jasa yang telah dijalankan.
2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan penulis mengenai kualitas jasa, kepuasan pelanggan, kinerja klinik serta panduan mekanisme 9E-1M.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi referensi literatur bagi penelitian selanjutnya yang tertarik mengaplikasikan metode 9E-1M, khususnya pada sektor pelayanan jasa.

I.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan dalam lingkup kualitas jasa, khususnya usaha layanan kosmetik.
2. Objek penelitian ini hanya pada Klinik Kecantikan Puspita yang berada di kota Bandar Lampung.
3. Metode yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah metode 9E-1M.
4. Fokus dalam penelitian ini merancang desain program yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja objek penelitian, dimana keluarannya adalah panduan mekanisme program surat perintah kerja (SPK) .

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian perancangan perusahaan ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan dan asumsi masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi penjelasan mengenai teori-teori yang akan menjadi pendoman dalam melakukan penelitian ini. Adapun teori yang digunakan, yaitu: kepuasan pelanggan, kinerja perusahaan dan 9E-1M.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian. Tahapan tersebut memuat alur dari pengambilan data yang akan dilakukan dan metode seperti apa yang dipilih. Metode yang digunakan adalah 9E-1M.

BAB IV ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA

Bab IV menjelaskan proses menganalisis dan pengolahan data yang dibutuhkan pada penyelesaian masalah pada penelitian Tugas Akhir ini. Analisis dimulai dengan pengenalan terhadap perusahaan yaitu Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung. Pengolahan data dilakukan setelah memperoleh data dari hasil wawancara, observasi dan inventarisasi data klinik yang berkaitan dengan kualitas jasa.

BAB V DISKUSI DAN PEMBAHASAN

Bab V akan dilakukan diskusi dan pembahasan mengenai perancangan sistem 9E-1M. Diskusi yang dimaksud dengan membandingkan dengan metode serupa. Pembahasan yang dilakukan mengenai penyusunan mekanisme dari program yang diusulkan perusahaan.

BAB VI PENUTUP

Bab VI berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan masukan atau saran untuk penelitian selanjutnya.