

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasar industri kecantikan di Indonesia merupakan pasar terbesar ketiga di Asia. Hal tersebut menjadi peluang besar bagi para pelaku industri kecantikan untuk sukses di dunia internasional [1]. Jumlah penduduk Indonesia yang merupakan terbesar keempat di dunia juga menjadi peluang yang besar untuk industri kecantikan karena perawatan kecantikan saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi sebagian besar orang baik di kalangan perempuan maupun laki – laki [2]. Direktur Jendral Industri Kecil dan Menengah (IKM) Kementerian Perindustrian, Gati Wibawaningsih menyatakan bahwa industri yang akan menjadi salah satu industri andalan yang berperan besar sebagai penggerak utama perekonomian adalah industri kosmetik [3].

Berdasarkan penelitian BIZTEKA, industri kosmetik di Indonesia pada tahun 2015 mengalami pertumbuhan dengan nilai mencapai Rp. 13.9 triliun atau sebesar 8.3%, meningkat dari tahun 2014 yang hanya sebesar Rp. 12.8 triliun [4]. Kementerian Perindustrian mencatat industri kosmetik di Indonesia tumbuh 6.35% pada tahun 2017, 7.36% pada kuartal I tahun 2018 dan 7% sepanjang tahun 2019 [5]. Tren masyarakat yang mulai memperhatikan perawatan tubuh sebagai kebutuhan utama membuat kenaikan pertumbuhan industri kosmetik nasional sebanyak 20% atau empat kali lipat dari pertumbuhan ekonomi nasional pada tahun 2017 [6].

Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas kecantikan membuat semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa perawatan kecantikan. Salah satu fasilitas kecantikan yang bertumbuh pesat yaitu klinik kecantikan. Salon yang dahulu pernah mendominasi solusi atas persoalan kecantikan menjadi tergeser keberadaannya akibat adanya klinik - klinik kecantikan tersebut [7]. Pertumbuhan tersebut membuat persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat untuk memenangkan pasar. Hal

tersebut menjadi tantangan bagi perusahaan untuk bersaing memberikan produk atau jasa yang terbaik [8]. Kemampuan suatu perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan merupakan keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan [9].

Menurut mowen dan minor, loyalitas merupakan kondisi di mana pelanggan memiliki sikap yang positif dan mempunyai komitmen terhadap suatu merk atau perusahaan [10]. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat membuat pelanggan kembali melakukan transaksi [11]. Kualitas pelayanan penting untuk terus menerus ditingkatkan karena kebutuhan dan harapan pelanggan bersifat dinamis. Peningkatan kualitas yang dilakukan secara terus menerus juga akan berdampak terhadap peningkatan produktivitas [12]. Meskipun kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan penting, tidak sedikit perusahaan yang tidak menyadari hal tersebut. Dampaknya perusahaan secara cepat atau lambat akan mengalami kemunduran [13].

Di Lampung terdapat banyak bisnis yang menawarkan jasa klinik kecantikan, salah satunya yaitu Klinik Kecantikan Puspita. Klinik Kecantikan Puspita merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan, perawatan kecantikan tubuh serta wajah dan penjualan kosmetik. Berdasarkan *focus group discussion* yang dilakukan dengan pimpinan dan manajer operasional Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung, terdapat beberapa permasalahan yang ada di Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung. Permasalahan tersebut yaitu tidak adanya pengelolaan terhadap *voice of customer* (VOC) sehingga keluhan – keluhan yang ada dari pelanggan tidak ditindak lanjuti dan masukan – masukan yang ada menjadi terbuang, terjadinya kesalahan pemberian produk, terjadinya kesalahan dalam proses *billing* serta waktu tunggu pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan masalah diatas, pimpinan Klinik Kecantikan Puspita menginginkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam rangka menjamin kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan peningkatan kualitas

pelayanan di Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung. Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan menggunakan pendekatan *lean hospital*. *Lean hospital* digunakan untuk mengurangi *waste* (pemborosan) agar klinik mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga pada akhirnya akan menciptakan nilai tambah [14]. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian : “Peningkatan Pelayanan Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung dengan Pendekatan *Lean Hospital*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu

1. Bagaimana kondisi eksisting di Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung?
2. Apa perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Mengetahui kondisi eksisting Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.
2. Merancang perbaikan kinerja untuk peningkatan kualitas pelayanan Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.

1.4 Posisi Penelitian

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk melakukan *improvement* terhadap kualitas pelayanan. Berikut ini adalah posisi dari penelitian ini terhadap penelitian terdahulu

Tabel 1.1 Posisi Penelitian

No	Tahun Penelitian	Penulis	Judul Penelitian	Lokasi	Metode	Studi Kasus
1	2017	Arini Fauziyah Fitri	Implementasi pendekatan <i>lean healthcare</i> terhadap kualitas layanan pada pasien di rumah sakit umum daerah (RSUD) Jogja di Wirosaban	Yogyakarta	<i>Lean Healthcare</i>	Kualitas Layanan Dalam Rumah Sakit
2	2018	Qonita Zahida	Usulan perbaikan kualitas layanan rumah sakit dengan pendekatan <i>lean service</i> dan <i>fuzzy FMEA</i> (Studi kasus: Poli anak rumah sakit 'JIH')	Yogyakarta	<i>Lean service</i>	Poli Anak Dalam Rumah Sakit
3	2019	Audhya Pratama	Perancangan Sistem Operabilitas 9E-1M untuk penerapan <i>Lean Hospital</i> di Poliklinik Penyakit Dalam RSAU dr.M. Salamun Bandung	Bandung	<i>Lean Hospital</i>	Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit

No	Tahun Penelitian	Penulis	Judul Penelitian	Lokasi	Metode	Studi Kasus
4	2019	Widya Retno Prasinta	Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Sistem 9E-1M untuk Penerapan <i>Lean Hospital</i> di Poliklinik Jantung RSAU dr. M. Salamun Bandung	Bandung	<i>Lean Hospital</i>	Poliklinik Jantung Rumah Sakit
5	2020	Orie Harasakito	<i>Lean hospital</i> untuk peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit (studi kasus di RSUD Arifin Achmad provinsi Riau)	Riau	<i>Lean Hospital</i>	Kualitas Layanan Dalam Rumah Sakit
6	2021	Putri Roidah Robbani	Peningkatan kualitas pelayanan Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung dengan pendekatan <i>Lean Hospital</i>	Bandar Lampung	<i>Lean Hospital</i>	Kualitas Jasa Klinik Kecantikan Puspita

Berdasarkan tabel diatas, belum terdapat penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *lean* pada klinik kecantikan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan di klinik kecantikan juga belum terdapat di Bandar Lampung. Penelitian ini mengisi penelitian yang belum ada tersebut

1.5 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Manfaat dari penelitian yaitu

1. Bagi Klinik Kecantikan Puspita.
 - a. Klinik Kecantikan Puspita dapat mereduksi waktu tunggu pelanggan.
 - b. Klinik Kecantikan Puspita dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti untuk rekayasa sistem kerja dan kualitas jasa.
3. Bagi Akademisi.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian rekayasa sistem kerja dan kualitas jasa pada penelitian – penelitian sejenis berikutnya.

1.6 Batasan Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai batasan penelitian agar pembahasan yang ada tidak terlalu luas. Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan, yaitu

1. Penelitian hanya dilakukan pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.
2. Penelitian hanya dilakukan pada divisi operasional Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.
3. Penelitian hanya menyoroti sistem pelayanan terhadap pelanggan lama.
4. Penelitian hanya dibatasi pada aktivitas *treatment facial* beserta diluar waktu tunggu konsultasi.
5. Cakupan penelitian ini hanya pada tahap *define, measure, analyze* dan *improve*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan agar dalam penulisan tugas akhir dapat tersusun dengan baik. Berikut adalah rangkaian dari sistematika penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar teori yang akan digunakan untuk mendukung kajian yang akan dilakukan. Teori – teori yang digunakan dalam penelitian ini seperti *lean hospital, lean service, service quality (SERVQUAL), 8 waste, critical to quality (CTQ), visual control, time study, DMAIC* dan lain - lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bagan aliran penelitian yang berisi tahapan – tahapan yang akan dilakukan serta metode – metode yang akan digunakan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini akan menguraikan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan hasil yang diperoleh dari penelitian sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dan usulan perbaikan serta implementasi yang dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan serta saran terhadap analisis yang telah dilakukan. Hal ini berfungsi untuk memberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian ini.