

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan kepada

masyarakat. Masyarakat dengan berbagai macam kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif akan pelayanan dalam lingkungan masyarakat. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, Mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lainnya. Tidak mungkin perusahaan mampu memuaskan kebutuhan pelanggannya, namun tidak mampu menghasilkan laba, akan tetapi eksis dan makin berkembang. Kedua hal tersebut harus dicapai secara stimulan, dan ini disadari oleh manajemen setiap perusahaan.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Naavagreen Natural Skin Care merupakan klinik perawatan kulit dan wajah yang mengutamakan pelayanan kulit dan wajah yang alami/natural, berkualitas dan murah, serta yang prima dan terpercaya bagi pelanggan. Dibanding dengan jasa perawatan kecantikan lain seperti *Erha Clinic*, *Natasha Skin Clinic Center*, klinik *Eva Mulia*, dan lain sebagainya yang terlihat memiliki jenis perawatan yang sama namun dengan kisaran harga dan pelayanan yang berbeda tentunya. Seperti contoh pada pelayanan konsultasi dokter kulit biasanya akan dikenakan biaya, namun di *Naavagreen Natural Skin Care* diberikan *free consultation* untuk pelanggan yang baru menjadi *member* atau pelanggan yang sudah lama berlangganan. Begitupun dengan *range* harga yang diberikan, cukup mengeluarkan biaya Rp. 70.000,- pelanggan sudah dapat dilayani dengan *standart facial threatment* yang memberikan kenyamanan hingga selesai perawatan. *Naavagreen Natural Skin Care* dalam visinya yang mengutamakan kepercayaan bagi pelanggannya selalu dan memberikan pelayanan yang prima dengan harga yang terjangkau.

Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *customer* yang datang setiap harinya. Diawal saat pelanggan mulai memasuki lokasi, pelanggan akan bertemu dengan petugas pendaftaran dimana pada loket pendaftaran, petugas perlu mengetahui tujuan dari pelanggan tersebut, apakah akan melakukan perawatan kecantikan atau hanya sekedar membeli obat kulit/muka. Petugas pendaftaran juga harus memastikan pelanggan tersebut sudah menjadi *member* atau baru pertama kali melakukan perawatan di

Naavagreen *Natural Skin Care*. Untuk *member* baru nantinya akan diarahkan untuk berkonsultasi langsung dengan dokter kecantikan disana.

Konsultasi dengan dokter tidak dikenakan biaya/gratis. Diwaktu ini pelanggan akan mendapatkan penjelasan mengenai diagnosa kulit wajahnya serta kebutuhan perawatan. Biasanya pelanggan melakukan konsultasi didalam ruang khusus dokter sehingga pelanggan dan dokter disini, yang termasuk dalam petugas Naavagreen *Natural Skin Care*, menjalani komunikasi interpersonal dimana pelanggan dapat berkonsultasi mengenai keluhan-keluhan kepada dokter sehingga dokter dapat mengarahkan tindakan lanjutan yang terbaik untuk mengatasi keluhan. Biasanya dokter juga memberi masukan-masukan perawatan sesuai kebutuhan pelanggan.

Selesai berkonsultasi, dokter akan mengarahkan pelanggan untuk memberikan kartu diagnosa pasien kepada petugas *front office* Naavagreen *Natural Skin Care*, yakni petugas pendaftaran atau kasir atau petugas yang menyediakan obat-obat yang berada di satu tempat di area depan dekat pintu masuk. Pelanggan akan melakukan proses pembayaran terlebih dahulu baru akan mendapatkan pelayanan berikutnya. Selama menunggu proses pembayaran, pelanggan disediakan banyak bangku sofa untuk duduk menunggu, terdapat pula *televisi* besar supaya pelanggan mendapat hiburan selagi menunggu. Terdapat pula kulkas kecil yang berisikan air mineral gelas yang dapat diambil secara gratis oleh pelanggan. Ruang tunggu sengaja

dijadikan tempat yang nyaman karena mengingat ramainya jumlah pelanggan yang datang setiap harinya.

Setelah pelanggan melakukan proses pembayaran, ditahap terakhir pelanggan akan dijemput oleh para *beauty's* yang merupakan seorang petugas lain di Naavagreen *Natural Skin Care* yang akan melakukan perawatan *facial* pelanggan dan lainnya. *Beauty's* akan mengarahkan pelanggan ke ruang khusus sesuai perawatan yang dijalankan. Selama perawatan berjalan, pelanggan dapat melakukan konsultasi tambahan dengan *beauty's*. *Beauty's* pun akan menjelaskan dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan pelanggan.

Terdapat lima fokus layanan yang disediakan Naavagreen *Natural Skin Care*, yakni layanan pada bagian pendaftaran, layanan konsultasi di dokter kecantikan, pelayanan pada kasir, petugas pemberi obat-obatan, dan para *beauty's* yang mengerjakan perawatan para pelanggan. Seluruh petugas Naavagreen *Natural Skin Care* berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanannya. Cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan akan memperlihatkan perilaku atau respon dari pelanggan itu sendiri. Dari sana dapat dilihat seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan yang sudah lama menjadi *member* ataupun yang baru bergabung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini terkait :

Bagaimana kualitas pelayanan dan komunikasi petugas Naavagreen Natural Skin Care terhadap tingkat kepuasan pelanggan?

Berdasarkan penilaian rumusan masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas layanan informasi jasa khususnya pelayanan dan komunikasi di Naavagreen *Natural Skin Care* yang dibentuk kedalam suatu penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas Naavagreen Natural Skin Care Tanjung Duren, Jakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut :

Tujuan Umum

1. Memahami secara langsung kegiatan pelayanan dan komunikasi petugas terhadap konsumen pada bidang usaha jasa.
2. Memahami kegiatan pelayanan dan komunikasi petugas dibidang jasa perawatan kecantikan.

Tujuan Khusus

1. Mendapatkan pengalaman terkait pelayanan dan komunikasi petugas terhadap konsumen pada bidang usaha jasa kecantikan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada bidang usaha jasa kecantikan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Penelitian ini dapat dijadikan kajian ilmu, khususnya dibidang kehumasan., terutama pada *customer satisfaction*.
2. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan diukur dari kualitas pelayanan dan komunikasi dari petugasnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Mendapat pengalaman terkait pelayanan dan komunikasi petugas kepada pelanggan dalam perusahaan dibidang pelayanan jasa
2. Menyadari pentingnya melakukan *good service* di Naavagreen *Natural Skin Care*.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari masing-masing bab, yaitu bab satu sampai bab lima sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang latar belakang kegiatan komunikasi pada perusahaan kecantikan khususnya dibidang kecantikan kulit dan wajah yang menjadi rumusan masalahnya adalah meneliti kualitas pelayanan dan komunikasi petugas pada setiap bagiannya, yakni di bagian pendaftaran, konsultasi, pembayaran, dan pengerjaan perawatan itu sendiri untuk nantinya dilihat tingkat kepuasan pelanggannya terhadap pelayanan dan cara berkomunikasi dengan pelanggannya. Peneliti mendapat manfaat dari penelitian ini sebagai pengalaman dan kajian ilmu untuk kedepannya pada bidang usaha jasa kecantikan. Sehingga dibentuklah sistematika yang akan diteliti.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II penulis menjelaskan tentang teori-teori apa saja yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan tinjauan pustaka, operasional penelitian variable, dan kerangka pemikiran. Mendeskripsikan pengertian pelayanan serta menjelaskan betapa pentingnya pelayanan dan komunikasi yang baik

yang ditujukan kepada konsumen. Dijelaskan perihal berbagai respon dari pelanggan ketika mendapatkan pelayanan di Naavagreen *Natural Skin Care*, dalam hal ini akan dijelaskan juga variabel afektif, kognatif, dan konatif itu sendiri dari aspek perilaku konsumen untuk nantinya akan dibentuk suatu kerangka pemikiran untuk menentukan seberapa besar kepuasan pelanggannya. Jadi, dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi petugas terhadap kepuasan pelanggan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang desain penelitian, sumber data, bahan penelitian dan unit analisis, teknik pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur, dan teknik analisa data. Semua yang digunakan adalah untuk mencari dan menentukan hasil akhir dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab IV menjelaskan tentang subjek penelitian, hasil penelitian, uji hipotesis dan pembahasan yang di peroleh dari penelitian Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas Naavagreen *Natural Skin Care* Tanjung Duren, Jakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.

BAB V : PENUTUP

Bab V berisikan tentang kesimpulan dan saran pada Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas Petugas Naavagreen Natural Skin Care Tanjung Duren, Jakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.