

Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Jasa Facial Acne dengan Menggunakan Alat Listrik di Klinik Kecantikan Dermatologi Medan

Indra Tahir Ginting¹, Singgar Ni Rudang², Tiwanto Dakhi³

^{1,2} Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia
Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Helvetia

e-mail: indraginting12@yahoo.com¹, singgar.rudang@usu.ac.id²,
tiwantodakhi@gmail.com³

Abstrak

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Salah satu bisnis yang trend saat ini adalah jasa di bidang kecantikan ialah *Facial*. Klinik Kecantikan dermatologi medan berupaya menerapkan kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen terhadap pelanggan, hal ini dapat dilihat dari jumlah konsumen yang menggunakan layanan di klinik tersebut. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa *Facial Acne* Dengan Menggunakan Peralatan Listrik di Klinik Kecantikan Dermatologi medan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan angket. Instrumen penelitian berupa wawancara yang digunakan untuk mencari data tentang SOP yang ada di Klinik Kecantikan Dermatologi medan, observasi untuk mengamati Pelanggan di Klinik Kecantikan Dermatologi medan dan lembar angket yang ditujukan kepada 30 responden atau pelanggan. Teknik analisis data menggunakan rumus persentase. Hasil penelitian meliputi kepuasan pelanggan perawatan wajah (*Facial*) di Klinik Kecantikan Dermatologi medan memperoleh skor rata-rata 3,96 dan dinyatakan baik. Pelayanan jasa perawatan wajah (*Facial*) di Klinik Kecantikan Dermatologi medan memperoleh skor rata-rata 4,51 dan dinyatakan sangat baik. Kesimpulan berdasarkan analisis data untuk kepuasan pelanggan dan pelayanan jasa kategori tersebut dinyatakan sangat baik karena pelanggan merasa nyaman setelah melakukan *facial acne* dengan menggunakan alat listrik di Klinik Kecantikan dermatologi medan

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Jasa, Klinik Kecantikan Dermatologi Medan.*

Abstract

Basically the goal of a business is to create satisfied customers. One business that the current trend is merit in the field of beauty is the *Facial*. Beauty Clinic Dermatologi medan attempt to implement quality of service and customersatisfaction with the customer, it can be seen from the number of consumers who menggunakan services at the clinic. The purpose of this study wanted to know Services Customer Satisfaction On Acne Facial Using Electrical Equipment in Beauty Clinic dr.Retnawati Surabaya. This research is quantitative descriptive research. Data collection methods used were interviews and questionnaires. The research instrument is the interview was used to search for data on existing SOP Beauty Clinic dermatologi medan, observation to observe Customers in Beauty Clinic dr.Retnawati Surabaya, and sheets questionnaire addressed to 30 respondents or customers. Data were analyzed using a percentage formula. The results of customer satisfaction research include facials (*Facial*) in Surabaya Beauty Clinic dr. Retnawati obtain an average score 3,96 with a good category. Facial care services (*Facial*) in Beauty Clinic dr.Retnawati Surabaya obtain an average score 4,51 with a good category. Conclusions based on analysis of data on customer satisfaction and services that category expressed very well because customers

feel comfortable and get positive effects after doing facial acne by using power tools in Beauty Clinic dermatologi medan.

Keywords: *Customer Satisfaction, Services, Beauty Clinic Dermatologi Medan*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (1).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2).

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan (3).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan menjadi harmonis. Industri perawatan wajah harus berusaha mewujudkan kepuasan pelanggannya, karena pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan lari keperusahaan saingan jika pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan (1). yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dan jasa yang senyatanya diterima. Harapan pelanggan perawatan wajah dibentuk oleh pengalaman, komentar teman dan kenalannya serta janji dan informasi dari penyedia jasa. Kepuasan pelanggan tercapai karena jasa yang diterima sesuai dengan harapan (4).

Salah satu jenis jasa di bidang kecantikan adalah *facial*. Pengertian merawat kulit wajah (*facial*) dalam kegiatan sehari-hari, kulit wajah tidak bisa terbebas dari berbagai kotoran baik debu maupun kosmetik yang menempel pada kulit, terutama bagi seorang yang sering bepergian. Keadaan seperti ini jika dibiarkan akan menimbulkan beberapa gangguan pada kulit wajah, misalnya komedo, jerawat (*acne*), pigmentasi, kerutan kecil dan sebagainya. Untuk mengatasi hal tersebut, maka perlu dilakukan perawatan secara teratur dan periodik. Perawatan teratur dapat dilakukan dengan teknik yang benar dan dengan kosmetik yang sesuai. Perawatan wajah (*facial*) yang benar dan aman dapat dilakukan di salon dan klinik kecantikan (5).

Klinik Kecantikan dermatologi medan berdiri tahun 1999. Klinik Kecantikan dokter Retnawati adalah klinik kecantikan yang memberikan pelayanan jasa di bidang perawatan wajah dan tubuh. Klinik Kecantikan dokter Retnawati banyak diminati oleh para konsumen karena banyaknya jenis perawatan yang ditawarkan dengan harga yang bersaing. Keunggulan kualitas kosmetik yang digunakan oleh Klinik Kecantikan dokter Retnawati patut

dibanggakan karena produknya ditangani langsung oleh tim dokter kecantikan dan tim apoteker yang sudah ahli dan berpengalaman di bidangnya. Klinik Kecantikan dokter Retnawati juga mempunyai karyawan- karyawan yang mumpuni dan handal serta terampil dalam melakukan perawatan, sehingga para konsumen tidak canggung untuk bertanya seputar perawatan dirinya. Jadi banyak pelanggan yang berminat untuk melakukan perawatan wajah dan tubuh di Klinik Kecantikan dokter Retnawati. Berbagai macam jasa perawatan wajah dan tubuh yang ditawarkan di Klinik Kecantikan dokter Retnawati antara lain *Facial, Radical White, Urban Facial, Extra White, Detox, Cryolift, Ion Vitamin C, Enzim wajah/tubuh, HF, RF, Injeksi (Acne, Vit-C, Kolagen, White Keloid, H3, Neurobion, Mezo Multi Vit), Laser (LHE, ND YAG, Laser Ketiak, Laser Bulu Kaki, Laser Bikini), Skyndor (Lifting, Corective, Stem Cell), Restylane, tanam benang (UVL), Microdermabrasi, Freeze, Nano, Stem Cell, PRP* (6).

Klinik Kecantikan dermatologi medan masih menjadi salah satu pilihan konsumen untuk melakukan perawatan wajah maupun tubuh, karena dari semua komponen yang ada di Klinik Kecantikan dokter Retnawati Surabaya menjanjikan bahwa tempat perawatan tersebut layak untuk dijadikan tempat perawatan wajah dan tubuh. Inovasi serta konsep matang yang dihadirkan Klinik Kecantikan dokter Retnawati Surabaya membuat konsumen lebih tertarik, karena konsumen mempunyai hak penuh atas pelayanan yang diberikan (7). Klinik Kecantikan dermatologi medan berupaya menerapkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, hal ini dapat dilihat dari jumlah konsumen yang menggunakan layanan di klinik tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian yang berjudul "*Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Facial Acne Dengan Menggunakan Alat Listrik di Klinik Kecantikan Dermatologi medan*".

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :
(1) Mendeskripsikan pelayanan jasa *facial Acne* dengan menggunakan alat listrik di Klinik Kecantikan dermatologi medan,

(2) Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa *Facial Acne* dengan menggunakan alat listrik di Klinik Kecantikan dermatologi medan.

Menurut Thomas yang dikutip oleh Made Wena (2019: 144) pembelajaran *Project Based Learning* merupakan model pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada guru untuk mengelola pembelajaran di kelas dengan melibatkan kerja proyek. Kerja proyek memuat tugas-tugas yang kompleks yang dapat menuntut siswa untuk merancang, memecahkan masalah, membuat keputusan, melakukan investigasi serta menanamkan sikap kemandirian siswa untuk bekerja dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya.

METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berusaha memberikan dengan sistematis dan cermat fakta-fakta aktual, serta sifat populasi tertentu bertujuan mengumpulkan data atau informasi yang akan disusun, dijelaskan dan dianalisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada perawatan wajah (*facial*) yang akan dideskripsikan.

Obyek penelitian ini adalah pemilik perusahaan, *beautician* serta pelanggan yang melakukan perawatan *facial acne* di klinik kecantikan dermatologi medan sebanyak 30 responden.

Instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara (interview), pedoman observasi, lembar angket atau kuesioner. Pedoman wawancara ini digunakan untuk mencari data tentang SOP yang ada di klinik kecantikan. Observasi merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengamati pelanggan. Lembar angket diberikan kepada pelanggan dalam penelitian.

Analisis data merupakan kegiatan untuk mengolah data dan hasil penelitian sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui persentase kelayakan pelayanan jasa perawatan wajah (*Facial*) di Klinik Kecantikan Dermatologi medan dengan menggunakan data angket respon pelanggan. Analisa hasil angket layanan jasa dan

kepuasan pelanggan dianalisa secara diskriptif dengan menggunakan presentase, digunakan untuk mengukur pendapat pelanggan terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan. Presentase yang diperoleh diartikan dengan kriteria interpretasi berupa pengertian kualitatif.

Tabel 1 Kriteria Skala Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Skala Penilaian	Pernyataan
1	Sangat kurang
2	Kurang
3	Cukup
4	Baik
5	Baik sekali

(Adaptasi, Riduwan.2017)

Dari kriteria skala merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan pelanggan perawatan wajah (*Facial*) di *Klinik Kecantikan Dermatologi medan*. Untuk mengetahui jumlah rata-rata menggunakan rumus, sebagai berikut: suatu produk dan mengkomunikasikannya ke orang lain. Setelah beberapa bulan kemudian klinik kecantikan dermatologi medan menambah 3 orang lagi untuk dipekerjakan di klinik kecantikan dermatologi medan sebagai *therapis*. Klinik kecantikan dermatologi medan hanya berjalan sampai tahun 2001. Hal itu terjadi dikarenakan pada tahun 2002 klinik kecantikan dermatologi medan. (hasil wawancara dengan *therapis* klinik kecantikan dermatologi medan, tgl 20 Juni 2023).

SOP (*Standard Operating Procedures*) adalah panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus dilaksanakan. SOP dibuat dan di dokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur (alur proses) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja (prosedur) tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat di implementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang.

Klinik Kecantikan dermatologi medan berusaha mengutamakan kepuasan pelanggan yang melakukan perawatan, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menghasilkan *therapis* yang profesional dan handal. Semua *therapis* yang akan masuk, terlebih dahulu ditraining selama satu sampai 3 bulan untuk memastikan layak atau tidak *therapis* tersebut menjadi karyawan klinik kecantikan dermatologi medan .

Prosedur *facial* di Klinik Kecantikan dermatologi medan ini memerlukan waktu kurang lebih 2 jam, mulai dari pembersihan (*cleansing*) hingga melepas masker. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan data perawatan *wajah (facial)* memiliki beberapa rangkaian, antara lain: Mengucapkan selamat datang saat ada pelanggan yang masuk ke klinik kecantikan dermatologi medan, kemudian mempersilahkan pelanggan menuju *reseptionis*, untuk menanyakan perawatan apa yang akan dilakukan, serta menanyakan reservasi atas nama siapa. Pelanggan akan diarahkan ke ruang tunggu untuk menunggu giliran dipanggil ke ruang konsultasi. *Resepsionis* akan membuatkan kartu pasien. Di ruang tunggu sudah disediakan air mineral tanpa di pungut biaya serta disediakan televisi agar pelanggan tidak jenuh. Kemudian pelanggan dipersilahkan masuk ke ruang konsultasi dan dipertemukan pada dokter yang akan menentukan jenis perawatan apa yang dibutuhkan dan akan dilakukan pada pelanggan. Setelah ditentukan jenis *facial* yang akan dilakukan pada pelanggan, kemudian pelanggan di arahkan masuk ke ruang perawatan, pelanggan dipersilahkan tidur rebahan di tempat yang sudah disediakan. *therapis* mengucapkan "permisi" terhadap pelanggan, supaya pelanggan merasa dihargai. Kemudian *therapis* mulai mempersiapkan peralatan yang hendak digunakan untuk *facial* (8).

Data respon kepuasan pelanggan diperoleh dengan menggunakan lembar angket respon yang diberikan kepada pelanggan. Instrumen lembar angket respon kepuasan

pelanggan divalidasi oleh dosen, sebelum diuji cobakan pada pelanggan. Setelah divalidasi lembar angket respon diberikan pada pelanggan *facial acne* di klinik kecantikan dokter Retnawati yang berjumlah 30 orang. Hasil angket digunakan untuk mengetahui minat pelanggan selama melakukan perawatan wajah berjerawat (*facial acne*) dengan menggunakan alat listrik. Hasil analisis respon kepuasan pelanggan secara ringkas disajikan.

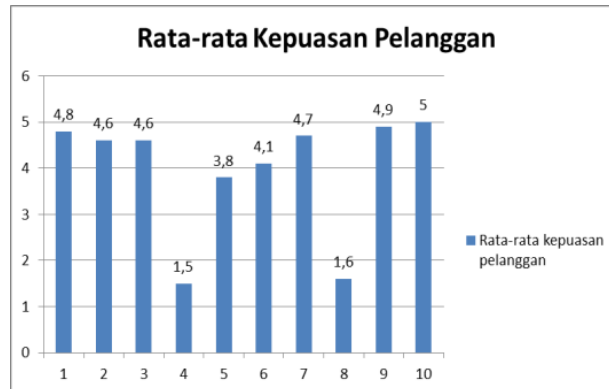


Diagram 1 Hasil Kepuasan Pelanggan Facial

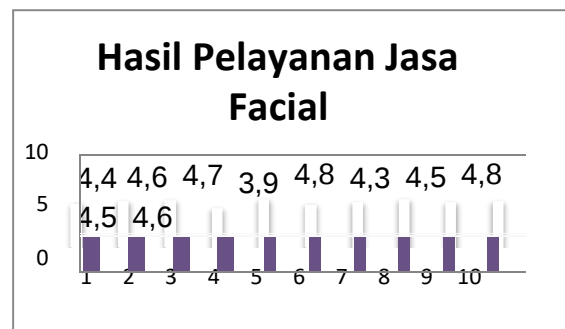


Diagram 2 Hasil Pelayanan Jasa Facial

Pada kepuasan pelanggan di ajukan beberapa butir pertanyaan. Untuk kepuasan pelanggan sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa Klinik kecantikan dermatologi medan selalu mengutamakan kepuasan terhadap pelanggan, supaya pelanggan bisa tetap dan terus menggunakan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Klinik mengutamakan pelayanan jasa terhadap pelanggan yang melakukan perawatan *facial acne* dengan menggunakan alat listrik dan layak untuk dijadikan tempat perawatan. *Facial acne* dengan menggunakan alat listrik di klinik kecantikan dermatologi medan dinyatakan baik, karena *facial* dengan menggunakan alat listrik terbukti lebih terjaga kebersihannya, dan lebih cepat mengatasi permasalahan kulit wajah pasien. Pernyataan ini didukung dengan banyaknya pelanggan yang cocok melakukan *facial* dengan menggunakan alat listrik dibandingkan dengan *facial* manual. Diteguhkan pada penelitian terdahulu, *facial* dengan menggunakan alat listrik (*facial electric*) yang meliputi penggunaan *HF*, *RF*, Alat *Galvanic desincrustation* dan *ionisation*, couter, dan *vacum* terbukti aman dan efektif untuk mengatasi permasalahan pada kulit wajah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa *facial acne* dengan menggunakan alat listrik yang ditawarkan di klinik kecantikan dr. Retnawati sesuai dengan harapan kecantikan dermatologi medan. Hasil respon pelanggan yang melakukan perawatan *facial acne* dengan menggunakan alat listrik di Klinik kecantikan dermatologi medan indikator kepuasan pelanggan yang meliputi pelayanan yang ada di Klinik kecantikan dermatologi medan dinyatakan baik dengan skor rata- rata penilaian 3,96 sehingga dapat disimpulkan Klinik kecantikan dermatologi medan selalu mengutamakan kepuasan terhadap pelanggan yang melakukan perawatan *facial acne* dengan menggunakan alat listrik dan layak untuk dijadikan tempat perawatan (9).

Pelanggan merasa nyaman setelah melakukan *facial* acne dengan menggunakan alat listrik di Klinik kecantikan dermatologi medan. Sehingga para pelanggan merasa puas dengan hasil yang diinginkan yaitu jerawat mulai berkurang dan kulit wajah menjadi bersih. Pada pelayanan jasa di ajukan beberapa butir pertanyaan. Untuk pelayanan jasa sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa Klinik kecantikan dermatologi medan *facial* acne dengan menggunakan alat listrik memberikan pelayanan jasa berupa Fasilitas yang diberikan kepada pelanggan ataupun konsumen oleh Klinik kecantikan dermatologi medan seperti: gedung, fasilitas teknologi dan penampilan karyawannya (7).

Klinik kecantikan dermatologi medan juga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Klinik kecantikan dermatologi medan juga menggunakan bahan kosmetik yang digunakan untuk *facial* dan diracik sendiri oleh tim apoteker yang berpengalaman dari klinik kecantikan dermatologi medan yang memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Hasil respon pelanggan yang melakukan perawatan *facial* acne dengan menggunakan alat listrik di Klinik kecantikan dermatologi medan indikator pelayanan jasa yang meliputi pelayanan yang ada di Klinik kecantikan dermatologi medan dinyatakan sangat baik dengan skor rata-rata penilaian 4,51. Dapat disimpulkan Klinik kecantikan dermatologi medan selalu pelanggan dan pelanggan merasa puas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Pelayanan jasa *facial* acne dengan menggunakan alat listrik di Klinik kecantikan dermatologi medan berdasarkan hasil angket responden atau pelanggan dapat dinyatakan baik dan layak dijadikan tempat untuk melakukan perawatan *facial* acne dengan menggunakan alat listrik. Dengan indikator indikator pelayanan jasa yang ada di Klinik kecantikan dermatologi medan dinyatakan sangat baik dengan skor rata-rata 4,51, kategori tersebut dinyatakan sangat baik karena pelanggan merasa nyaman dan mendapatkan efek positif setelah melakukan *facial* acne dengan menggunakan alat listrik yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga pelanggan merasa puas dan senang. Kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa *facial* acne dengan menggunakan alat listrik di Klinik kecantikan dermatologi medan sangat baik. Pelanggan melakukan perawatan di Klinik kecantikan dermatologi medan dinyatakan baik dengan skor rata-rata 3,96, kategori tersebut dinyatakan baik karena pelanggan merasa nyaman setelah melakukan *facial* acne dengan menggunakan alat listrik yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga pelanggan merasa puas dan senang.

DAFTAR PUSTAKA

- Moftah NH, Moftah NH. Non-pharmacologic treatment for acne vulgaris Noha. 2022;2(51):1–10.
- Leach M, Hons BN. A Comprehensive Critique and Review of Published Measures of Acne Severity. 2016;9(7).
- Guidelines C. Acne Management Guidelines by the Dermatological Society of Singapore. 2019;12(7):34–50.
- Adityan B, Kumari R, Thappa DM. Scoring systems in acne vulgaris. 2009;75(3).
- Basra MKA, Fenech R, Gatt RM, Salek MS, Finlay AY. The Dermatology Life Quality Index 1994 – 2007 : a comprehensive review of validation data and clinical results. 2008;997–1035.
- Accepted CUK. Dermatology Life Quality Index (DLQI)— a simple practical measure for routine clinical use. 1994;(Table 1):210–6.
- Ft Z, Sultana T, Islam S, Nasreen T. Evaluation of Severity in Patients of Acne Vulgaris by Global Acne Grading System in Bangladesh. 2017;1–5.
- Dermatology I. Severity of Acne Vulgaris: Comparison of Two Assessment Methods. 2020;711–6.

Group W, Zaenglein AL, Pathy AL. Guidelines of care for the management of acne vulgaris. J Am Acad Dermatol [Internet]. 2016;74(5):945-973.e33. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaad.2015.12.037>