

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peradaban pada manusia tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Ilmu pengetahuan akan memberikan wawasan keilmuan, sosial dan budaya yang dapat membentuk peradaban manusia. Teknologi adalah alat yang diciptakan dan digunakan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja atau struktur atau sistem dimana proses dan produk itu dikembangkan dan digunakan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi selalu diiringi dengan perubahan kebutuhan manusia. Selain kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan akan sandang, pangan dan papan, perkembangan Iptek ini juga mempengaruhi perkembangan kebutuhan akan kesehatan, penampilan dan kecantikan.

Kebutuhan akan penampilan bukan hanya pemenuhan kebutuhan akan pakaian saja. Kebutuhan akan penampilan pada zaman modern ini menjadi salah satu kebutuhan yang tak dapat ditinggalkan terutama bagi masyarakat yang membutuhkan dan mengutamakan penampilan untuk menunjang aktivitas mereka. Penampilan (*performance*) saat ini sudah menjadi bagian dari hidup sebagian orang yang membutuhkan perhatian. Hal ini dikaitkan dengan fenomena yang ada bahwa masyarakat sekarang semakin sadar akan pentingnya menjaga penampilan agar selalu tampil menarik. Penampilan menarik bukan hanya diidamkan oleh kaum wanita, tetapi juga diminati oleh kaum pria. Kesadaran para wanita dan pria akan kecantikan dan perawatan kulit semakin berkembang. Kecantikan dan keindahan tubuh serta wajah merupakan dambaan dan daya tarik tersendiri. Kaum hawa khususnya selalu ingin berpenampilan cantik menarik, sehingga perawatan wajah dan tubuh merupakan kewajiban yang tidak dapat ditinggalkan. Berbagai macam cara dilakukan oleh agar

seseorang bisa selalu tampil cantik dan menarik, salah satu cara yang dilakukan oleh sebagian orang baik wanita ataupun pria adalah dengan mengunjungi klinik kecantikan atau perawatan kesehatan dan penampilan.

Klinik kecantikan merupakan layanan personal yang bersifat *intangible*, dimana lebih menekankan kinerjanya pada jasa atau layanan yang diberikan pada pelanggan. Persaingan yang semakin ketat dan kompetitif antar klinik kecantikan dalam memberikan pelayanan untuk merebut hati pelanggan. Jenis kecantikan tubuh yang ditawarkan oleh klinik kecantikan antara lain: *chemical peeling, mesotherapy, facial, laser, oxy skin, light therapy*, totok wajah dan *body whitening*. Klinik kecantikan juga biasanya difasilitasi oleh teknologi-teknologi yang sangat canggih. yang sudah dirancang untuk membantu para tenaga medis seperti dokter ahli, *beautician professional* serta staf kesehatan khusus untuk membantu dalam pelaksanaan perawatan kecantikan kulit dan tubuh.

Bandar Lampung memiliki banyak Klinik kecantikan yang tersebar di berbagai wilayah seputar kota ini. Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Bandar Lampung mencatat ada 47 Klinik Kecantikan yang secara legal memiliki Surat Izin Praktek (SIP) yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Bandar Lampung. Selain klinik kecantikan yang telah mengantongi Surat Izin Praktek (SIP), keberadaan klinik kecantikan ilegal juga kian berkembang dibarengi adanya praktek dokteroid, yakni seseorang yang tidak memiliki kompetensi atau keahlian medis khususnya di bidang perawatan kecantikan, namun melakukan tindakan atau melayani konsumen. Selain itu, klinik-klinik kecantikan ilegal biasanya tidak memiliki syarat administrasi lengkap, seperti Surat Izin Usaha, IMB, dokumen Amdal, UKL-UPL, SPPL, NPWP dan akta pemohon. Permasalahan lain pada Klinik kecantikan ilegal adalah ketidaktersediaan dokter, tenaga perawat, dan alat kesehatan yang memadai.

Berikut adalah 10 klinik kecantikan di Bandar Lampung yang telah mengantongi Surat Izin Praktek (SIP) dan memiliki tenaga ahli yang memiliki kompetensi atau keahlian medis:

**Tabel 1.1 Klinik Kecantikan di Bandar Lampung**

No	Nama Klinik Kecantikan	Alamat
1	Suma Aesthetic Clinic	Jl. ZA. Pagar Alam 51C LKII Gedong Meneng, Bandar Lampung
2	Aira Skin Clinic	Jl. Pemuda No.114 Tanjung karang kota, Bandar Lampung
3	Natasha Skin Care	Jl. Jend. Sudirman No.7A Enggal, Bandar Lampung
4	Limonia Beauty Center	Jl. Sultan Hasanudin No.33 Gunung Mas, Bandar Lampung
5	Esther House of Beauty	Jl. P. Antasari No.108, Kedamaian, Bandar Lampung
6	Klinik Kartika Aesthetic	Jl. Teuku Cik Dik Tiro No.23 Sumber Rejo Kemiling, Bandar Lampung
7	Rumah Cantik Aesha	Jl. Endro Suratmin Gg. Waru No.1B Sukarame, bandar Lampung
8	Erha Skin Clinic	Jl. Sultan Hasanudin No.9A, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung
9	Klinik Kecantikan Puspita	Jl. MH. Thamrin No.35 Gotong Royong, Bandar Lampung
10	Klinik Kecantikan La'Dior	Jl. Teuku Cik Dik Tiro, Kemiling, Bandar Lampung

Sumber: Internet, diakses Mei 2021

Klinik kecantikan La'dior Skin Care adalah salah satu klinik kecantikan yang berada di Jl. Keuku Cik Ditiro No.14 Beringin Raya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung. Klinik kecantikan *La'dior Skin Care* merupakan salah satu klinik kecantikan populer di kalangan masyarakat Bandar Lampung. Klinik kecantikan ini memiliki Surat Izin Praktek (SIP), dan sekaligus tercatat sebagai sebuah klinik kecantikan legal di Dinas Kesehatan (Dinkes) Bandar Lampung. Klinik ini tentunya dianggap telah memenuhi komitmennya untuk bisa beroperasi. Klinik kecantikan La'Dior *Skin Care* telah membuat dan memiliki pernyataan komitmen, sebab dalam

operasionalnya klinik ini telah cukup memiliki dokter ahli kecantikan (*beautician* dan *aesthetician*) dan beberapa ahli perawatan kulit, serta menggunakan peralatan medis dan bahan-bahan kimia yang berbahaya.

Beberapa alasan ketertarikan penulis memfokuskan penelitian ini pada Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* adalah bahwa klinik ini memiliki keunggulan dalam hal jumlah ahli kecantikan dan *therapist*, peralatan dan program-program perawatan. Klinik ini ditangani oleh para ahli kecantikan dan perawatan kulit yang melibatkan satu orang spesialis kulit (*dermatologist*) dan beberapa orang *therapist*, dan satu orang dokter spesialis kecantikan dan estetika (*beautician/ aesthetician*), yang merupakan ahli estetika dalam bidang perawatan *Anti Wrinkle Injection* (protein berbentuk cairan yang dihasilkan oleh bakteri *Clostridium Botulinum* untuk memperbaiki bentuk wajah tanpa harus melakukan operasi plastic) dan *Soft Tissue Filer* (*hyaluronic acid* akan disuntikkan pada area wajah tertentu untuk mengisi kekosongan atau memperbaiki kontur wajah) yang terbilang masih jarang dimiliki oleh klinik-klinik kecantikan lain. Klinik ini juga sudah dilengkapi dengan peralatan perawatan (*treatment*) yang modern seperti *mobile skin treatment* (Alat ini merupakan alat Listrik Perawatan Kulit Wajah seperti mengurangi kerutan pada wajah, mengatasi jerawat yang parah), *vaporiser* (Jenis alat kecantikan yang dioperasikan dengan tenaga listrik, berdaya guna mengeluarkan uap yang mengandung anti bakteri), *high frequency* (Jenis alat listrik kecantikan dengan frekuensi tinggi yang berdaya guna mengubah energi listrik menjadi energi cahaya yang mengandung anti bakteri, dimanfaatkan untuk mensterilkan jerawat), *ultrasonic* (alat listrik serupa spa termasuk *cream* dan pembersih, *vibrator* (alat listrik digunakan untuk pijatan kulit wajah), *vacuum suction* (alat yang memanfaatkan energi listrik dan diubah menjadi energi mekanik sebagai alat penghisap), *galvanic* (Jenis alat listrik kecantikan arus searah yang berdaya guna ionisasi, dimanfaatkan untuk meresap kan kosmetik pemupuk yang berbentuk ekstrak (*iontophoresis*), atau disincrustasi), *frimator* (Alat listrik berguna untuk pembersihan mendalam (*deep cleansing*), dan lain sebagainya sesuai dengan inovasi terkini dan belum banyak dimiliki oleh klinik-klinik lainnya. Selain

keunggulan-keunggulan di atas, klinik ini sering menawarkan paket-paket perawatan menarik bagi pelanggannya, seperti paket Girl's Day & Woman's Day yang diadakan setiap hari Sabtu dan paket Men's Day dengan tarif perawatan yang cukup murah

Persaingan dunia bisnis dalam bidang perawatan kecantikan yang kian ketat menyebabkan perusahaan-perusahaan jasa seperti klinik kecantikan menjadi sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha klinik kecantikan seperti salon, SPA, toko online kosmetik dan *reseller* produk kecantikan. Kemampuan belanja masyarakat Indonesia dan kesadaran akan pentingnya merawat wajah dan tubuh untuk menjaga kecantikan pun terus meningkat. Industri bisnis klinik kecantikan di Indonesia tumbuh dengan pesat setiap tahunnya, Alfons (CEO Erha Clinic Indonesia) menyatakan bahwa perkembangan industri perawatan kecantikan Indonesia mencapai angka 15 persen, ini lebih tinggi dibandingkan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura yang tumbuh dibawah 10 persen. Hal ini menjadikan peluang bisnis yang menarik dan semakin diminati oleh para dokter dan pebisnis lokal maupun internasional.

Bermunculannya banyak tempat praktek kecantikan dan perawatan kulit dengan berbagai keunggulan serta nilai yang lebih yang ditawarkan semakin membuat klinik *La'dior Skin Care* kesulitan untuk merebut pangsa pasar pesaing. Selain itu, penurunan jumlah pelanggan yang berkunjung ke tempat-tempat perawatan kecantikan dan perawatan kulit diakibatkan oleh isu pandemi Covid 19 yang sudah terjadi sejak awal tahun 2020. Kebijakan *social distancing* dan menghindari kerumunan yang merupakan salah satu protocol kesehatan yang dihimbau oleh pemerintah telah memberi dampak buruk terhadap klinik-klinik kecantikan. Seluruh pelaku bisnis perawatan dan kecantikan umumnya menginginkan bahwa pelanggan yang diciptakannya dapat dipertahankan selamanya. Akan tetapi, hal tersebut merupakan tugas yang sulit karena perubahan-perubahan dapat terjadi setiap saat, baik perubahan pada perusahaan dan diri pelanggan, seperti selera maupun aspek-aspek kualitas pelayanan.

Hasil wawancara penulis dengan ibu Diana, pemilik Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* pada bulan Februari 2021, menjelaskan bahwa klinik kecantikan ini belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, sehingga hal ini menjadi sebuah urgensi kepentingan untuk dilakukan suatu penelitian. Pemilik klinik menambahkan bahwa telah terjadi penurunan jumlah pelanggan sejak tahun 2019 hingga bulan Juni 2021. Hal tersebut dapat menjadi salah satu indikasi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Bentuk ketidakpuasan yang sering terjadi adalah karena pelanggan yang merasa kurang diperhatikan secara per-individu. Hal tersebut juga diakui oleh pihak pengelola klini bahwa masih cukup sulit untuk memberikan personal kepada tiap-tiap pelanggan yang berkunjung. Berikut ini adalah data jumlah pelanggan Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* sejak 2019 hingga bulan Juni 2021.

**Tabel 1.2**

**Data Jumlah Pelanggan Klinik La'Dior *skin Care* tahun 2019-2021**

Tahun	Wanita (orang)	Pria (orang)	Total (orang)	Persentase (Wanita)	Persentase (Pria)
2019	487	45	532	91,54%	8,46%
2020	373	24	397	93,95%	6,04%
2021	248	17	265	93,58%	6,42%

Sumber: Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care*, 2021

Tabel di atas menjelaskan bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan yang berkunjung ke Klinik La'Dior *Skin Care* dari tahun 2019 hingga Juni 2021.

Data jumlah pelanggan yang telah melakukan perawatan kecantikan pada Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* sejak Januari hingga Juni 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Data Jumlah Pelanggan Klinik La'Dior *skin Care* tahun 2021**

Bulan	Wanita (orang)	Pria (orang)	Total (orang)
Januari	53	3	56
Februari	42	3	45
Maret	37	6	43
April	39	3	42
Mei	39	2	41
Juni	38	-	38
Jumlah			<b>265</b>

Sumber: Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care*, 2021

Tabel di atas menjelaskan bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan Klinik La'Dior *Skin Care* dari Januari hingga Juni tahun 2021.

Hasil pra-survei mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penulis pada hari Sabtu, 12 Februari 2021 terhadap 10 orang pelanggan Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* melalui kuesioner yang berisikan 5 pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Jawaban Responden atas Layanan Klinik Kecantikan La'Dior**  
***Skin Care***

No.	Pernyataan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1	Klinik Kecantikan La'Dior <i>Skin Care</i> memiliki fasilitas yang memadai	70%	30%
2	Klinik Kecantikan La'Dior <i>Skin Care</i> memberikan perhatian individual kepada setiap pelanggan	40%	60%
3	Karyawan Klinik Kecantikan La'Dior <i>Skin Care</i> menanggapi keluhan pelanggan dengan ramah	50%	50%
4	Praktisi/ Ahli Kecantikan melayani pelanggan dengan cepat	60%	40%
5	Karyawan Klinik Kecantikan La'Dior <i>Skin Care</i> berisikan injur dan dapat dipercaya	60%	40%

Sumber: Pra Survei, 2021

Tabel 1.4 menjelaskan bahwa pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan karena Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* belum mampu memberikan perhatian individual kepada setiap pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah jawaban responden terhadap pernyataan no.2 “Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* memberikan perhatian individual kepada setiap pelanggan,” sebesar 40% dari 10 orang responden. Pernyataan no. 3 “Karyawan Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* menanggapi keluhan pelanggan dengan ramah,” memperoleh jawaban puas sebesar 50%. Pernyataan no. 4 dan 5 memperoleh jawaban puas sebesar 60% dan pernyataan no.2 “Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* memberikan Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* memiliki fasilitas yang memadai.” memperoleh jawaban puas terbanyak yaitu sebesar 70%. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS JASA LAYANAN KLINIK KECANTIKAN LA'DIOR SKIN CARE BANDAR LAMPUNG.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang perlu di prioritaskan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung?



### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung.

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan atas pelayanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan yaitu dari bulan April 2021 sampai dengan bulan Juni 2021.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan faktor apa saja yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas jasa layanan yang diberikan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung diukur dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa layanan perawatan klinik kecantikan yang diukur menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Index Performance* (CSI).

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi seperti penerapan kepuasan konsumen dalam memberikan jasa layanan (*Service*) yang baik dalam pembuatan kebijakan untuk meningkatkan pengguna jasa layanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung.

### **1.5.3 Bagi Perguruan Tinggi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi bidang ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perawatan kulit khususnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Gambaran umum tentang penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah yang diangkat oleh peneliti, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan atas layanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung.

### **BAB II: Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan manajemen pemasaran, kualitas jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kerangka pikir, penelitian terdahulu.

**BAB III: Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, uji persyaratan instrument, metode analisis data dengan metode IPA (*Importance Performance Ananlysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

**BAB IV: Hasil dan Pembahasan\**

Bab ini berisi tentang hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan atas jasa layanan layanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung yang dianalisis dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada bab II.

**BAB V: Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan analisis tingkat kepuasan pelanggan atas jasa layanan layanan perawatan di Klinik Kecantikan La'Dior *Skin Care* Bandar Lampung yang merupakan rangkuman dari pembahasan dan saran yang merupakan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**