



Journal of Community Service

Volume 1, Issue 1, December 2019

P-ISSN: 2715-2901 E-ISSN: 2715-291X

Open Access at: <http://idm.or.id/JCS>

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SALON KECANTIKAN BERBASIS KESEHATAN PADA KELOMPOK PENGUSAHA SALON KECANTIKAN DI KOTA PARIAMAN

IMPROVING THE QUALITY OF BEAUTY SALON SERVICE BASED ON HEALTH IN BEAUTY SALON BUSINESS GROUPS IN PARIAMAN CITY

Prima Minerva¹, Murni Astuti², Tyas Asih³

^{1,2,3}Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Padang

E-mail: prima.minerva@fpp.unp.ac.id¹, murniastuti@fpp.unp.ac.id², tiehasih@gmail.com

INFO ARTIKEL

Koresponden

Prima Minerva

prima.minerva@fpp.unp.ac.id

Murni Astuti

murniastuti@fpp.unp.ac.id

Tyas Asih

tiehasih@gmail.com

Kata kunci:

kualitas pelayanan, salon, kesehatan, Pariaman

Website:

<http://idm.or.id/JCS>

hal: 89 - 95

ABSTRAK

Perkembangan salon kecantikan saat ini bergeser arah ke pusat kecantikan seperti *skin care* atau *beauty care* melibatkan sektor kesehatan dalam melakukan pelayanan perawatan. Beberapa salon kecantikan di Pariaman masih banyak yang belum menerapkan pelayanan perawatan dengan berbasis kesehatan. Permasalahan ini ditemui pada Jihan Salon dan Irma Salon. UNP sebagai institusi pendidikan yang mempunyai tenaga profesional di bidang kecantikan dan kesehatan dapat membantu mitra dalam mengatasi permasalahan dan menjadikan salon mitra sebagai salon kecantikan yang berbasis kesehatan. Khalayak sasaran dalam kegiatan ini adalah pemilik dan karyawan UKM salon kecantikan di Pariaman. Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan pengabdian ini adalah menjadikan salon mitra sebagai salon kecantikan yang berbasis kesehatan dalam segala pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan peluang peningkatan kualitas pelayanan lebih baik dan upaya perlindungan konsumen. Pelatihan ini dilakukan dengan metode yang bervariasi seperti ceramah demonstrasi, pelatihan, praktek, diskusi dan bimbingan. Materi yang diberikan 1) Memberikan pengetahuan tentang analisa kulit dan kosmetik *skin care* 2) Mendemonstrasikan penerapan personal *hygiene* 3) Demonstrasi dan praktek pemakaian APD serta setrilisasi alat 4) Praktek perawatan *facial* sesuai SOP 5) Pengaturan ruang yang proposional. Secara garis besar kegiatan ini berjalan lancar dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan salon berbasis kesehatan dan upaya perlindungan konsumen.

Copyright © 2019 JCS. All rights reserved

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Correspondent Prima Minerva <i>prima.minerva@fpp.unp.ac.id</i></p> <p>Murni Astuti <i>murni.astuti937@gmail.com</i></p> <p>Tyas Asih <i>tiehasih@gmail.com</i></p> <p>Keywords: <i>service quality, salon, health, Pariaman</i></p> <p>Website: http://idm.or.id/JCS</p> <p><i>page: 89 - 95</i></p>	<p><i>The development of beauty salons is currently shifting towards beauty centers such as skin care involving the health sector in conducting care services. Some beauty salons in Pariaman are still have not implemented health-based care services. This problem was encountered at Jihan Salon and Irma Salon. UNP as an educational institution that has professional in the field of beauty and health can help partners in overcoming problems and making partner salons as health-based beauty salons. The target audience in this activity is the owner and employees of beauty salon in Pariaman. The aim in this service activity is to make partner salons as health-based beauty salons in all services provided, to provide opportunities for better quality service and consumer protection. This training is carried out with a variety of methods such as demonstration, training, practice, discussion and guidance. Material given 1) Provide knowledge about skin analysis and skincare cosmetics 2) Demonstrate the application of personal hygiene 3) Demonstrate and practice the use of APD as well as setrilisasi tools 4) Practice facial treatments according to SOP 5) Proportional spatial arrangement. Broadly speaking, these activities run smoothly and can improve the quality of health-based services for salon and consumer protection efforts.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2019 JCS. All rights reserved</i></p>

PENDAHULUAN

Perkembangan salon kecantikan saat ini lebih dinamis karena kebutuhan konsumen di bidang ini makin meningkat seperti kebutuhan akan kesehatan kulit dan tubuh, anti penuaan dan peremajaan kulit sehingga pelayananpun bertambah ke bidang kesehatan. Akibatnya salon kecantikan bergeser arah ke pusat kecantikan seperti *skin care* atau *beauty care* yang mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan melibatkan sektor kesehatan dalam melakukan pelayanan perawatan yang diberikan. Salon kecantikan berbasis kesehatan (*skin care/beauty care*) merupakan sarana pelayanan umum untuk pemeliharaan kecantikan khususnya memelihara dan merawat kesehatan kulit (Wasitaatmadja S, 2011). Saat ini masyarakat lebih tertarik terhadap salon kecantikan yang berbasis kesehatan karena adanya rasa percaya terhadap standar perawatan yang telah memenuhi standar kesehatan dan juga hasil yang diberikan lebih optimal (Wasitaatmadja S., 2011). Dengan semakin menjamurnya salon kecantikan, maka Departemen Kesehatan RI melakukan penataan melalui penetapan regulasi dalam pengelolaan tempat-tempat tersebut (Warni, 2015). Hal ini dilakukan salah satunya adalah untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen (Lestari, 2013 dan Rukmin, 2015).

Di Sumatera Barat perkembangan salon kecantikan berbasis kesehatan juga mengalami peningkatan, hal ini dapat diketahui bahwa di setiap kota di Sumatera Barat baik daerah jalan utama, perumahan maupun pusat perbelanjaan seperti plaza sudah terdapat *skin care* maupun *beauty care* termasuk *skin care* besar yang bersifat

franchise. Tentunya persaingan antar salon kecantikan menjadi suatu yang lumrah baik dalam bentuk fasilitas pelayanan berbasis kesehatan, harga, serta kenyamanan yang diberikan. Namun di antara perkembangan salon kecantikan yang berbasis kesehatan yang meningkat, di Sumatera Barat tak jarang dijumpai salon-salon yang telah berdiri lama sebelumnya namun belum meningkatkan pelayanan yang berbasis kesehatan seperti tidak mampu bersaing dengan berdirinya salon-salon ke arah kesehatan seperti *skin care* dan *beauty care* baru. Permasalahan ini sering dijumpai ketika salon baru berdiri dengan pelayanan berbasis kesehatan sesuai dengan yang diminati saat ini, tentunya akan lebih mendapat kepercayaan dan lebih profesional dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pengusaha salon perlu mengembangkan dan memperbarui terus pengetahuan, keterampilan dan pelayanan yang melibatkan sektor kesehatan sehingga mampu bersaing. Saat ini tidak bisa dipungkiri masyarakat lebih tertarik terhadap salon kecantikan yang berbasis kesehatan karena adanya rasa percaya terhadap perawatan yang telah memenuhi standar kesehatan dan juga hasil yang diberikan lebih optimal.

Kota Pariaman merupakan salah satu kota yang ada di Sumatera Barat, di mana perkembangan usaha juga telah meningkat. Keadaan ini didukung karena posisinya antara dua jalur Kota Bukittinggi dan Kota Padang dan sudah banyak berkembang tempat-tempat wisata baru yang diminati masyarakat. Usaha salon kecantikan yang berbasis kesehatan sudah mulai diminati dan muncul di Kota Pariaman terutama di daerah pusat kota. Saat ini di Pariaman sudah terdapat beberapa perguruan tinggi yang sudah berkembang seperti STIKIP, STIT, STIA, AMIK, AKBID, APPER, dan lain-lain, serta badan pemerintahan Dt. Parapatih Nan Sabatang yang mendukung semakin diminatinya bisnis salon kecantikan di Kota Pariaman ini.

Di antara beberapa salon kecantikan yang ada, masih banyak yang belum menerapkan pelayanan perawatan dengan berbasis kesehatan (*skin care/beauty care*) dan keadaan salon yang seadanya sehingga tidak mampu bersaing dengan salon kecantikan berbasis kesehatan lain yang ada disekitar daerah tersebut. Permasalahan ini ditemui pada Irma Salon dan Jihan Salon yang berada di Kota Pariaman. Dari survei pendahuluan yang dilakukan pada salon ini, bahwa UKM salon ini terletak pada lokasi yang cukup strategis dan terletak di pinggir jalan. Irma Salon dan Jihan Salon menyediakan jasa perawatan kulit dan rambut, namun salon ini tidak mengalami kemajuan, bahkan dapat dikatakan tidak mampu bersaing dengan salon yang menuju kearah pusat kecantikan berbasis kesehatan di sekitarnya. Pelayanan kedua UKM salon ini secara keseluruhan belum memenuhi standar pelayanan salon kecantikan berbasis kesehatan baik dari segi kompetensi dan keahlian tenaga kerjanya, prosedur, kosmetik yang digunakan dan pengaturan tata ruang salon. Hal ini tentu berdampak pada kualitas pelayanan dan hasil perawatan yang kurang optimal serta kurangnya kepercayaan dari pelanggan terhadap Jihan Salon yang semuanya akan berdampak pada daya saing salon. Penerapan unsur kesehatan dalam salon kecantikan saat ini sudah menjadi keharusan selain untuk mempertahankan daya saing juga untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen.

METODE PELAKSANAAN

Pelayanan salon kecantikan yang melibatkan sektor kesehatan dirasakan memberikan kualitas pelayanan dan hasil yang lebih optimal serta meningkatkan kepercayaan konsumen. Selain itu hal ini sesuai dengan regulasi dari DEPKES

untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen. Terkait dengan hal tersebut maka UNP sebagai institusi pendidikan yang mempunyai tenaga profesionalisme di bidang kecantikan dan kesehatan dirasa perlu untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada kelompok pengusaha salon guna menciptakan pengelola salon kecantikan berbasis kesehatan.

Agar tujuan dapat tercapai secara maksimal, maka dalam pelaksanaan pengabdian bagi masyarakat digunakan gabungan beberapa metode yang bervariasi seperti ceramah dalam pemberian pengetahuan, tanya jawab, demonstrasi, pelatihan, praktek, diskusi dan bimbingan. Mengacu pada persoalan-persoalan yang dihadapi mitra, maka penulis melakukan kesepakatan dengan mitra dalam menentukan metode pelaksanaan dalam mengatasi permasalahan yang ada, yang meliputi:

1. Metode ceramah, diskusi dan tanya jawab untuk memberikan pengetahuan tentang analisa kulit, permasalahan kulit, pemilihan kosmetik perawatan, penataan ruang yang proporsional dan menarik, alat pelindung diri (APD), sterilisasi alat salon serta teknik perawatan kulit (*facial*).
2. Metode demonstrasi untuk melatih bagaimana cara analisa kulit wajah, cara memakai APD, sanitasi dan sterilisasi alat kecantikan serta demo teknik perawatan kulit wajah (*facial*)
3. Metode praktek perawatan kulit wajah (*facial*) dan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dipakai sebagai acuan di salon
4. Metode pelatihan dan bimbingan selama kegiatan mulai dari persiapan, proses kerja dan hasil yang di capai serta umpan balik untuk mengetahui tingkat kemajuan peserta.
5. Metode resitasi atau pemberian tugas yang dilakukan di rumah untuk melatih keterampilan peserta.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Acara Kegiatan Pengabdian Masyarakat

No	Materi	Waktu
1	Analisa kulit wajah	2 jam
2	Permasalahan kulit wajah	1 jam
3	Penataan ruang secara proposional	3 jam
4	Teknik perawatan kulit wajah	2 jam
5	Pemilihan dan aplikasi kosmetik	1 jam
6	Demonstrasi alat pelindung diri(APD)	1 jam
7	Pengetahuan personal hygiene	1 jam
8	Demonstrasi strelisisasi alat kecantikan	1 jam
9	Praktek perawatan kulit wajah	2 jam
10	Pembuatan SOP salon	2 jam
11	Praktek perawatan kulit sesuai SOP	4 jam
Total		20 jam

Untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan dilakukan evaluasi yang dilakukan dalam tiga tahap yaitu evaluasi persiapan, evaluasi proses dan evaluasi hasil. Kegiatan evaluasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Evaluasi awal: dilakukan dengan cara mengadakan pengisian angket, tanya jawab untuk mengetahui sejauhmana tingkat pengetahuan dan kemampuan peserta dalam memberikan pelayanan salon kecantikan berbasis kesehatan

- b. Selama proses: dilakukan dengan cara melihat keterlibatan, kemampuan, keterampilan peserta dalam melaksanakan layanan salon kecantikan berbasis kesehatan serta keaktifan peserta mengikuti kegiatan.
- c. Pada akhir kegiatan dilakukan kegiatan evaluasi dengan pengisian angket, evaluasi hasil praktek perawatan kulit wajah sesuai SOP dan pelayananan salon berbasis kesehatan.

HASIL KEGIATAN

Kegiatan pelatihan perawatan kulit telah diberikan kepada UKM salon kecantikan di Kota Pariaman yaitu Irma Salon dan Jihan Salon. Pelatihan ini telah dilaksanakan sesuai dengan materi dan topik pelatihan (Tabel 1) sedangkan kegiatan tersebut dilakukan dengan cara seperti tercantum pada Tabel 2.

Tabel 2. Kegiatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Salon Kecantikan Berbasis Kesehatan Pada Kelompok Pengusaha Salon di Kota Pariaman

No	Kegiatan	Respon peserta	Tingkat keberhasilan
1	<ul style="list-style-type: none"> •Menjelaskan analisa kulit wajah •Menjelaskan permasalahan kulit •Menjelaskan dan mendemonstrasikan penataan ruang yang proposional dan menarik •Menjelaskan teknik perawatan kulit berbasis kesehatan •Melakukan evaluasi 	<p>Antusias peserta banyak yang mengajukan pertanyaan</p>	<p>85% peserta mampu melakukan analisa kulit dan melakukan penataan ruang 75% memahami tentang permasalahan kulit, teknik perawatan kulit berbasis kesehatan</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> •Menjelaskan pemilihan dan aplikasi kosmetik •Mendemonstrasikan Alat pelindung diri (APD) disalon •Demostrasi sterilisasi alat kecantikan •Memandu praktek perawatan kulit wajah (<i>facial</i>) •Pembuatan SOP salon •Memandu Evaluasi 	<p>Cukup antusias</p>	<p>85% peserta dan mampu memalakukan pemilihan kosmtetik, penggunaan serta melakukan proses sterilisasi alat 75% peserta mampu melakukan perawatan kulit (<i>facial</i>)</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> •Praktek Perawatan kulit wajah (<i>facial</i>) sesuai SOP •Penutupan 	<p>Cukup antusias</p>	<p>85% peserta dalam melakukan perawatan kulit wajah (<i>facial</i>) sesuai dengan SOP</p>

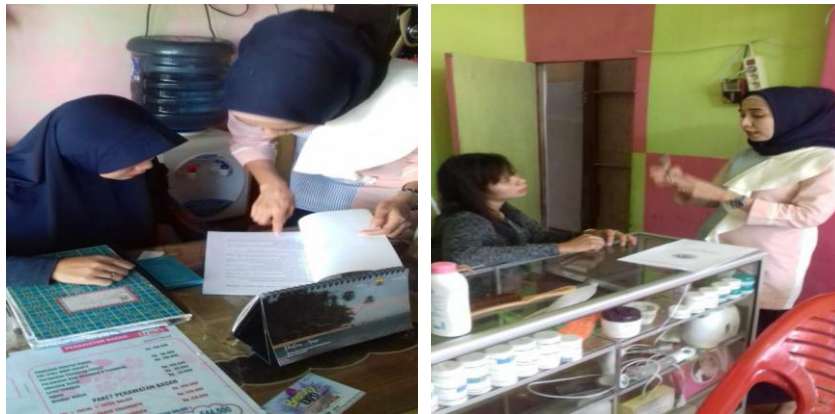
Secara umum kegiatan PKM berlangsung dengan baik, semua kegiatan dapat mencapai sasaran yang diharapkan oleh UKM Irma Salon dan Jihan Salon. Peserta yang terdiri dari pemilik salon dan karyawan salon kecantikan sangat bersemangat dan antusias dalam mengikuti kegiatan pelatihan. Hal ini terlihat dari banyaknya pertanyaan dan tanggapan peserta tentang permasalahan kulit, bagaimana analisa kulit, perawatan kulit wajah (*facial*) serta pemilihan kosmetik *skin care* (perawatan) berbasis kesehatan. Selain itu dalam melaksanakan demo dan praktek mengenai APD, sterilisasi peralatan salon dan praktek perawatan kulit (*facial*) peserta bersemangat dan aktif dalam melaksanakannya. Adapun gambaran pelaksanaan pelatihan adalah:

1. Menyampaikan materi pelatihan secara teori.
2. Mendemonstrasikan analisa kulit, penataan ruang secara proposional, alat pelindung diri (APD), sterilisasi alat-alat kecantikan teknik perawatan kulit (*facial*)
3. Praktek melakukan perawatan kulit wajah (*facial*) sesuai SOP

Penyampaian materi ini dapat berjalan dengan lancar dan peserta dapat diikuti dengan baik. Perawatan kulit (*facial*) sesuai SOP yang dilakukan oleh peserta tidak mengalami kesulitan yang berarti, karena pelatihan ini tidak hanya di berikan pengetahuan, namun didemonstrasikan dan langsung dipraktekkan oleh peserta pelatihan. Melalui kegiatan ini diharapkan Standar Prosedur Pelayanan (SOP), pengaturan ruang dan penggunaan kosmetik pada mitra telah memenuhi unsur salon kecantikan berbasis kesehatan yang akan meningkatkan kualitas pelayanan salon sehingga tetap mampu bersaing. Peningkatan kualitas pelayanan salon mitra juga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen sehingga akan meningkat jumlah pelanggan yang datang. Walaupun secara umum kegiatan berjalan lancar, namun masih ditemui beberapa kendala seperti peserta yang merupakan karyawan salon belum dapat sepenuhnya memahami beberapa materi seperti analisa kulit wajah dan pemilihan kosmetik yang tepat sesuai dengan kulit wajah, oleh karena itu latihan secara berkesinambungan dan penerapan SOP dapat mengatasi kendala tersebut.



Gambar 1 : Pembukaan Program Kemitraan Masyarakat oleh LP2M UNP



Gambar 2. Pelatihan Tahap Pertama pada Irma Salon dan Jihan Salon di Pariaman



Gambar 3. Pelatih Tahap Dua Perawatan Kulit Wajah (*Facial*)



Gambar 4. Pelatihan Tahap Tiga Praktek Facial sesuai SOP

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kegiatan pelatihan perawatan kulit telah dilaksanakan UKM Irma salon dan Jihan salon di kota Pariaman. Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan ini dirasakan sangat bermanfaat karena telah dapat:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan peserta tentang analisa kulit, pemilihan kosmetik, penggunaan alat pelindung diri (APD), sterilisasi alat kecantikan dan teknik perawatan kulit.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan salon yang berbasis kesehatan dari segi standar prosedur pelayanan, pengaturan ruang dan penggunaan kosmetik
3. Memberikan upaya perlindungan konsumen yang dapat meningkatkan kepercayaan konsumen

Saran

1. Peserta pelatihan diharapkan menerapkan dan terus melatih diri dalam melakukan perawatan kulit wajah (*facial*) sehingga dapat terampil dan profesional
2. Mitra juga diharapkan menjadi media penyaluran edukasi yang tepat kepada masyarakat tentang bagaimana melakukan perawatan kulit sesuai standar kesehatan dan penggunaan kosmetik yang tepat dengan jenis atau permasalahan kulit.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum N dan Maspiyah. 2015. *Strategi Perawatan Kecantikan Body Spa dan Facial di Naura Salon Surabaya*. E journal volume 04 NO 3
- Handayani D, 2009. *Fasilitas Kecantikan dan Kebugaran di Semarang*
- Lestrai tri dkk, 2013. *Prilaku Pencegahan Infeksi oleh Pemberi Jasa Salon di Wilayah Kota Semarang*, Sain Medika, vol 5, no 2
- Martha, 2011. *Beautyfying Indonesia Cnference Magazine* Ed : 10
- Rukmin, 2015. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Salon Terhadap Konsumen Akibat Penggunaan Produk Yang Tidak Besertifikat menurut UUI Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Mataram*
- Warni, 2015. *Hal yang diperlukan dalam Pembukaan Salon Kecantikan*
- Wasitaatmadja S. 2011. *Salon Kecantikan dan Klinik Kecantikan Estetika*. FKUI: edisi 2