

Employee Communication Skill di Salon Anhel's Beauty and Spa

Made Suarnili¹, Ni Luh Putu Eka Yudi Prastiwi²

Manajemen, STIE Satya Dharma Singaraja^{1,2}

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian yang tujuan untuk mengungkap keterampilan karyawan yang ada di salon Anhel's Beauty and Spa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari salon Anhel's Beauty and Spa. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi dengan sumber. Berdasarkan hasil penelitian dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti mengetahui bahwa keterampilan karyawan pada salon Anhel's Beauty and Spa baik namun kurang pada keahlian teknik sehingga keluhan-keluhan dari pelanggan masih kerap terjadi. Keahlian pemecahan masalah pada salon Anhel's Beauty and Spa baik dengan memberikan gratis pelayanan untuk pelanggan yang *complain* sehingga mengurangi kekecewaan pelanggan dan ini akan mampu membentuk pelanggan-pelanggan dengan loyalitas yang tinggi.

Kata kunci: Salon Kecantikan, Keterampilan Karyawan, Pelanggan

ABSTRACT

This research is research that aims to reveal the skills of employees at the Anhel's Beauty and Spa salon. Data collection techniques in this study used observation, interview, and documentation techniques. The type of data used in this research is using qualitative data. The informants in this research were all employees of Anhel's Beauty and Spa salon. In this research, the researcher used the technique of checking the validity of triangulation data with sources. Based on the research results from the results of the interviews that have been conducted the researchers know that the skills of the employees at Anhel's Beauty and Spa salon are good but lack technical expertise so that complaints from customers still occur frequently. The problem solving skills at the Anhel's Beauty and Spa salon are good by providing free service to customers who complain, thereby reducing customer disappointment and this will be able to create customers with high loyalty.

Keywords: Beauty salon, Employee Skills, Customer

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah potensi yang terkandung dalam setiap individu. Dengan sumber daya manusia tersebut, manusia bisa mengelola dan memimpin baik dirinya sendiri maupun orang lain, sehingga mampu mengembangkan seluruh potensi yang ada sehingga tercapai tatanan hidup yang seimbang. Sumber daya manusia menjadi kunci, sehat tidaknya lingkungan sosial suatu perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia adalah aset untuk bisa membantu suatu bisnis/ usaha atau organisasi dalam mencapai semua tujuannya. Sumber daya manusia sangatlah penting guna menjalankan berbagai aspek kegiatan, baik itu bisnis, organisasi maupun yang lainnya. Sumber daya manusia menjadi kunci, sehat tidaknya lingkungan sosial suatu perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia adalah aset untuk bisa membantu suatu bisnis/ usaha atau organisasi dalam mencapai semua tujuannya. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah hal yang menarik untuk dipahami lebih dalam dengan tujuan menggali potensi yang ada.

Sumber daya manusia sebagai kunci utama yang memberi kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi serta memberikan kepastian bahwa pelaksanaan fungsi dan kegiatan organisasi dilaksanakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. Dalam

mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan kinerja organisasi atau perusahaan akan dipengaruhi oleh kinerja individu (keterampilan), apabila keterampilan individu baik maka akan berdampak baik pula bagi organisasi. Keterampilan karyawan akan mencerminkan tingkat prestasi kerja suatu individu. Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010). Keterampilan karyawan yang baik menggambarkan organisasi atau perusahaan yang sehat. *Skill* atau keahlian pada sumber daya manusia sangat diperhitungkan dalam hal ini.

Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan yang mumpuni akan memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi perusahaan atau organisasi. Dengan kata lain, kemampuan organisasi akan berpengaruh terhadap kualitas perusahaan dan juga kinerja perusahaan. Dengan demikian, sumber daya manusia terutama dalam keterampilan pada karyawannya sangat penting untuk dipahami. Kinerja yang baik dipengaruhi oleh tingkat kemampuan yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi atas jenis pekerjaan dan keterampilan melakukannya. Oleh karena itu, seorang karyawan harus dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya.

Rendahnya kemampuan atau keterampilan karyawan (sumber daya manusia) cukup berdampak pada keberlangsungan perusahaan. Hal ini juga dialami oleh usaha salon Anhel's Beauty and Spa. Salon Anhel's *Beauty and Spa* adalah bisnis salon kecantikan yang bergerak pada bidang penjualan jasa, khususnya jasa perawatan dan kecantikan. Pada salon Anhel's Beauty ini terdapat banyak keluhan yang secara garis besar penyebab utamanya adalah kurangnya keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan jasa terhadap para pelanggan. Karena keterampilan yang kurang memadai juga mengakibatkan sulitnya atau ketidakmampuan karyawan untuk menangani situasi atau menangani keluhan sehingga ini mengancam keberlangsungan dari salon Anhel's *Beauty* ini.

Beberapa kesalahan akibat kurangnya keterampilan pada karyawan salon berdampak pada ketidakpuasan konsumen terhadap layanan dari salon Anhel's *Beauty and Spa* yang menyebabkan *complain* dari pelanggan dan berdampak pada loyalitas konsumen dan citra dari salon Anhel's *Beauty and Spa*. Beberapa *complain* yang dimaksud seperti, hasil perawatan rambut (cat rambut) yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dan penolakan oleh karyawan karena resiko pengambilan perawatan rambut yang tinggi karena rambut pelanggan sudah cukup rusak jika harus diwarnai kembali. Masalah lainnya adalah ketika para konsumen *complain* terkait beberapa karyawan yang masih kaku ketika melakukan *service*, maksudnya mereka tidak melakukan percakapan selama pengambilan *service*, sehingga konsumen atau pelanggan merasa bosan atau jenuh.

Keterampilan karyawan yang tinggi akan berdampak pada kondisi lingkungan khususnya lingkungan sosial yang baik. Namun, pada kenyataannya keterampilan pada karyawan khususnya pada salon Anhel's *Beauty* tidak terjadi seperti yang diharapkan. Kecerdasan emosional merupakan salah satu pembentuk keterampilan pada karyawan. Untuk menghasilkan kemampuan keterampilan karyawan yang baik, tentunya harus menyelarasikannya juga dengan kecerdasan emosional. Beberapa hal yang perlu dilakukan adalah pelatihan (*training*), diskusi bersama memecahkan masalah (*breffing*), sehingga secara bertahap karyawan bisa belajar bagaimana meningkatkan keterampilannya.

Rumusan Masalah

Bagaimanakah keterampilan yang dimiliki oleh karyawan pada salon Anhel's *Beauty and Spa*?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui keterampilan pada karyawan di salon Anhel's *Beauty and Spa*.

Keterampilan

Keterampilan atau biasa disebut dengan *skill* dalam bahasa Inggris merupakan suatu hal yang sudah kita pahami dan juga merupakan bagian dari setiap individu. Keterampilan memiliki banyak ragam jenis pada setiap individu berbeda tergantung dari karakteristik individu tersebut. Menurut Gordon (1994) dalam Setiawan (2018) menyatakan bahwa keterampilan adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Keterampilan yang diiringi dengan pengalaman

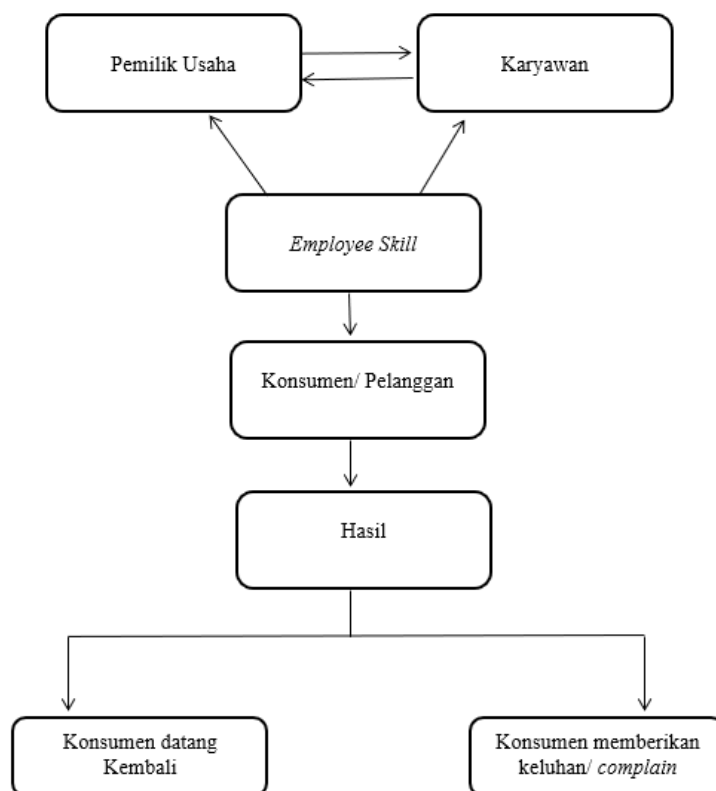
akan memberikan kemajuan suatu individu dalam melakukan pekerjaannya atau biasa disebut dengan professional.

Indikator Keterampilan

Menurut Robbins (2000) dalam Setiawan (2018) menjelaskan bahwa pada dasarnya keterampilan dapat di kategorikan menjadi empat dan ini juga yang akan dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini, yaitu:

- Basic Literacy Skill* (keahlian dasar) merupakan keahlian seseorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang. Seperti membaca, menulis dan mendengar.
- Tehnical Skill* (keahlian tehnik) merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan tehnik yang dimiliki. Seperti menghitung secara cepat, mengoperasikan computer.
- Interpersonal Skill* (keahlian interpersonal) merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun rekan kerja. Seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim.
- Probblem Solving* (pemecahan masalah) merupakan proses aktivitas untuk menjalankan logika, berargumentasi dan penyelesaian masalah serta kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternatif dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.

Kerangka Pemikiran



Gambar 01. Kerangka Berfikir

Keterampilan atau *skill* yang tinggi akan membantu baik untuk individu maupun organisasi atau perusahaan. Keterampilan pada karyawan bisa membantu menciptakan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi. Pada salon Anhel's Beauty, keterampilan atau *Skill* dari karyawannya memang kurang baik, sehingga beberapa keluhan dari konsumen sempat terjadi. Hal itu dibuktikan dengan beberapa keluhan (*complain*) dari konsumen tentang beberapa layanan produk.

Adanya *complain* dari konsumen tidak selalu berdampak buruk, jika pemilik atau pimpinan mampu menyikapi maka hal itu bisa dijadikan pembelajaran dan bahan perbaikan untuk salon Anhel's Beauty and Spa kedepannya. Dalam penerimaan maksud *complain* dari nasabah, serang karyawan harus

mampu menyikapi dengan sopan dan tata krama, sehingga hal ini akan mengurangi rasa ketidakpuasan konsumen terhadap jasa yang dijual oleh Anhel's Beauty and Spa. Keterampilan karyawan yang rendah akan memberikan hasil yang negatif sehingga banyak konsumen yang mengeluh (*complain*) dan sebaliknya, keterampilan komunikasi yang baik akan memberikan hasil yang positif sehingga pelanggan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap salon Anhel's *Beauty and Spa*.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Salon Anhel's *Beauty and Spa* yang beralamat di di Jalan Srikandi, No. 7 Baktiseraga, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Alasan peneliti memilih salon Anhel's *Beauty and Spa* sebagai tempat atau objek penelitian adalah karena salon Anhel's *Beauty and Spa* ini terletak cukup dekat dengan pesaing yang merupakan salon kecantikan juga. Selain alasan tersebut Salon Anhel's *Beauty and Spa* memiliki banyak pelanggan juga. Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan, salon Anhel's *Beauty and Spa* juga memiliki banyak cerita keluhan dari pelanggan dengan berbagai penyebab, maka dari itulah, peneliti melakukan penelitian pada salon Anhel's *beauty and Spa*.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif dan bersumber dari data primer atau hasil wawancara langsung antara peneliti dan juga para karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa*. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data yaitu, triangulasi waktu, triangulasi Teknik, dan triangulasi sumber. Dan Teknik analisis data melalui beberapa tahapan yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai keterampilan karyawan pada salon Anhel's *Beauty and Spa*. Peneliti telah melakukan pengumpulan data dengan beberapa metode yaitu observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian yang dilakukan melibatkan beberapa informan yaitu seluruh karyawan pada salon Anhel's *Beauty and Spa*. Persaingan yang ketat menuntut setiap salon untuk memberikan kualitas layanan terbaik mereka. Dengan demikian karyawan harus memiliki kemampuan untuk membuat para pelanggan merasa puas serta nyaman. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan Kadek Vira Wulandari yang merupakan salah satu karyawan Anhel's *Beauty and Spa* terkait dengan keterampilannya.

"..... Salon kecantikan membutuhkan keterampilan khusus, saya sendiri merupakan lulusan dari sekolah kejuruan jurusan tata kecantikan dan sempat mengikuti beberapa pelatihan begitu juga dengan rekan-rekan yang bekerja disini, bahwa semua karyawan yang diperkerjakan disini memiliki pengalaman atau pemahaman tentang salon....."

Hal selanjutnya yang peneliti tanyakan kepada informan adalah tingkat keterampilan mereka mengenai penguasaan keterampilan dalam penjualan layanan produk dan jasa salon. hal ini berkaitan erat mengingat mereka yang memiliki pengetahuan dan beberapa pengalaman belum tentu cukup dikatakan terampil dan menguasai. Produk dan layanan jasa setiap salon hampir sama, yang akan membedakan adalah keterampilan pada masing-masing karyawan dalam menjual jasa mereka. Berikut adalah penuturan dari Luh Putu Linda Kristina Yanti terkait dengan penguasaan mereka terhadap setiap jenis produk dan layanan salon.

"..... Berbekal pengalaman dan pendidikan/pelatihan secara bersamaan membentuk kami, khususnya saya tentang bagaimana memaksimalkan layanan jasa dan produk kepada para pelanggan kami. Tidak hanya itu, jika ada produk jasa baru, kami akan dilatih terlebih dahulu oleh pemilik atau bos kami, sehingga ketika kami mempromosikan produk baru, kami para karyawan sudah siap dan terampil dalam melayani pelanggan...."

Hal yang selanjutnya yang paling penting peneliti tanyakan kepada informan adalah tentang permasalahan yang pernah terjadi ketika melakukan pelayanan terhadap. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari salon Anhel's *Beauty and Spa*. Selanjutnya peneliti mewawancarai Luh Putu Linda

Kristina Yanti dan Kadek Vira Wulandari terkait dengan keluhan yang pernah mereka tangani ketika melakukan pelayanan kepada para pelanggan.

“.....saya pernah menangani keluhan atau complain dari beberapa customer karena pelayanan kami kurang memuaskan. Pada saat itu, sata kadek menangani pelanggan cut rambut. Karena hasil warna cat rambut yang kurang masuk di rambutnya sehingga dia kurang puas. Padahal kami sudah memberi tahu dia bahwa rambutnya sudah cukup rusak untuk diwarnai, jadi jika kita paksa warnai lagi, maka cukup beresiko untuk kesehatan rambut dan hasilnya mungkin kurang sesuai dengan harapan pelanggan. Namun, pada saat itu pelanggan tetap ngotot untuk di cat rambut, sehingga kami tetap memberikan pelayanan.....”.

Pembahasan

Salon kecantikan Anhel's *Beauty and Spa* sudah berdiri kurang lebih 5 (lima) tahun lamanya. Keberadaan dari salon Anhel's *Beauty and Spa* sudah cukup terkenal sehingga memiliki banyak pelanggan baik dari kalangan remaja maupun kalangan dewasa. Keterampilan adalah hal yang paling penting terutama untuk salon Anhel's *Beauty and Spa*. Untuk menjaga eksistensi di kalangan masyarakat, keterampilan karyawan harus terus ditingkatkan. Dengan ditingkatkannya keterampilan pada karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* maka akan meningkatkan jumlah pelanggan dan juga meningkatkan loyalitas para pelanggan salon Anhel's *Beauty and Spa*.

Keluhan-keluhan yang sempat atau pernah terjadi pada salon Anhel's *Beauty and Spa* harus segera diminimalisir dengan meningkatkan keterampilan atau *skill* pada karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa*. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keterampilan pada karyawan salah satunya adalah pelatihan yang dilakukan atau diberikan pada karyawan secara berkesinambungan. Keterampilan atau *skill* menjadi isu utama dalam semua bidang pekerjaan sehingga poin ini harus mendapatkan perhatian khusus terutama dalam bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap para karyawan dari salon Anhel's *Beauty and Spa*, dapat disimpulkan bahwa keterampilan pada karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* cukup baik. Dimana pada percakapan tersebut membahas bahwa para karyawan yang direkrut pada salon Anhel's *Beauty and Spa* adalah orang-orang dengan keterampilan khusus di salon yang diantaranya mereka merupakan lulusan sekolah khusus kecantikan dan beberapa kali pernah melakukan pelatihan khusus kecantikan. Selain itu, inti bahasan lainnya bahwa selama bekerja di salon Anhel's *Beauty and Spa*, para karyawan juga diberikan pelatihan khusus terutama untuk produk-produk salon yang baru, sehingga pada saat nantinya para karyawan melakukan pelayanan, para pelanggan merasa puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keterampilan dasar pada karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* baik.

Jika dilihat dari sisi lainnya yaitu pada sisi keahlian interpersonal, para karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* juga memberikan memiliki keterampilan yang baik dimana mereka melakukan komunikasi dengan baik kepada para karyawan dengan melakukan komunikasi kepada para pelanggan sembari mereka memberikan pelayanan, hal ini dilakukan untuk meminimalisir rasa bosan atau jenuh dari para pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keterampilan interpersonal pada karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* baik.

Keahlian teknik adalah keahlian yang bisa dianggap paling penting dalam keterampilan seorang karyawan. Terutama karyawan pada salon Anhel's *Beauty and Spa* ini, pada kasus ini keterampilan teknik yang dimiliki karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* masih perlu dilatih kembali atau bisa dikatakan kurang baik. Dapat dikatakan demikian karena keluhan-keluhan yang diberikan oleh para pelanggan yang merasa kurang puas dengan hasil garapan atau *treatment* dari karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa atau keahlian teknik pada karyawan Anhel's *Beauty and Spa* masih kurang baik sehingga masih sangat perlu untuk dilatih kembali sehingga keahlian karyawan Anhel's *Beauty and Spa* semakin baik/ meningkat.

Yang terakhir adalah keahlian pemecahan masalah. Karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* memiliki keahlian atau keterampilan ini dengan baik. Hal ini dapat dikatakan demikian, dibuktikan

dengan hasil wawancara bahwa para pelanggan yang tidak puas dengan hasil atau pelayanan dari karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa*, akan mendapatkan gratis biaya khusus *treatment* yang hasilnya kurang memuaskan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keahlian pemecahan masalah pada karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* sangat baik.

Keahlian dasar, keahlian interpersonal dan keahlian pemecahan masalah pada karyawan salon Anhel's *Beauty an Spa* sudah baik karena mereka berbekal pengalaman dan pengetahuan sebelum mereka melakukan sebuah pekerjaan. Namun, keahlian teknik mereka masih kurang sehingga ada beberapa keluhan dari para pelanggan. Keterampilan pada karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* masih kurang baik yang dibuktikan dengan masih adanya pelanggan yang mengeluh atau *complain* karena kelalaian atau kecerobohan dari karyawan. Meskipun demikian, pihak salon juga sudah mencari solusi dengan memberikan pelayanan gratis bagi pelanggan yang kurang puas. Keterampilan karyawan salon Anhel's *Beauty and Spa* harus terus ditingkatkan untuk terus bertahan dalam persaingan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan dalam skripsi yang berjudul "*Employee Skill di Salon Anhel's Beauty an Spa*", dapat ditarik kesimpulan bahwa keterampilan dari karyawan salon Anhel's *Beauty an Spa* masih kurang sehingga keterampilan mereka harus ditingkatkan kembali terutama dalam keahlian teknik. Ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan membentuk pelanggan dengan loyalitas tinggi. Keterampilan tidak hanya dalam bentuk keahlian dasar atau interpersonal, tetapi juga membutuhkan keahlian teknik untuk mampu bekerja secara profesional. Sehingga untuk meminimalisir keluhan atau *complain*, maka keterampilan karyawan salon Anhel's *Beauty an Spa* harus ditingkatkan Kembali.

Pelatihan terkait keterampilan harus terus diberikan kepada karyawan, baik pelatihan intern maupun pelatihan keluar salon. hal ini bertujuan untuk terus mematangkan para karyawan sehingga mereka dikemudian hari bekerja secara terampil dan profesional. Untuk selanjutnya, selain pelatihan keterampilan yang ditingkatkan, perlunya ada *reward* atau pemberian penghargaan kepada para karyawan sehingga memotivasi mereka untuk terus berkembang dan selalu belajar dari setiap kesalahan mereka.

DAFTAR RUJUKAN

- Parwadi, D., & Pithaloka, D. (2022). Perilaku Komunikasi Kepala Desa Dalam Pembangunan Desa Sukamakmur Kabupaten kampar. *Journal of Political Communication and Media*, 50-60
- Parwadi, D., & Pithaloka, D. (2022). Perilaku Komunikasi Kepala Desa Dalam Pembangunan Desa Sukamakmur Kabupaten kampar. *Journal of Political Communication and*
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Salim, H. S., Goh, T. S., & Margery, E. (2022). Pengaruh Komunikasi pemasaran dan produk terhadap keputusan pembelian di PT Furnilux Indonesia. 9-21.
- Sari, A. F. (2020). Etika Komunikasi (Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa). *Journal of Education and Teaching*, 127-135.
- Setiawan, M. A. (2018, Juni 24). Meningkatkan Keterampilan Dan Kedisiplinan Anak Buah Kapal (Abk) Mengenai Kesadaran Serta Keselamatan Kerja Di Km. Tunas Baru Sesuai Dengan Solas 78. *Meningkatkan Keterampilan Dan Kedisiplinan Anak Buah Kapal (Abk) Mengenai Kesadaran Serta Keselamatan Kerja Di Km. Tunas Baru Sesuai Dengan Solas 78*.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologi Jaffray.
- Yacub, S., Gunawan, R., & Halim, J. (2015). Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap. *Journal Ilmiah Sainticom*, 160-170.