

## Peningkatan Kualitas Layanan dan Efisiensi Waktu Dalam Proses Pengecatan Kuku (Studi Pada Usaha Pengecatan Kuku (Nail Painting) di Industri Jasa Kecantikan).

Angelita Lavenia<sup>1</sup>, Claudia Raberta Repanela<sup>2</sup>, Dewi Lestari<sup>3</sup>, Puja Astuti<sup>4</sup>  
<sup>1-4</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Palangkaraya

**Abstract.** *This research aims to analyze the level of consumer satisfaction with service quality in the beauty services industry, especially in the nail painting business. The factors that are the focus of the research are improving service quality and time efficiency in the nail painting process. The research method used is qualitative with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The research results show that Angelnailartpky business owners have made various efforts to improve service quality and time efficiency, such as monitoring work, updating knowledge, and receiving input from consumers. Improving service quality and time efficiency is expected to increase consumer satisfaction and business profitability. The advice given is that Angelnailartpky continues to increase consumer satisfaction and strengthen its position in the beauty services market.*

**Keywords:** *Improved Service Quality, Time Efficiency, Nail Painting*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di industri jasa kecantikan, khususnya pada usaha pengecatan kuku. Faktor-faktor yang menjadi fokus penelitian adalah peningkatan kualitas layanan dan efisiensi waktu dalam proses pengecatan kuku. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik usaha Angelnailartpky telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi waktu, seperti memantau pekerjaan, mengupdate pengetahuan, dan menerima masukan dari konsumen. Peningkatan kualitas layanan dan efisiensi waktu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan profitabilitas usaha. Saran yang diberikan adalah agar Angelnailartpky terus meningkatkan kepuasan konsumen dan memperkuat posisinya dalam pasar jasa kecantikan.

**Kata kunci:** Peningkatan Kualitas Layanan, Efisiensi Waktu, Pengecatan Kuku

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan di dunia usaha semakin ketat. Masing-masing usaha bersaing memaksimalkan keuntungan sesuai dengan target yang diinginkan. Tak dapat dipungkiri bahwa dunia ini terus berubah. Maka, tak ada kata kunci lain selain beradaptasi dengan perubahan yang ada dalam persaingan dunia usaha yang semakin ketat, kepuasan konsumen kini menjadi syarat penting yang harus dipenuhi oleh semua perusahaan besar maupun ditingkat usaha kecil agar bisa bersaing di pasar. Tuntutan kebutuhan konsumen akan mutu dan kualitas yang tinggi, harga terjangkau dan pelayanan yang baik, menuntut produsen dan pemasar berlomba memberikan nilai lebih. (Kasali, 2009). Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan, Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan (Basu & Irawan, 2003).

Menurut Kasali (2009) menyatakan bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen. Memuaskan

konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan menuju profitabilitas. Menurut Fitzsimmons (2014) terciptanya kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan diidentifikasi melalui perbandingan antara persepsi terhadap layanan dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa besar tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan tingkat ekspektasi konsumen. Dengan kata lain faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan oleh konsumen apabila pelayanan melebihi dari yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik (positif) dan apabila pelayanan sesuai dengan apa di inginkan konsumen maka di bilang ideal dan sebaliknya jika pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen bisa di katakan kualitas pelayan itu buruk ( Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2012).

Kosmetika sudah dikenal sejak jaman dahulu yaitu 3500 sebelum Masehi, orang Mesir sudah menggunakan kosmetik yang berasal dari bahan alami tumbuhan, hewan dan tanah liat. Sejarah kosmetika di Indonesia telah dimulai sebelum penjajahan Belanda. Saat ini, kosmetika sudah berkembang begitu pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan kosmetik. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya industri kosmetika dan produk-produk yang beredar (Mehta & Reddy, 2003)

Salah satu jenis kosmetika adalah kosmetika kuku. Kuku merupakan alat tambahan kulit yang mempunyai fungsi fisiologis untuk melindungi ujung jari dan fungsi estetis untuk menunjang penampilan. Secara estetis kriteria kuku sehat adalah: 1) Ukuran kuku (rasio panjang dan lebar lebih dari satu kecuali ibu jari), 2) Tekstur permukaan kuku (lempeng kuku ideal halus dan mengkilat tanpa permukaan yang ireguler), 3) Warna kuku (lempeng kuku yang menarik adalah transparan, yang mencerminkan warna struktur bawahnya; pink dari nail bed dan putih dari matriks pada lunula dan dari udara di bawah kuku pada tepi bebas kuku), 4) Integritas perionikia (jaringan sekitar kuku yaitu kutikula, lipatan kuku proksimal, dan hiponikia).(Rich, 1999)

Kuku tumbuh menjadi lempengan dan terbentuk saat mulai tumbuh keluar dari ujung jari yang berfungsi untuk melindungi bagian bantalan kuku. Kuku perlu dirawat supaya tetap terjaga kesehatannya dan dapat dihias supaya menambah cantik penampilannya. Salah satu teknik yang dapat dilakukan untuk mempercantik kuku adalah nail art. Nail art adalah tindakan untuk mempercantik kuku dengan memberi gambar, lukisan atau hiasan baik secara langsung maupun menggunakan kuku palsu.

Nail art merupakan pengembangan dari manicure dan pedicure. Perawatan ini dilakukan agar kaki dan tangan terlihat lebih rapi sehat dan bersih. Dengan nail art, kuku yang sudah dirawat dengan manicure dan pedicure terlihat lebih menarik. Nail art sendiri memiliki

banyak komponen yang harus diperhatikan dalam pembuatannya. Nail art bisa membuat perempuan lebih percaya diri karena memiliki kuku yang indah, sehingga perempuan bisa tampil modern dan lebih modis. Pada umumnya para perempuan biasa melakukan nail art di salon.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian tentang Peningkatan Kualitas Layanan Dan Efisiensi Waktu Dalam Proses Pengecatan Kuku (Studi Pada Usaha Pengecatan Kuku (Nail Painting) Di Industri Jasa Kecantikan) menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus karena memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara dan observasi. Adapun lokasi penelitian tentang Peningkatan Kualitas Layanan Dan Efisiensi Waktu Dalam Proses Pengecatan Kuku (Studi Pada Usaha Pengecatan Kuku (Nail Painting) Di Industri Jasa Kecantikan) adalah di Angelnailartpky yang berlokasi di Jalan Sisingamangraja No. 24, Kota Palangka Raya.

Pada penelitian kualitatif, peneliti ialah komponen utama. Maka dari itu, peneliti wajib mempunyai pemikiran yang luas sehingga mampu untuk menyiapkan pertanyaan, melakukan analisa, dan menyusun objek penelitian secara lebih rinci. Penelitian ini cenderung berorientasi oleh makna serta terikat pada nilai. Dengan demikian, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada pemahaman tentang permasalahan pada kehidupan sosial dengan didasarkan keadaan nyata (*natural setting*) yang kompleks, holistik, dan mendetail. Prosedur penelitian dalam metode kualitatif dapat dengan tiga tahapan meliputi : observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan peneliti secara langsung dalam situasi yang diamati. Ahli seperti **Yusuf (2014)** menekankan bahwa kunci keberhasilan observasi adalah peneliti yang memberikan makna tentang apa yang diamati dalam konteks yang alami.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Ahli seperti **Arikunto (2016)** menjelaskan bahwa wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Ahli seperti **Sugiyono (2018)** menjelaskan bahwa

dokumentasi adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara dan dapat mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada

Dalam sintesis, observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data. Masing-masing metode memiliki tujuan dan cara yang spesifik, namun semua berfokus pada pengumpulan informasi yang relevan dengan penelitian.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Peningkatan kualitas layanan dan efisiensi waktu dalam konteks bisnis berfokus pada meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pelanggan. Efisiensi waktu dalam konteks ini berarti meningkatkan kemampuan organisasi untuk menyelesaikan tugas dan memberikan layanan dalam waktu yang lebih singkat tanpa mengorbankan kualitas. Peningkatan kualitas layanan meliputi beberapa aspek, seperti:

1. Efisiensi: Kemampuan organisasi untuk memberikan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan situs, serta meninggalkan situs dengan upaya minimum.
2. Reliabilitas: Fungsi koreksi teknis dari suatu situs yang memberikan kepuasan bagi konsumen.
3. Kualitas Informasi: Informasi yang relevan terhadap kebutuhan pengguna, akurat, dan datang pada waktu yang tepat, serta disajikan dalam bentuk yang memudahkan pengguna memahami.
4. Kualitas Layanan: Pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, termasuk update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem mengalami masalah.
5. Empati: Kemampuan organisasi untuk memahami dan menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan baik.
6. Jaminan: Kemampuan teknisi dalam membangun sistem informasi yang berkualitas, serta kemampuan sistem untuk menjamin kelancaran pekerjaan pengguna.
7. Kualitas Sistem: Kemampuan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna, serta indikatornya seperti kemudahan untuk digunakan, keandalan sistem, dan kecepatan akses.

Peningkatan kualitas layanan dan efisiensi waktu dapat dicapai melalui beberapa strategi, seperti:

1. Mengembangkan budaya kualitas: Membangun sistem nilai organisasi yang meningkatkan kualitas secara terus menerus.
2. Menciptakan otomatisasi: Mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki.
3. Menindaklanjuti jasa: Menghubungi pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan, serta memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berkomunikasi.
4. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa: Menggunakan berbagai pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa.

Dengan meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi waktu, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta meningkatkan kompetensi dalam industri.

Berdasarkan hasil wawancara kami dengan pemilik Angelnailartpky terdapat beberapa informasi tentang Peningkatan Kualitas Layanan dan Efisiensi Waktu dalam Proses Pengecatan Kuku “Mereka selalu memantau dan memastikan pekerjaan Owner maupun Tim dari hasil nail art yang mereka kerjakan maupun pelayanan terhadap costumers selalu sesuai dengan standar yang mereka tetapkan di studio Angelnailartpky. Mereka juga selalu mengupdate tentang perkembangan dan pengetahuan mereka dibidang nail art, terutama masalah motif yang sedang banyak diminati oleh para costumers. Mereka juga selalu menyediakan display kosong untuk Owner dan Tim belajar motif terbaru, dan juga mereka siap sedia menerima kritik dan saran dari costumers agar dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan pelayanan. Menurut mereka, mereka juga harus memperbaiki manajemen waktu mereka dikarenakan mereka masih sering bekerja lewat dari waktu yang sudah mereka tentukan dan mereka terpaksa harus membuat pelanggan yang mendapat antrian selanjutnya jadi menunggu.”

## **KESIMPULAN**

peningkatan kualitas layanan dan efisiensi waktu dalam proses pengecatan kuku memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen dalam proses pengecatan kuku antara lain kualitas pelayanan yang baik, harga terjangkau, dan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Kontribusi kualitas layanan dan efisiensi waktu dalam proses pengecatan kuku dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas dengan memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan nilai tambah.

## **SARAN**

Angelnailartpky dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan memperkuat posisinya dalam persaingan di pasar jasa kecantikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Basu, S., & Irawan. (2003). Manajemen pemasaran modern (Edisi Kedua). Liberty Offez.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (n.d.). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada KPPN Gorontalo. Retrieved from <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/gorontalo/id/data-publikasi/artikel/2920-pengaruh-kualitas-sistem,-kualitas-informasi-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-pengguna-sakti-pada-kppn-gorontalo.html>
- Fitzsimmons, J. A. (2014). Operations, strategy, information technology (pp. 144-145). McGraw Hill.
- Kasali, R. (2009). Marketing in crisis: Marketing therapy menyerang pasar dan mengambil manfaat dari krisis ekonomi. Gramedia Pustaka Utama.
- Mehta, S. S., & Reddy, B. S. N. (2003). Cosmetic dermatitis - current perspectives. *International Journal of Dermatology*, 42(7), 533–542. <https://doi.org/10.1046/j.1365-4362.2003.01786.x>
- Repository STEI. (n.d.). BAB III. Retrieved from <http://repository.stei.ac.id/2172/4/BAB%20III.pdf>
- Repository STIMY KPN. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (E-Servqual). Retrieved from [https://repository.stimykpn.ac.id/138/1/6.%20OPTIMAL%20Vol%2018%20No%201%20Februari%202021%20\(Pengaruh%20Kualitas%20Layanan%20Elektronik%20\(E-Servqual\)\).pdf](https://repository.stimykpn.ac.id/138/1/6.%20OPTIMAL%20Vol%2018%20No%201%20Februari%202021%20(Pengaruh%20Kualitas%20Layanan%20Elektronik%20(E-Servqual)).pdf)
- Repository UIR. (n.d.). BAB II. Retrieved from <https://repository.uir.ac.id/5503/3/BAB%20II.pdf>
- Rich, P. (1999). Nail cosmetics and esthetics. *Skin Pharmacology and Applied Skin Physiology*, 12(3), 144–145. <https://doi.org/10.1159/000029869>
- Tjiptono, F. (2012). Service management mewujudkan layanan prima (Edisi ke-2). Andi.