

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi di Indonesia semakin pesat dari tahun ke tahun. Hal ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan industri-industri yang ada di Indonesia, salah satunya adalah industri yang bergerak dibidang kecantikan. Dari tahun ke tahun banyak industri di bidang kecantikan makin banyak diminati. Di Indonesia banyak sekali dibuka industri di bidang kecantikan yang berbentuk klinik. Klinik merupakan tempat perawatan kulit yang ditangani oleh tenaga medis serta dokter ahli di bidang kulit dan kecantikan. Banyak masyarakat yang menyadari bahwa merawat kecantikan kulit merupakan suatu kebutuhan.

Terlebih letak geografis Indonesia yang berada di iklim tropis yang cenderung membutuhkan banyak perlindungan serta perawatan. Tidak hanya kaum wanita saja yang berfikir perawatan kecantikan kulit merupakan suatu kebutuhan, akan tetapi seiring dengan perkembangan zaman kaum pria pun menyadari bahwa hal tersebut juga dibutuhkan karena berkaitan dengan kesehatan. Kebutuhan perawatan kecantikan kulit pun kini sudah tidak dilihat dari usia, bahkan usia remaja sudah membutuhkan akan perawatan ini.

Banyaknya masyarakat yang menyadari akan kebutuhan hal tersebut, maka ini adalah sebuah peluang bagi pebisnis untuk membuka serta mengembangkan industri di bidang kecantikan. Diketahui bahwa Indonesia memiliki potensi yang

tinggi untuk membuka industri di bidang kecantikan, khususnya perawatan kesehatan dan kecantikan kulit. Perawatan kulit menjadi sebuah kebutuhan yang tidak bisa ditinggalkan oleh masyarakat. Khususnya bagi masyarakat yang berkecukupan, mereka pasti ingin selalu mementingkan penampilannya.

Tabel 1.1
Daftar Nama Klinik Kecantikan di Indonesia

Daftar Nama Klinik Perawatan Kulit Di Indonesia		
Klinik <i>x Chice</i>	Klinik <i>x Beauty & Health</i>	<i>x Inc</i>
<i>x Clinic</i>	<i>x Center</i>	<i>x Skin Care</i>
<i>x Skin Care</i>	<i>x Skin Clinic</i>	<i>x Indonesia</i>
<i>xSkin Care</i>	<i>x & SPA Salon</i>	<i>x Clinic</i>

(Sumber : modifikasi [www. Infokecantikan-wanita.blogspot.com](http://www.infokecantikan-wanita.blogspot.com))

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat nama-nama klinik kecantikan yang ada di Indonesia. Daftar tersebut merupakan sebagian kecil dari daftar jumlah klinik yang ada di Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa Industri kecantikan/klinik kecantikan berpotensi besar dalam mengembangkan perekonomian di Indonesia. Dan hal ini yang mengakibatkan semakin banyak klinik kecantikan dibuka maka persaingannya pun semakin ketat.

Adapun kebutuhan perawatan kecantikan dan kesehatan kulit lebih banyak diminati oleh masyarakat yang berada di daerah yang memiliki suhu udara yang sangat tinggi, serta kondisi geografis yang dekat dengan pantai. Hal tersebut dikarenakan cuaca serta udara di daerah tersebut memungkinkan mereka membutuhkan perawatan lebih untuk kulitnya agar terhindar dari paparan sinar

matahari. Ini menjadi peluang bisnis yang bagus bagi pebisnis di bidang kecantikan untuk membuka industri kecantikan yang berbentuk klinik perawatan kulit.

Salah satu kota yang masyarakatnya membutuhkan perawatan kulit yang lebih adalah X. X merupakan Kota di Provinsi X yang memiliki suhu udara tinggi sekitar 30 derajat *celcius*. Letak geografis Kota X yang dekat dengan pantai serta pabrik baja X membuat masyarakatnya khawatir akan kondisi kulit. Oleh karena itu di X banyak di buka klinik kecantikan dengan pilihan produk/jasa kecantikan yang berbeda.

Tabel 1.2
Data Nama Klinik Kecantikan di X

Nama Klinik	Persentase
V	36 %
W	28 %
X	20%
Y	16%

(Data Pra Penelitian 2013)

Menurut data yang dilihat dari Tabel 1.2 yang diperoleh dari survei kepada 25 ibu-ibu di kavling blok H X yang melakukan perawatan kulit, terlihat bahwa persaingan di bisnis tersebut sangat ketat. Hal tersebut dilihat dari jumlah pasien yang datang ke klinik tersebut. Dari hasil survei klinik kecantikan yang paling banyak diminati di Kota X adalah V yaitu sebanyak 36 %, (9 orang) kemudian W diminati sekitar 28 % (7 orang), *PT. X* memiliki peminat 20 % (5 orang), dan Y yaitu 16% (4 orang).

Adapun masalah yang dimiliki oleh setiap klinik kecantikan adalah masalah jumlah pasien yang datang ke klinik kecantikan tersebut. Pasien adalah seseorang

yang menerima perawatan dan bantuan dari dokter. Masalah itu pun yang terjadi salah satu klinik kecantikan di X yaitu *PT. X*, dimana peningkatan jumlah pertumbuhan pasien dari tahun ketahun yang tidak sesuai dengan yang di targetkan yaitu melebihi angka pertumbuhan jumlah pasien dari tahun sebelumnya. Selalu saja ada pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang ditawarkan, sehingga enggan untuk datang ke klinik tersebut.

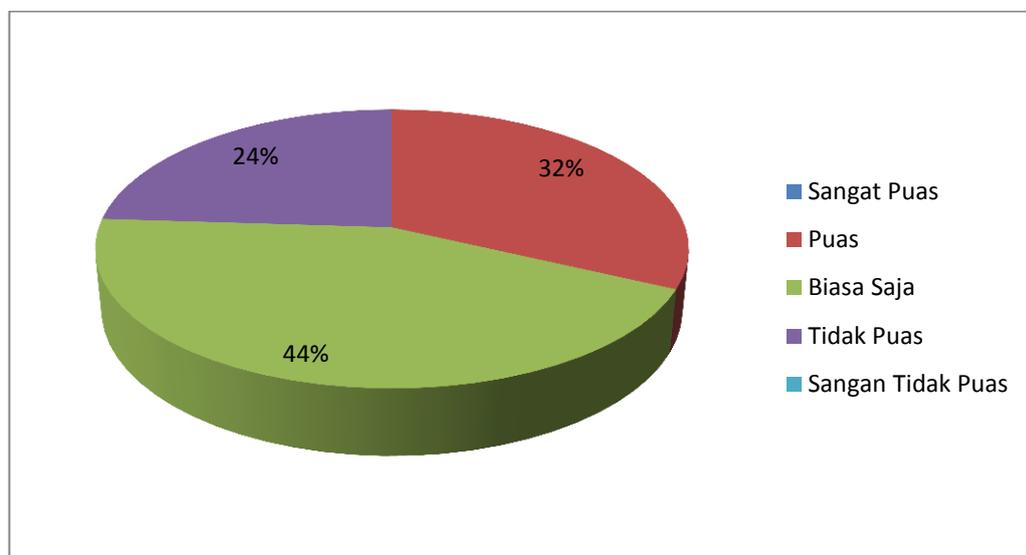
PT. X adalah klinik kecantikan yang menawarkan perawatan kecantikan kulit wajah dan tubuh. Dengan melakukan *treatment* yang membuat konsumen merasa tenang serta nyaman dengan hasil yang memuaskan sesudah perawatan. Yaitu kulit terlihat lebih bersih, cantik, dan sehat. *PT. X* didirikan pada tahun 2007 oleh dr. xx, yang sekaligus yang menjadi dokter ahli kecantikan di klinik tersebut. Lokasi *PT. X* yang beralamat di Jalan G no. 8 H blok 9 X ini memiliki 13 tenaga ahli untuk melayani pasien. Letaknya yang berada di lingkungan perkotaan serta dekat dengan pemukiman penduduk menjadi alternatif klinik kecantikan yang mudah dijangkau oleh masyarakat X. Akan tetapi selalu saja ada masalah penurunan jumlah pertumbuhan pasien yang datang di klinik tersebut dari tahun ke tahun, seperti data yang didapat seperti berikut

Tabel 1.3
Data Jumlah Pasien *PT. X*

Tahun	Jumlah Pasien	Pertumbuhan
2010	970 orang	40 orang
2011	1010 orang	
2012	1025 orang	15 orang
2013	1038 orang	13 orang

(Sumber : *PT. X*)

Dari Tabel 1.3 dapat dilihat sebuah masalah dimana jumlah pertumbuhan pasien dari tahun 2011 ke 2012 hanya mengalami sedikit pertumbuhan yaitu 15 orang dan tahun 2012 ke 2013 hanya 13 orang. Tidak seperti tahun 2010 ke 2011 pertumbuhan pasien mencapai 40 orang. Kenaikan jumlah pertumbuhan pasien yang tidak memuaskan ini diduga dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu klinik kecantikan menyebabkan pelanggan/pasien enggan untuk datang kembali untuk melakukan perawatan.



(Data Pra Penelitian 2013)

Gambar 1.1
Kepuasan Pasien *PT. X*

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat persentase kepuasan pelanggan *PT. X*. Pada permasalahan *PT. X* ini dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan rendah. Hal ini diduga berakibat pada jumlah pasien yang datang ke *PT. X* untuk melakukan perawatan.

Apa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain kualitas produk/jasa. Perusahaan harus pandai dalam mempertahankan kualitas yang ditawarkan. Dengan memperhatikan kualitas yang baik maka pelangganpun akan tetap puas dengan produk dan jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu *PT. X* harus bisa mempertahankan kualitas dengan baik. Harga yang terjangkau menjadi faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik akan meningkatkan nilai kepuasan untuk pelanggan

Sebenarnya ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain yang disebutkan diatas, seperti data hasil pra penelitian di bawah ini:

Tabel 1.4
Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor	Persentase
Harga	28 %
Pelayanan	16 %
Produk	20 %
Promosi	12 %
Lingkungan layanan	24 %

(Sumber : 25 orang Ibu-ibu kavling blok 7 X yang melakukan perawatan kulit)

Dari hasil pra penelitian pada Tabel 1.4, terlihat jelas bahwa dari kelima faktor tersebut, lingkungan layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini pun yang terjadi di *PT. X*. Tabel 1.5 di bawah ini merupakan tabel pra penelitian yang dilakukan terhadap pasien di *PT. X* untuk mengukur kepuasan pasien. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui letak ketidakpuasan pelanggan.

Tabel 1.5
Data Kepuasan Pasien PT. X

Dimensi Kualitas Pelayanan	Kenyataan	Harapan	Ukuran
Sarana fisik (<i>Tangibel</i>)	2	5	0,4
Menaruh Perhatian (<i>Empathy</i>)	4	5	0,8
Responsif (<i>Responsiveness</i>)	4	5	0,8
Keandalan (<i>Reliability</i>)	4	5	0,8
Meyakinkan (<i>Assurance</i>)	4	5	0,8

(Data Pra Penelitian 2013)

Tabel 1.5 merupakan hasil dari pra penelitian yang dilakukan kepada 25 orang pasien *PT. X* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di *PT. X* yang diukur dengan dimensi kualitas pelayanan menyatakan bahwa kepuasan terhadap sarana fisik (*tangible*) paling rendah yaitu hanya 0,4. Lingkungan layanan *PT. X* diduga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pasien dalam merasakan kenyamanan yang ada di lokasi tersebut. Sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Alasan dari pengaruh lingkungan layanan klinik kecantikan ini timbul dari responden yang sudah pernah melakukan perawatan di klinik kecantikan. Lingkungan layanan yang dimaksud berkaitan dengan gaya, tampilan fisik serta kenyamanan yang diberikan oleh klinik. Istilah tersebut dikenal dengan *servicescape*. *Servicescape* terkait erat dengan gaya dan tampilan fisik dan elemen pengalaman lain yang ditemui oleh pelanggan di tempat penghantar layanan (Lovell & Wirtz, 2013:4)

Di *PT. X* faktor kenyamanan, kebersihan, serta hal penunjang lainnya perlu diperhatikan. Fasilitas yang berada di ruang pelayanan menjadi nilai tambah sebuah kepuasan bagi pelanggan/pasien. Karena pelanggan memiliki harapan mengenai bagaimana produk atau jasa seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk atau jasa yang dirasakan pelanggan. *Servicescape* yang kurang baik akan mengurangi daya tarik serta kepuasan bagi pelanggan/pasien di suatu klinik kecantikan.

Peneliti memilih untuk meneliti *servicescape* di *PT. X* karena peneliti merasa bahwa *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik menulis lebih lanjut dengan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pelanggan di *PT. X*”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta permasalahan lain yang terjadi di industri di bidang kecantikan, sangat mewajibkan setiap industri tersebut harus benar-benar maksimal dalam memberikan layanan serta kepuasan kepada pelanggan agar dapat memenuhi tujuan perusahaan. yaitu dapat meningkatkan keuntungan.

Selain itu perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang menyebabkan kepuasan pelanggan dapat meningkat. Dengan memperhatikan apa saja yang dibutuhkan pelanggan dalam menikmati pelayanan di sebuah klinik. Tata ruang yang nyaman, serta layanan fisik yang diberikan yang berupa *servicescape* yang baik menjadi alasan pelanggan puas dalam melakukan pembelian, dari hal tersebut maka pelanggan akan datang kembali dan tidak jenuh datang di klinik kecantikan untuk melakukan perawatan.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran *servicescape* di *PT. X*
2. Bagaimana gambaran kepuasan pelanggan pada pasien *PT. X*
3. Seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan di *PT.*

X

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan data dan informasi yang berhubungan dengan *servicescape*, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di *PT. X* dengan tujuan untuk memperoleh temuan mengenai

1. Untuk memperoleh gambaran *servicescape* di *PT. X*
2. Untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan pada pasien *PT. X*
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan di *PT. X*

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Teoritis

Untuk perkembangan ilmu manajemen, khususnya pada ilmu manajemen pemasaran, khususnya tentang *servicescape* dan kepuasan pelanggan pada industri kecantikan.

2. Praktis

Untuk memberikan masukan kepada CV.Pragata Prima Mandiri yaitu nama perusahaan *PT. X* agar dapat menjadi pertimbangan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan kegiatan *servicescape* terhadap upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.