

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan jasa penata rias pengantin tidak akan pernah berhenti, karena hal itu merupakan tuntutan kebutuhan manusia dewasa yang senantiasa terikat dengan tali perkawinan. Keadaan ini akan memberi manfaat yang sangat besar kepada para penata rias pengantin di Indonesia yang sangat kaya dengan berbagai jenis tata rias pengantin nasional, internasional, tradisional, muslim maupun modifikasi. Fakta menunjukkan adanya pergeseran dalam pelayanan jasa tata rias pengantin dari yang bersifat tradisional menjadi inovatif. Namun hal itu tidak akan mengurangi minat masyarakat untuk tetap menghargai seni budaya leluhurnya terutama dalam hal tata rias pengantin.

Salah satu upaya pelayanan di bidang Tata Rias Pengantin adalah tersedianya tenaga perias pengantin yang memadai baik jumlah maupun kualitasnya masih sangat terbatas. Untuk menghasilkan perias pengantin yang berkualitas dan profesional, maka disusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Tata Rias Pengantin yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme perias pengantin diberlakukannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Tata Rias Pengantin, maka lembaga pendidikan Tata Rias Pengantin dapat menggunakannya sebagai rujukan untuk menghasilkan perias pengantin yang profesional dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat (Depnaker, 2007).

Kualitas pelayanan memegang peran penting dalam dunia usaha jasa rias pengantin, karena sepanjang tahun dibutuhkan oleh konsumen. Usaha jasa rias pengantin agar banyak digunakan konsumen perlu menjaga kualitas pelayanan. Sugiarto (2003) berpendapat bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Persaingan yang semakin ketat dalam bidang jasa rias pengantin membuat perias pengantin dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang optimal. Akan tetapi dalam kenyataan tidak semua perias pengantin memiliki sikap profesional. Hal ini dapat diketahui melalui hasil wawancara dengan salah satu perias di Surakarta yaitu Ibu EK (Wawancara, 5 April 2014). Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar perias pengantin yang belum memiliki nama atau belum terkenal ada kecenderungan memiliki sikap profesional yang rendah. Rendahnya sikap profesional perias pengantin dapat diketahui dari perilaku perias pengantin yang terlambat datang merias saat merias konsumen, kurang dapat mengendalikan emosi saat merias pengantin, dan kurang siap saat konsumen membutuhkan perlengkapan rias pengantin. Perilaku perias pengantin tersebut, selain merugikan diri perias pengantin juga merugikan konsumen. Konsumen merasa dirugikan dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perias pengantin. Sedangkan perias pengantin akan mengalami kerugian karena konsumen ada kemungkinan tidak menggunakan jasa perias tersebut.

Masyarakat pengguna jasa rias pengantin tidak mau dirugikan karena kualitas pelayanan yang buruk dapat diketahui melalui hasil wawancara dengan Ibu W yang menyatakan bahwa dalam menggunakan jasa pengantin mengenai kualitas

pelayanan mendapat perhatian, mengingat pengguna jasa rias pengantin memungkinkan dilakukan sekali seumur hidup. Oleh sebab itu, dalam memilih perias pengantin yang memiliki kualitas dalam memberikan pelayanannya. Kualitas dalam ketrampilan merias pengantin putri, memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, dan tepat waktu (Wawancara dengan Ibu W, 8 April 2014)

Hal tersebut dapat dipahami mengingat kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan sikap dan perilaku yang diberikan perias pengantin dalam memberikan pelayanan dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari pemakai jasa atau konsumen. Perias pengantin berusaha untuk memberikan kualitas yang unggul dan lebih tinggi dari perias pengantin lain secara konsisten, sehingga dapat memenangkan persaingan dalam bisnis.

Dampak konsumen yang menerima kualitas jasa sesuai dengan harapan akan merasa puas dan memungkinkan untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Sebaliknya kualitas jasa yang diterima kurang memuaskan membuat pengguna tidak lagi menggunakan jasa tersebut (Kurniasari dan Hadi, 2012). Kualitas pelayanan dapat membentuk kepercayaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan kepada pihak lain tersebut, sehingga kualitas pelayanan mampu menciptakan dan mempertahankan konsumen (Deshpande dan Zaltman, 2007). Apabila masyarakat tidak menggunakan jasa, khususnya jasa rias pengantin, maka berdampak pada perias pengantin ditinggalkan oleh pengguna jasanya.

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Gronross (dalam Siswanti, 2004) menjelaskan ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu profesionalisme dan keahlian, sikap dan perilaku, hal yang mudah

dicapai dan fleksibel, reliabel dan sifat dapat dipercaya, penemuan kembali, dan reputasi dan kredibilitas.

Sikap profesional terhadap pekerjaan juga diperlukan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Ariyani (2008) berpendapat bahwa profesionalisme menunjukkan ide, aliran, isme, yang bertujuan untuk mengembangkan profesi agar profesi dilaksanakan secara profesional mengacu kepada norma-norma, standar, dan kode etik, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien. Profesional dapat diartikan sebagai pandangan untuk selalu berfikir, berpendirian, bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi demi keberhasilan pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami adanya permasalahan tentang kualitas pelayanan pada perias pengantin. Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu mendapat perhatian, mengingat kualitas pelayanan khususnya bagi perias pengantin sebagai upaya untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu sikap profesional.

Atas dasar uraian tersebut, maka timbul pertanyaan penelitian, yaitu: apakah ada hubungan antara sikap profesional dengan kualitas pelayanan dengan pada perias pengantin di surakarta? Oleh sebab itu, dalam penelitian ini dipilih judul: **“Hubungan Antara Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan Pada Perias Pengantin di Surakarta”**.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, yaitu ingin mengetahui:

1. Hubungan antara sikap profesional dengan kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta.
2. Peran sikap profesional terhadap kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta.
3. Tingkat sikap profesional dan kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi tentang hubungan antara sikap profesional dengan kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta.

2. Bagi subjek yang berprofesi sebagai perias pengantin

Bagi subjek penelitian yang bersangkutan diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang pentingnya bersikap profesional dalam bekerja, sehingga kualitas pelayanan dalam bidang jasa.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan perbandingan dan menambah wacana pemikiran untuk mengembangkan, memperdalam, dan memperkaya khasanah teoritis dengan penelitian yang sama.