# BAB IV

# PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

## A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Profil Singkat Salon Tiara Muslimah

Salon Tiara Muslimah merupakan salah satu Salon kecantikan berprinsip syariah yang ada di Banjarmasin. Salon Tiara Muslimah berdiri pada bulan Desember 2015 tepatnya tanggal 24 Desember 2015. dan pada tanggal tersebut Salon Tiara muslimah mulai beroperasi.

Salon Tiara muslimah selain terletak di Komplek Bunyamin Permai 1 Ray 1 No.17, Jl Ahmad Yani KM. 6,5 Pemurus Luar, Kec, Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70654. juga memiliki cabang di Sultan Adam yang bernama Tiara muslimah beuty dan mulai beroperasi.

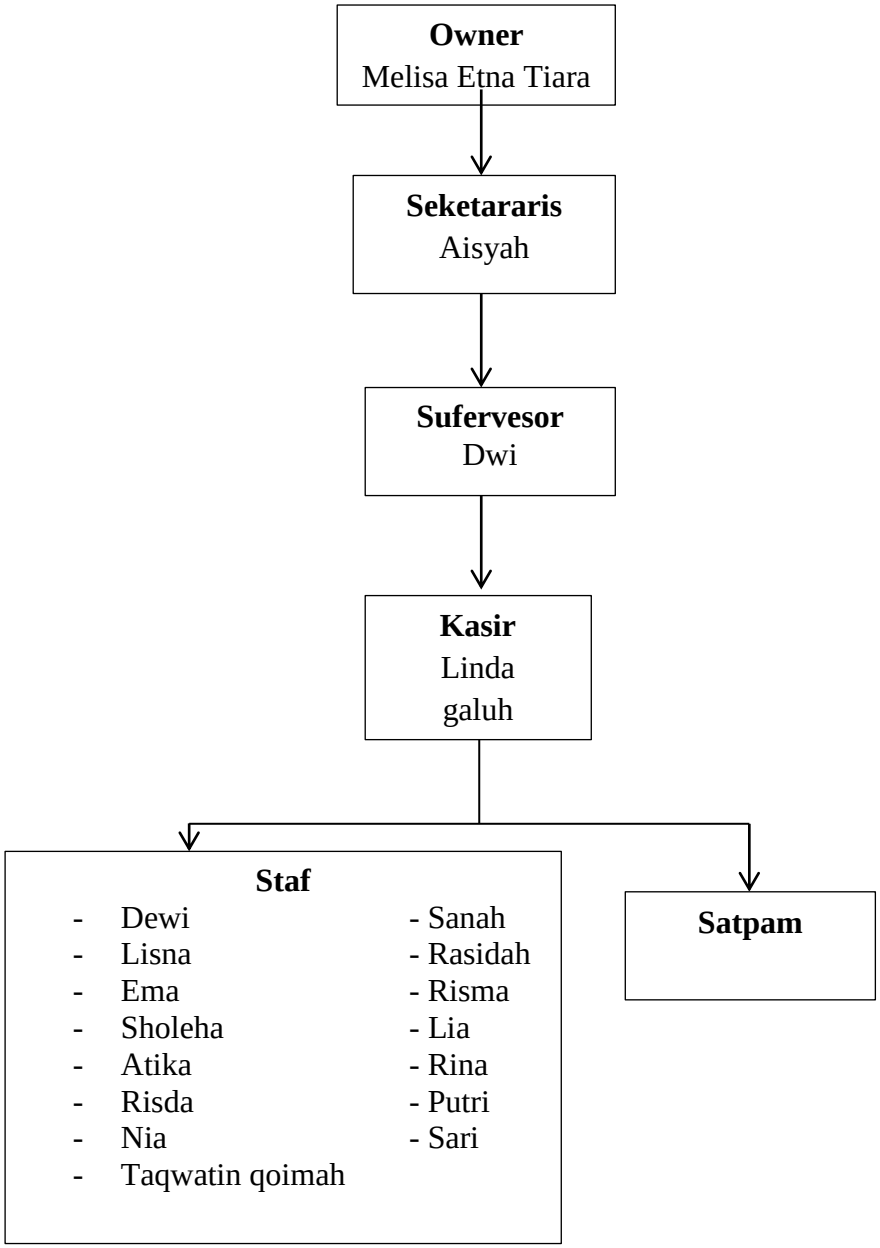
Fasilitas dan pelayanan yang diberikan salon Tiara muslimah menyenangkan bagi pelanggan. Salon ini menyediakan mushalla, CCTV, AC, tempat parkir, cafe, tempat bermain anak-anak, toilet, ruang tamu, ruang tunggu.

Desain ruangan dan peralatan yang digunakan bernuansa pink agar para pelanggan yang datang tidak jenuh dengan warna tersebut baik yang muda maupun yang tua.

Salon Tiara muslimah buka setiap hari pukul 09.00 s/d 18.00 Wita. yang menyediakan perawatan dari rambut, wajah, badan, kuku, spa. Adapun jumlah karyawan salon Tiara Muslimah berjumlah 20 orang. Terdiri dari 19 orang perempuan dan 1 orang laki-laki.

2. Struktur Organisasi Salon Tiara Muslimah

Salon Tiara Muslimah ini merupakan usaha perorangan/pribadi yang pemiliknya adalah Melisa Etna Tiara. Karyawan yang berkerja di Salon Tiara Muslimah ini jumlahnya sebanyak 20 orang.



3. Visi-misi

Untuk merawat pelanggan agar lebih cantik, kulitnya bersih sehat dan memuaskan pelanggan dengan pelayanan yang ramah.

4. Jenis dan Harga Produk Perawatan kecantikan di Salon Tiara muslimah

Tabel 4.1 Daftar Menu Harga Salon Tiara Muslimah.

| No | Jenis-jenis Perawatan | Harga Perawatan | | |
|---|---|---|---|---|
| **1.** | **Perawatan Rambut** | **Pendek** | **Sedang** | **Panjang** |
| | • Hair Spa Buah | Rp. 50.000 | Rp.60.000 | Rp. 80.000 |
| | • Hair Spa Makarizo | Rp.110.000 | Rp.120.000 | Rp.150.000 |
| | • Hair Spa Matrik | Rp.90.000 | Rp.100.000 | Rp.130.000 |
| | • Hair Spa Loreal | Rp.110.000 | Rp.130.000 | Rp.160.000 |
| | • Hair Mask Buah | Rp.60.000 | Rp.70.000 | Rp.90.000 |
| | • Hair Mask Makarizo | Rp.130.000 | Rp.140.000 | Rp.160.000 |
| | • Hair Mask Matrix | Rp.110.000 | Rp.120.000 | Rp.150.000 |
| | • Curly | Rp.35.000 | | Rp.50.000 |
| | • Catok | Rp.35.000 | | Rp.50.000 |
| | • Cuci Curly | Rp.50.000 | | Rp.70.000 |
| | • Cuci Catok | Rp.50.000 | | Rp.70.000 |
| | • Cuci Kering | Rp. 20.000 | | |
| | • Cuci Kering Mk3 | Rp. 50.000 | | |
| | • Cuci Blow | Rp. 60.000 | | |
| | • Cuci Blow Long | Rp. 80.000 | | |
| | • Cuci Blow Variasi | Rp. 100.000 | | |
| | • Potong Rambut | Rp. 25.000 | | |
| **2.** | **Perawatan kaki dan tangan** | | | |
| | • Menicure | Rp. 50.000 | | |
| | • Vedicure | Rp. 50.000 | | |
| | • Refleksi | Rp. 50.000 | | |
| | • Foot Spa | Rp. 50.000 | | |
| | • Pijat tangan | Rp. 30.000 | | |
| | • Vitamin kuku | Rp. 20.000 | | |
| | • Kutek biasa | Rp. 50.000 | | |
| | • Kutek inglot halal | Rp. 85.000 | | |
| **3.** | **Facial** | | | |
| | • Whitening Intensive | Rp. 200.000 | | |
| | • Whitening Luxury | Rp. 280.000 | | |
| | • Acne Intensive | Rp. 220.000 | | |
| | • Acne Luxury | Rp. 300.000 | | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Gold 24k Intensive | Rp. 200.000 |
| | • Gold 24k Luxury | Rp. 280.000 |
| | • Charcoal (Detox) Intensive | Rp. 220.000 |
| | • Charcoal (Detox) Luxury | Rp. 300.000 |
| | • Celebrity Facial | Rp. 550.000 |
| **4.** | **Micro whitening axilla** | Rp. 120.000 |
| **5.** | **Whitening lutut/siku** | Rp. 500.000 |
| **6.** | **Whitening axilla platinum** | Rp. 375.000 |
| **7.** | **Magic skin** | Rp. 570.000 |
| **8.** | **Lower legs hair removal** | Rp. 750.000 |
| **9.** | **Underarm hair removal** | Rp. 350.000 |
| **10.** | **Keriting bulu mata** | Rp.100.000 |
| **11.** | **Perawatan payudara** | |
| | • Spa payudara | Rp. 50.000 |
| | • Masker payudara | Rp. 30.000 |
| | • Rf payudara | Rp. 200.000 |
| **12.** | **BB Glow** | Rp. 700.000 |
| **13.** | **Body lifting** | Rp. 200.000 |
| **14.** | **Vacum stretch mark** | Rp. 200.000 |
| **15.** | **Facelifting (RF)** | Rp. 150.000 |
| **16.** | **Instan glow** | Rp. 600.000 |
| **17.** | **Diamond microdermabrasi** | Rp. 170.000 |
| **18.** | **Hydro derma peel** | Rp. 175.000 |
| **19.** | **Facial oxy infusion** | Rp. 170.000 |
| **20.** | **Black dool laser** | Rp. 800.000 |
| **21.** | **Spa V** | Rp. 350.000 |
| **22.** | **Totok V** | Rp. 150.000 |
| **23.** | **Ozone V** | Rp. 250.000 |
| **24.** | **Rf wajah** | Rp. 200.000 |
| **25.** | **Mandi susu** | Rp. 100.000 |
| | • Mandi coklat | Rp. 100.000 |
| | • Mandi rempah | Rp. 100.000 |
| | • Lulur Tiara | Rp. 130.000 |
| **26.** | **Terapi telinga** | Rp. 45.000 |
| | Tambahan | |
| **27.** | **Spa muslimah** | |
| | • Mayang sari Spa | Rp. 230.000 |
| | • Spa pengantin | Rp. 450.000 |
| | • Totok wajah | Rp. 80.000 |

| | | |
|---|---|---|
| | • Detox | Rp. 50.000 |
| | • Messotherapy | Rp.110.000 |
| | • Chernical peeling | Rp.150.000 |

Diantara banyaknya produk perawatan yang ada di Salon Tiara Muslimah, perawatan yang paling banyak diminati oleh para konsumen di Salon Tiara Muslimah ini adalah perawatan wajah, akan tetapi sebenarnya peminat dari semua perawatan yang ditawarkan antara satu perawatan dengan perawatan lainnya tidak berbeda. Misalnya terkadang ada konsumen yang pada awalnya melakukan perawatan rambut namun kemudian dia juga ingin melakukan perawatan wajah dan sebaliknya. Sehingga dalam sehari tidak terpaku pada satu perawatan saja, tergantung begaimana karyawatinya menawarkan perawatan-perawatan yang lain pada saat melayani konsumen. Namun pada dasarnya Salon Tiara Muslimah ini lebih mengutamakan pada perawatan wajah sehingga yang lebih banyak diminati adalah perawatan tersebut.

5. Ciri Khas Salon Tiara Muslimah

Setiap Salon kecantikan pasti memiliki sesuatu yang khas yang membedakan tempat itu dengan tempat yang lain. Pada salon Tiara Muslimah ini yang menjadi khasnya adalah konsep ruangan yang bernuasa berwarna pink yang sangat di gemari oleh para wanita selain itu suasananya seperti dirumah sehingga orang-orang yang biasa dengan suasana santai seperti dirumah maka sangat cocok untuk datang kesana. Para pelanggan/konsumen juga tidak perlu khawatir ketika membawa anaknya ketika ingin pergi untuk melakukan perawatan karena Salon Tiara Muslimah ini menyediakan tempat bermain untuk anak-anak.

Perawatan yang berbeda dengan salon kecantikan lainnya yaitu Salon Tiara Muslimah ini menggunakan produk Brand sendiri yang aman untuk di gunakan karena sudah terdaftar BPOM dan berlebel halal.

## B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara dan dokumenter, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dari lima orang karyawati dan sepuluh orang pelanggan pada salon Tiara Muslimah Banjarmasin. Adapun hasil wawancara dari ke lima orang karyawati tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Identitas Informan pada karyawan Salon Tiara Muslimah Banjarmasin

1. Nama : Dwi Novita Sari

   TTL : Banjarmasin, 4 mei 1980

   Umur : 38 Tahun

   Pendidikan : SMA

   Jenis kelamin : Perempuan

   Alamat : Jl. Meratus No.18, Rt 16

   Jabatan : Supervisor

Dwi Novita Sari adalah Supervisor pada Salon Tiara muslimah Banjarmasin, dia sudah bekerja selama kurang lebih 3 tahun adapun alasan kenapa dia tertarik berkerja di salon Tiara muslimah karena disana sangat mengedapankan nilai-nilai islam, seperti persyaratan bagi yang ingin bekerja di salon tersebut harus Islam, cara perekrutan karyawannya dilakukan dengan

melalui membuka lowongan kerja dengan cara perekrutan biasa, dengan melalui beberapa proses yang telah ditentukan. Proses tersebut sebagai berikut:

a. Rekrutmen merupakan upaya perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja yang di perlukan sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan dalam perencanaan tenaga kerja,[1]
b. Dalam rekrumen karyawati selain menekankan pada pengalaman kerja di bidang kecantikan, juga harus memiliki kemampuan akademik, selain itu yang menjadi pertimbangan utama dalam proses rekrutmen adalah akhlak. Salon Tiara Muslimah yakin bahwa pekerjaan yang baik apabila dikerjakan oleh karyawati yang baik akan memberikan hasil yang baik pula, dan
c. Pelatihan Salon Tiara Muslimah bertujuan agar karyawati mampu melakasankan tugas yang dipercayakan kepadanya. Yang dimaksud dengan training pada tugas yang ada di Salon Tiara Muslimah adalah pelatihan yang dilaksanakan bagi karyawati yang sudah diangkat menjadi karyawati. Pelatihan yang dilaksanakan bagi para karyawati adalah selama dua bulan. Pelatihan yang diberikan meliputi, bagaimana cara memberikan pelayanan kepada pelanggan/konsumen.

Menurutnya cara pelayanan yang diberikan oleh Salon Tiara muslimah banjarmasin yaitu dengan memberi senyuman kepada setiap pelanggan/konsumen yang datang, ramah dalam melayani, sopan dalam berbicara. Selain itu tempat yang disediakan juga cukup strategis, menu perawatan juga lengkap dan harga yang ditawarkan juga bervariasi tergantung perawatan yang dinginkan

[1]Sudaryono, *op.cit*., hlm.130.

pelanggan/konsumen. ada beberapa menu perawatan yang menjadi favorit oleh pelanggan yaitu facial, dan Spa. Selain itu Salon Tiara Muslimah melakukan Promosi setiap bulannya dengan melalui sosial media. Keunggulan yang dimiliki Salon Tiara muslimah Banjarmasin adalah mereka menggunakan Brand produk sendiri yang aman untuk digunakan karena terdapat lebel halal dan sudah terdaftar BPOM.[2]

2. Nama : Taqwatin Qoimah
   TTL : Bojonegoro, 22 Agustus 1982
   Umur : 36 Tahun
   Pendidikan : SMA
   Jenis kelamin : Perempuan
   Alamat : Sungai anadai
   Jabatan : Therapist

Taqwatin Qoimah adalah karyawati Salon Tiara Muslimah Banjarmasin, dia bekerja sudah 2,5 tahun. Adapun kenapa dia tertarik bekerja di Salon Tiara Muslimah karena persyaratan berkerja disana tidak terlalu sulit dan pekerjaannya pun cukup mudah.

Menurut Taqwatin Qoimah pelayanan yang ada di Salon Tiara Muslimah sangat mendepankan nilai-nilai Islam seperti melayani dengan sopan, senyum, menyapa dengan lembut dan larangan bagi laki-laki untuk memasuki Salon tersebut. Selain itu fasilitas yang disediakan Salon Tiara Muslimah cukup lengkap seperti tersedianya wifi, tv, ruang tamu, mushalla, toilet , selain itu tempat

[2]Dwi Novita Sari, Supervisor, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (15 Februari 2018).

bermain untuk anak-anak pun tersedia sehingga para ibu-ibu yang ingin melakukan perawatan disana tidak perlu khawatir ketika membawa anaknya. Harga yang ditawarkan oleh salon Tiara Muslimah sangat terjangkau sehingga para pelanggan/konsumen tidak perlu takut ketika ingin melakukan perawatan karena setiap bulannya ada promo dan paket hemat yang lebih terjangkau untuk digunakan.[3]

3. Nama : Nia
   TTL : Banjarmasin, 29 juni 1989
   Umur : 29 Tahun
   Pendidikan : SMA
   Jenis kelamin : Perempuan
   Alamat : Sungai Lulut
   Jabatan : Therapist

Nia adalah karyawati Salon Tiara Muslimah Banjarmasin dia bekerja sudah 2 tahun di Salon Tiara Muslimah adapun kenapa dia tertarik bekerja di Salon Tiara Muslimah karena semua karyawati di Salon Tiara Muslimah baik dan sopan selain itu karena faktor ekonomi.

Menurut Nia pelayanan yang ada di Salon Tiara Muslimah juga mengedapakan nilai-nilai Islam dan tidak membeda-bedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya. Pelayanannya pun sangat tanggap, contohnya ketika ada pelanggan yang mengeluh, karyawan akan langsung menanggapi dan memberikan solusi. Keamanannya juga sangat aman kerena

[3]Taqwatin Qoimah, Therapist, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (17 Februari 2018).

tersedianya cctv dan penjaga parkir yang selalu ada ditempat. cara salon Tiara muslimah mempromosikan produknya yaitu lewat sosial media seperti instagram, line dan lain sebagainya.[4]

4. Nama : Linda

   TTL : Banjarmasin, 26 Desember 1997

   Umur : 21 Tahun

   Pendidikan : SMA

   Jenis kelamin : Perempuan

   Alamat : Banjarmasin

   Jabatan : Kasir

Linda adalah karyawati Salon Tiara Muslimah Banjarmasin, dia bekerja sudah 2 tahun adapun alasan kenapa dia bekerja di Salon Tiara Muslimah karena dia memiliki keahlian di bidang tersebut selain itu karyawan yang lain sangat baik dan sopan, sehingga dia betah berkerja disana.

Menurut linda pelayanan di Salon Tiara Muslimah sudah memenuhi prosedur yang ada seperti menyapa kepada pelanggan/konsumen ketika pelanggan masuk, memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Selain itu tempat yang di sediakan juga strategis, menunya juga lengkap dan produk yang digunakan aman dan halal sehingga tidak perlu ragu untuk menggunakan produk dari Salon Tiara Muslimah. ada beberapa perawatan yang sangat menjadi favorit oleh pelanggan adalah facial dan mandi susu.[5]

5. Nama : Sanah

[4]Nia, Therapist, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (20 Februari 2018).

[5]Linda, Kasir, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (21 Februari 2018).

TTL : Banjarmasin 15 April 1992

Umur : 26 Tahun

Pendidikan : SMA

Jenis kelamin : Perempuan

Alamat : Banjarmasin

Jabatan : Kasir

Sanah adalah karyawati di Salon Tiara Muslimah Banjarmasin, dia berkerja sudah 2 tahun. Adapun alasan kenapa dia tertarik bekerja di Salon Tiara Muslimah, karena di salon tersebut semua karyawati baik, ramah dan gajihnya yang cukup besar.

Menurut Sanah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan yang cukup memadai. Selain itu karyawati di wajibkan senyum, sapa dan sopan ketika melayani pelanggan/konsumen. Salon Tiara muslimah letaknya juga cukup strategis, sehingga para pelanggan mudah untuk menemukannya.[6]

Informan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan salon Tiara Muslimah Banjarmasin. Beda dengan salon yang lainnya yaitu salon ini bernuansa islami atau syariah yang mengkhususkan untuk perempuan selain itu kualitas produk dan Pelayanan yang ada di salon Tiara muslimah tidak membedakan-bedakan antara sigmen masyarakat lintas suku, agama, ras dan golongan, pelayanannya juga cepat, ramah, dan sopan, disana para pelanggan bisa duduk rileks dalam melakukan perawatan dan para karyawan selalu menerima jika

[6]Sanah, Kasir, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (22 Februari 2018).

ada pelanggan/konsumen yang komplen dan kritik terhadap pelayanan mereka seperti karyawan tidak senyum dalam melayani pelanggan, maka pelanggan berhak mendapatkan perawatan secara gratis jika karyawan tidak senyum dalam melayani pelanggannya. Setiap kesalahan pelayannya akan selalu di koreksi agar lebih baik lagi untuk ke depannya.

Salon Tiara Muslimah ini juga mempunyai produk sendiri yang sudah terdaftar BPOM yang pastinya halal dan aman untuk digunakan sehingga pelanggan/konsumen tidak perlu khawatir. Mereka juga mempromosikan produknya lewat sosial media selain itu sering mengadakan promo yang berbeda-beda pada tiap bulan nya. Sedangkan bagi karyawan sangat mengedapankan nilai-nilai islam seperti yang berkerja di salon Tiara muslimah harus memakai jilbab, bersih dan rapi.

Identitas Informan pada Pelanggan Salon Tiara Muslimah Banjarmsin:

1. Nama : Linda Yulianti

   TTL : Manarap, 21 Agustus 1992

   Umur : 26 Tahun

   Pendidikan : SMA

   Pekerjaan : Swasta

   Alamat : Manarap

Linda Yulianti adalah pelanggan Salon Tiara muslimah Banjarmasin dia sudah lebih dari 1 (Satu) Tahun berlangganan di Salon Tiara muslimah tersebut dia tertarik untuk ke Salon Tiara muslimah karena tempatnya menarik namun lokasinya kurang Strategis, fasilitas yang disediakan cukup lengkap, perawatan

yang di tawarkan sangat beragam, harga nya cukup bervariasi tergantung perawatan yang diinginkan. Pelayanan yang diberikan karyawati kepada pelanggan sangat memuaskan. Adapun perawatan yang sering dilakukan adalah Facial Acne Intensive.[7]

2. Nama : Noor Asyiah
   TTL : Lumbang, 14 Desember 1997
   Umur : 21 Tahun
   Pendidikan : S1
   Pekerjaan : Mahasiswi
   Alamat : Banjarmasin

Noor Asyiah adalah pelanggan Salon Tiara muslimah Banjarmasin dia berlangganan setiap bulan untuk melakukan perawatan Spa badan. Dia tertarik datang ke Salon Tiara muslimah karena pelayanan karyawati nya sangat sopan dan ramah, selain itu dia juga sangat senang berada di Salon tersebut selain tempatnya yang strategis, fasilitas dan perawatannya nya pun sangat memuaskan. Harga yag ditawarkan cukup mahal dibandingkan dengan salon pada umumnya tetapi harga yang mereka tawarkan sesuai dengan fasilitas yang mereka berikan dan perawatan nya tidak mengecewakan[8]

3. Nama : Nurul Hidayanti
   TTL : Tungkaran Pengeran, 12 Juni 1997
   Umur : 21 Tahun
   Pendidikan : Mahasiswi

[7]Linda Yulianti, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (25 Februari 2018).

[8]Noor Asyiah, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (25 Februari 2018).

Pekerjaan : S1

Alamat : Banjarmasin

Nurul Hidayanti adalah pelanggan di Salon Tiara muslimah Banjarmasin, dia mulai melakukan perawatan di Salon Tiara muslimah sejak Tahun 2017 sampai sekarang. Perawatan yang sering di lakukan nya setiap bulan yaitu Facial, masker rambut, manicure, pedicure, dia tertarik melakukan perawatan di Salon Tiara muslimah karena tempat nya nyaman dan lokasinya cukup strategis tidak jauh dari jarak rumah nya. Selain itu karyawati salon Tiara muslimah sangat tanggap, ramah, dan sopan dalam melayani pelangganya.[9]

4. Nama : Muhibbah

   TTL : Sungai Andai, 23 Februari 1994

   Umur : 24 Tahun

   Pendidikan : SMA

   Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

   Alamat : Banjarmasin

Muhibbah adalah Pelanggan Salon Tiara muslimah Banjarmasin, dia sudah sering melakukan perawatan setiap bulannya. menurutnya pelayanan yang diberikan pihak salon sangat baik dari segi sopan santun, ramah kepada pelanggan, tanggap dalam melayani keluhan, fasilitasnya pun juga sangat memadai. Walaupun harganya sedikit mahal tetapi sesuai dengan produk

[9]Nurul Hidayanti, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (1 Maret 2018).

perawatan yang mereka gunakan. Keamanannya pun juga sangat terjamin. Perawatan yang sering dilakukannya adalah totok wajah dan masker.[10]

5. Nama : Zakiah
   TTL : Banjarmasin, 11 September 1989
   Umur : 29 Tahun
   Pendidikan : S1
   Pekerjaan : Karyawan
   Alamat : Banjarmasin

Zakiah adalah pelanggan Salon Tiara muslimah Banjarmasin, setiap bulannya dia melakukan perawatan Facial muka dan Spa badan. Menurutnya pelayanan sangat baik, para karyawati juga sangat tanggap dalam memberikan perawatan, fasilitas yang disediakan juga sangat lengkap, akan tetapi dia mengatakan bahwa letak salon Tiara muslimah ini kurang Strategis kerena berada di dalam komplek.[11]

6. Nama : Septiana
   TTL : Banjarmasin, 3 April 1996
   Umur : 22 Tahun
   Pendidikan : SMA
   Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
   Alamat : Sungai Lulut

Septiana adalah pelanggan Salon Tiara muslimah Banjarmasin dia melakukan perawatan sejak 3(tiga) bulan yang lalu, perawatan yang digemarinya

[10]Muhibbah, konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (2 Maret 2018).

[11]Zakiah, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (4 Maret 2018).

adalah Instan Glow, selain tertarik dengan perawatannya Septiana juga tertarik dengan Promo yang ditawarkan oleh pihak salon, dia juga mengatakan pelayananya bagus, ramah dan aman namun ada beberapa karyawan yang kurang ramah ketika melayani. Fasilitas yang disediakan pun sangat lengkap sepeti, ruang tunggu, ruang tamu , mushola, tempat bermain untuk anak-anak, jadi dia tidak khawatir ketika membawa anaknya untuk pergi melakukan perawatan.[12]

7. Nama : Wulandari
   TTL : Banjarmasin, 11 Januari 2000
   Umur : 18 Tahun
   Pendidikan : SMA
   Pekerjaan : Pelajar
   Alamat : Veteran

Wulandari adalah pelanggan Salon Tiara muslimah, perawatan yang dilakukannya adalah Spa badan dan luluran. Dia baru 3 kali datang ke Salon tersebut dia tertarik untuk datang ke Salon Tiara muslimah karena rekomendasi dari temannya bahwa perawatan yang disediakan sangat lengkap, harga yang ditawarkan juga standar, fasilitas yang di sediakan sangat lengkap, seperti, parkir, ruang tunggu, mushola, tempat bermain untuk anak-anak, cafe kecil. Sehigga ketika melakukan perawatan pelanggan tidak khawatir ketika lapar dan haus, karena salon ini sangat nyaman dan aman.[13]

8. Nama : Nurdini Aspia
   TTL : Banjarmasin, 27 Desember 1985

[12]Septiana, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (4 Maret 2018).

[13]Wulandari, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (6 Maret 2018).

Umur : 33 Tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Banjarmasin

Nurdini Aspia adalah pelanggan Salon Tiara muslimah dia sering melakukan perawatan rambut dan Facial. Dia tertarik untuk melakukan perawatan di salon tersebut karena produknya baik untuk digunakan untuk jangka panjang walaupun harga yang cukup mahal. pelayanan yang diberikan pihak salon sangat ramah ketika berbicara, selain itu dia tidak khawatir ketika melakukan perawatan di salon tersebut karena produk yang digunakan aman dan halal.[14]

9. Nama : Risna wati

TTL : Sungai Lulut, 15 Juli 1990

Umur : 28 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Sungai Lulut

Risna wati adalah pelanggan Salon Tiara muslimah dia sudah beberapa kali datang untuk melakukan perawatan kecantikan di Salon Tiara muslimah, dia tertarik melakukan perawatan di salon tersebut karena promo setiap bulannya. Akan tetapi pelayanan disini kurang maksimal ketika hari sabtu dan minggu

[14]Nurdini Aspia, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (6 Maret 2018).

karena banyak pelanggan yang mengantri, maka para karyawan lambat dalam melayani.[15]

10. Nama : Rosita

    TTL : Kandangan, 17 Oktober 1995

    Umur : 23 Tahun

    Pendidikan : S1

    Pekerjaan : Mahasiswa

    Alamat : Jl. Bina Brata Banjarmasin Timur

Rosita adalah pelanggan Salon Tiara muslimah dia sudah berlangganan sejak 1 (satu) Tahun yang lalu. Dia tertarik melakukan perawatan di salon tersebut karena pelayanannya yang baik, para karyawati di salon tersebut sangat ramah dalam memberikan informasi tentang perawatan yang di lakukan, namun ada beberapa karyawati sangat lambat ketika memberikan pelayanan. selain itu fasilitasnya juga bagus dan sangat lengkap, keamanan ketika melakukan perawatan disana sangat terjamin karena salon ini mengkhususkan untuk perempuan saja. Sehingga tidak perlu khawatir, harga yang di tawarkan juga cukup bervariasi sesuai perawatan yang kita inginkan. Perawatan yang sering dia lakukan facial dan Spa.[16]

## C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah dikemukakan dalam penyajian data di atas, maka analisis data yang menjadi rumusan masalah

[15]Risna Wati, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin (7 Maret 2018).

[16]Rosita, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, (8 Maret 2018).

yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Untuk lebih sistematisnya proses penganalisaan data ini, penulis memaparkan berdasarkan masalah yang dibuat.

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin?

Dari pemaparan yang penulis peroleh pada saat melakukan penelitian melalui wawancara dan dokumenter, diketahui bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam sebuah bisnis, adanya kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting untuk kepuasaan konsumen/pelanggan. Selain itu, pelayanan akan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman apabila para karyawati dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Hal ini pun telah diterapkan oleh Salon Tiara Muslimah Banjarmasin dengan melakukan pelayanan melalui dasar-dasar seperti:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana dengan kombinasi yang menarik.[17]

Berkenaan dengan pakaian, Salon Tiara Muslimah sudah mempunyai seragam khusus yang berbeda- beda setiap harinya, seperti seragam batik yang beraneka ragam warna, celana panjang, dan mengenakan hijab. Hal ini bertujuan selain untuk menjaga kebersihan dan kerapian juga untuk menarik pelanggan.

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, dalam melayani pelanggan, karyawati tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. [18]

---

[17]Kasmir, *Etika Customer Service,* (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm.18.

[18]Kasmir, *op.cit.*, hlm. 18.

Hal ini dapat terlihat dari sikap karyawati ketika melayani pelanggan/konsumen, yaitu dengan memberikan senyuman kepada setiap pelanggan yang datang. Meskipun ada beberapa karyawan yang kurang ramah ketika melayani pelanggan. Keramahan dan kurang ramahnya karyawati pada saat melayani akan berpengaruh pada kualitas pelayanan.

c. Menyapa dengan lembut, pada saat pelanggan atau calon pelanggan datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.[19]

Salon Tiara Muslimah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan dasar-dasar pelayanan seperti halnya ketika pelanggan yang baru datang, karyawan langsung meyambut dan menyapa serta mempersilahkan duduk.

d. Tenang, sopan, hormat, dan tekun. usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.[20]

Hal ini bisa dilihat dari cara kerja karyawati dalam melayani pelanggannya, seperti meminta ijin ketika ingin memulai dan mengenakan alat perawatan kecantikan. Bersikap tenang tanpa terburu-buru dalam melayani.

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula.[21]

---

[19]Kasmir, *op.cit.,* hlm. 18.

[20]*Ibid*. hlm.19.

[21]*Ibid*. hlm.19.

Berkenaan dengan bahasa yang digunakan Para karyawati Salon Tiara Muslimah, menyesuikan bahasa pelanggan. Sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

f. Antusias dalam melayani pelanggan, seorang karyawan hendaknya menunjukkan pelayanan yang prima, seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.[22]

Karyawati Salon Tiara Muslimah tidak mempunyai waktu istirahat yang terjadwal, akan tetapi mereka selalu terlihat bersemangat dan berantusias dalam memberikan pelayanan.

g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan, pada saat pelanggan sedang berbicara, usahakan jangan menyela pembicaraan. Kemudian, hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.[23]

Para karyawati selalu mendengarkan setiap keluhan pelanggan yang datang dan selalu memberikan kesempatan kepada pelanggan/konsumen untuk melakukan pembicaraan terlebih dahulu.

h. Mampu menyakini pelanggan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal.[24]

Keyakinan pelanggan pada setiap Salon sangatlah penting, untuk meyakinkan pelanggan tersebut, salon tiara muslimah mengunakan produk yang

[22]*Ibid*. hlm.19.

[23]*Ibid*. hlm. 21.

[24]*Ibid*. hlm. 21.

aman untuk digunakan sehingga para pelanggan tidak khawatir untuk melakukan perawatan di salon tersebut.

i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan.[25]

Salon Tiara Muslimah berusaha untuk menangani permasalahan yang ada sesuai dengan keluhan pelanggan, dan ketika para karyawan tidak bisa menangani keluhan yang ada mereka langsung memberitahu kepada atasan mereka agar permasalahan mereka cepat selesai dan dapat teratasi.

j. Bila belum siap melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Artinya, jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.[26]

Berkenaan dengan hal kesiapan dalam melayani konsumen/pelanggan, salon Tiara Muslimah cukup lambat dan kurang siap dikarenakan banyaknya pelanggan yang datang seperti pada Hari Sabtu, Minggu dan hari libur lainnya.

Menurut Philip Kotler, ada beberapa dimensi pengukuran kualitas pelayanan jasa yaitu:

a. Berwujud (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

[25]*Ibid*. hlm. 21.

[26]*Ibid*. hlm. 21.

perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.[27]

Berkenaan dengan hal ini Salon Tiara Muslimah memberikan fasilitas cukup lengkap seperti tersedianya ruang tamu, tempat bermain untuk anak-anak, toilet, mushalla, Tv, *Wifi* , tempat parkir gratis selain itu para karyawannya dalam hal berbusana sangat santun dan beretika.

b. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjkan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.[28]

Keandalan yang diberikan pihak Salon Tiara muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/konsumen cukup profesional terlihat dari cara mereka melayani dari segi perawatan wajah, rambut maupun badan.

c. Ketanggapan (*responsivenees*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.[29]

Kemampuan Salon Tiara Muslimah dalam menanggapi setiap keinginan dari pelanggan/konsumen sangat baik seperti ramah ketika menanyakan keinginan

---

[27]Sunyoto, Danang. *loc. cit.,* hlm. 288 - 289.

[28]*Ibid*, hlm. 288.

[29]Sunyoto, Danang. *loc. cit.,* hlm. 288.

pelanggan/konsumen, senyum dan jika ada pelanggan/konsumen yang komplain dengan pelayanannya tidak emosi dalam menanggapinya.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).[30]

Kemampuan Salon Tiara Muslimah untuk memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan/konsumen. Usaha salon Tiara Muslimah untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan yaitu dengan diberikannya jaminan. Jaminan tersebut tidak berupa uang kembali, akan tetapi berupa pelayanan perawatan gratis dan mereka juga berusaha memperbaiki kesalahan tersebut.

e. Empati (empathy)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.[31]

Kemampuan membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan di Salon Tiara Muslimah karyawati wajib

[30]*Ibid*, hlm. 288.

[31]*Ibid*, hlm. 289.

memberikan keramahan terhadap pelanggan dalam melayani, karena kepuasaan pelangggan/ konsumen menjadi tujuan utama oleh pihak Salon Tiara Muslimah ini sekaligus menciptakan adanya keharmonisan antara pelanggan/konsumen dan karyawan Salon Tiara Muslimah sebagai relasi yang baik.

2. Apa saja Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin

Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin yang diperoleh melalui wawancara dan studi dokumenter, maka di dapat faktor-faktor kualitas pelayanan.

Adapun faktor-faktor kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin adalah :

1. Harga

Harga merupakan satu-satunya bauran pemasaran yang mendatangkan pendapatan bagi perusahaan. Namun, keputusan mengenai harga tidak mudah dilakukan. Di satu sisi, harga mahal dapat meningkatkan laba jangka pendek, tetapi di sisi lain akan sulit dijangkau konsumen.[32]

Harga perawatan di Salon Tiara Muslimah bermacam-macam sesuai dengan perawatan yang dipilih, seperti perawatan untuk rambut harga yang ditawarkan Rp.25.000 S.d Rp.980.000, dan perawatan untuk muka harga yang ditawarkan Rp.65.000 S.d Rp.2.800.000, serta perawatan untuk badan harga yang ditawarkan Rp.130.000 S.d Rp.1.000.000 relatif mahal dibandingkan dengan

[32]Fandy Tjiptono dan gregorius Chandra, *Strategik Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), Edisi kedua, hlm. 315.

salon biasa pada umumnya. Karena pelayanannya yang baik, sopan, dan menu perawatannya juga lengkap. Tidak hanya itu produk yang mereka gunakan adalah *brand* sendiri yang aman dan halal untuk digunakan sehingga para pelanggan/konsumen tidak perlu khawatir ketika melakukan perawatan di salon tersebut.

2. Produk

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikomsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.[33]

Produk perawatan yang digunakan Salon Tiara muslimah sangat lengkap, mulai dari produk perawatan rambut sampai produk perawatan kaki. Selain menggunakan produk *brand* ternama seperti loreal, makarizo, olaplex, salon Tiara Muslimah juga menggunakan produknya sendiri yang sudah terdaftar di BPOM dan berlebel halal. Sehingga dengan pilihan produk tersebut pelanggan/konsumen dapat memilih produk yang sesuai dengan yang mereka inginkan.

3. Promosi (*promotion*)

Promosi adalah aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengkomunikasikan, mengenalkan, dan mempopulerkan produk dan bisnisnya kepada pasar sasarannya.[34]

---

[33]Sudaryono, *Pengantar Bisnis Teori dan Contoh Kasus,* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2015), hlm. 98.

[34]Jainal Ilmi "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Pada Cafe Dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian UIN Antasari, Banjarmasin, 2016). Hlm. 29.

Salon Tiara muslimah melakukan promosi melalui sosial media seperti line, intagram, memasang spanduk, memasang iklan di media massa, menerima pesanan dan memberikan potongan harga (diskon) untuk berbagai jenis perawatan yang berbeda setiap bulannya.

4. Tempat (*place)*

merupakan segala sesuatu yang menunjukkan berbagai kegiatan bisnis untuk membuat produk agar mudah diperoleh oleh pelanggan dan selalu tersedia bagi pelanggan. Faktor pemilihan lokasi menjadi komponen utama yang penting agar usaha yang dijalankan juga dapat bersaing secara efektif, maka perlu adanya lokasi usaha yang strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen.[35]

Salon Tiara Muslimah yang beralamat di Komplek. Bunyamin Permai 1 Ray 1 No 17, Jl. Ahmad yani Km 6,5 Pemurus Luar, Kec Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70654. Memang letaknya kurang strategis karena berada di dalam komplek,  dan jauh dari keramayan akan tetapi jika pelanggan yang menyukai suasana tenang tempat ini sangat cocok.

Salon Tiara Muslimah ini juga mempunyai cabang yaitu Tiara Muslimah Beuty yang berada di Sultan adam, lokasi Salon Tiara Muslimah Beuty ini tempatnya lebih besar dari pada tempat yang sebelumnya. Selain itu berada didepan jalan raya sehingga tempat tersebut cukup strategis dan memudahkan para pelanggan untuk menuju lokasi tersebut.

[35]Sofjan Ansauri, *Manajemen Operasi Produksi Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan,* (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2016), hlm. 131.