

Pengaruh Keterampilan Karyawan terhadap Kualitas Layanan di Salon Kecantikan Kota Padang Utara

Nadya Yasmin^{1*}, Febri Silvia²

^{1,2} Fakultas Pariwisata Perhotelan , Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan,
Universitas Negeri Padang, Indonesia

nadyaysmn11@gmail.com^{1*}, febrisilvia630@gmail.com²

Alamat Kampus: Jln. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar

Korespondensi penulis: nadyaysmn11@gmail.com

Abstract. *This study aims to explore how employee skills contribute to the quality of service at beauty salons in North Padang. A quantitative method was used, with questionnaires distributed to 60 customers. The employee skills examined include basic abilities, technical know-how, interpersonal communication, and problem-solving. Service quality was assessed through five key indicators: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical appearance. The findings reveal a clear connection between employee skills and the service quality experienced by customers. In short, the more capable the staff, the more satisfied the customers tend to be. This highlights the importance of skill development and continuous training for employees in the beauty service industry*

Keywords: *Beauty salon, Customer service, Employee skills, Service quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana keterampilan karyawan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di salon kecantikan yang ada di Padang Utara. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 60 pelanggan. Keterampilan karyawan yang diteliti mencakup kemampuan dasar, keterampilan teknis, kemampuan berkomunikasi dengan baik (interpersonal), serta kemampuan menyelesaikan masalah. Kualitas pelayanan dinilai dari lima aspek: reability, responsive, assurance, empathy, dan tangibles. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan memberikan pengaruh yang nyata terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Semakin tinggi keterampilan yang dimiliki, semakin baik pula pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa salon. Temuan ini menunjukkan pentingnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan di bidang jasa kecantikan.

Kata kunci: Salon kecantikan, Layanan pelanggan, Keterampilan karyawan, Kualitas layanan

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan industri kecantikan seiring berjalannya waktu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penampilan dan perawatan diri. Di tengah persaingan bisnis yang ketat, salon kecantikan dituntut tidak hanya menyediakan layanan yang berkualitas secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan bagi pelanggan. Keberhasilan sebuah usaha jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, termasuk pada sektor kecantikan seperti salon. Layanan yang diberikan secara optimal mampu menciptakan rasa puas bagi pelanggan, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap loyalitas dan keberlangsungan bisnis.

Kualitas pelayanan bukan hanya soal hasil akhir dari layanan yang diberikan, tetapi mencakup keseluruhan proses interaksi antara karyawan dan pelanggan, mulai dari sambutan awal, komunikasi selama proses pelayanan, hingga kesigapan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan. Karyawan yang memiliki keterampilan kerja yang baik

mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang di berikan oleh karyawan yang tidak terampil membuat rasa tidak nyaman, bahkan kekecewaan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Keterampilan yang dibutuhkan dalam layanan salon tidak terbatas pada kemampuan teknis, seperti memotong rambut, merias wajah, atau melakukan perawatan tubuh, tetapi juga mencakup keterampilan dasar seperti komunikasi yang sopan, kemampuan mendengarkan, serta keterampilan interpersonal dan penyelesaian masalah. Dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa karyawan di salon yang kurang terampil dalam menghadapi pelanggan dengan karakteristik yang beragam, seperti pelanggan yang sensitif, tidak sabar, atau memiliki ekspektasi tinggi. Situasi seperti ini dapat menjadi tantangan yang jika tidak dihadapi dengan keterampilan yang baik, akan berujung pada menurunnya kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa keterampilan kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Minerva et al. (2019) dan Lena (2021) menekankan pentingnya penguasaan keterampilan sebagai bagian dari upaya peningkatan performa pelayanan di sektor jasa. Namun, sebagian besar kajian tersebut lebih banyak dilakukan pada perusahaan besar, rumah sakit, atau sektor pelayanan publik. Sementara sektor usaha kecil-menengah seperti salon kecantikan, khususnya di daerah seperti Padang Utara, masih jarang disentuh oleh penelitian yang serupa.

Padahal, salon merupakan bisnis yang sangat mengandalkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang baik, walaupun hanya pada satu pengalaman, dapat berujung pada hilangnya pelanggan dan tersebarnya ulasan negatif dari mulut ke mulut. Maka seluruh karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan diwajibkan memiliki keterampilan yang memadai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting dan relevan untuk dilakukan. Selain untuk mengetahui kondisi riil keterampilan karyawan salon di Padang Utara, penelitian ini juga bertujuan memberikan masukan konkret bagi pengusaha salon dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan keterampilan karyawan secara terarah.

Dengan kata lain, penelitian ini hadir untuk mengisi celah kajian ilmiah yang masih kurang menyentuh konteks lokal dan spesifik, sekaligus menjawab tantangan nyata di lapangan mengenai pentingnya pengembangan keterampilan dalam dunia pelayanan jasa kecantikan.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam dunia layanan jasa, khususnya di industri kecantikan, kualitas pelayanan menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelanggan harus dilayani semaksimalnya agar dapat merekomendasikan layanan kepada orang lain. Namun, dibalik layanan yang memuaskan terdapat elemen penting yang kadang tidak terlihat secara langsung yaitu keterampilan karyawan.

Keterampilan Karyawan

Keterampilan merujuk pada kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas tertentu yang diperoleh melalui praktik langsung, bukan hanya teori (Safriah & Nasrah, 2022). Keterampilan ini mencerminkan penerapan nyata dari suatu pengetahuan dalam aktivitas kerja. Oleh karena itu, individu yang memiliki keterampilan kerja dapat dikatakan siap terjun ke dunia kerja karena telah memiliki kompetensi yang dibutuhkan. Secara umum, keterampilan (*skills*) merupakan kapasitas individu dalam memanfaatkan alat, teknik, atau metode tertentu guna mempermudah pelaksanaan pekerjaannya secara efisien.

Macam- Macam Keterampilan

Mengacu pada pendapat Robert L. Katz dalam Rafiie (2017:12–14), keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja terbagi menjadi tiga kategori utama, yaitu:

a. Keterampilan Konseptual (*Conceptual Skills*)

Keterampilan ini mengacu pada kemampuan seorang individu, khususnya manajer, dalam memahami organisasi secara menyeluruh sebagai sebuah sistem yang utuh. Kemampuan ini juga mencakup pemahaman terhadap hubungan antara perusahaan dengan lingkungan eksternal, seperti masyarakat, dunia industri, dan faktor-faktor sosial-politik serta ekonomi yang memengaruhi kinerja organisasi.

b. Keterampilan berhubungan dengan orang lain (*humanity skills*)

Keterampilan ini melibatkan interaksi, menjalin komunikasi yang baik, dan membangun kerja sama dengan anggota tim atau sesama rekan kerja. Komunikasi yang baik memainkan peran krusial dalam keterampilan ini, karena berkontribusi terhadap kelancaran koordinasi dan pencapaian tujuan bersama.

c. Keterampilan teknis (*technical skills*)

Keterampilan teknis berkaitan dengan keahlian menggunakan alat, prosedur, atau teknik tertentu dalam menyelesaikan pekerjaan. Contoh keterampilan ini meliputi: merakit perangkat elektronik, mengoperasikan komputer, membuat laporan keuangan, hingga memasak atau menciptakan produk kreatif lainnya.

Indikator Keterampilan

Berdasarkan pendapat Nurhasanah (2019), keterampilan kerja dapat diukur melalui empat indikator utama berikut:

- a. *Basic literacy skill*,
Kemampuan dasar seperti membaca, menulis, dan mendengar yang menjadi fondasi bagi setiap aktivitas kerja.
- b. *Technical skill*,
Keahlian dalam mengembangkan dan menerapkan teknik tertentu, misalnya dalam pengoperasian komputer atau kemampuan berhitung.
- c. *Interpersonal skill*,
Keterampilan ini mencakup kemampuan mendengarkan, berkomunikasi secara jelas, empati, membangun hubungan, dan menyelesaikan konflik dengan baik.
- d. *Problem solving*,
Kecakapan dalam mengidentifikasi masalah, menyusun alternatif solusi, dan memilih pendekatan terbaik untuk menyelesaikannya.

Kualitas Layanan

Kotler (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan hasil dari evaluasi pelanggan terhadap keandalan layanan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara itu, menurut Majid et al. (2021), kualitas pelayanan mencerminkan fitur suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara menyeluruh, sekaligus memberikan rasa puas. Dalam praktiknya, kualitas layanan merupakan elemen tak berwujud namun sangat dirasakan oleh pelanggan dan memengaruhi persepsi mereka terhadap suatu bisnis.

Prinsip- Prinsip Kualitas Layanan

Tjiptono dan Chandra (2019:141) mengemukakan enam prinsip utama dalam pengelolaan kualitas layanan:

- a. **Kepemimpinan Strategi**
Kualitas harus menjadi komitmen penuh dari manajemen puncak sebagai inisiator utama..
- b. **Pendidikan Semua Personil**
Seluruh sumber daya manusia dalam organisasi harus dibekali pendidikan dan pelatihan mengenai pentingnya kualitas.

c. Perencanaan Proses

Perusahaan harus menyusun strategi yang mencakup indikator dan tujuan kualitas secara sistematis.

d. Review Proses

Evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk menyesuaikan proses kerja dengan tujuan organisasi.

e. Komunikasi Implementasi

Implementasi strategi kualitas dipengaruhi oleh komunikasi internal dan eksternal yang berjalan dengan baik.

f. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan bagi karyawan yang berkontribusi penting untuk menjaga motivasi dan komitmen terhadap kualitas.

Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Moenir (2017) menyebutkan beberapa elemen yang memengaruhi keberhasilan pelayanan, antara lain:

a. Faktor Kesadaran

Merujuk pada tingkat kesiapan mental dan komitmen individu dalam menjalankan pelayanan secara maksimal.

b. Faktor Aturan

Regulasi yang jelas dan konsisten diperlukan untuk menciptakan sistem pelayanan yang tertib.

c. Faktor Organisasi

Mekanisme kerja yang tertata baik berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan.

d. Faktor Pendapatan

Penghasilan yang layak dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

e. Faktor Kemampuan

Kompetensi individu dalam melaksanakan tugas menjadi penentu langsung terhadap kualitas hasil kerja.

f. Faktor Sarana

Fasilitas dan alat kerja yang memadai sangat membantu dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.

Indikator Kualitas Layanan

Menurut Cahyono (2020), kualitas layanan dapat dievaluasi berdasarkan indikator berikut:

a. Keandalan (*reability*)

Dalam praktiknya, hal ini mencakup ketepatan waktu layanan, keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan, serta kemampuan organisasi atau karyawan dalam menepati janji layanan.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Ini termasuk kemampuan dalam merespons permintaan, menangani keluhan, memberikan informasi dengan cepat, serta kemauan untuk membantu pelanggan kapan pun dibutuhkan.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merujuk pada tingkat pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta kemampuan staf untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini berkaitan erat dengan rasa aman dan kepercayaan pelanggan bahwa mereka akan dilayani oleh tenaga profesional yang kompeten.

d. Empati (*emphaty*)

Empati menunjukkan kemampuan karyawan untuk memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. Layanan yang bersifat personal dan menunjukkan kepedulian terhadap keinginan, preferensi, serta kenyamanan pelanggan akan menciptakan kedekatan emosional antara pelanggan dengan penyedia jasa.

e. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik meliputi segala sesuatu yang terlihat oleh pelanggan sebagai bagian dari layanan, termasuk fasilitas fisik, tampilan peralatan, kebersihan ruangan, kerapian karyawan, hingga desain interior tempat usaha. Dalam dunia jasa, aspek visual memiliki pengaruh yang besar terhadap kesan pertama pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dengan metode deskriptif kuantitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan fenomena berdasarkan data numerik secara sistematis dan objektif.

Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2019:142), kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi. Dalam studi ini, peneliti menggunakan

jenis kuesioner tertutup, di mana setiap pertanyaan telah disediakan pilihan jawaban. Responden akan memilih alternatif jawaban yang paling sesuai dengan opini atau pengalaman mereka.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Data Tentang Variabel Keterampilan Karyawan

Tabel 1. Data Hasil Tentang Variabel Keterampilan Karyawan

Statistics		
Keterampilan Karyawan		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		3.90
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		0.303
Variance		0.092
Range		1
Minimum		3
Maximum		4
Sum		234

Sumber : SPSS 16.0

Data hasil variabel keterampilan karyawan yang terdiri 15 item pertanyaan yang diberikan kepada responden yaitu pelanggan salon kecantikan di Kota Padang Utara, memperoleh Mean sebesar 3.90, Median 4.00, Mode sebesar 4, Standar Deviation sebesar 0.303, Variance sebesar 0.092, Range sebesar 1, Minimum sebesar 3, Maximum 4, dan Sum sebesar 234.

Deskriptif Data Tentang Variabel Keterampilan Karyawan

Tabel 2. Data Hasil Tentang Variabel Kualitas Layanan

Statistics		
Kualitas Layanan		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		4.16
Median		4.22
Mode		4
Std. Deviation		0.326
Variance		0.106
Range		2
Minimum		3
Maximum		5
Sum		249

Sumber : SPSS Versi 16.0

Berdasarkan data di atas terlihat data mengenai variabel kualitas layanan yang terdiri 25 item pertanyaan yang diberikan kepada responden yaitu pelanggan salon kecantikan di Kota Padang Utara. Hasil analisis menunjukkan nilai Mean sebesar 4,16, Median 4,22, Mode 4, Standar Deviasi 0,326, Varians 0,106, Rentang 2, nilai Minimum 3, nilai Maximum 5, dan jumlah total (Sum) sebesar 249.

Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.20045147
Most Extreme Differences	Absolute	0.103
	Positive	0.103
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		0.800
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.545
a. Test distribution is Normal.		

Sumber :Data Primer, diolah SPSS Versi 16.0

Hasil uji normalitas di atas , nilai *Asymp. Sig* untuk uji normalitas dari variabel keterampilan karyawan dan kualitas layanan sebesar 0.545 dengan nilai signifikasi > 0.05 , maka dapat dikatakan bahwa variabel keterampilan karyawan terhadap kualitas layanan dapat dikatakan bahwa keduanya berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitaslayana n * Keterampilank aryawan	Between	(Combined)	4.699	2	2.349	8.907	0.000
	Groups	Linearity	4.245	1	4.245	16.094	0.000
		Deviation from	0.454	1	0.454	1.720	0.195
		Linearity					
	Within Groups			15.035	57	0.264	
Total			19.733	59			

Sumber :Data Primer, diolah SPSS Versi 16.0

Hasil uji linearitas diperoleh nilai sig. 0.159 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan pada kedua variabel tersebut.

Uji Hipotesis

a. Regresi Linear sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.488	0.451		5.518	0.000
	Keterampilankaryawan	0.430	0.108	0.464	3.987	0.000

Sumber: Data Primer, SPSS 16.0

Berdasarkan persamaan di atas diperoleh koefisien regresi linear sederhana sebesar 0,430 dengan nilai Sig 0.000 < 0,05. Sehingga setiap peningkatan sebesar 1 satuan keterampilan karyawan akan meningkat 0,430 satuan kualitas layanan.

b. Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.788 ^a	0.621	0.615	0.202
a. Predictors: (Constant), Keterampilankaryawan				
b. Dependent Variable: Kualitaslayanan				

Sumber: Data Primer, SPSS 16.0

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R square sebesar 0,621, yang mengindikasikan bahwa keterampilan karyawan berkontribusi sebesar 62,1% terhadap peningkatan kualitas layanan di salon kecantikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterampilan karyawan pada salon kecantikan di Kota Padang Utara secara umum tergolong baik, dengan 90% responden menyatakan setuju dan 10% menyatakan kurang setuju. Di sisi lain, kualitas layanan di salon kecantikan wilayah tersebut secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik, ditunjukkan oleh 10,1%

responden yang sangat setuju, 83,1% setuju, dan 6,8% kurang setuju. Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa keterampilan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, dengan nilai R Square sebesar 0,621. Artinya, keterampilan karyawan berkontribusi sebesar 62,1% terhadap kualitas layanan di salon kecantikan, sedangkan 37,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

DAFTAR REFERENSI

- Arleta. (2019). *Pengaruh keterampilan dan pengalaman kerja terhadap kemampuan kerja karyawan pada PT. Pilar Utama Asia Medan* (pp. 9–32).
- Aulia, N. K. (2020). The effect of employee service quality on customer satisfaction at Beautylicious Beauty Salon in Padang City. *Journal Intellektika*, 8(1), 45–52.
- Cahyono. (2016). *Bab II kajian pustaka 2.1* (pp. 6–25).
- Latief, A., Nurlina, N., Medagri, E., & Suharyanto, A. (2019). Pengaruh manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja karyawan. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(2), 173.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada Rocket Chicken cabang Lamongan). *Management and Business Research*, 2(1), 214–226.
- Minerva, P., Astuti, M., & Asih, T. (2019). Peningkatan kualitas pelayanan salon kecantikan berbasis kesehatan pada kelompok pengusaha salon kecantikan di Kota Pariaman. *Journal of Community Service*, 1(1), 89–95.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurhasanah, N. (2019). Pengaruh keterampilan kerja dan fasilitas terhadap produktivitas kerja Persatuan Nelayan Kampung Bugis Kota Tanjungpinang. *Bahtera Inovasi*, 2(2), 83–93.
- Priyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama.
- Safriah, & Nasrah. (2022). Pengaruh keterampilan siswa dan praktek lapangan terhadap motivasi berwirausaha siswa SMKN 1 Solok jurusan bisnis daring dan pemasaran. *Jurnal Pendidikan*, 9, 356–363.
- Silvana, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel POP di Bandar Lampung. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institute Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*, 1, 10–17.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suryani, A., & Alfarisi, S. (2021). The effect of employee training on customer satisfaction in beauty salons in Padang City. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 18(2), 101–112.
- Syahrul, T., & Zuve, F. O. (2017). *Metodologi penelitian pembelajaran Bahasa Indonesia*. Padang: Sukabina Press.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Wulandari, S. (2023). Influence of service quality aspects on customer satisfaction at Rumah Cantik Sabina Balikpapan. *Journal Geoekonomi*, 6(2), 112–120.