

**Rintisan Beautypreneur Berbasis Teknologi Dalam Industri Salon Depok
Kelurahan Pasir Gunung Selatan (Rt. 02 RW.02)**

Yuliana Yuli W, Satino, Citraresmi Widoretno Putri, Taufiqurrohman Syahuri
citraresmikimifira@upnvj.ac.id, tsyahuri@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis yang pesat di Indonesia salah satunya di bidang kecantikan. Kondisi ini ditandai dengan ramainya persaingan usaha di bidang kecantikan. Meningkatnya kebutuhan lahiriah manusia yaitu selalu ingin tampil sempurna dalam berbagai keadaan. Hal tersebut menjadi pendorong bisnis kecantikan untuk terus berkembang pesat karena permintaan kecantikan terus bertambah. Tujuan dari literature review ini adalah untuk mendeskripsikan strategi pengembangan bisnis di dunia kecantikan. Metode yang digunakan dalam literatur review ini menggunakan strategi secara komprehensif, seperti dengan adanya pelatihan-pelatihan. Dengan bisnis kecantikan ini, bisnis saloon, strategi bisnis, tata rias kecantikan, peluang bisnis, rias pengantin. melalui strategi pengembangan bisnis yang terdiri atas Sumber Daya Manusia (SDM), pemasaran, melalui pemberian pengetahuan dari mulut ke mulut sangat efektif karena masyarakat sangat berminat untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan, seperti yang dilakkan Rintisan beautypreneur berbasis teknologi dalam industri salon Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok merupakan program pengembangan kewirausahaan yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran dan meningkatkan kualitas SDM di bidang kecantikan..

Kata Kunci :. Bisnis kecantikan, bisnis salon, strategi bisnis, peluang bisnis.

ABSTRACT

One of the rapid developments in the business world in Indonesia is in the beauty sector. This condition is characterized by intense business competition in the beauty sector. The increasing external need of humans is to always want to appear perfect in various circumstances. This is an incentive for the beauty business to continue to grow rapidly because demand for beauty continues to increase. The purpose of this literature review is to describe business development strategies in the world of beauty. The method used in this literature review uses a comprehensive strategy, such as training. With this beauty business, salon business, business strategy, beauty make-up, business opportunities, bridal make-up. through a business development strategy consisting of Human Resources (HR), marketing, through providing knowledge by word of mouth, it is very effective because the community is very interested in increasing customer satisfaction, as is being done by the technology-based beautypreneur pilot in the salon industry, Pasir Gunung Selatan Subdistrict, District Cimanggis Depok is an entrepreneurship development program which aims to reduce unemployment and improve the quality of human resources in the beauty sector.

Keywords :. Beauty business, salon business, business strategy, business opportunities

Pendahuluan

Kebutuhan manusia penampilan adalah merupakan suatu kebutuhan, dari tahun ketahun selalu meningkat salah satunya adalah dibidang kecantikan, yang dewasa ini salon-salon kecantikan sangat berkembang dengan pesatnya lebih-lebih kecantikan khususnya di daerah yang memiliki budaya modernisasi dikota metropolitan ini, semakin meningkatnya tingkat gaya hidup masyarakat maka kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa semakin meningkat di setiap tahunnya, salah satunya dalam bidang kecantikan. Depok adalah yang merupakan daerah penyangga ibukota, salon-salon kecantikan sangat mudah ditemui karena banyaknya permintaan pasar terhadap penampilan. Depok merupakan daerah penyangga ibukota negara dan banyaknya perkantoran dan dikelilingi kampus-kampus maka penampilan sangat merupakan kebutuhan pokok saat ini. Salah satu jasa dalam bidang kecantikan dan penampilan utamanya, yang sekarang ini banyak diminati oleh masyarakat, khususnya yang paling banyak adalah perempuan sehingga usaha salon kecantikan di wilayah Depok sangat mudah ditemui karena itu tadi pertama daerah penyangga ibu kota negara, dan banyaknya kampus-kampus besar yang ada di wilayah Depok, yang merupakan daya tarik tersendiri. Usaha dibidang jasa salon kecantikan merupakan bisnis yang sangat menjanjikan saat ini, sehingga pelayanan jasa tersebut sangat pesat di wilayah Depok dan sekitarnya, dapat dilihat semakin banyak usaha salon yang didirikan (Ihsani; 2012) pengusaha dibidang salon kecantikan juga tidak dapat menghindari pesaing dalam menjaga minat pelanggan untuk tetap menggunakan jasanya.

Kunci untuk menjaga pelanggan salon agar pelanggan tidak pindah ke tempat lain karena

banyaknya pelanggan menjadi kunci dari kesuksesan sebuah salon. Mulai dari salon baru hingga salon yang telah berdiri sejak lama pun harus bisa menggaet pelanggan demi kelancaran bisnis salon rambut maupun salon kecantikan. Namun hal yang sering luput dari perhatian pemilik salon adalah bagaimana cara mempertahankan pelanggan. Tak hanya mendatangkan pelanggan baru, pemilik salon harus memiliki strategi agar pelanggannya terus datang untuk mendapatkan perawatan di salonnya. Maka diperlukan cara tepat untuk memiliki pelanggan salon setia. Berikut cara yang bisa Anda lakukan.

Berikan Pelayanan Terbaik

Untuk mempertahankan pelanggan salon kecantikan, Anda harus memberikan pelayanan terbaik. Anda bisa memberikan training kepada karyawan salon bukan hanya layanan tata rambut atau rias, tetapi juga pelayanan memperlakukan pelanggan. Adapun cara yang bisa dilakukan seperti menjadi pendengar yang baik. Karyawan salon bisa bertanya mengenai rambut yang diinginkan oleh pelanggan dan dengarkan baik-baik apa yang mereka katakan serta memberikan solusi. Faktanya, pelanggan juga ingin mendapatkan saran dari ahlinya. Selain itu, buat suasana yang membuat pelanggan nyaman. Misalnya menawarkan minuman, menyetel lagu yang sesuai dengan nuansa salon, hingga memberikan informasi singkat mengenai kondisi rambut pelanggan. Suasana salon yang nyaman akan membuat pelanggan betah dan ingin datang kembali.

Membuat Program Member

Cara yang satu ini sudah terbukti bisa mempertahankan pelanggan. Anda bisa membuat program member dengan keuntungan yang tak bisa pelanggan tolak. Misalnya memberikan diskon untuk rencana ke salon berikutnya serta gratis perawatan rambut untuk kunjungan ke-5 kali. Pastikan juga karyawan salon mengetahui informasi program member dan penawaran yang diberikan. Sehingga saat pelanggan sedang mendapatkan layanan salon, karyawan bisa memberikan informasi yang tepat. Promosikan juga program member salon Anda di media sosial untuk menjangkau pelanggan baru.

Buat Konten Menarik di Media Sosial

Seorang pelanggan menentukan salon Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok, kini tak hanya dari rekomendasi teman atau keluarga, melainkan melihat salon di media sosial. Buatlah konten menarik yang bisa membuat pelanggan salon makin setia. Misalnya dengan membuat konten gaya rambut yang akan tren, hasil tata rambut before-after, promo salon, sampai sesederhana memberikan informasi mengenai salon Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok seperti spot yang bisa dijadikan latar foto instagramable sampai pelayanan yang akan didapatkan. Hal lain yang harus Anda perhatikan saat mengelola akun media sosial salon

adalah buatlah konten interaktif dan rajin membalas komentar. Pastikan juga Anda rutin membuat konten yang menarik dan informatif agar pelanggan ingin terus datang ke salon Anda, sehingga mudah untuk di ingat oleh pengemarnya/pelanggan.



Pertahankan Komunikasi

Cara lain untuk mempertahankan pelanggan salon Anda adalah dengan menjaga komunikasi. Setelah mendapatkan layanan salon, karyawan bisa meminta email atau nomor handphone pelanggan. Kemudian jelaskan dengan baik bahwa pelanggan akan mendapatkan informasi mengenai promo serta layanan terbaru dari salon Anda. Buatlah promo SMS dan newsletter untuk menjaga komunikasi dengan pelanggan. Lebih baik lagi jika Anda membuat promo SMS dan newsletter yang bersifat personal dengan menyapa pelanggan dengan namanya. Dengan begitu, mereka akan merasa spesial dengan pelayanan salon Anda dan ingin kembali untuk mendapatkan perawatan¹.

Industri kecantikan merupakan industri yang sangat menarik dan terus berkembang pesat. Tak heran, saat ini terdapat banyak hotel yang menyediakan layanan perawatan spa dan kecantikan sebagai daya tarik pelanggannya. Kira-kira mengapa ya? Salah satu alasannya adalah perawatan kecantikan kini bukanlah sesuatu yang dianggap mewah tetapi merupakan bagian penting dari gaya hidup sehat. Misalnya, jika kita merasa stres akibat banyaknya pekerjaan di kantor maka perawatan rambut, spa dan *body massage* di salon dapat menjadi salah satu solusi agar kita dapat merasa segar, rileks, dan siap untuk melanjutkan pekerjaan kembali. Wirausaha ingin mengembangkan bisnis salon kecantikan yang sudah ada? Biasanya di tahun-tahun awal, Wirausaha memang harus bekerja lebih keras dan mencurahkan banyak waktu untuk bisnis ini. Tapi, Wirausaha kini tidak perlu khawatir atau bingung karena melalui artikel ini kita dapat belajar lebih banyak tentang tips mengembangkan salon kecantikan

Cara Mengembangkan Bisnis Salon Kecantikan, Agar UKM Naik Kelas

Wirausahaan salon kecantikan dapat mengembangkan bisnisnya menjadi bisnis yang sukses dengan mengikuti 7 (tujuh) tips berikut ini.

a. Berikan Layanan Terbaik

Kesan pertama sifatnya abadi. Jadi, pastikan Sahabat Wirausaha selalu memberikan layanan terbaik bagi para pelanggan baru ya. Dengan demikian mereka akan selalu memiliki kesan yang baik terhadap salon kecantikan

Sahabat Wirausaha. Selain itu, hal yang perlu diingat adalah klien membayar untuk waktu dan layanan yang terbaik dari salon Sahabat Wirausaha sehingga mereka layak menerima perhatian penuh. Wirausaha tidak perlu melakukan *'hard selling'* untuk memperoleh kepercayaan dari klien dan kunjungan berulang. Setiap klien hanya perlu didekati dan dilayani dengan sikap yang menyenangkan, peduli, dan profesional. Jika tidak, mereka tentu tidak akan kembali lagi ke salon Sahabat Wirausaha. Pastikan bahwa setiap klien meninggalkan salon dengan perasaan puas dan Bahagia.



b. Pekerjaan Staf Profesional, Terlatih, dan Berpengetahuan

Jika Sahabat Wirausaha ingin menjalankan salon kecantikan yang sukses maka Wirausaha perlu memiliki staf yang terlatih, berpengetahuan dan profesional. Bagaimana caranya? Tentu saja dengan memberikan pelatihan khusus bagi staf karyawan di salon Wirausaha. Hal ini penting agar kualitas pelayanan kepada para pelanggan tetap terjaga dengan baik, dan wirausahawan selaku pemilik salon kecantikan beserta para karyawan pun harus dapat menyarankan perawatan atau produk terbaik bagi klien untuk hasil perawatan yang lebih efektif. Dengan kata lain, Wirausaha beserta para karyawan tidak hanya berperan sebagai terapis atau penata rambut saja tapi juga dapat berperan sebagai

konsultan kecantikan bagi para klien tersebut. Hal ini dapat menjadi nilai tambah bagi salon kecantikan

c. Miliki Standar Kebersihan Yang Tinggi

Standar kebersihan yang tinggi akan mempengaruhi pilihan klien terhadap salon kecantikan yang ingin dikunjungi. Hal ini seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyebaran virus maupun infeksi. Oleh sebab itu, ruang perawatan, perlengkapan, dan peralatan salon harus dibersihkan secara rutin. Selain itu, semua karyawan salon harus berpenampilan rapi dengan rambut dan kuku yang bersih serta *make-up* yang halus atau tidak berlebihan. Hal ini karena para karyawan merupakan iklan berjalan bagi setiap bisnis salon kecantikan sehingga tentu Sahabat Wirausaha tidak ingin agar citra bisnis salon kecantikan menjadi buruk karena masalah kebersihan, maka kebersihan harus betul untuk menjaga kenyamanan pelanggan.

d. Menetapkan Harga Bersaing

Menetapkan harga bersaing sangat penting untuk kesuksesan bisnis Wirausaha. Harga atas setiap pelayanan yang diberikan harus Sahabat Wirausaha tetapkan sejak hari pertama membuka salon. Salon Wirausaha bisa mendapatkan sambutan hangat dari para klien jika harga yang ditetapkan terjangkau atau sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan kepada mereka. Sebaliknya, jika harga layanan salon terlampaui mahal, maka mereka mungkin tidak akan kembali. Umumnya, klien memang menginginkan layanan terbaik sesuai dengan uang yang mereka keluarkan, tetapi hal itu tidak berarti bahwa Wirausaha harus menetapkan harga terendah loh. Setiap layanan yang diberikan oleh Wirausaha tersebut

harus tercermin dalam harga yang telah ditetapkan. Nah, penetapan harga bersaing ini seringkali digunakan para pebisnis sebagai salah satu strategi untuk memenangkan persaingan bisnis. Jadi, Wirausaha juga dapat mencoba bersaing dari segi harga dan pelayanan.

e. Tentukan Strategi Pemasaran Yang Efektif

Pemasaran merupakan kunci sukses untuk setiap bisnis. Tanpa strategi pemasaran yang tepat, akan sulit bagi Sahabat Wirausaha untuk menarik klien baru dan menjaga kepuasan klien saat ini. Agar dapat berkembang pesat, Wirausaha harus selalu berpikir *out of the box* dan tetap berada selangkah lebih maju dari para pesaing dengan menciptakan "*buzz marketing*". Selain itu, Wirausaha dapat melakukan program loyalitas bagi para pelanggan untuk promosi jangka panjang. Program loyalitas pelanggan yang dirancang harus membuat para pelanggan merasa istimewa sebagai bentuk penghargaan atas kesetiaan mereka, juga waktu dan uang yang telah mereka keluarkan di salon. Saat mengembangkan program loyalitas tersebut, Wirausaha perlu mengingat bahwa apapun yang ditawarkan harus membuat para pelanggan merasa penting bagi bisnis Wirausahawan dan seolah-olah promosi yang ditawarkan ditujukan khusus untuk mereka. Nah, program loyalitas pelanggan tersebut cukup beragam. Wirausahawan dapat memberikan promo khusus bagi pelanggan yang telah memiliki kartu anggota, diskon khusus untuk pelanggan baru, hingga promo paket perawatan untuk hari-hari istimewa seperti hari ulang tahun pelanggan, hari kemerdekaan, atau hari istimewa lainnya. Program loyalitas pelanggan memang sangat diminati oleh banyak pelanggan sehingga tak heran jika banyak bisnis yang menerapkan program tersebut.

f. Menjalin Kerjasama Dengan Influencer/Brand

Wirausahawan dapat menjalin kerjasama dengan influencer atau brand tertentu untuk kegiatan promosi khususnya dalam bidang salon kecantikan maupun dalam keahlian rias pengantin, hal ini dapat dilakukan untuk memperkenalkan bisnis salon kecantikan milik Sahabat Wirausaha kepada publik secara luas melalui media sosial. Selain itu, Sahabat Wirausaha dapat menjangkau lebih banyak pelanggan potensial. Peran influencer bagi kesuksesan sebuah bisnis memang tidak diragukan lagi. Pasalnya, jumlah pengikut aktif di media sosial hingga besarnya pengaruh yang diberikan oleh influencer tersebut dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bisnis yang dipromosikan. Tak heran bila kini banyak bisnis yang menggunakan jasa influencer untuk mempromosikan jasa bisnis mereka, dalam bidang salon kecantikan maupun rias pengantin. Namun demikian, wirausahawan juga perlu berhati-hati dalam memilih influencer atau brand tertentu untuk bekerjasama. Perhatikan rekam jejak karir mereka, ‘apakah mereka pernah bermasalah dengan suatu bisnis sebelumnya?’, ‘apakah mereka bersikap profesional saat bekerja?’, ‘apakah mereka menetapkan biaya endorse yang tinggi, hingga ‘apakah mereka pernah/sedang terlibat masalah pribadi dengan sesama *influencer/brand*. Hal tersebut penting untuk dievaluasi agar kegiatan promosi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik tanpa kendala. Alasannya, nama baik serta rekam jejak karir dari influencer atau brand tersebut dapat mempengaruhi sukses tidaknya kegiatan promosi. Oleh sebab itu, telusuri dan evaluasi terlebih dahulu siapa yang layak untuk diajak bekerjasama.

g. Ciptakan Budaya Salon Yang Beretika

Apa keuntungan wirausahawan memiliki kode etik di salon kecantikan. Pada dasarnya, standar etika akan melindungi para klien, terapis maupun penata rambut, serta Sahabat Wirausaha selaku pemilik salon. Kode etik bisnis merupakan seperangkat aturan dan prinsip yang menentukan bagaimana Sahabat Wirausaha ingin bisnis salon ini dijalankan, bagaimana karyawan harus berpakaian, bagaimana cara memperlakukan klien dengan baik, bagaimana menjual produk kepada klien, hingga bagaimana salon akan beroperasi sehari-hari. Dengan menciptakan budaya salon yang beretika, maka klien Sahabat Wirausaha akan selalu merasa bahwa mereka berada dalam suasana yang profesional dan akan terus kembali serta merekomendasikan salon, Wirausaha kepada orang lain sehingga salon tersebut akan mudah dikenal oleh pasa. Selain itu, salon dengan kode etik yang kuat dan ditaati setiap hari, akan memiliki pelanggan yang puas dan karyawan yang senang karena semua orang tahu bagaimana harus bersikap dan bekerja. Nah, hal ini tentu akan membantu bisnis salon kecantikan milik wirausahawan menjadi lebih sukses di masa mendatang dan jika pelanggan merasa puas terhadap pelayan, kebersihan dan etika maka berita dari mulut kemulud itu sangat berharga terhadap masa depan bisnis salon kecantikan maupun dalam bisnis merias pengantin,

Data umum menunjukkan bahwa tingkat pengangguran di Indonesia terus menurun dalam beberapa tahun

terakhir.² Kualitas SDM memainkan peran penting dalam mengurangi tingkat pengangguran, dan peningkatan kualitas SDM dapat berkontribusi pada peningkatan daya saing dan penyerapan tenaga kerja.³ Oleh karena itu, pengembangan rintisan BeautyPreneur berbasis teknologi di industri salon di Kelurahan Tugu Cimanggis, Depok, dapat membantu dalam mengurangi tingkat pengangguran dan meningkatkan kualitas SDM, sejalan dengan upaya pemerintah untuk memperkuat sektor ketenagakerjaan dan industri. Industri salon perawatan rambut dan perawatan wajah di Indonesia telah berkembang pesat dan menjadi salah satu industri pelanggan yang menarik. Dengan banyak penduduk perawatan rambut dan wajah yang tersedia di pasaran, pelaku bisnis salon memerlukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan dan pelayanan yang ditawarkan untuk menjaga komitmen pelanggan dan meningkatkan daya saing. Salah satu cara untuk mencapai target ini adalah dengan mengembangkan rintisan BeautyPreneur berbasis teknologi yang menarik dan efisien.

Dalam konteks industri salon, teknologi telah menjadi peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Teknologi ini mencakup penggunaan perangkat lunak terkemuka, sistem informasi, dan alat-alat canggih untuk mendukung dalam berbagai aspek bisnis, mulai dari pemasaran hingga penyediaan layanan. Selain itu, teknologi juga memungkinkan salon untuk menyediakan layanan yang lebih personalis dan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan

kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

Beberapa tantangan yang dihadapi oleh industri salon dalam mengembangkan rintisan BeautyPreneur berbasis teknologi meliputi:

1. Mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan tren dan perilaku pelanggan.
2. Meningkatkan daya tarik dan branding salon.
3. Meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dan pelayanan.
4. Mengatasi kesenjangan antara pelanggan dan salon.
5. Mengoptimalkan pemasaran dan penyediaan layanan.

Tujuan utama dari pengabdian ini adalah untuk mengembangkan rintisan BeautyPreneur berbasis teknologi yang efisien dan menarik dalam industri salon di Kelurahan Tugu Kecamatan Cimanggis Depok. Pengabdian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang cara mengoptimalkan bisnis salon dan pengembangan basic skill *hairdressing*. Selain itu, pengabdian ini juga diharapkan dapat mengurangi pelanggan berpindah ke tempat lain karena persaingan, utamanya salon harus mempertahankan kepuasan terhadap pelanggan. Kepuasan konsumen/pelanggan tidak hanya mengaitkan kepada bentuk produk fisik dari suatu produk melainkan berhubungan dengan kepuasan yang didapat dari pengguna produk jasa,

karena kini setiap pelanggan tidak lagi hanya sekedar membeli sebuah produk saja tetapi juga ada penilaian aspek jasa atau pelayanan yang sudah melekat pada produk/jasa tersebut, mulai dari penggunaan jasa salon kecantikan/rias pengantin melainkan hingga tahap selesainainya atau purna menggunakan jasa salon tersebut.

Di salon salon Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok, ini membuka bukan hanya perawatan namun membuka bidang usaha jasa dalam bentuk salon kecantikan dan rias pengantin, dan berbagai macam perawatan kecantikan mulai dari jasa gunting rambut, cuci blow, crembath, facial, peneritingan, spa, rebounding, smoothing, dan lain-lainnya. Pada saat ini Salon Widya sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Dari mulai memberikan test dan wawancara kepada calon karyawan, pemilik memberikan pelatihan singkat kepada calon karyawan, dan berusaha membenahi fasilitas perlengkapan disalon mulai dari peralatan salon, produk yang dijual, tempat tunggu sederhana, dan fasilitas parkir. Namun, perlu kami sampaikan bahwa dari beberapa fasilitas yang disebutkan tetap saja ada sebagian pelanggan yang merasa belum puas atas pelayanan dan fasilitas yang ada di salon Widya. Mulai dari pelanggan yang merasa bosan karena menunggu terlalu lama, bosan dengan fasilitas yang ada pada saat menunggu, dan kualitas pelayanan yang dirasakan setelah mendapatkan jasa yang diberikan pada pelanggan. Kekurangan yang dimiliki salon Widya akan

menimbulkan tidak terciptanya kepuasan pengunjung atas proses pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Resikonya akan berdampak seperti pengunjung tidak akan bersedia merekomendasikan salon tersebut kepada calon pengunjung, lainnya. Dengan begitu kemungkinan pengunjung untuk berfikir kembali salon lagi. Hal ini lah yang perlu diperhitungkan kembali bagaimana caranya menanggulangi kebosanan/kejuhan para pelanggan tersebut maka pihak manajemen salon harus mempersiapkan WIFI agar para pengunjung tidak bosan dan bisa menggunakan fasilitas tersebut, sehingga yang tadinya pelanggan mempunyai niat untuk pindang sehingga mengurungkan niatnya sehingga dengan ditambahkan WIFI pelanggan akan bertambah.

Seorang pengusaha dalam bentuk jasa khususnya salon dan kecantikan, untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengunjung/pelanggan salon tersebut tidaklah mudah karena memiliki berbagai macam karakteristik/kepribadian baik pengetahuan, kelas social, pengalaman, pendapatan maupun harapan-harapan dikemudian harinya. Hal ini terlihat dengan adanya perbedaan pengunjung yang satu dengan pengunjung yang lain, karena tingkat kepuasan merupakan hal yang tidak mudah untuk diukur dan diketahui dan sangat erat hubungannya dengan besarnya kualitas pelayanan yang diberikan salon Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok. Hal inilah yang kemudian melatar belakangi pengabdian untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada salon Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Depok

Dengan adanya program pengembangan kewirausahaan ini adalah untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para beautypreneur di Kelurahan Pasir Gunung Selatan, Depok. Target ini dapat dicapai dengan meningkatkan kemampuan para beautypreneur dan melengkapi fasilitas pendukung untuk menjaga kejenuhan pengunjung, sehingga ini bermanfaat terhadap;

a. Untuk Pemerintah

Pemerintah menetapkan target utama untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di industri kecantikan, fokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan para profesional. Selain itu, upaya difokuskan untuk mengurangi tingkat pengangguran di Kelurahan Pasir Gunung Selatan, Cimanggis, Depok, melalui program pelatihan dan penempatan kerja. Pemerintah juga berkomitmen meningkatkan daya saing industri salon di Indonesia dengan memberikan dukungan kebijakan, pelatihan, dan fasilitas yang dibutuhkan, bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan menciptakan peluang pekerjaan baru.

b. Untuk Masyarakat

Masyarakat akan mendapatkan peningkatan keterampilan dan pengetahuan yang esensial sebagai beautypreneur.

Pelatihan ini bukan hanya sekedar memberikan keterampilan teknis dalam industri kecantikan, tetapi juga membuka peluang bagi mereka untuk menciptakan lapangan kerja baru. Selain itu, pengurangan tingkat pengangguran di Kelurahan Pasir Gunung Selatan, Cimanggis, Depok, akan memberikan dampak positif langsung pada kesejahteraan masyarakat setempat, menciptakan peluang ekonomi yang lebih baik untuk semua.

c. Untuk Pengabdian

Menerapkan hasil penelitian dan pengembangan di masyarakat memberikan manfaat konkret bagi pengabdian, terutama para peneliti dan pengembang. Dengan merangkul inovasi dan temuan terkini, para pengabdian dapat meningkatkan kualitas layanan atau produk yang mereka tawarkan kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan reputasi profesional mereka, tetapi juga membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut dalam karir akademis atau industri. Selain itu, pengabdian akan mendapatkan kepuasan melihat dampak positif dari kontribusi mereka terhadap kemajuan masyarakat, menciptakan perasaan pencapaian dan nilai tambah dalam peran perguruan tinggi dalam pembangunan masyarakat.

Metode Pelaksanaan

Melalui metode partisipatif, kegiatan ini melibatkan aktif partisipasi masyarakat dalam setiap tahap, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga implementasi solusi dengan kolaborasi dengan Mitra dan juga Masyarakat. Penerapan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat bertujuan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Pengabdian masyarakat juga melibatkan monitoring dan evaluasi yang rutin untuk memastikan pencapaian tujuan dan memperbaiki langkah-langkah yang diperlukan. Pendokumentasian dan penyebarluasan hasil proyek menjadi langkah penting untuk berbagi informasi kepada masyarakat dan pihak terkait, meningkatkan kesadaran, serta mempromosikan praktik baik. Melalui pendekatan ini, pengabdian masyarakat diharapkan memberikan manfaat yang berkelanjutan dan memperkuat peran perguruan tinggi dalam pembangunan masyarakat.

Strategi Pelayanan Pelanggan

Strategi pelayanan pelanggan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan Salon Kelurahan Pasir

Gunung Selatan, Cimanggis, Depok. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus pula dirumuskan dan diimplementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat pelayanan yang diberikan Salon Kelurahan Pasir Gunung Selatan, Cimanggis, Depok kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya.

cara menghadapi persaingan bisnis yang santun adalah sebagai berikut;

- a. Memenangkan Hati Pelanggan.
Salah satu **cara** memenangkan persaingan dalam berbisnis adalah memenangkan hati pelanggan.
- b. Membuat Spesialisasi.
- c. Mematok Harga yang Kompetitif.
- d. Selalu Beradaptasi.
- e. Menyediakan Pelayanan Konsumen Terbaik

Untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang efektif, perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan sehingga perusahaan mampu membuat pelanggan melakukan pembelian jasa ulang bahkan mampu meraih pelanggan baru (Yamit, 2018:23).

- a. Tahap Persiapan
 - 1) Proses perizinan kepada pihak Mitra
 - 2) Perolehan dan pengumpulan data
- b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Diskusi dengan mitra mengenai peran
- 2) Diskusi dengan mitra mengenai solusi
- 3) Berdialog dengan masyarakat tentang kewirausahaan melalui pelatihan *basic skills* *hairdressing* serta penggunaan teknologi untuk pengembangannya.

c. Tahap Pelaporan

- 1) Melaporkan kemajuan setelah diadakannya dialog dengan mitra
- 2) Mempublikasi dalam bentuk jurnal
- 3) Melakukan skema program pengembangan kewirausahaan
- 4) Mencapai tahap *Drafting* dalam bentuk buku ajar
- 5) Membuat laporan akhir setelah diseminarkan

Kelayakan Perguruan Tinggi

Pengabdian masyarakat yang melibatkan kolaborasi dengan pihak akademik UPNVJ menjadi sukses dengan dukungan dua dosen dan satu mahasiswa. Dosen memberikan keahlian akademis dan pengalaman praktis, memimpin proyek, mengembangkan kurikulum pelatihan, dan memberikan bimbingan kepada mahasiswa. Mahasiswa, sebagai agen perubahan, turut serta dalam pelaksanaan proyek sambil menggali pengalaman praktis untuk menerapkan pengetahuan akademis mereka. Kolaborasi ini melibatkan interaksi aktif dengan masyarakat lokal, termasuk identifikasi

kebutuhan, penyusunan program pelatihan, serta memberikan kontribusi yang relevan dan bermanfaat. Melalui partisipasi ini, pengabdian masyarakat tidak hanya menciptakan dampak positif pada komunitas, tetapi juga memberikan mahasiswa pengalaman berharga dalam menerapkan pengetahuan mereka dalam situasi nyata.

Program pengembangan rintisan *BeautyPreneur* berbasis teknologi di Kelurahan Pasir Gunung Selatan memberdayakan warga dengan bekal keterampilan salon modern, menciptakan lapangan kerja baru, dan meningkatkan kesejahteraan. Hal ini turut meningkatkan kualitas SDM lokal, mengurangi pengangguran, dan memajukan industri salon nasional. Program ini menjadi jembatan kontribusi perguruan tinggi bagi masyarakat dan pengembangan mahasiswa, menjadi model sukses pengabdian masyarakat yang berkelanjutan.

Program pengembangan rintisan *BeautyPreneur* berbasis teknologi di Kelurahan Pasir Gunung Selatan dapat ditingkatkan dengan:

1. Meningkatkan jangkauan program: Program dapat diperluas ke wilayah lain di Indonesia, terutama di daerah yang memiliki potensi industri salon yang besar.
2. Meningkatkan intensitas program: Program dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan frekuensi yang lebih sering.
3. Mengembangkan inovasi: Program dapat dikembangkan dengan

menambahkan materi pelatihan baru, seperti manajemen keuangan dan pemasaran digital, yang dapat membantu para beautypreneur untuk mengembangkan bisnis mereka secara lebih maksimal.

Saran-saran tersebut dapat dilakukan untuk meningkatkan dampak positif program bagi masyarakat, pemerintah, dan perguruan tinggi.

Daftar Pustaka

Pengangguran & Tenaga Kerja di Indonesia. (n.d.). Indonesia Investments. Retrieved January 12, 2024, from <https://www.indonesia-investments.com/id/keuangan/angka-ekonomi-makro/pengangguran/item255>
Waluya, B. (2017). PENINGKATAN

KUALITAS SUMBER DAYA
MANUSIA BERBASIS
MASYARAKAT UNTUK
MENGATASI MASALAH
PENGANGGURAN. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 11.

LINK VIDEO PKM:

- https://drive.google.com/file/d/1y_cMkF-nUyZqD8CZyNuSyG8woZB90TtG/view?usp=drivesdk
- https://drive.google.com/file/d/1yhf2aJRn6saMadolVR4pZCe_a6zOFEpz1/view?usp=drivesdk