

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, kebutuhan manusia yang pada dasarnya terdiri dari tiga kebutuhan dasar yaitu sandang, pangan, dan papan semakin meningkat terkait dengan hal itu, orang tidak lagi hanya memikirkan dan mencukupi kebutuhan akan makanan, pakaian dan perumahan. Namun orang sudah mulai memikirkan kebutuhan yang lebih dari itu, misalnya kebutuhan akan penampilan, kecantikan, dan sebagainya.

Masalah penampilan seseorang merupakan bagian dari hidup manusia yang harus diperhatikan, hal ini dikaitkan dengan fenomena yang ada bahwa masyarakat semakin sadar akan pentingnya menjaga penampilan agar selalu tampil menarik. Apalagi saat ini kesadaran para wanita akan kecantikan dan perawatan kulit semakin berkembang.

Bagi kaum perempuan, kecantikan dan keindahan tubuh serta wajah merupakan dambaan dan daya tarik tersendiri, untuk itu kaum hawa banyak yang berlomba – lomba untuk mempercantik diri dengan busana maupun perawatan di klinik kecantikan. Klinik kecantikan merupakan sebuah klinik yang menawarkan pelayanan jasa di bidang perawatan kesehatan dan kecantikan kulit, rambut dan tubuh manusia. Banyak klinik kecantikan yang mengkombinasikan perawatan dengan banyak metode mulai dari alat *manual* sampai *laser* dengan teknologi

*modern*, sehingga klinik kecantikan berlomba lomba melakukan inovasi terbaru dengan harga yang bervariasi.

Selain macam perawatan yang diberikan, tempat, maupun pelayanan terbaik adalah ujung tombak kesuksesan sebuah klinik kecantikan tersebut Di Surabaya ini usaha dibidang kecantikan kini berkembang demikian cepat dan sangat pesat, sehingga telah tumbuh menjadi suatu industri tersendiri yaitu industri yang menggabungkan antara jasa pelayanan medis dan *hospitality* serta mengerti kebutuhan kliendan pelayanan terhadap penyiapan pemenuhan kebutuhan tersebut.

Untuk bisa memberikan pelayanan dan perawatan kepada klien maka diperlukan tenaga kerja yang ahli di bidangnya, yaitu tenaga medis yang *professional* dan pelayanan jasa *hospitality*. Disini resepsionis atau *Guest Relation Officer (GRO)* mempunyai peran penting sebagai ujung tombak sebuah perusahaan jasa dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik, sehingga banyak klinik kecantikan yang merekrut tenaga resepsionis dari industri perhotelan, karena dianggap mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur bidang pelayanan.

Selain menjual produk, fungsi *Guest Relation Officer* juga sebagai pusat informasi dan mampu menangani keluhan dari klien. Para klien yang datang untuk *treatment* atau perawatan pun tentunya juga mengharapkan kenyamanan, keramahan, pelayanan yang prima serta kecermatan yang didasarkan pada pola pelayanan pribadi, untuk merealisasikan semua itu maka dibutuhkan suatu standar

operasional prosedur yang baik untuk menjaga kualitas pelayanan agar klien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berpangkal dari pernyataan diatas dan melihat ruang lingkupnya, maka pentingnya pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang tujuannya agar kinerja karyawan lebih maksimal untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dalam pembuatan Tugas Akhir inimenentukan judul“**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GUEST RELATION OFFICER* DI ZAP CLINIC SURABAYA.**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur *Guest Relation Officer* di ZAP Clinic Surabaya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

1. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur seorang *Guest Relation Officer* di ZAP Clinic Surabaya.
2. Manfaat Penulisan
  - a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma di Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat untuk

memperdalam pengetahuan tentang peran *Guest Relation Officer* beserta *Job Description* di tempat dimana penulis bekerja.

b. Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan, sebagai masukan dan pertimbangan dalam penyempurnaan penerapan standar operasional prosedur agar dapat membuat perusahaan bisa lebih maju kedepannya.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dapat menjadi referensi dan ilmu pengetahuan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang jasa yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur masing – masing industri.