

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Klinik Kecantikan**

Klinik kecantikan merupakan tempat perawatan kulit dan wajah yang ditangani oleh dokter spesialis. Dokter di klinik kecantikan tersebut memiliki spesialis seperti kulit atau estetika yang didapat dengan menempuh pendidikan atau *training* di bidang kedokteran. Sebelum melakukan praktik, mereka pun telah dilengkapi dengan sertifikasi yang menegaskan keahlian medis yang mereka miliki

##### 1. Pengertian Klinik

Pengertian klinik menurut Anisyah dan Riwayadi(2007) adalah Balai pengobatan, lembaga kesehatan tempat orang berobat atau mendapatkan resep, medis.Selain itu pengertian klinik lainnya adalah organisasi kesehatan yang merupakan salah satu bentuk perusahaan jasa yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, Perusahaan jasa itu sendiri adalah perusahaan yang kegiatan utamanya memberikan pelayanan atau menjual jasa dengan tujuan mencari laba (Ahman, 2007). Dengan kata lain perusahaan jasa menjual “barang” tidak berwujud. Sedangkan klinik menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011 Tentang Klinik, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Tenaga medis yang dimaksud adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis. Sedangkan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan untuk jenis tertentu.

## 2. Pengertian Kecantikan

Pengertian kecantikan menurut Anisyah dan Riwayadi (2007) kecantikan adalah keelokan, kecantikan terdiri dari dua macam yaitu, kecantikan dari dalam (*inner beauty*) dan kecantikan luar (*outer beauty*). *Outer beauty* atau kecantikan luar memang dapat direfleksikan dengan bentuk wajah ayu, cantik, dan enak dilihat. Sedangkan *inner beauty* adalah *personality* (kepribadian) seorang perempuan, bagaimana sikapnya terhadap siapa saja, bagaimana keanggunan atau juga sisi feminim yang diimpresikan oleh perempuan. Sedangkan menurut Silvana (2011) mengatakan bahwa, “Penilaian cantik bisa dinilai dari relatif – subjektif dan relative – objektif berdasarkan sudut pandang penilainya”. Dikatakan relative dan subjektif karena ada pengaruh emosi pribadi yang belum tentu sama dirasakan oleh orang lain.

Jadi dapat disimpulkan, klinik kecantikan merupakan sebuah klinik yang menawarkan pelayanan jasa di bidang perawatan kesehatan dan kecantikan kulit, rambut, kuku dan lainnya. Beberapa klinik kecantikan yang mengkombinasikan pelayanan kecantikan wajah maupun tubuh, dan konsultasi kesehatan kulit dan perawatan lainnya.

## **B. Pengertian *Guest Relation Officer***

Menurut Agusnawar (2004:20) *Guest Relation Officer* adalah suatu jabatan di *Front Office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, oleh sebab itu *Guest Relation Officer* (GRO) membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan langsung dengan semua orang. *Guest Relation Officer* di hotel bertugas menyambut tamu VIP serta dapat menangani segala masalah atau keluhan tamu,

Selain itu menurut Sihite (1997) *Guest Relation Officer* adalah suatu petugas hotel dibagian sales atau *Public Relation*, yang bertugas memberikan pelayanan menolong tamu untuk menjelaskan fasilitas yang terdapat di hotel. Dan juga mendampingi tamu duduk-duduk di lobby sambil ngobrol, namun harus mengutamakan pembicaraan pada kelengkapan/fasilitas serta menampung keluhan dan saran tamu. Biasanya petugas ini berada disekitar FO atau kantor depan suatu hotel.

## **C. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)**

### **1. Standart Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan

standart yang telah ditetapkan. Dari pengertian tersebut, berikut adalah pengertian SOP menurut para ahli:

a. Sailendra (2015:1)

Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk meyakinkan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan terjadi dengan lancar.

b. Moekijat (2008)

Menurut Moekijat, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah – langkah ( atau pelaksanaan – pelaksanaan), dimana pekerja tersebut dilakukan,terjalin dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

c. Atmoko (2011)

Menurut Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator – indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja prosedur kerja dan proses kerja terhadap unit kerja yang bersangkutan.

2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan SOP yaitu untuk menjelaskan perincian atau standar selalu perihal kegiatan pekerjaan yang berulang dikerjakan didalam suatu

organisasi. Menurut Hartatik (2014:30), target SOP atau Standar Operasional Proseduryaitu :

- a. Untuk memelihara konsistensi tingkat tampilan kinerja atau situasi khusus dan kemana petugas dan lingkungan didalam mobilitas suatu hal tugas atau pekerjaan tertentu,
  - b. Sebagai acuan didalam pelaksanaan kegiatan khusus bagi sesama pekerja dan supervisor,
  - c. Untuk hindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi, serta pemborosan didalam proses pelaksanaan kegiatan,
  - d. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga sumber kekuatan secara efektif,
  - e. Untuk menjelaskan urutan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas terkait,
  - f. Sebagai dokumen yang dapat menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja jika terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktik dan kesalahan administratif lainnya, supaya sifatnya memelihara rumah sakit dan petugas,
  - g. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan dan dokumen sejarah jika sudah dibuat revisi SOP baru.
3. Fungsi Standar Operasioanal Prosedur (SOP)
- a. Memperlancar tugas petugas atau pegawai maupun tim unit kerjasebagai *basichukum* jika terjadi penyimpangan,
  - b. Mengetahui dengan jelas hambatan dan ringan dilacak,

c. Sebagai pedoman didalam melakukan pekerjaan rutin.

4. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

menurut Permenpan No.PER/21M-PAN/11/2008, kegunaan SOP yaitu :

- a. Sebagai standarisasi cara yang dikerjakan didalam penyelesaian pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian,
- b. Menjadikan staff lebih berdiri sendiri da tidak tergantung terhadap intervensi manajemen supaya dapat mengurangi keterlibatan pimpinan didalam sehari – hari,
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus didalam melakukan tugas,
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang dapat menambahkan pegawai, cara konkrit untuk melakukan perbaikan kinerja serta membantu mengevaluasi bisnis yang sudah dilakukan,
- e. Menciptakan bahan training yang sanggup membantu pegawai baru unuk cepat melakukan tugasnya,
- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efektifas dan dikelola dengan baik,
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit servis didalam melakukan bantuan servis sehari – hari,
- h. Menghindari tumpang tindih pelaksanaantugas bantuan pelayanan,
- i. Membantu penelusuran terhadap kesalahan prosedural didalam menambahkan pelayanan, menjamin proses servis selalu terjadi didalam beragam situasi.