

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penampilan adalah salah satu faktor yang penting dalam kesuksesan seseorang. Penampilan yang baik akan menampilkan kesan yang baik pula. Apa yang kita lihat dari seseorang, itulah citra diri seseorang, suatu gambaran mengenai bentuk fisik seseorang termasuk penampilannya, dan juga mengenai kepribadiannya.

Masyarakat modern sekarang ini menggunakan berbagai macam cara untuk menjaga kesehatan dan penampilan tubuhnya. Kecantikan adalah salah satu cerminan dari diri wanita. Di era sekarang, wanita semakin memperhatikan penampilan fisik mereka, baik meliputi tata rambut hingga mode pakaian dan tata rias serta perawatan untuk wajah.

Perusahaan memiliki cara untuk memperkenalkan ataupun mengeluarkan produk yang mereka konsumsi. Perusahaan kosmetik pasti menjual produk kecantikan, baik untuk tata rias ataupun perawatan. Dalam memasarkan produknya, banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan, misalnya melalui media elektronik, yaitu iklan *audiovisual*, ataupun melalui media cetak seperti brosur, koran, dan majalah. Ada pula dengan menggunakan *beauty advisor* dari perusahaan tersebut.

Beauty advisor sangat berperan penting dalam melayani setiap *customer loyal* maupun *customer* baru. *Beauty advisor* bukan dilihat dari

kecantikannya saja tetapi juga dilihat dari cara dia melayani dengan sopan dan ramah. *Customer* datang membeli bisa dikarenakan memang sudah memakai, atau melihat kosmetik yang digunakan oleh *beauty advisor*nya yang kelihatan bagus dimata *customer*, atau karena awalnya *customer* cuma niat nanya-nanya saja lalu membeli karena pelayanan seorang *beauty advisor* yang ramah, sopan, dan jujur. Kejujuran seorang *beauty advisor* dalam menjelaskan fungsi, keunggulan, bahkan kekurangan dari suatu produk yang ditawarkan akan membangun perasaan positif antara *customer* dan *beauty advisor* ini sendiri. Emosi yang positif juga dapat tercipta karena seorang *beauty advisor* yang ramah, murah senyum, berpenampilan menarik dan penuh keceriaan.

Berpenampilan menarik memiliki arti sangat penting sebagai salah satu kunci sukses untuk dapat menjalin hubungan atau interaksi yang harmonis. Sebaliknya bila penampilan diri ini diabaikan, maka dapat mengakibatkan dampak yang merugikan, baik secara pribadi maupun perusahaan. Di tempat kerja sering kali kita menjumpai karena disepelkannya penampilan diri, maka dapat merusak reputasi dan nama baik seorang karyawan.

Sebagai perusahaan *retail* yang menjual kosmetik luar negeri dengan brand-brand kosmetik unggulan, Sephora menyadari pentingnya penampilan diri yang ada pada setiap karyawannya. Melalui *beauty advisor*nya yang tersebar hampir diseluruh Indonesia, berusaha memberikan pelayanan prima yang memuaskan kepada konsumen. Salah

satu langkah untuk pencapaian ini adalah menetapkan *standart grooming* seorang *beauty advisor* untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Standart grooming merupakan ukuran kerapihan, kebersihan, dan keserasian penampilan seorang karyawan baik diluar maupun didalam. Yang didalamnya termasuk sifat dan peduli akan kebersihan, memiliki kebiasaan untuk rapi, sedangkan faktor luar merupakan tampilan yang terlihat, seperti berpakaian dan berdandan. Dengan demikian penerapan *standart grooming* pada *beauty advisor* menjadi perhatian penting terhadap upaya meningkatkan efektivitas kerja dan juga memberikan kesan yang positif terhadap konsumen.

Penulis sebelum bekerja di Sephora Galaxy Surabaya belum bisa mengaplikasikan *make up* dengan baik, belum mengerti jenis dan fungsi *make up* dan alat rias. Tetapi, setelah penulis menjadi *beauty advisor* di Sephora Galaxy Mall Surabaya, penulis lebih mengetahui cara mengaplikasikan *make up* dan fungsi alat rias. Oleh sebab itu, berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat suatu judul sebagai Tugas Akhir yaitu “*STANDART GROOMING BEAUTY ADVISOR PADA SEPHORA GALAXY MALL SURABAYA.*”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah *Standart Grooming Beauty Advisor* pada Sephora Galaxy Mall Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan Penulisan

Sesuai dengan judul yang diangkat maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui *Standart Grooming Beauty Advisor (BA)* pada Sephora Galaxy Mall Surabaya.

Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini :

1. Bagi Penulis :
 - a. Memahami pengertian *beauty advisor*.
 - b. Memahami *standart grooming beauty advisor* dalam meningkatkan pelayanan terhadap *customer*.
2. Bagi Perusahaan (Sephora Galaxy Mall Surabaya) :
 - a. Membantu perusahaan dalam meningkatkan pengetahuan dan pelatihan sumber daya manusia mengenai *standart grooming beauty advisor*.
 - b. Sebagai bahan masukan perusahaan agar lebih dikenal secara luas bagaimana *standart grooming beauty advisor* untuk meningkatkan pelayanan kepada *customer*.
3. Bagi Politeknik NSC Surabaya :
 - a. Mahasiswa dapat memahami *standart grooming* seorang *beauty advisor*.
 - b. Dapat menjadi pengetahuan bagi mahasiswa untuk lebih meningkatkan daya saing dalam dunia kerja.