

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian *Beauty Advisor*

Pada landasan teori ini, penulis akan menyampaikan teori-teori yang berkaitan dengan pengertian *beauty advisor* yang diambil dari beberapa pendapat, antara lain :

Menurut Prakoso (2003:35), *beauty advisor* berasal dari bahasa inggris yaitu *beauty* dan *advisor*. *Beauty* berarti cantik atau indah. Sedangkan *advisor* adalah penasihat. *Beauty advisor* adalah seseorang yang bertugas memberikan pengarahan atau nasihat mengenai masalah kesehatan kulit dan kecantikan kepada *customer*. Selain memberikan pengarahan, seorang *beauty advisor* juga harus menjadi tauladan bagi *customer* melalui kecantikan luar dan dalam yang dimilikinya.

Sedangkan menurut Hartanto (2015:62), *beauty advisor* merupakan konsultan kecantikan dari perusahaan kosmetik yang bersangkutan. Selain sebagai konsultan kecantikan seorang *beauty advisor* mempunyai tugas untuk memenuhi target penjualan yang telah diberikan oleh perusahaan. *Beauty advisor* adalah pekerjaan yang khas. Ada istilah lain yaitu SPG (*Salles Promotion Girl*). *Beauty advisor* berbeda dengan SPG, SPG terbatas hanya menjual produk dari perusahaan tertentu tanpa memberikan konsultasi atau pelayanan solusi pemecahan

masalah yang dialami *customer*. Dengan kata lain fungsi pekerjaan SPG adalah pemasaran, sedangkan fungsi pekerjaan *beauty advisor* adalah melakukan pelayan yaitu contohnya dengan menampung dan memberikan solusi kepada *customer*, menyarankan usaha untuk pemenuhan kebutuhan para *customernya*.

Dan yang terakhir menurut Daryanto dan Ismanto S. (2014:93), secara sederhana, *beauty advisor* dapat dipahami sebagai sebuah profesi yang bergerak di bidang pelayanan, yakni untuk membantu pelanggan menemukan tujuannya. Tujuan yang dimaksud dalam hal ini dapat berupa barang yang dijual atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah badan usaha. *Beauty advisor* seringkali disebut juga dengan nama lain, sebutan lain *beauty advisor* diantaranya adalah wiraniaga, *sales associate*, bahkan ada pula yang menyebutnya *customer service*. Berbagai sebutan lain *beauty advisor* ini tidak ada yang salah, karena inti dari semua pekerjaan tersebut sama, yakni melayani konsumen yang memerlukan bantuan.

Sebagai sebuah profesi di bidang pelayanan, sudah sepantasnya jika *beauty advisor* memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan *job description* yang dimilikinya. *Beauty advisor* merupakan karyawan perusahaan dagang yang berada sebagai ujung tombak penjualan. Artinya, sikap dan pelayanan *beauty advisor* terhadap konsumen sangat memengaruhi bagaimana respon konsumen terhadap produk yang dijual.

B. Pengertian *Grooming*

Berikut ini penulis akan menguraikan pengertian *grooming*.
Dibawah ini merupakan definisinya, antara lain :

Menurut Widyati (2002:62), *grooming* merupakan penampilan seorang karyawan yang bersih dan sehat. Hal utama yang perlu diperhatikan ialah *personal hygiene* petugas pelayan yang berhadapan langsung dengan tamu. Yang dimaksud dengan *hygiene* adalah sikap bersih perilaku petugas yang tidak mencemari penyakit atau penyebab penyakit kepada orang lain. Beberapa hal yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut :

a. Pemeriksaan kesehatan

Sebelum seorang diterima sebagai karyawan, sebaiknya diadakan pemeriksaan kesehatan untuk orang tersebut. Diharapkan orang tersebut tidak membawa penyakit menular seperti TBC. Pemeriksaan kesehatan dilakukan minimal sekali dalam setahun.

b. Kebersihan tangan dan jari

Tangan merupakan salah satu anggota tubuh yang vital dalam penyelenggaraan bakteri sehingga setiap kali memegang bahan yang kotor atau keluar dari toilet, sebaiknya tangan dibersihkan dulu dengan air hangat dan sabun lalu dikeringkan dengan tisu. Kuku harus dipotong pendek. Tidak boleh menggunakan perhiasan kecuali cincin kawin pada waktu bekerja.

c. Kebersihan rambut

Pencucian rambut dilakukan secara teratur karena rambut yang kotor akan menimbulkan rasa gatal pada kulit kepala yang dapat mendorong karyawan untuk menggaruknya dan dapat mengakibatkan kotoran-kotoran dari kepala jatuh serta kuku menjadi kotor. Pada saat bekerja pada karyawan diharuskan menggunakan penutup kepala (*hair cap*).

d. Kebersihan hidung

Selama bekerja diusahakan jangan mengorek hidung karena pada hidung manusia terdapat banyak sekali bakteri. Dalam keadaan terpaksa, penggunaan sapu tangan atau tisu yang langsung dapat dibuang. Setelah itu tangan harus dicuci. Apabila bersin, hidung harus ditutup dengan sapu tangan sambil wajah dipalingkan dari orang lain yang berhadapan, untuk menghindari bakteri-bakteri yang berasal dari hidung.

e. Kebersihan mulut dan gigi

Dalam rongga mulut terdapat banyak sekali bakteri terutama pada gigi yang berlubang. Apabila ada makanan yang terselip diantara gigi, jangan sekali-kali membersihkannya dengan jari tangan, tetapi menggunakan tusuk gigi. Membersihkan gigi jangan saat sedang bekerja. Periksa gigi secara teratur ke poliklinik gigi. Pada saat batuk harus ditutupi dengan tisu dan wajah dialihkan dari arah orang lain.

f. Kebersihan telinga

Lubang telinga sebaiknya dibersihkan secara teratur karena kalau kotor akan membuat telinga menjadi kotor dan gatal serta mendorong seseorang memasukan jari-jari tangannya ke lubang telinga.

g. Kebersihan pakaian karyawan

Pakaian yang digunakan harus sesuai dengan ketentuan perusahaan. Seragam harus ganti setiap hari karena pakaian yang kotor merupakan tempat bersarangnya bakteri.

h. Kebersihan sepatu

Sepatu yang digunakan ialah sepatu kerja artinya haknya pendek, tidak licin, ringan, dan nyaman dipakai, karena selama bekerja karyawan tidak boleh duduk.

Sedangkan menurut Sihite (2000:28), kata *grooming* berarti penampilan yang rapi, serasi, dan harmonis. Dalam kata penampilan (*appearance*) tercakup aspek keadaan fisik tubuh, tata rias, busana, dan sedemikian rupa sehingga menghasilkan penampilan yang serasi dan rapi. Dengan demikian betapa pentingnya peranan *grooming* dalam dunia pelayanan jasa. Berikut penjelasannya :

Wanita :

- Rambut harus selalu bersih dan teratur.
- Napas yang harum dan gigi yang bersih (gosok gigi).
- Tidak perlu dengan pemakaian perhiasan.
- Uniform harus bersih dan selalu disetrika licin.

- Bau badan atau ketiak harus dihilangkan dan jangan menggunakan minyak wangi yang terlalu menusuk hidung.
- Tangan harus bersih dan kuku dipotong pendek.
- Sepatu dengan hak rendah serta disemir hingga mengkilat.

Pria :

- Rambut dicukur dan disemir rapi.
- Bau mulut dihilangkan dan gigi harus bersih.
- Bau badan atau ketiak harus dihilangkan dan jangan menggunakan minyak wangi yang terlalu menusuk hidung.
- Uniform harus rapih dan bersih.
- Kancing uniform harus lengkap dan terpasang.
- Tangan harus bersih dan kuku dipotong pendek.
- Saku baju tidak boleh diisi dengan benda apapun (yang menonjol).
- Pemakaian cincin dan jam tangan agar dihindarkan.
- Celana harus selalu bersih dan disetrika licin.
- Sepatu yang bersih dan disemir mengkilat.

Dan yang terakhir menurut Kusantati (2008:105), *grooming* adalah penampilan diri seseorang yang terjaga rapi pada saat dia berkomunikasi dengan orang lain. Perlu diingat bahwa penampilan yang menarik tidak selalu identik dengan biaya yang mahal. Berikut ini dikemukakan berbagai indikator penampilan diri yang baik :

a. Penampilan yang bersih.

Penampilan yang bersih meliputi pakaian, sepatu, dan kebersihan badan. Dalam berkomunikasi kita perlu menjaga kebersihan agar kehadiran kita dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

b. Penampilan yang rapi.

Penampilan yang rapi dapat diukur dengan cara berpakaian yang sesuai dengan tata krama kesopanan, rapi, dan pantas. Selain itu, tampak kurang pantas jika seseorang bersolek secara berlebihan, seperti seorang perempuan yang memakai perhiasan secara berlebih. Hal itu akan menimbulkan kesan menjadi “etalase” berjalan. Pelengkap busana, seperti anting-anting, kalung, tas, arloji, dan ikat pinggang, hendaknya tidak berlebihan. Namun demikian, tidak pantas juga apabila penampilan tampak dekil, lusuh, dan kotor. Busana yang dipakai tidak perlu berharga mahal, yang lebih penting adalah kebersihan, kerapian, dan keserasian busana yang dipakai dengan badan kita.

c. Penampilan (sikap dan tindakan) yang menarik.

Ada beberapa contoh penampilan dalam arti sikap dan tindakan yang dapat dikatakan menarik sebagai berikut:

- Pelayanan dilakukan dengan cekatan dan energik.

Jangan sampai kita tampak loyo dan bermalas-malasan, karena hal ini akan membuat orang yang dilayani menjadi kecewa.

- Senyum yang tulus dan simpatik.

Seulas senyum dapat membuat orang yang baru marah luluh hatinya, membuat orang yang sedang susah menjadi terhibur, dan membuat orang yang merasa antipati berbalik menjadi simpati. Senyum yang tulus, senyum yang simpatik, bukan senyum yang dibuat-buat.

- Ucapkan kata sapaan.

Hei! Hello! Selamat pagi, Assalamu'alaikum dan sebagainya. Lakukan dengan penuh persahabatan. Apabila seseorang kita sapa dengan baik, maka jawabannya juga akan baik.

- Cobalah mengajak berjabat tangan.

Ada banyak kebiasaan tetapi tujuannya sama, yaitu menegaskan keinginan kita untuk menjalin komunikasi.

- Tanyakan keadaannya.

Apa kabar? Sehat bukan? Jadilah orang yang perhatian jangan bersikap cuek.

- Mintalah maaf dan permisi.

Ucapan permintaan maaf menunjukkan bahwa kita mengakui kodrat manusia sebagai makhluk hidup yang tidak sempurna. Kadang-kadang kita melakukan kesalahan yang tidak sengaja.

- Ucapkan kesan anda.

Tawaran bantuan pada hekatnya merupakan komitmen yang nyata bukan sekedar basa-basi untuk meningkatkan kualitas hubungan.

- Jaga ekspresi wajah yang bersahabat.

Ketika kita berkomunikasi tatap muka, maka kita dapat melihat bagaimana raut wajah orang-orang yang ada disekitar kita. Wajah diibaratkan sebagai cermin dari pikiran dan perasaan seseorang.