

MANAJEMEN SALON YANG EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI ADYAN SALON

Maysya Majesty Tara Bahan¹, Nabila Azzahra², Ruth Vinita Br Siahaan³,
Aulia Nur Hermawan⁴, Sri Endah Wahyuningsih⁵

¹⁻⁴Pendidikan Tata Kecantikan Universitas Negeri Semarang

⁵Pendidikan Tata Busana Universitas Negeri Semarang

1maysyamajesty@students.unnes.ac.id, 2wnabiella@students.unnes.ac.id,
3ruthvinitasiahaan1@students.unnes.ac.id, 4aulia13nur13@students.unnes.ac.id,
5s.endah32@gmail.unnes.ac.id

ABSTRACT

This article aims to explain the implementation of efficient salon management to enhance customer satisfaction at Adyan Salon by analyzing the POAC management functions (Planning, Organizing, Executing, Controlling), the 5W1H technique, and the 6M management aspects. This study employs a qualitative methodology, combining direct observation and in-depth interviews with the salon owner to investigate business planning, task allocation, the customer service framework, human resource management, and operational assessment. The data obtained is then evaluated descriptively to illustrate the application of salon management in daily operations. The research findings reveal that the proprietor of Adyan Salon intends to operate the business not solely for profit but also to generate employment opportunities and function as an educational platform for individuals aspiring to progress in the beauty industry, while adjusting services to align with emerging beauty trends and technologies. From an organizational standpoint, despite the family-oriented and informal structure, the distribution of responsibilities according to expertise operates efficiently, hence facilitating seamless operations. The implementation of customer service procedures is organized from client welcome, guaranteeing comfort, delivering services based on needs, to facilitating possibilities for complaints or changes of outcomes. Oversight is conducted by senior personnel and augmented through monthly assessments that focus on customer grievances, service challenges, product availability, and quality enhancement efforts. The systematic and continuous evaluation of management at Adyan Salon enhances service quality, hence facilitating customer happiness.

Keyword: *management, salon, service, satisfaction, operations, evaluation, customers*

ABSTRAK

Artikel ini mencoba menjelaskan penerapan manajemen salon yang efisien untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Adyan Salon dengan menganalisis fungsi-fungsi manajemen POAC (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengendalian), teknik 5W1H, serta aspek-aspek manajemen 6M. Penelitian ini

menggunakan metodologi kualitatif, yang menggabungkan observasi langsung dan wawancara mendalam dengan pemilik salon untuk menyelidiki perencanaan bisnis, pembagian tugas, kerangka kerja layanan pelanggan, manajemen sumber daya manusia, serta penilaian operasional. Data yang diperoleh kemudian dievaluasi secara deskriptif untuk menunjukkan penerapan manajemen salon dalam operasional sehari-hari. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemilik Adyan Salon bermaksud menjalankan bisnis ini tidak hanya untuk mencari keuntungan, tetapi juga untuk menciptakan lapangan kerja dan berfungsi sebagai wadah pendidikan bagi individu yang bercita-cita untuk berkembang di industri kecantikan, sambil menyesuaikan layanan agar selaras dengan tren dan teknologi kecantikan terkini. Dari sudut pandang organisasi, meskipun memiliki struktur yang berorientasi pada keluarga dan bersifat informal, pembagian tanggung jawab berdasarkan keahlian berjalan secara efisien, sehingga memfasilitasi kelancaran operasional. Penerapan prosedur layanan pelanggan diatur mulai dari penyambutan klien, menjamin kenyamanan, memberikan layanan berdasarkan kebutuhan, hingga memfasilitasi kemungkinan pengaduan atau perubahan hasil. Pengawasan dilakukan oleh staf senior dan ditingkatkan melalui penilaian bulanan yang berfokus pada keluhan pelanggan, tantangan layanan, ketersediaan produk, dan upaya peningkatan kualitas. Evaluasi manajemen yang sistematis dan berkelanjutan di Adyan Salon meningkatkan kualitas layanan, sehingga memfasilitasi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: manajemen, salon, pelayanan, kepuasan, operasional, evaluasi, pelanggan

A. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis semakin berkembang pesat. Terbukti berbagai bisnis jasa dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, seperti contoh usaha bisnis bidang salon kecantikan salah satunya perawatan rambut. Pada hakikatnya perempuan ingin terlihat lebih menarik. Oleh karena itu, sebagai pelaku usaha harus selalu memperhatikan kualitas salon dengan memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan. (Puung et al., 2014)(Nisa & Farida, 2024)

Bisnis salon bisa dikatakan sebagai bisnis yang menyenangkan. Karena biasanya mereka yang mengelola bisnis ini mengawali usahanya dari hobby pergi ke salon untuk merawat kecantikan. Dan membuka usahanya berdasarkan pengalamannya sebagai customer. Meskipun demikian dalam menjalankan bisnis ini tidaklah mudah, mengingat semakin meningkatnya jumlah usaha salon

baru bak jamur di musim hujan. Karenanya diperlukan sebuah konsep manajemen layanan salon yang baik dan efektif agar bisnis salon ini dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat (Coe, 2021).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan manajemen salon dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Adyan Salon. Subjek penelitian adalah pemilik salon, yang berperan sebagai narasumber utama karena pengetahuannya yang mendalam mengenai sejarah, manajemen, dan operasional bisnis tersebut. Objek penelitian mencakup perencanaan bisnis, struktur organisasi, sistem layanan pelanggan, manajemen sumber daya manusia, strategi pemasaran, serta evaluasi operasional salon. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas sehari-hari di salon, termasuk prosedur pelayanan pelanggan, pembagian tugas karyawan, dan lingkungan kerja,

serta wawancara formal dan semi-terstruktur dengan pemilik salon menggunakan kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara tersebut berfokus pada perencanaan (tujuan bisnis, strategi pelayanan, adaptasi terhadap tren), organisasi (pembagian tugas, struktur keluarga), implementasi (prosedur pelayanan, penyediaan fasilitas bagi pelanggan), dan pengawasan (penilaian kinerja, penyelesaian keluhan, serta evaluasi berkala).

Data yang dikumpulkan kemudian dievaluasi secara deskriptif dengan memanfaatkan kerangka kerja manajemen POAC (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengendalian), metode 5W1H (apa, siapa, di mana, kapan, mengapa, bagaimana), dan aspek-aspek manajemen 6M (Manusia, Modal, Material, Mesin, Metode, Pasar). Analisis tersebut mencakup pengumpulan data, reduksi data (mengorganisir informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian), penyajian data dalam bentuk deskripsi naratif, dan perumusan kesimpulan yang terkait dengan landasan teoritis manajemen yang digunakan (Novitasari et al., 2015). Strategi ini

bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi manajemen salon di Adyan Salon guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1.1 Gambaran Umum Adyan Salon

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Adyan Salon didirikan oleh pemiliknya, yang telah memiliki pengalaman yang cukup luas di bidang kecantikan sejak tahun 2006. Sebelum mendirikan usahanya sendiri, ia pernah bekerja di beberapa salon ternama di Semarang, termasuk salah satunya yang dikelola oleh Rudy Hadisuwarno, yang dikenal sebagai pusat pelatihan bagi para penata rambut profesional. Pengalaman tersebut menjadi landasan yang kokoh baginya untuk unggul dalam hal kualitas layanan, teknik penataan rambut, dan manajemen salon (Azzahra & Yanita, 2025). Dengan bekal semua itu, ia mendirikan Adyan Salon bukan semata-mata demi keuntungan. Ia mengubah tempat ini menjadi wadah untuk menerapkan pengetahuan dan keahlian yang diperoleh selama bekerja di salon-salon ternama.

Salon ini didirikan bukan semata-mata untuk menghasilkan keuntungan, tetapi juga untuk menyediakan peluang kerja bagi penduduk setempat (Coe, 2021) (Mustoro, 2022). Selain itu, salon ini bertujuan untuk berfungsi sebagai pusat pendidikan bagi mereka yang ingin mengembangkan karier di sektor kecantikan. Dengan demikian, Adyan Salon memiliki dua fungsi: menyediakan layanan kecantikan dan berperan sebagai wadah pengembangan sumber daya manusia. Visi ini mencerminkan komitmen sosial yang kuat dari pemiliknya terhadap operasional perusahaan. Hal ini menjadi landasan utama dalam menerapkan berbagai aspek manajemen di dalam salon.

1.2 Planning (Perencanaan)

Pemilik salon menetapkan tujuan bisnis dengan memanfaatkan keahlian dan pengalaman yang luas di sektor kecantikan. Tujuan utamanya meliputi penciptaan peluang kerja, penciptaan lingkungan yang mendukung pembelajaran bagi orang lain, serta peningkatan kualitas layanan kecantikan sesuai dengan tren terkini. Rencana ini menunjukkan bahwa pengusaha tersebut tidak

hanya berfokus pada keuntungan jangka pendek, tetapi juga berupaya mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Selain itu, mereka mempertimbangkan preferensi dan harapan klien sebagai kriteria utama dalam menentukan jenis layanan yang disediakan. Dengan demikian, proses perencanaan ini sejalan dengan strategi manajemen modern yang menekankan orientasi berorientasi pada pelanggan.

Pemilik usaha menyadari bahwa tren kecantikan terus berkembang seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, strategi bisnis ini dirancang agar fleksibel, bukan kaku, sehingga memungkinkan salon beradaptasi dengan perubahan gaya, kemajuan teknologi, dan produk kosmetik baru (Rianda et al., 2016). Ia berkomitmen pada pendidikan berkelanjutan, mengikuti kursus, dan selalu mengikuti perkembangan berbagai perawatan kecantikan. Strategi ini meningkatkan ketahanan salon dalam bersaing dan beradaptasi dengan perubahan preferensi konsumen. Strategi yang fleksibel ini juga mendukung keberlanjutan bisnis dan meningkatkan kemungkinan kepuasan konsumen.

1.3 Organizing (Pengorganisasian)

Adyan Salon beroperasi dengan suasana yang ramah dan kekeluargaan serta pendekatan yang langsung. Salon ini tidak memiliki hierarki formal dengan jabatan seperti manajer atau supervisor; namun, pembagian tanggung jawabnya jelas dan terstruktur dengan baik. Karyawan dikelompokkan berdasarkan bidang keahlian mereka, seperti pemotongan rambut, perawatan pelurusan rambut, pewarnaan rambut, atau layanan rambut lainnya. Pengelompokan berdasarkan keahlian ini memastikan bahwa setiap jenis layanan dikelola oleh individu yang ahli di bidang tersebut. Akibatnya, kualitas layanan yang diterima klien terus meningkat.

Meskipun tidak ada hierarki formal, seluruh staf secara bersama-sama bertanggung jawab atas kualitas layanan dan kebersihan di dalam salon. Suasana kerja yang akrab ini mendorong komunikasi yang terbuka dan kerja sama yang erat di antara anggota tim. Mereka saling membantu ketika tugas-tugas tertentu membutuhkan dukungan tambahan. Dinamika ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan

meningkatkan kinerja. Jika salon ini berkembang di masa depan, struktur organisasinya harus dioptimalkan untuk menjaga koordinasi yang lancar dan efisien.

1.4 Actuating (Pelaksanaan)

Selama fase pelayanan, Adyan Salon menerapkan protokol layanan yang lancar dan seragam bagi para pelanggannya. Setibanya di salon, para tamu disambut dengan ramah dan diundang untuk duduk atau menunggu sesuai kenyamanan mereka. Perawatan dimulai segera bagi mereka yang telah melakukan pemesanan terlebih dahulu untuk meminimalkan waktu tunggu. Selanjutnya, mereka akan diarahkan ke layanan yang diinginkan, seperti potong rambut, pelurusan rambut, atau perawatan serupa. Metode ini menunjukkan upaya salon dalam menciptakan proses layanan yang lancar dan terorganisir (Andriyani et al., 2022).

Salon ini menyediakan minuman untuk meningkatkan kenyamanan tamu selama masa tunggu atau saat menjalani perawatan. Apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan, para tamu didorong untuk

menyampaikan keluhan mereka atau meminta penyesuaian. Hal ini menunjukkan bahwa salon ini terbuka terhadap masukan dari konsumen dan berkomitmen untuk melakukan perbaikan. Setelah layanan selesai, staf menyampaikan ucapan terima kasih. Rangkaian tahapan ini menunjukkan bahwa proses layanan tidak hanya mencakup hasil akhir, tetapi juga keseluruhan pengalaman yang dirasakan.

1.5 Controlling (Pengawasan)

Pengawasan di Adyan Salon dilakukan langsung oleh staf senior. Para staf senior, yang telah lama bekerja di salon ini, memantau kinerja rekan-rekan mereka dan memastikan bahwa setiap perawatan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, mereka juga berperan sebagai panutan bagi karyawan baru atau mereka yang masih minim pengalaman. Pendekatan ini membuat proses pengawasan menjadi lebih santai sekaligus efektif dalam menjaga kualitas layanan. Prosedur pengawasan ini sangat penting untuk mencegah terulangnya kesalahan dalam penyediaan layanan (Bagiana et al., 2024).

Salon ini mendorong masukan dari pengunjung, baik berupa saran maupun keluhan, di samping pengawasan internal. Masukan pelanggan sangat penting untuk mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan. Selain itu, salon ini melakukan penilaian operasional pada akhir setiap bulan. Pembahasan ini mencakup keluhan pelanggan, hambatan dalam pelayanan, status persediaan, serta strategi untuk peningkatan kualitas. Evaluasi bulanan rutin ini menunjukkan bahwa pemantauan bukanlah sekadar kegiatan insidental, melainkan suatu prosedur yang sistematis dan berkelanjutan. Dengan demikian, salon ini dapat menerapkan perbaikan secara berkelanjutan.

1.6 Implikasi Penerapan POAC terhadap Pelayanan

Pengamatan lapangan menunjukkan penerapan kerangka kerja manajemen POAC yang jelas dalam operasional sehari-hari di Adyan Salon. Strategi yang kokoh namun fleksibel menjadi pedoman bagi salon dalam merumuskan visi ekspansi serta beragam layanan yang ditawarkan. Pembagian tugas

berdasarkan keahlian khusus mengoptimalkan alur kerja dan menjamin kualitas layanan. Pendekatan layanan yang ramah, terstruktur, dan terbuka terhadap masukan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Pengawasan oleh jajaran manajemen puncak, bersama dengan penilaian berkala, memperkuat standar pengendalian kualitas. Koordinasi antara perencanaan, penjadwalan, pelaksanaan, dan pemantauan menjamin pengelolaan salon yang efisien, bahkan dengan metode yang sederhana. Pelanggan tidak hanya merasakan keindahan estetika, tetapi juga kenyamanan dan perawatan yang teliti selama proses berlangsung. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap salon (Sari et al., 2024). Penerapan fungsi manajemen yang efektif di Adyan Salon sangat penting untuk menjaga kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan.

2.1 Unsur manajemen (Man)

Unsur Man dalam manajemen salon berkaitan dengan sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan operasional usaha, termasuk bisnis

salon. Dalam usaha salon, sumber daya manusia terdiri dari pemilik salon serta beberapa karyawan yang bekerja sebagai hair stylist maupun tenaga pelayanan yang bertugas memberikan layanan kepada pelanggan. Setiap individu memiliki peran yang berbeda namun saling melengkapi dan para karyawan dituntut memiliki sikap ramah, keterampilan, serta profesional dalam menjalankan tugasnya supaya pelanggan nyaman dan loyal terhadap salon.

Unsur money berkaitan erat dengan pengelolaan modal yang digunakan untuk menjalankan usaha salon. Modal usaha dimanfaatkan untuk membeli berbagai peralatan salon, menyediakan produk perawatan rambut, serta memenuhi kebutuhan operasional lainnya. Pengelolaan keuangan yang baik sangat penting bagi suatu usaha agar berjalan dengan lancar. Selain itu, pencatatan pemasukan dan pengeluaran diperlukan guna pemilik salon mengetahui kondisi keuangan secara jelas dan teratur (Coe, 2021).

2.3 Unsur manajemen (Material)

Unsur material berkaitan dengan bahan atau produk yang digunakan dalam proses pelayanan. Bahan yang digunakan meliputi produk perawatan rambut seperti masker, krim rambut, serta bahan pewarna rambut. Penggunaan bahan yang berkualitas akan mempengaruhi hasil dari perawatan yang diberikan. Oleh karena itu, pemilihan produk yang aman serta sesuai dengan kebutuhan menjadi hal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan salon.

2.4 Unsur manajemen (Machine)

Unsur machine berkaitan dengan peralatan yang digunakan, antara lain gunting rambut, hair dryer, alat smoothing, serta berbagai perlengkapan salon lainnya yang mendukung proses perawatan dan penataan rambut. Kelengkapan dan kondisi alat yang baik sangat membantu karyawan dalam proses pelayanan secara maksimal. Selain itu, kebersihan alat juga perlu diperhatikan agar tetap aman dan nyaman saat digunakan.

2.5 Unsur manajemen (Methode)

Unsur ini berkaitan dengan metode atau prosedur kerja yang diterapkan dalam pelayanan. Metode ini meliputi tahapan pelayanan kepada pelanggan mulai dari konsultasi hingga proses perawatan rambut. Selain itu, metode kerja juga mencakup kebersihan sanitasi alat setelah digunakan. Dengan adanya prosedur yang jelas, karyawan dapat menjalankan perannya dengan lebih teratur sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan profesional.

2.6 Unsur manajemen (Market)

Unsur market berkaitan dengan sasaran pasar usaha salon. Target pasar berasal dari kalangan masyarakat yang membutuhkan layanan perawatan rambut, mulai dari remaja, orang dewasa, maupun pelanggan tetap yang telah lama menggunakan jasa salon tersebut. Dengan memahami pasar, pelayanan akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan operasional Adyan Salon secara

keseluruhan telah berjalan dengan baik, yang diterapkan dalam fungsi manajemen POAC dan unsur manajemen 6M. Dalam perencanaan tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga perkembangan karyawan dan perluasan lapangan kerja. Pengorganisasian dilakukan secara kekeluargaan namun tetap memiliki pembagian tugas yang jelas, sementara pelayanan kepada pelanggan dilakukan secara sistematis dan pengawasan melalui evaluasi bulanan oleh staf senior. Dua

kungan pengelolaan SDM yang profesional, memanfaatkan modal yang efisien, bahan yang berkualitas, peralatan yang memadai, prosedur layanan terstandar, serta pemahaman target pasar menjadi faktor utama dalam meningkatkan mutu layanan. Dengan tata kelola, Adyan Salon mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan kepercayaan konsumen di tengah persaingan industri kecantikan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyani, T., Lupikawaty, M., Firdaus, Y., & Zahara, E. (2022). Penyuluhan Kualitas Pelayanan

- Prima Terhadap Pelanggan Modeste Salon Palembang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 59–67.
- Azzahra, N., & Yanita, M. (2025). *Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Kecantikan Erlin Beauty Gallery Gallery Pasaman Barat , Populasi atas riset ini yakni melingkupi seluruh klien akan melaksanakan pemeliharaan ke salon kecantikan Erlin Beauty Gallery Instrumen*. 3.
- Bagiana, I. K., Agustina, P. A. A., & Putri, I. G. A. P. N. (2024). Strategi Efisiensi Penginputan Stok Dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan Di Jepunayu Salon. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 264–270.
- Coe, C. (2021). Business Plan Bisnis Salon Kecantikan “Daily Salon” di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 190. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i2.11230>
- Mustoro, P. N. (2022). Implementasi Mata Kuliah Manajemen Pemasaran Untuk Peningkatan Pendapatan Usaha Rias Salon. *Garina*, 14(2), 133–146. <https://doi.org/10.69697/garina.v14i2.19>
- Nisa, K., & Farida, I. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan Tiara Surabaya. *Soetomo Management Review*, 2(5), 631–638. <https://doi.org/10.25139/smr.v2i5.8206>
- Novitasari, A., Ambarwati, A., Lusia, A., Purnamasari, D., Hapsari, E., Ardiyani, N. D., Wahyuningtias, D., Putranto, T. S., Kusdiana, R. N., Sardi, A., Wahab, D., Syukri, M., Teknologi, F., Pertanian, I., Oleo, U. H., BOROWKA, A., JJJJ, G., OOOO, D., Lestario, L. N., ... Aprilia, P. (2015). MANAJEMEN USAHA SALON KECANTIKAN DI KECAMATAN PADANG TIMUR. *Jurnal KesMaDaSka*, 10(2), 166–172.
- Puung, F. K., Fudholi, A., & Dharmmesta, B. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa*,

4(2), 105–110.

Rianda, M., Rostamailis, & Yanita, M.

(2016). *MANAJEMEN USAHA
SALON KECANTIKAN DI
KECAMATAN PADANG TIMUR.*

(June).

Sari, I., Widodo, J., & Radjikan.

(2024). *PENGARUHKUALITAS
PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
PADA POS INDONESIA KCU
SURABAYA 60000. 1192, 304–
317.*