

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Gornroos dalam Ratminto dan Winarsih (2015), pelayanan adalah aktivitas yang tidak terlihat (untouchable) yang dihasilkan dari interaksi antara pelanggan dan karyawan atau barang lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan dengan tujuan untuk menyelesaikan atau mencegah masalah pelanggan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kategori pelayanan yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Levey loomba mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi, baik sendiri atau bekerja sama dengan orang lain, untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, dan memulihkan kesejahteraan orang, kelompok, atau masyarakat tertentu (Davi, M: 2016). Perawatan wajah merupakan salah satu bentuk perawatan medis yang wajib dilakukan secara rutin karena wajah merupakan salah satu bagian tubuh yang berperan penting dalam kesehatan.

Beberapa tahun terakhir telah melihat peningkatan permintaan untuk perawatan wajah, juga dikenal sebagai "wajah", di antara pria dan wanita. Guna menunjang penampilan, dilakukan prosedur wajah yang bagi sebagian orang dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam situasi sosial dan di kantor. Pengertian wajah secara umum diartikan sebagai tindakan merawat kulit wajah yang meliputi langkah-langkah pembersihan, pengelupasan, sortasi, pemupukan, dan penyegaran dengan menggunakan peralatan dan produk tertentu dengan tujuan menjadikan kulit wajah lebih sehat dan bersih. Hal terpenting yang dapat Anda lakukan untuk menjaga kulit wajah tetap sehat dan

awet muda adalah dengan merawatnya. Ini akan membuatnya bebas dari sel kulit mati, sisa makeup, debu, dan kotoran lainnya.

Kulit wajah tidak bisa terbebas dari kotoran, debu, sisa make up dan juga permasalahan yang ditimbulkan akibat pola makan, sehingga sangat diperlukan perawatan secara teratur yang dilakukan dengan bahan, alat, teknik yang baik dan benar (Tresna: 2015). Sebagai seorang *facial therapist* harus dapat mengerti dan merencanakan tindakan perawatan wajah sesuai prosedur yang tepat serta kondisi wajah. Penggunaan alat dalam perawatan wajah sangat berperan penting dikarenakan alat tersebut bersentuhan langsung dengan kulit wajah sehingga dibutuhkan prosedur yang tepat pada saat sebelum digunakan dan sesudah digunakan. Prosedur yang salah dalam penggunaan alat perawatan wajah dapat berakibat pada hasil yang kurang maksimal atau bahkan dapat menimbulkan gangguan pada wajah.

Langkah paling penting dalam menggunakan instrumen perawatan wajah adalah mensterilkannya untuk menyingkirkan organisme hidup, dalam hal ini mikroba (protozoa, jamur, bakteri, mikoplasma, dan virus) yang mungkin ada. Dengan bantuan alat yang dibuat khusus untuk mempermudah menghilangkan bakteri pada alat perawatan wajah, maka proses sterilisasi dapat dilakukan, sehingga alat dapat disterilisasi dengan waktu yang efektif dan efisien. Alat perawatan wajah disterilisasi dengan tujuan agar dapat dipergunakan kembali (*reuseable*), namun tidak semuanya dapat digunakan kembali karena ada beberapa bahan dan alat perawatan wajah yang bersifat sekali pakai (*disposable item*).

Erha Derma Center Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perawatan spesialis kulit, kelamin, dan rambut.

Erha Derma Center (EDC) berdiri pada tahun 1999 dan untuk di Surabaya berdiri pada tahun 2005. Salah satu produk pelayanan yang diberikan EDC kepada pasien-pasiennya adalah perawatan wajah yang disebut *Deep Pore Cleansing Therapy*. Produk DPCT ini terdiri dari *cleansing*, *scrubing*, totok wajah, pengolesan cairan facial, *steaming* berbarengan dengan *vacum*, ekstraksi komedo, *toning*, *highfrekuensi*, *massage*, pengaplikasian serum, masker. Proses ekstraksi komedo adalah pengangkatan komedo pada kulit wajah yang bertujuan agar kulit wajah menjadi bersih, segar dan terhindar dari jerawat. Penggunaan alat pada proses ekstraksi komedo terdiri dari eskom dan pinset. EDC senantiasa menjaga kualitas alat yang dipergunakan dalam setiap proses DPCT sehingga diperlukan manajemen penerimaan alat ekstraksi komedo yang tepat sehingga nantinya pelayanan produk DPCT yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standart perusahaan.

Alat ekstraksi komedo merupakan salah satu alat yang digunakan dalam proses perawatan wajah (*facial*) di Erha Derma Center Surabaya. Alat ekstraksi komedo sesuai dengan namanya digunakan pada saat proses pengambilan (ekstraksi) komedo dari wajah pasien yang sedang dilakukan perawatan. Pentingnya proses ekstraksi komedo dalam bagian perawatan wajah maka diperlukan suatu alat ekstraksi komedo yang berkualitas baik dan layak digunakan karena secara mekanisme penggunaan alat ini bersifat *to skin* (bersentuhan dengan kulit wajah pasien). Alat ekstraksi komedo digunakan oleh tim *facial therapist* yang mana sebelumnya diserahterimakan oleh seorang *Supervisor/Team leader*. Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis ingini mengetahui lebih lanjut terkait proses-proses yang terjadi pada saat penyerahan alat ekstraksi komedo dari seorang *Supervisor* kepada tim *facial therapist*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada bab 1 maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana manajemen penerimaan alat ekstraksi komedo di Erha Derma Center Surabaya?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui manajemen penerimaan alat ekstraksi komedo.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Akademis

Penelitian ini pada akhirnya dapat digunakan sebagai sumber data mengenai penerimaan alat ekstraksi komedo, prosedur sterilisasi, penggunaan, dan penyimpanan, serta dapat meningkatkan pemahaman ilmiah di bidang perawatan wajah.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian skripsi ini nantinya dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat terutama pada pembelajaran mengenai perawatan wajah.

3. Aspek Praktis

Penelitian skripsi ini dapat menjadi media kerjasama antara perguruan tinggi dengan instansi swasta yang mana kedua elemen ini saling membutuhkan sehingga tercapai masyarakat Indonesia yang adil dan makmur.