ABDI KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume 2 Nomor 2, Agustus 2025
e-ISSN : 3032-7733, p-ISSN : 3046-529X, Hal 01-08
DOI: https://doi.org/10.69697/abdikarya.v2i2.289
Available Online at: https://journal.aksibukartini.ac.id/index.php/AbdiKarya

Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Persiapan dan Pengemasan Area Kerja *Massage* dan Lulur Berbasis *Service Excellent*

Community Empowerment Through Training on Preparation and Packaging of Massage and Body Scrub Work Areas Based on Excellent Service

Sofia Daniati [1*], Irene Fiolina [2], Nina Shafana Abnajapa [2]
[1-3] Akademi Kesejahteraan Sosial Ibu Kartini Semarang

Alamat: Jl. Sultan Agung No 77, Kelurahan Gajah Mungkur
Korespondensi email: daniatisofia03@gmail.com

Article History:
Received: Juli 08, 2025;
Revised: Juli 27, 2025;
Accepted: Agustus 18, 2025;
Published: Agustus 20, 2025;

Keywords: *Community Empowerment, Education Management, Mental Health, Digital Transformation, Sustainable Tourism*

Abstract: *Services in the field of beauty, especially massage and scrub treatments, demand high standards of cleanliness, neatness, and comfort as part of the principle of service excellence. In order to improve the quality of service and professionalism of beauty practitioners, this training activity was held with a focus on the preparation and packaging of the work area. The main purpose of the training is to provide knowledge and skills to participants in arranging the workspace in a clean, neat, and according to industry standards, so as to be able to create a comfortable atmosphere and support customer satisfaction. The training methods used include direct delivery of material by the instructor as well as interactive question and answer sessions to deepen participants' understanding. The training materials include the basic principles of work area cleanliness, the arrangement of tools and materials, the packaging of the treatment room before and after service, and professional ethics in welcoming and serving customers. Participants are trained to pay attention to the visual and functional details of the work area, including lighting, scent, and the physical comfort of customers. The results of the training showed that participants had an increased understanding of the importance of packaging work areas as an integral part of service quality. In addition, participants showed enthusiasm in applying the principles they had learned into their daily work practices. This activity is considered a strategic step in empowering the workforce in the beauty sector, encouraging increased competitiveness and professionalism amid the increasingly competitive demands of the body care services industry. With this training, it is hoped that more consistent and quality service standards will be created, as well as a work culture that prioritizes customer comfort and professional integrity. Similar training needs to be developed on an ongoing basis to strengthen the capacity of beauty practitioners in the face of industry dynamics and evolving consumer expectations.*

Abstrak

Pelayanan di bidang tata kecantikan, khususnya perawatan massage dan lulur, menuntut standar kebersihan, kerapian, dan kenyamanan yang tinggi sebagai bagian dari prinsip *service excellence*. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme praktisi kecantikan, kegiatan pelatihan ini diselenggarakan dengan fokus pada persiapan dan pengemasan area kerja. Tujuan utama pelatihan adalah memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada peserta dalam menata ruang kerja secara bersih, rapi, dan sesuai standar industri, sehingga mampu menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung kepuasan pelanggan. Metode pelatihan yang digunakan meliputi penyampaian materi secara langsung oleh instruktur serta sesi tanya jawab interaktif untuk memperdalam pemahaman peserta. Materi pelatihan mencakup prinsip dasar kebersihan area kerja, penataan alat dan bahan, pengemasan ruang perawatan sebelum dan sesudah layanan, serta etika profesional dalam menyambut dan melayani pelanggan. Peserta dilatih untuk memperhatikan detail visual dan fungsional area kerja, termasuk pencahayaan, aroma, dan kenyamanan fisik pelanggan. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa

peserta memiliki peningkatan pemahaman terhadap pentingnya pengemasan area kerja sebagai bagian integral dari kualitas layanan. Selain itu, peserta menunjukkan antusiasme dalam menerapkan prinsip-prinsip yang telah dipelajari ke dalam praktik kerja sehari-hari. Kegiatan ini dinilai sebagai langkah strategis dalam pemberdayaan tenaga kerja di sektor kecantikan, mendorong peningkatan daya saing dan profesionalisme di tengah tuntutan industri jasa perawatan tubuh yang semakin kompetitif. Dengan pelatihan ini, diharapkan tercipta standar layanan yang lebih konsisten dan berkualitas, serta terbentuk budaya kerja yang mengutamakan kenyamanan pelanggan dan integritas profesional. Pelatihan serupa perlu dikembangkan secara berkelanjutan untuk memperkuat kapasitas praktisi kecantikan dalam menghadapi dinamika industri dan ekspektasi konsumen yang terus berkembang.

Kata Kunci: Manajemen Pendidikan, Kesehatan Mental, Transformasi Digital, Wisata Berkelanjutan, Pemberdayaan Komunitas

1. PENDAHULUAN

Kegiatan pelatihan persiapan alat, bahan, dan kosmetik untuk perawatan massage dan lulur dilatarbelakangi oleh meningkatnya minat masyarakat, khususnya ibu rumah tangga dan remaja putri, terhadap usaha di bidang kecantikan dan perawatan tubuh. Kecantikan identik dengan unsur keindahan dan wanita. Kecantikan memiliki kriteria yang berbeda di beberapa daerah. Penilaian terhadap kecantikan tergantung pada orang yang melihat dan menilai. Namun yang perlu diingat bahwa kecantikan seseorang tidak dapat muncul dengan sendiri, butuh perawatan untuk menjaga kecantikan. (Gautama & Ambarwati, 2021).

Saat ini, perawatan kecantikan menjadi kebutuhan pokok bagi para wanita karena tidak hanya berkaitan dengan penampilan fisik, tetapi juga dengan kesehatan, kepercayaan diri, dan kesejahteraan mental. Dalam era modern, tuntutan gaya hidup, lingkungan kerja, serta paparan media sosial turut mendorong perempuan untuk menjaga dan merawat tubuh mereka secara rutin. Perawatan seperti massage dan lulur tidak hanya memberikan efek relaksasi, tetapi juga membantu memperlancar sirkulasi darah, menjaga kebersihan dan kelembapan kulit yang mendukung produktivitas sehari-hari. Berdasakan fakta tersebut, dapat menjadi peluang usaha dalam memulai bisnis di bidang kecantikan khususnya massage dan lulur.

Salah satu bentuk perawatan tubuh yang populer adalah massage (pijat relaksasi) dan lulur tradisional, yang tidak hanya bermanfaat untuk kesehatan dan relaksasi, tetapi juga memiliki nilai ekonomi tinggi bila dikembangkan sebagai usaha mandiri atau rumahan. Industri kecantikan khususnya massage dan lulur merupakan industri yang memiliki banyak pesaing. Sulitnya mendapatkan pelanggan menjadi hambatan tersendiri bagi para pengusaha di bidang ini, selain itu para pengusaha juga harus memahami dan karakter setiap pelanggan dan menyesuaikan diri agar pelanggan merasa nyaman. Dalam membuka pelayanan jasa kecantikan, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan adalah pelayanan kepada pelanggan. Menurut Lubis, A.S dan Andayani (2018) dalam Ni Made Fortuna Ayu Wasanti (2024) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maksudnya jika pelayanan yang

diberikan baik maka pelanggan akan berkesan karena puas dengan pelayanan yang diterima, sedangkan jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka perasaaan kecewa dan tidak puas yang akan dirasakan pelanggan. Sehingga mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang pentimng untuk diperhatikan (Ni Putu Dian Primantari, dkk. 2024).

Kesetiaan pelanggan bisa di dadaptkan jika produk maupun jasa yang ditawarka dapat memberikan kepuasan (Imran, 2018). Pelanggan akan merasa puas jika memperoleh nilai dari penyedia jasa (Amroni, Purbasari & Aini, 2019). Keterlibatan dan kepuasan pelanggan pada dunia bisnis atau usaha sangat berpengaruh pada keberlangsungan bisnis. Pelanggan menjadi penilai berdasarkan kualitas jasa yang disediakan sehingga dapat menciptakan persepsi, kelemahan dan keunggulan jasa yang akan di terima pelanggan (Rifa'i, 2019).

Menjaga kualitas usaha demi mendapatkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu factor yang perlu diperhatikan seorang pengusaha di bidang kecantikan khusunya massage dan lulur. Salah satu nya yaitu memperhatikan Kesehatan dan Keselamatan Kerja pada saat melakukan persiapan alat, bahan dan kosmetik, persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan klien. Menurut Ichwan Prastowo, dkk (2024:134). K3 merupakan suatu upaya pelaku usaha untuk menjamin keselamatan, keamanan dan kenyamanan semua orang yang ada di tempat kerja. K3 erat kaitan nya dengan alat, bahan, property, suasana kerja dan cara melakukan pencegahan hal- hal yang tidak diharapkan terjadi yang dapat menimbulkan kecelakaan kerja serta penyakit kerja sehingga semua pihak merasa aman dan terlindungi.

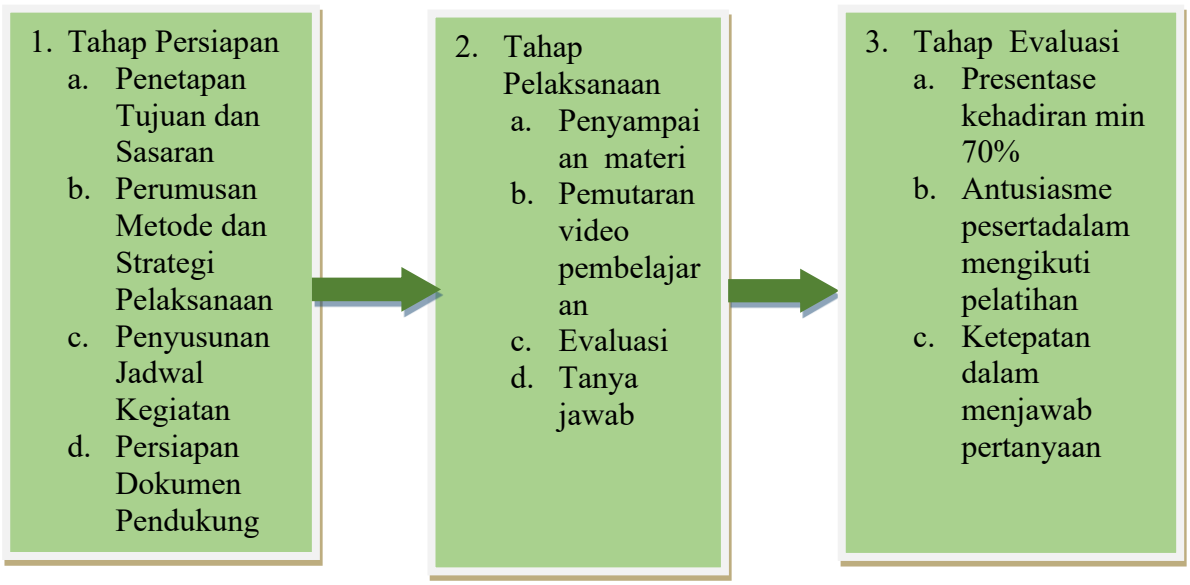
Berdasarkan observasi awal dan hasil wawancara dengan beberapa warga binaan di Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo ditemukan bahwa sebagian besar peserta pelatihan belum memiliki pengetahuan yang cukup mengenai: 1) Pemilihan dan penggunaan alat yang tepat untuk perawatan massage dan lulur; 2) Peracikan bahan alami dan kosmetik dasar yang aman, higienis, dan efektif; 3) Teknik dasar perawatan serta prosedur standar operasional (SOP) dalam pelayanan massage dan lulur; 4) Peluang usaha dan strategi pemasaran jasa perawatan tubuh secara sederhana. Sebagian besar warga yang tertarik mengembangkan usaha ini masih menggunakan metode tradisional yang tidak standar, sehingga berpotensi menimbulkan risiko kesehatan (misalnya, iritasi kulit, kontaminasi bahan, atau penggunaan bahan berbahaya tanpa takaran yang tepat). Oleh karena itu, diperlukan pelatihan yang terstruktur dan praktis mengenai: 1) Identifikasi dan penggunaan alat-alat perawatan (seperti handuk, baskom, scrubber, oil warmer, dll); 2) Pemilihan bahan alami dan kosmetik yang sesuai dengan standar keamanan (BPOM atau bersumber dari bahan herbal lokal).Praktik langsung pembuatan lulur dan minyak pijat berbahan alami; 3) Simulasi teknik dasar massage

dan lulur; 4) Tips menjalankan usaha rumahan jasa perawatan tubuh. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan peserta mampu meningkatkan keterampilan serta membuka peluang usaha berbasis kearifan lokal, terutama di bidang kecantikan dan perawatan tradisional dengan memperhatikan persiapan alat, bahan, kosmetik, persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan klien sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. METODE

Metode Pelaksanaan

Lokasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat berada di ruang pertemuan Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo Semarang. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan berkat kerjasama yang terjalin oleh Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Rabu, 5 Maret 2025 di Aula Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo. Tahap Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat terdapat pada gambar 1 yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Tahap Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Metode Pelatihan

Kegiatan pelatihan Persiapan Dan Pengemasan Kerja Pada Perawatan Massage Dan Lulur menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab dan evaluasi. Masing-masing metode diuraikan sebagai berikut:

- Metode ceramah interaktif digunakan pada Persiapan Dan Pengemasan Kerja Pada Perawatan Massage Dan Lulur bertujuan untuk menyampaikan teori terkait dengan materi persiapan diri, persiapan klien, persiapan area kerja, persiapan alat bahan dan kosmetik.

- Metode tanya jawab digunakan pada pelatihan ini bertujuan untuk melengkapi informasi yang belum tersampaikan saat metode ceramah dilaksanakan.

3. PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan Persiapan Dan Pengemasan Kerja Pada Perawatan Massage Dan Lulur dilakukan pada hari kedua pelatihan yaitu pada tanggal 5 Maret 2025 Penyampaian materi dilakukan dengan menggunakan metode ceramah interaktif dan pemutaran video pembelajaran agar peserta dapat melihat secara langsung proses persiapan sebelum melakukan treatment massage dan lulur sesuai dengan SOP. Adapun materi yang disampaikan oleh narasumber pada kegiatan pelatihan yaitu: 1) Persiapan dan Pengemasan Kerja; 3) Persiapan Area Kerja Sesuai dengan SOP dengan memperhatikan K3 dan; 4) Persiapan Diri; 5) Persiapan Klien; 5) Persiapan Alat, Bahan dan Kosmetik; 6) Berkemas. Kegiatan penyampaian materi tersaji pada gambar 2 dibawah ini:

Gambar 2. Proses Penyampaian Materi kepada Warga Binaan Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo

Peserta pelatihan terlihat antusias mengikuti materi pelatihan yang disampaikan sehingga kegiatan selanjutnya yaitu melakukan kegiatan diskusi dan evaluasi. Disksui dan evalausi dilakukan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta mengenai persiapan dan pengemasan area kerja. Persiapan dan pengemasan area kerja merupakan salah satu bentuk service excellent. Service excellent merupakan suatu hal yang diberikan oleh perusahaan dalam memberikan layanan jasa semaksimal mungkin untuk memenuhi ekspektasi pelanggan

berdasarkan standar operasional pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pentingnya service excellent juga merupakan strategi dalam mempertahankan keberlangsungan suatu usaha. Hal ini sesuai dengan pendapat Ni Putu Dyah Krismawintari (2020). Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan juga merupakan strategi dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Sebagai seorang pengusaha terutama di bidang kecantikan, perlu memperhatikan perilaku karyawan karena perilaku karyawan yang sedang menjalankan perannya sebagai therapist, beautician atau hairstylist merupakan suatu hal yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan. Seluruh karyawan harus dapat menciptakan lingkungan yang aman, nyaman dan sehat sehingga dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan prima erat kaitannya dengan kualitas sumber daya manusia. . Salah satu bentuk dari implementasi pelayanan prima yaitu melakukan persiapan dan pengemasan area kerja.

Seorang therapist harus memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang persiapan dan pengemasan area kerja sesuai dengan standar yang di tetapkan. Persiapan dan pengemasan kerja erat hubungannya dengan keselamatan dan Kesehatan kerja (K3). K3 merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih, sehat, aman dan nyaman serta terbebas dari bahaya di lingkungan kerja (Samahati, 2020). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2019. Setiap tempat kerja harus selalu mengupayakan K3 agar terhindari dari resiko kecelakaan kerja. Kesehatan di salon atau klinik kecantikan bertujuan untuk mewujudkan lingkungan yang aman, nyaman dan sehat bagi seluruh karyawan, pelanggan dan orang lain yang berada di area kerja sehingga tidak menimbulkan kecelakaan kerja atau gangguan kesehatan yang diakibatkan karena kegiatan di tempat kerja.

Selain K3, hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pengusaha di bidang kecantikan khususnya massage dan lulur yaitu pemeliharaan tubuh dan pakaian dengan selalu menjaga kebersihan badan dengan mandi 2 kali sehari, menjaga kebersihan gigi dan mulut, memotong kuku, mencuci tangan dengan sabung sebelum melakukan perawatan kepada pelanggan. Selain itu seorang pelaku usaha khususnya para therapist harus memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang sikap kerja dalam menyelsaikan pekerjaan sesuai dengan SOP yang di tetapkan yang terdiri dari penerapan sanitasi dan hygiene sehingga terhindar dari resiko kerja dan penyakit menular. Menciptkanakan lingkungan kerja yang rapi, bersih dan aman dapat diwujudkan dengan kemampuan dalam melakukan persiapan kerja pelaksanaan perawatan hingga pengemasan setelah pekerjaan selesai dilaksanakan sikap kerja therapist merupakan suatu hal yang dapat diamati langsung oleh pelanggan sehingga dapat dijadikan penilaian bagi para pelanggan. Jika pelayanan prima diberikan kepada pelanggan mulai dari sikap kerja,

lingkungan kerja, hygine dan sanitasi serta K3 selalu diutamakan maka pelanggan akan merasa aman, nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.

4. KESIMPULAN

Pelatihan persiapan dan pengemasan area kerja pada perawatan massage dan lulur berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menata area kerja yang bersih, rapi, dan nyaman. Hal ini berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan dan penerapan konsep service excellence dalam praktik tata kecantikan. Dengan standar area kerja yang optimal, peserta mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendukung keberlanjutan usaha di bidang perawatan tubuh. Oleh karena itu, pelatihan ini sangat penting sebagai bagian dari pengembangan kompetensi praktisi kecantikan guna memperkuat daya saing di industri jasa kecantikan.

DAFTAR REFERENSI

Amroni, Purbasari, D. M., & Aini, N. (2019). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang (Rebuying). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Industri (EBI), 1*(1), 64–70.

Budi, R., & Sari, A. (2020). Sustainable business practices and their influence on customer loyalty. *Journal of Business Sustainability, 8*(3), 234–241. https://doi.org/10.1109/jbs.2020.123456

Gautama, C., & Ambarwati, N. S. S. (2021). Analisis pengetahuan tata rias wajah sehari-hari dan perilaku penggunaan kosmetika. *Jurnal Tata Rias, 11*(1), 111–120. https://doi.org/10.21009/jtr.11.1.13

Haryanto, F., & Dian, P. (2019). The influence of employee training on service quality in the banking sector. *International Journal of Human Resource Management, 15*(2), 99–110. https://doi.org/10.1109/ijhrm.2019.0152

Imran, M. I. (2018). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang makanan di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Alauddin Kota Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2*(1), 50–64.

Lestari, A. F., & Nugroho, S. (2021). Implementing customer relationship management in the service industry: A case study of a local restaurant. *Journal of Service Management Studies, 10*(1), 56–64. https://doi.org/10.3102/jsms.v10i1.2021

Mulyani, D., & Harsono, P. (2022). The effect of work-life balance on employee satisfaction in retail industries. *Human Resource Development Journal, 11*(3), 101–112. https://doi.org/10.1007/hrd.v11i3.2022

Ni Putu Dyah Krismawati, dkk. (2020). Peningkatan kinerja pelayanan melalui training service excellence dan safety management hotel. *Sinaptek Prosiding 2020*. Universitas Dhyana Pura.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2019 tentang kesehatan kerja.

Prastowo, Ichwan, dkk. (2024). Program kecakapan wirausaha untuk keselamatan dan kesehatan kerja (K3) bidang keahlian tata rias kecantikan pada warga Karanganyar tahun 2024. *Bengawan: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4*(2), Desember 2024.

Primantari, Ni Putu Dian, & Afriyeni. (2024). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap customer retention pada salon cantik di Kabupaten Karangasem. *Study of Applied Marketing Journal, 1*(1), Januari 2024. https://core.ac.uk/reader/596809160

Rahayu, R., & Santoso, H. (2022). The role of digital marketing in increasing customer engagement in small businesses. *Journal of Marketing and Business, 18*(4), 156–165. https://doi.org/10.1007/jmb.v18i4.2022

Rifa'i, K. (2019). *Membangun loyalitas pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

Samahati, K. R. (2020). Pengaruh kesehatan dan keselamatan kerja (K3) dan disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan alih daya pada PT. PLN (Persero) UP3 Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 8*(1), 351–360.

Setiawan, A., & Wicaksono, J. (2023). Leadership strategies for effective employee performance in the hospitality industry. *Jurnal Manajemen Bisnis, 19*(1), 25–34. https://doi.org/10.1186/jmb.v19i1.2023

Wasanti, Ni Made Fortuna, dkk. (2024). Analisis kualitas pelayanan Ubud Tradisional SPA terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, 21*(2), Juli 2024. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPTK/article/view/79154/30073

Yuliana, S., & Ardianto, B. (2021). The impact of customer satisfaction on customer loyalty in online retail. *International Journal of Business and Economics, 14*(2), 123–135. https://doi.org/10.31234/ijbe.v14i2.2021