

Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Creambath di Salon Universitas Negeri Jakarta Link & Match dengan Industri Martha Tilaar

Shofa Kurnia^{1*}, Titin Supiani², Nurul Hidayah³

¹⁻³Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author's e-mail : kurniashofa02@gmail.com

ARMADA
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 04, No. 09 September, 2026

Page: 5180-5188

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v4i9.3790>

Article History:

Received: Juli 12, 2026

Revised: Agustus 12, 2026

Accepted: September 19, 2026

Abstract : *This research was motivated by the absence of a Standard Operating Procedure (SOP) document for creambath services at the Universitas Negeri Jakarta Salon as a guideline for implementing services according to industry standards. This condition causes service implementation to remain dependent on individual understanding and experience, potentially resulting in inconsistent service quality. This study aims to develop a Creambath Service SOP Document at the Universitas Negeri Jakarta Salon that is link and match with Martha Tilaar industry standards and produces a service guideline that is feasible and practical to use. The research employed a Research and Development (R&D) method using the 4D development model, consisting of the stages of Define, Design, Develop, and Disseminate. Product feasibility testing was conducted by two material experts and one language expert, while practicality testing was carried out through one-to-one and small group trials involving students. The results showed that the product achieved a very feasible and highly practical category, with practicality test percentages of 86.67% in the one-to-one stage and 94.30% in the small group stage. Therefore, the Creambath Service SOP Document is suitable for use as a service guideline at the Universitas Negeri Jakarta Salon.*

Keywords : *SOP, Service, Creambath, Salon*

Abstrak : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum tersedianya dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan yang sesuai standar industri. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan masih bergantung pada pemahaman dan pengalaman individu sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengembangkan Dokumen SOP Pelayanan *Creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta yang *link and match* dengan standar industri Martha Tilaar serta menghasilkan pedoman pelayanan yang layak dan praktis digunakan. Penelitian menggunakan metode *Research and Development* (R&D) dengan model 4D yang meliputi tahap *Define*, *Design*, *Develop*, dan *Disseminate*. Uji kelayakan dilakukan oleh dua ahli materi dan satu ahli bahasa, sedangkan uji praktikalitas dilakukan melalui tahap *one to one* dan *small group* pada mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk memperoleh kategori sangat layak dan sangat praktis dengan persentase uji praktikalitas sebesar 86,67% pada tahap *one to one* dan 94,30% pada tahap *small group*. Dengan

demikian, Dokumen SOP Pelayanan *Creambath* layak digunakan sebagai pedoman pelayanan di Salon Universitas Negeri Jakarta.

Kata Kunci : SOP, Pelayanan, *Creambath*, Salon.

PENDAHULUAN

Industri kecantikan terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penampilan dan kesehatan. Peningkatan permintaan konsumen terhadap layanan jasa perawatan dan produk kecantikan membuat bisnis *beauty care* mengalami pertumbuhan yang pesat (Ivada *et al.*, 2022). Salah satu bisnis *beauty care* yang bergerak di bidang penyedia layanan jasa perawatan adalah salon. Salon merupakan tempat yang menyediakan berbagai jenis perawatan meliputi perawatan rambut, kulit, dan kuku yang dapat menjadi pilihan konsumen sebagai tempat untuk melakukan perawatan diri.

Kebutuhan konsumen dalam perawatan kecantikan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi mencakup pengalaman layanan yang nyaman, kualitas pelayanan yang baik, harga yang sesuai, serta keberagaman jenis perawatan yang ditawarkan. Konsumen saat ini cenderung lebih selektif dan kritis dalam memilih layanan kecantikan yang mampu memenuhi kebutuhan perawatan dari segi estetika maupun relaksasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa konsumen jasa kecantikan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan, pengalaman, serta kenyamanan selama proses perawatan, yang dimana faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (Putri *et al.*, 2025).

Untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen yang semakin tinggi terhadap layanan kecantikan, sebuah salon memerlukan tenaga kerja yang profesional dan memiliki kompetensi di bidangnya. Tenaga kerja atau karyawan dituntut untuk memiliki keterampilan dalam melakukan perawatan, memberikan pelayanan yang baik, serta memahami kebutuhan konsumen. Kompetensi ini dapat diperoleh melalui lembaga pelatihan atau jalur pendidikan formal seperti perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi yang memiliki program pendidikan di bidang tersebut adalah Universitas Negeri Jakarta dengan program studi S1 Pendidikan Tata Rias dan program studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan. Kurikulum pada kedua program studi dirancang untuk menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan kerja sesuai dengan kebutuhan industri kecantikan. Untuk mendukung hal tersebut, terdapat mata kuliah Pengelolaan Usaha Tata Rias pada program studi S1 Pendidikan Tata Rias dan mata kuliah Manajemen Industri Jasa Rias pada program studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan yang memberikan kesempatan untuk mengelola salon Universitas Negeri Jakarta secara langsung kepada mahasiswa.

Salon Universitas Negeri Jakarta digunakan sebagai sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran di kelas ke dalam situasi dunia kerja sesungguhnya, mahasiswa dapat menerapkan keterampilan dalam melakukan berbagai layanan perawatan, membiasakan diri menerapkan sikap dan etika kerja dalam melayani pelanggan serta memperoleh pengalaman dalam mengelola operasional salon seperti pengelolaan keuangan Semua layanan perawatan yang tersedia di Salon Universitas Negeri Jakarta merupakan bentuk penerapan dari materi mata kuliah yang telah dipelajari mahasiswa, salah satunya adalah layanan *creambath* yang merupakan bentuk penerapan mata kuliah perawatan, pratata dan penataan rambut (P3R).

Creambath bertujuan untuk menjaga kesehatan rambut dan kulit kepala menggunakan kosmetika dan teknik pemijatan kepala, proses pemijatan tersebut dapat membuat tubuh menjadi lebih rileks setelah perawatan sehingga *creambath* menjadi salah satu jenis perawatan yang cukup diminati oleh pelanggan di Salon Universitas Negeri Jakarta. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Salon Universitas Negeri Jakarta, pelayanan *creambath* pada saat ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tersusun secara tertulis sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan. Proses pelayanan masih dilakukan berdasarkan pemahaman dan pengalaman masing-masing mahasiswa sehingga terjadinya perbedaan tahapan kerja, waktu proses dan teknik yang digunakan. Perbedaan prosedur antar mahasiswa membuat kualitas

pelayanan menjadi tidak konsisten, konsumen berpotensi menerima pengalaman dan hasil perawatan yang berbeda-beda.

Mengacu pada permasalahan diatas, Salon Universitas Negeri Jakarta membutuhkan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* yang disusun secara sistematis dan tertulis sebagai pedoman kerja dalam melaksanakan pelayanan Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di salon sangat penting, SOP dapat mengikat dan membatasi bagaimana karyawan bekerja sehingga setiap aktivitas dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Subandi *et al.*, 2024). Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi tahapan pelayanan, teknik perawatan, dan waktu pelayanan akan menciptakan keseragaman tahapan kerja, menjaga konsistensi pelayanan, dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan.

Dengan melihat pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) di perusahaan, peneliti tergerak untuk melakukan pengembangan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penelitian ini akan disusun *link and match* dengan industri Martha Tilaar yang merupakan salah satu industri kecantikan terkemuka di Indonesia. Konsep *link and match* dirancang untuk mengurangi kesenjangan antara keterampilan lulusan dan kebutuhan tenaga kerja (Ningrum, 2025). *Link and match* dengan Martha Tilaar bertujuan agar proses pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta sesuai dengan standar pelayanan dan kebutuhan industri kecantikan pada saat ini. Selain itu, belum adanya penelitian pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *crembath* memperkuat urgensi penelitian yang berjudul “Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta *Link & Match* dengan Industri Martha Tilaar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman mahasiswa program studi S1 Pendidikan Tata Rias dan mahasiswa program studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan pada saat melakukan pelayanan *creambath* di salon Universitas Negeri Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* (R&D) yang bertujuan mengembangkan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* sebagai pedoman kerja mahasiswa di Salon Universitas Negeri Jakarta. Model pengembangan yang digunakan adalah model 4D (*Define, Design, Develop, dan Disseminate*) yang dikembangkan oleh Thiagarajan, Semmel, dan Semmel (1974). Penelitian dilaksanakan di Salon Universitas Negeri Jakarta yang berlokasi di Jalan Raya Mangun Muka, Rawamangun, Jakarta Timur pada Januari–Juli 2026. Subjek penelitian meliputi mahasiswa D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan yang mengikuti mata kuliah Manajemen Industri Jasa Rias serta mahasiswa S1 Pendidikan Tata Rias yang mengikuti mata kuliah Pengelolaan Usaha Tata Rias.

Prosedur pengembangan dilakukan melalui empat tahap. Tahap *Define* dilakukan melalui observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi kebutuhan SOP pelayanan *creambath*. Tahap *Design* dilakukan dengan menyusun rancangan SOP berdasarkan teori perawatan rambut dan kulit kepala, SKKNI bidang tata kecantikan rambut, serta Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017. Tahap *Develop* dilakukan melalui validasi oleh dua ahli materi yang terdiri atas dosen Tata Rias Universitas Negeri Jakarta dan praktisi Martha Tilaar, serta satu ahli bahasa, kemudian dilanjutkan dengan uji praktikalitas melalui uji *one-to-one* kepada tiga mahasiswa dan *small group* kepada dua puluh mahasiswa. Tahap *Disseminate* dilakukan dengan menyebarluaskan produk SOP yang telah dinyatakan layak untuk digunakan sebagai pedoman pelayanan *creambath*.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan angket dengan instrumen berupa lembar validasi ahli materi, validasi ahli bahasa, dan uji praktikalitas mahasiswa menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan melalui pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa saran dan masukan validator dianalisis secara deskriptif sebagai dasar penyempurnaan produk, sedangkan data kuantitatif dari hasil validasi dan uji praktikalitas dianalisis secara deskriptif untuk menentukan tingkat kelayakan dan kepraktisan dokumen SOP yang dikembangkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Pengembangan Produk

Hasil penelitian ini berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta. Dokumen disusun untuk dijadikan pedoman bagi mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias serta Program Studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan dalam melakukan pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta yang berlokasi di Gedung SFD Tower A, Lantai 1 Universitas Negeri Jakarta Kampus A, Rawamangun, Kota Jakarta Timur. Pengembangan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* menggunakan model pengembangan 4D, yaitu *define, design, develop, dan disseminate* yang dikembangkan oleh Sivasailam Thiagarajan, Dorothy S. Semmel, dan Melvyn I. Semmel pada tahun 1974. Berikut tahapan pengembangan yang dilakukan:

Define (Pendefinisian)

Define atau pendefinisian merupakan tahap studi pendahuluan yang dilakukan dengan menganalisis kebutuhan pengembangan, kebutuhan pengguna, pemilihan model pengembangan yang cocok digunakan serta mengumpulkan informasi terkait hal-hal yang diperlukan dalam proses pengembangan. Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta. Kegiatan yang dilakukan meliputi wawancara dengan mahasiswa yang sedang menempuh Mata Kuliah Manajemen Jasa Rias untuk mengetahui kondisi pelayanan *creambath* yang sedang berjalan serta kebutuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath*.

Bedasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Salon Universitas Negeri Jakarta, pada dua mahasiswi pelayanan *creambath* pada saat ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tersusun secara tertulis sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan. Proses pelayanan masih dilakukan berdasarkan pemahaman dan pengalaman masing-masing mahasiswa sehingga terjadinya perbedaan tahapan kerja, waktu proses dan teknik yang digunakan. Akibatnya, pelaksanaan pelayanan menjadi kurang konsisten sehingga pelanggan berpotensi memperoleh pengalaman pelayanan dan hasil perawatan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* yang dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa dalam melaksanakan pelayanan agar menjadi lebih sistematis, konsisten, dan sesuai dengan standar industri.

Design (Perancangan)

Design atau perancangan merupakan tahap menyusun rancangan awal produk berupa Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta. Peneliti merancang dokumen SOP sesuai dengan kondisi dan karakteristik Salon Universitas Negeri Jakarta. Perancangan meliputi penentuan Format SOP, konten SOP, dan *layout* SOP. Format SOP yang digunakan dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Creambath* adalah format *flowchart* (diagram alir). Tahap selanjutnya adalah menentukan konten yang akan dimuat dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Tahap ini meliputi penyusunan materi dan penentuan komponen SOP. Penyusunan setiap komponen SOP mengacu pada Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 yang terdiri atas unsur dokumentasi dan unsur prosedur. Selanjutnya, menentukan *layout* merupakan tata letak yang dirancang untuk menyajikan informasi secara sistematis sehingga memudahkan pengguna dalam memahami isi dokumen. Pada tahap ini juga dilakukan perancangan instrumen untuk menyusun alat ukur yang digunakan dalam menilai kelayakan Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Creambath* yang telah dikembangkan

Develop (Pengembangan)

Develop atau pengembangan merupakan tahap *expert appraisal dan developmental testing*. *Expert appraisal* dilakukan untuk memvalidasi atau menilai kelayakan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* oleh para ahli. *Expert appraisal* dalam penelitian ini dilakukan oleh dua ahli materi dan satu ahli bahasa. Ahli materi I adalah Dr. Aniesa Puspa Arum, M.Pd. selaku dosen Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta. Ahli materi II, yaitu Rita Handayani selaku Product Development Manager dan Head of Martha Tilaar Training Center. Ahli bahasa, yaitu Dr. Nia Kurniawati, M.Pd. selaku dosen Program Studi Magister

Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Suryakencana. Hasil validasi ahli digunakan sebagai dasar perbaikan dan penyempurnaan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* sebelum dilanjutkan ke tahap *developmental testing*

Developmental testing bertujuan untuk mengetahui respon pengguna terhadap produk yang telah dikembangkan melalui uji pratikalitas *one to one* dan *small group*. Uji pratikalitas *One to one* dilakukan kepada 3 mahasiswa yang telah menempuh Mata kuliah Manajemen Industri Jasa Rias untuk mengidentifikasi kekurangan dokumen SOP berdasarkan pengalaman mahasiswa. Selanjutnya, Uji *small group* dilakukan kepada 20 mahasiswa yang sedang menempuh Mata Kuliah Manajemen Industri Jasa Rias. Mahasiswa diminta untuk mengakses dokumen Standar Operasional Prosedur yang telah dikembangkan melalui tautan *Google Drive*, kemudian memberikan penilaian kepraktisan dokumen melalui kuesioner dalam *Google Form*.

Disseminate (Pengebarluasan)

Disseminate atau penyebarluasan merupakan tahap akhir model pengembangan 4D yang dilakukan dengan menyebarkan hasil akhir dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath*. Tahap ini dilakukan dengan menyebarkan dokumen kepada sasaran penelitian, yaitu mahasiswa D4 kosmetik dan Perawatan Kecantikan Universitas Negeri Jakarta yang sedang menempuh Mata Kuliah manajemen Industri Jasa Rias atau mahasiswa S1 Pendidikan Tata Rias yang sedang menempuh Mata Kuliah Pengelolaan Usaha Tata Rias untuk dijadikan sebagai pedoman pelayanan *creambath* di salon Universitas Negeri Jakarta.

Kelayakan Produk

Hasil Uji Kelayakan oleh Ahli Materi

Uji validitas materi dilakukan kepada dua ahli materi. Ahli materi tersebut terdiri atas dosen Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta, yaitu Dr. Aniesa Puspa Arum, M.Pd. selaku ahli materi I, serta Product Development Manager dan Head of Martha Tilaar Training Center, yaitu Rita Handayani selaku ahli materi II. Hasil validasi materi oleh ahli materi I tahap pertama memperoleh persentase kelayakan sebesar 66,67%, Berdasarkan Kriteria Interpretasi Kalayaan, persentase tersebut termasuk dalam katagori “layak”. Pada tahap pertama ini, ahli materi I memberikan beberapa saran dan masukan sebagai dasar perbaikan untuk menyempurnakan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Setelah melalui proses revisi, dilakukan uji validasi materi tahap kedua. Hasil validasi materi tahap 2 menunjukkan adanya peningkatan persentase kelayakan menjadi 85% dan perubahan katagori kelayakan menjadi “Sangat Layak”. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan menurut ahli materi I materi dokumen Standar Operasional Prosedur pelayanan *creambath* dinyatakan sangat layak digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta.

Sebagai bagian dari implementasi konsep *link and match*, materi dalam dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Crambath* divalidasi oleh pihak Martha Tilaar, yaitu Rita Handayani selaku Product Development Manager dan Head of Martha Tilaar Training Center. Hasil validasi materi oleh ahli materi II memperoleh persentase kelayakan sebesar 98,33%. Berdasarkan Kriteria Interpretasi Kalayaan persentase tersebut termasuk dalam katagori “Sangat layak”. Menurut validator dokumen Standar Operasional Pelayanan *Creambath* Salon Universitas Negeri Jakarta sudah layak digunakan tanpa revisi. Namun, validator memberikan beberapa saran dan masukan untuk menyempurnakan dokumen SOP.

Hasil Uji Kelayakan oleh Ahli Bahasa

Uji validitas bahasa dilakukan oleh Dr. Nia Kurniawati, M.Pd. selaku dosen Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Suryakencana. Hasil validasi bahasa tahap pertama memperoleh persentase kelayakan sebesar 72 %. Berdasarkan Kriteria Interpretasi Kalayaan pada, persentase tersebut termasuk dalam katagori “layak”. Pada tahap pertama, ahli bahasa memberikan beberapa saran dan masukan sebagai dasar perbaikan untuk menyempurnakan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Setelah melalui proses revisi, dilakukan uji validasi materi tahap kedua. Hasil validasi bahasa tahap kedua menunjukkan adanya peningkatan persentase kelayakan menjadi 100% dan perubahan katagori kelayakan menjadi “Sangat Layak”.

Hasil Uji Pratikalitas Perorangan *One to one*

Uji pratikalitas *One to one* dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan-kekurangan produk awal yang telah dikembangkan dan telah dinilai oleh para ahli berdasarkan pandangan mahasiswa. Uji coba ini dilakukan kepada 3 Mahasiswa yang sudah pernah mendapatkan Mata kuliah Manajemen Industri Jasa Rias. Mahasiswa diminta untuk mengakses tautan *Google Drive* yang berisi Dokumen Standar Operasional Prosedur yang telah dikembangkan, kemudian memberikan penilaian melalui kuesioner dalam tautan *Google Form*. Hasil penilaian Uji Pratikalitas *One to one* mendapatkan persentase 86,67%. Berdasarkan Kriteria Interpretasi Kepraktisan persentase tersebut termasuk dalam katagori “Sangat Praktis”.

Uji coba kelompok kecil (*Small Group*) dilakukan setelah uji coba *one to one* yang bertujuan untuk mengetahui respon pengguna terhadap produk yang telah dikembangkan. Uji coba ini dilakukan kepada 20 mahasiswa yang sedang mendapatkan Mata Kuliah Manajemen Industri Jasa Rias. Mahasiswa diminta untuk mengakses tautan *Google Drive* yang berisi Dokumen Standar Operasional Prosedur yang telah dikembangkan, kemudian memberikan penilaian melalui kuesioner dalam tautan *Google Form*. Hasil penilaian Uji Pratikalitas *small group* mendapatkan persentase 94,30%. Berdasarkan Kriteria Interpretasi Kepraktisan persentase tersebut termasuk dalam katagori “Sangat Praktis”. Dengan demikian, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Creambath dinyatakan “sangat praktis” digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan creambath di Salon Universitas Negeri Jakarta.

Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta melalui model pengembangan 4D (*Define, Design, Develop, dan Disseminate*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokumen SOP yang dikembangkan memperoleh kategori sangat layak berdasarkan validasi ahli dan sangat praktis berdasarkan respon mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa proses pengembangan berbasis analisis kebutuhan, validasi pakar, dan pengujian pengguna mampu menghasilkan dokumen operasional yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran praktik. Pendekatan penelitian pengembangan seperti ini sejalan dengan prinsip *design and development research* yang menekankan pentingnya menghasilkan produk pendidikan melalui proses sistematis, evaluatif, dan berbasis kebutuhan pengguna (Richey & Klein, 2021).

Tahap *Define* menunjukkan bahwa sebelum pengembangan SOP dilakukan, terdapat kebutuhan nyata terhadap standar pelayanan tertulis karena proses *creambath* sebelumnya masih bergantung pada pengalaman dan pemahaman masing-masing mahasiswa. Kondisi tersebut menyebabkan variasi dalam tahapan kerja, durasi pelayanan, serta teknik pelaksanaan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa standar operasional diperlukan untuk mengurangi variasi proses kerja, meningkatkan konsistensi layanan, serta memastikan setiap pengguna menjalankan prosedur berdasarkan kriteria yang sama (Antony et al., 2021). Dalam konteks pendidikan vokasi, SOP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran yang membantu mahasiswa memahami standar profesional sebelum memasuki dunia industri (Billett, 2020).

Pengembangan SOP dalam penelitian ini menunjukkan pentingnya keterhubungan antara institusi pendidikan dan kebutuhan industri. Keterlibatan praktisi Martha Tilaar sebagai validator materi memberikan penguatan terhadap konsep *link and match* antara kompetensi akademik dan standar profesional industri kecantikan. Hasil validasi ahli materi II dengan persentase 98,33% menunjukkan bahwa dokumen yang dikembangkan telah memenuhi aspek kesesuaian prosedur pelayanan industri. Temuan ini mendukung penelitian Jackson (2021) yang menjelaskan bahwa kolaborasi pendidikan tinggi dengan industri mampu meningkatkan relevansi kompetensi lulusan melalui penyelarasan kurikulum, standar kerja, dan pengalaman praktik.

Hasil validasi menunjukkan bahwa dokumen SOP mengalami peningkatan kualitas setelah melalui proses evaluasi ahli. Validasi ahli materi I meningkat dari 66,67% menjadi 85%, sedangkan validasi ahli bahasa meningkat dari 72% menjadi 100%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa proses revisi berdasarkan masukan validator berperan penting dalam memperbaiki kualitas isi, struktur, dan keterbacaan dokumen. Hal ini sesuai dengan prinsip pengembangan produk pendidikan yang menempatkan evaluasi formatif sebagai tahapan penting untuk memastikan

produk memiliki validitas isi dan keterterapan sebelum digunakan secara luas (Branch, 2022). Evaluasi melalui ahli juga membantu memastikan bahwa produk yang dikembangkan tidak hanya memenuhi aspek teoritis, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selain kelayakan, penelitian ini juga menunjukkan tingkat kepraktisan yang tinggi berdasarkan uji pengguna. Hasil uji *one-to-one* memperoleh persentase 86,67%, sedangkan uji *small group* memperoleh 94,30%. Tingginya tingkat kepraktisan menunjukkan bahwa dokumen SOP dapat dipahami dan digunakan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan *creambath*. Penyajian SOP menggunakan format *flowchart* menjadi salah satu faktor yang mendukung kemudahan penggunaan karena informasi prosedural dapat dipahami secara lebih sistematis. Penelitian mengenai desain instruksional menunjukkan bahwa penyajian informasi melalui struktur visual yang jelas dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap prosedur kompleks dan mendukung efektivitas proses belajar praktik (Mayer, 2021).

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian pengembangan sebelumnya yang menunjukkan bahwa produk berbasis standar prosedur melalui tahapan validasi dan uji coba pengguna memiliki tingkat penerimaan yang lebih baik. Namun, penelitian ini memiliki kontribusi khusus karena menghasilkan SOP pelayanan *creambath* yang diterapkan pada lingkungan pendidikan tata rias dan mengintegrasikan standar akademik dengan masukan industri. Berbeda dengan penelitian pengembangan media pembelajaran yang berfokus pada peningkatan pemahaman konsep, penelitian ini menghasilkan produk operasional yang berorientasi pada standardisasi keterampilan praktik mahasiswa. Pendekatan tersebut relevan dengan kebutuhan pendidikan vokasi yang menempatkan penguasaan kompetensi kerja sebagai salah satu indikator utama keberhasilan pembelajaran (Wheelahan, 2020).

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Salon Universitas Negeri Jakarta dalam membangun sistem pelayanan yang lebih konsisten melalui penggunaan SOP sebagai pedoman kerja mahasiswa. Bagi mahasiswa, dokumen ini dapat menjadi acuan untuk memahami prosedur pelayanan, urutan kerja, serta standar kualitas sebelum melaksanakan praktik secara mandiri. Bagi program studi, SOP yang dikembangkan dapat mendukung pembelajaran berbasis kompetensi dan memperkuat kesiapan kerja mahasiswa. Implementasi dokumen standar dalam pendidikan vokasi juga dapat membantu memperkecil kesenjangan antara kompetensi lulusan dan ekspektasi industri (Sung et al., 2021).

Meskipun penelitian ini menghasilkan produk dengan tingkat kelayakan dan kepraktisan tinggi, terdapat beberapa keterbatasan yang menjadi ruang pengembangan penelitian berikutnya. Penelitian ini masih berfokus pada tahap pengembangan dan evaluasi awal produk sehingga belum mengukur dampak penggunaan SOP terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara longitudinal. Selain itu, pengujian kepraktisan masih dilakukan dalam konteks pembelajaran mahasiswa sehingga penerapan pada tenaga profesional industri kecantikan belum dianalisis secara lebih luas. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian melalui implementasi SOP dalam lingkungan industri nyata dengan mengukur indikator tambahan seperti efisiensi pelayanan, kepuasan pelanggan, dan konsistensi kualitas hasil perawatan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan dokumen SOP pelayanan *creambath* melalui model 4D menghasilkan produk yang valid, praktis, dan relevan dengan kebutuhan pendidikan tata rias. Produk yang dikembangkan memberikan kontribusi dalam memperkuat sistem pembelajaran praktik berbasis standar kerja serta meningkatkan keterhubungan antara perguruan tinggi dan industri kecantikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Creambath* yang dikembangkan dinyatakan sangat layak berdasarkan penilaian ahli materi dan ahli bahasa. Hasil validasi oleh ahli materi I mengalami peningkatan dari 66,67% dengan kategori “layak” pada tahap pertama menjadi 85% dengan kategori “sangat layak”. Sementara itu, ahli materi II memberikan penilaian sebesar 98,33% dengan kategori “sangat layak”. Pada aspek kebahasaan, hasil validasi tahap pertama memperoleh persentase sebesar 72% dengan kategori “layak”, kemudian meningkat menjadi 100% dengan kategori “sangat layak”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Creambath* telah memenuhi aspek kelayakan

materi dan kebahasaan sehingga layak digunakan sebagai pedoman pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta.

Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Creambath* dinyatakan sangat praktis berdasarkan hasil uji kepraktisan kepada mahasiswa. Uji kepraktisan *one to one* memperoleh persentase sebesar 86,67% dan uji *small group* memperoleh persentase sebesar 94,30%, keduanya termasuk dalam kategori “sangat praktis”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dokumen SOP mudah dipahami, mudah diterapkan, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam melakukan pelayanan *creambath* di Salon Universitas Negeri Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Antony, J., McDermott, O., & Sony, M. (2021). Quality management approaches and operational excellence: A review of current practices. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(10), 2145–2165.
- Azzukhruf, N. S. (2024). *Pengembangan Standard Operating Procedure (SOP) Produksi Minuman Sari Jeruk Kunci Di Unit Produksi SMKN 63 Jakarta* [Universitas Pendidikan Indonesia]. <https://repository.upi.edu/127663/>
- Billett, S. (2020). Learning through health care work: Premises, contributions and practices. *Medical Education*, 54(8), 684–691.
- Branch, R. M. (2022). *Instructional design: The ADDIE approach and contemporary development models*. Springer.
- Ivada, D., Darmawan, D. R., & Novianti, N. (2022). Beauty Care Kebutuhan Kultural Perempuan Metropolitan. *Humanis*, 26(3), 216–225. <https://doi.org/10.24843/JH.2022.v26.i03.p02>
- Jackson, J. (2021). Developing employability through university–industry partnerships. *Higher Education Research & Development*, 40(5), 1023–1037.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2021). *Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 180 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Jasa Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Jasa Perorangan Lainnya Bidang Kecantikan*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.
- Lukman, A., Wicaksana, E. J., & Siburian, J. (2021). *Model Penelitian Dan Pengembangan (R & D): Solusi Miskonsepsi Mahasiswa*. CV. AA Rizky.
- Martha Tilaar Group. (2018). *Martha Tilaar Group*. <https://www.marthatilaargroup.com/>
- Mayer, R. E. (2021). Multimedia learning principles: Applications for instructional design. *Educational Psychology Review*, 33, 1–20.
- Ningrum, M. (2025). Efektivitas Kebijakan Link and Match dalam Pendidikan Vokasi: Menakar Kesiapan Lulusan Memasuki Dunia Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 5(1), 51–58. <https://doi.org/10.30872/jimpian.v5i1.4729>
- Nur'aini, F. D. F. (2020). *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Anak Hebat Indonesia.
- Putri, S. A., Mariam, S., Sutawijaya, A. H., & Ramli, A. H. (2025). Pengaruh kualitas layanan, pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(3), 3225–3243. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1717>
- Richey, R. C., & Klein, J. D. (2021). *Design and development research: Methods, strategies, and issues*. Routledge.
- Riduwan. (2020). *Pengantar Statistika Sosial*. Alfabeta.
- Slamet, F. A. (2022). *Model Penelitian Pengembangan (R & D)*. Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang.
- Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6), 1–13. <https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- Sung, M., Lee, J., & Kim, H. (2021). Industry collaboration and competency-based learning in vocational education. *Journal of Vocational Education & Training*, 73(4), 589–606.

Wheelahan, L. (2020). The future of vocational education and training: Skills, knowledge and work. *Journal of Education and Work*, 33(6–7), 423–438.