

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri kecantikan dan kesehatan saat ini mengalami peningkatan yang cukup pesat, salah satunya pada layanan SPA. SPA (*Solus Per Aqua*) yang berasal dari bahasa latin pada umumnya merupakan salah satu bentuk perawatan yang terdiri dari berbagai jenis perawatan untuk kecantikan maupun kesehatan. Menurut Benge (dalam Paramitha dkk., 2021), SPA merupakan metode perawatan tubuh yang memanfaatkan air serta berbagai ramuan tradisional maupun modern untuk mencapai keseimbangan antara tubuh, pikiran dan jiwa sehingga kondisi menjadi lebih baik. Selain itu, menurut Harahap dkk., (dalam Octaviani & Mayasari, 2025), istilah SPA (*Solus Per Aqua*) berasal dari nama kota di Belgia, *Solus* artinya “perawatan atau pengobatan”, *Per* artinya “dengan” dan *Aqua* artinya “air”. Jadi dapat disimpulkan bahwa SPA merupakan suatu rangkaian perawatan atau pengobatan menggunakan air.

Tujuan dan manfaat SPA menurut Fitriyah (2017) yaitu menyediakan sarana untuk membantu mengembalikan kesehatan jasmani dan rohani agar tercapai keseimbangan hidup. Keseimbangan jasmani dan rohani menjadi hal penting karena tubuh dan pikiran yang sehat dapat menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas fisik yang kurang dapat menyebabkan rendahnya tingkat kebugaran jasmani dan berdampak pada kesejahteraan hidup seseorang. Oleh

karena itu, aktivitas yang dilakukan secara teratur dapat membantu memperbaiki kebugaran jasmani (Wibowo dkk., 2025).

Pada umumnya tempat yang menawarkan perawatan SPA harus memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi *therapist* maupun pelanggan. Kesehatan dan keselamatan kerja dalam pelayanan SPA meliputi kebersihan dan kerapian ruangan, lingkungan kerja, serta alat, lenan, bahan dan kosmetika yang digunakan. Peralatan dan ruang kerja juga harus rutin didisinfeksi untuk mencegah penyebaran virus dan bakteri. Selain itu, ruang perawatan harus memiliki ventilasi yang baik, suasana yang tenang serta didukung dengan fasilitas pendukung seperti musik terapi agar pelanggan merasa rileks dan nyaman selama perawatan berlangsung. *Therapist* SPA juga dituntut untuk profesional dan terlatih sesuai bidangnya. Kebersihan dan kualitas pelayanan yang kurang baik dapat memengaruhi minat pelanggan dan menimbulkan ulasan negatif terhadap tempat perawatan tersebut (Triastity dkk., 2021).

SPA biasanya ditawarkan di hotel, penginapan, salon kecantikan, maupun tempat perawatan khusus lainnya. Salah satu jenis pelayanan SPA yang umum ditawarkan adalah *Day SPA* yang merupakan pelayanan SPA yang dilakukan tanpa memerlukan waktu perawatan sehari-hari (David, 2011). *Day SPA* menawarkan berbagai jenis perawatan mulai dari perawatan badan, wajah, dan rambut yang ditangani oleh tenaga kerja yang sudah terlatih di bidang kecantikan. Salah satu paket perawatan yang ditawarkan *Day SPA* adalah perawatan badan yaitu *body massage* yang banyak diminati kalangan masyarakat.

Body massage merupakan proses pemijatan yang dilakukan pada anggota tubuh tertentu dengan berbagai gerakan dasar seperti *effleurage*, *petrissage*, *tapotage*, *vibration* dan *friction* (Ahmad Rahim dalam Ninla Falabiba, 2019). Saat ini *massage* tidak hanya diminati oleh masyarakat lokal, tetapi juga wisatawan domestik maupun mancanegara (Widiartini dkk., 2021). Seiring perkembangan zaman, *massage* mengalami berbagai inovasi dan dikenal memiliki banyak manfaat positif bagi kesehatan maupun kecantikan. Proses pemijatan yang dilakukan dengan benar dapat membantu melancarkan peredaran darah, meningkatkan fungsi jaringan otot, meningkatkan kualitas tidur dan menjaga kondisi tubuh lebih rileks dan bugar (Adji, 2024). *Massage* bisa menjadi salah satu pilihan perawatan yang ampuh bagi orang-orang yang ingin merileksasi tubuh maupun pikiran hanya dengan waktu yang singkat.

Massage pada umumnya memang hampir tidak ada efek samping yang merugikan bagi tubuh, bahkan *massage* dipercaya memiliki banyak manfaat baik untuk tubuh. Namun, sebelum melakukan perawatan diperlukan konsultasi untuk mengetahui kondisi tubuh pelanggan. Hal ini penting karena terdapat beberapa kontraindikasi atau kondisi tertentu yang tidak dianjurkan untuk melakukan *massage*. Apabila tidak memperhatikan kontraindikasi maka dapat menimbulkan efek yang kurang baik bagi tubuh (Ninla Falabiba, 2019).

Meningkatnya minat masyarakat terhadap perawatan SPA *body massage* menjadikan usaha di bidang ini sebagai peluang bisnis yang menjanjikan. Jasa atau pelayanan berperan penting dalam membuka suatu usaha khususnya pada usaha yang sepenuhnya memberikan jasa pada pelanggannya, hal ini dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik

dapat membantu menarik dan mempertahankan minat pelanggan di tengah persaingan usaha yang semakin meningkat (Gustina & Aprilia, 2024). Selain itu, fasilitas yang lengkap, nyaman dan terawat juga menjadi pendukung penting dalam menunjang kualitas pelayanan kepada pelanggan (Puluhulawa dkk., 2025).

Armin Beauty Studio yang berlokasi di Jalan Seririt - Singaraja No 18x, Pamaran, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali merupakan salah satu tempat yang menawarkan layanan SPA relaksasi dan perawatan kecantikan lainnya dari ujung kepala hingga ujung kaki. Lokasi ini cukup strategis dan mudah dijangkau karena berada tidak jauh dari kawasan pariwisata, sehingga tidak hanya dikunjungi oleh masyarakat lokal tetapi juga wisatawan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 10 Juli 2025, diperoleh informasi melalui wawancara dengan pemilik Armin Beauty Studio Singaraja yaitu Kadek Redi Armini bahwa perawatan SPA khususnya *body massage* ditawarkan di berbagai tempat dengan teknik dasar yang relatif sama. Namun demikian, setiap tempat mempunyai ciri khas dan keunikan masing-masing dalam penerapan prosedur dan layanan yang diberikan. Armin Beauty Studio Singaraja dipilih sebagai lokasi penelitian karena menyediakan berbagai jenis perawatan SPA *body massage* dengan tahapan perawatan yang lengkap serta menerapkan berbagai teknik pemijatan pada setiap perawatan. Selain itu, tempat ini didukung oleh *therapist* yang berpengalaman dan profesional di bidang SPA khususnya *body massage*, serta memiliki prosedur perawatan yang terstruktur sehingga relevan untuk dijadikan lokasi penelitian mengenai proses perawatan SPA *body massage*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa setiap tempat yang menawarkan layanan SPA khususnya *body massage* memiliki karakteristik dan keunikan tersendiri dalam penerapan proses perawatan. Oleh karena itu, penelitian mengenai perawatan SPA *body massage* di Armin Beauty Studio Singaraja penting untuk dilakukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis adapun identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Seiring perkembangan zaman perawatan SPA *body massage* mulai berinovasi.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai kontraindikasi sebelum melakukan perawatan SPA khususnya *body massage*.
3. Tempat SPA yang kualitas pelayanan dan kebersihannya buruk akan berdampak pada minat konsumen.
4. Fasilitas yang disediakan di tempat SPA akan menunjang kepuasan konsumen.
5. Proses perawatan SPA *body massage* pada setiap tempat memiliki ciri khas dan tahapan pelaksanaan yang berbeda.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk mengoptimalkan hasil penelitian, dilakukan batasan masalah yang membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu identifikasi proses perawatan SPA *body massage* di Armin Beauty Studio Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana proses perawatan SPA *body massage* yang dilakukan di Armin Beauty Studio Singaraja ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengidentifikasi proses perawatan SPA *body massage* di Armin Beauty Studio Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat dua jenis manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini. Manfaat yang pertama berupa manfaat teoritis dan manfaat yang kedua berupa manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai proses perawatan SPA *body massage* di Armin Beauty Studio Singaraja.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi referensi bagi pemecahan masalah yang berkaitan dengan perawatan *Solus Per Aqua* (SPA), khususnya SPA *body massage*. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi yang ingin

menyusun penelitian mengenai perawatan SPA khususnya *body massage*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran mengenai perawatan SPA *body massage* yang mencakup tentang proses perawatan SPA *body massage*.

b. Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat atau konsumen yaitu dapat menambah informasi mengenai proses SPA *body massage* sebelum melakukan perawatan.

c. Bagi Pembaca

Manfaat bagi pembaca yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan bilamana ingin meneliti mengenai perawatan Solus Per Aqua (SPA) khususnya pada SPA *body massage*.

