

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Deskriptif Pustaka

##### 1. Perencanaan

###### a. Pengertian Perencanaan

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia perencanaan adalah hal, cara, atau hasil kerja merencana (kan):- yang baik diperlukan untuk setiap pekerjaan yang akan dikerjakan.<sup>1</sup> Adapun maksudnya disini adalah setiap pekerjaan yang dilakukan pasti ada suatu proses merencanakan kegiatan apa yang akan dikerjakan untuk masa yang akan datang dalam setiap pekerjaan yang akan dikerjakan disebuah lembaga atau organisasai.

Menurut George R. Terry, yang menyatakan bahwa “perencanaan merupakan pemilihan dan menghubungkan fakta, menggunakan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan”.

Ada beberapa pihak yang menyatakan bahwa perencanaan (*planning*) merupakan suatu pendekatan yang terintrogasi untuk menghadapi problema-problema dimasa yang akan datang dan mereka memberi uraian bahwa *planning* mengembangkan rencana kegiatan hari ini untuk tindakan-tindakan dimasa mendatang. Planning menjembatani jurang pemisah antara posisi kita sekarang dengan tujuan yang akan dicapai.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Op. Cit*, hlm 1155.

<sup>2</sup>George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 46-47.

Ada beberapa manajer yang berpendapat bahwa rencana-rencana dapat diklarifikasikan menjadi :

1) Rencana Pengembangan

Cara rasional untuk mengetahui pengembangan yang diinginkan yakni berdasarkan kesepakatan para anggota manajemen yang berwenang dalam menentukan pengembangan dan perencanaan yang mendukung pencapaian pengembangan tersebut.

2) Rencana Laba

Dengan diarahkannya oleh pembuat rencana laba, maka seluruh rencana berusaha menekankan pengeluaran supaya dapat mencapai laba secara maksimal dengan jenjang waktu pada umumnya adalah satu hingga tiga tahun.

3) Rencana Pemakaian

Rencana tersebut dapat menjawab tentang cara memasarkan suatu produk tertentu atau memasuki pasaran dengan cara yang lebih baik, dan waktu yang diliput oleh rencana tersebut umumnya adalah satu tahun.

4) Rencana Anggota-Anggota Manajemen

Rencana yang dirumuskan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan anggota-anggota manajemen didalam menghadapi tantangan-tantangan dengan tindakan tertentu disesuaikan dengan kebutuhan individu dan keinginan perusahaan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 60-61.

### b. Alasan Perlunya Perencanaan

Salah satu maksud utama perencanaan adalah melihat bahwa program-program dan penemuan sekarang dapat dipergunakan untuk meningkatkan kemungkinan pencapaian tujuan di waktu yang akan datang, yaitu meningkatkan pembuatan keputusan yang lebih baik.

Ada dua alasan perlu adanya perencanaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yaitu :

- 1) *Protective Benefits* yang dihasilkan dari pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan.
- 2) *Positive Benefits* dalam bentuk meningkatnya sukses pencapaian tujuan organisasi.<sup>4</sup>

Sedangkan manfaat dari perencanaan adalah sebagai berikut :

- 1) Membantu manajemen untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan.
- 2) Membantu dalam kristalisasi penyesuaian masalah-masalah utama.
- 3) Memungkinkan manajemen memahami keseluruhan gambaran operasi lebih jelas.
- 4) Membantu penempatan tanggung jawab lebih tepat.
- 5) Memberikan cara pemberian perintah untuk beroperasi.
- 6) Memudahkan dalam melakukan koordinasi diantara berbagai organisasi.
- 7) Membuat tujuan lebih khusus, terperinci dan lebih mudah dipahami.
- 8) Meminimalkan perkerjaan yang tidak pasti.
- 9) Menghemat waktu usaha dan dana.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Yohannes Yahya, *Pengantar Manajemen*, Cetakan Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta 2006, hlm 33-34.

<sup>5</sup>Yohannes Yahya, *Op. Cit*, hlm 34.

### c. Fungsi-fungsi Perencanaan

Seperti yang diterangkan diatas, bahwa perencanaan merupakan pemilihan dan menghubungkan fakta, menggunakan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>6</sup>

Kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari Sasaran, Kebijaksanaan, Prosedur, Methoda, Program, Standar, Anggaran, Faktor Tekno.

#### 1) Sasaran

Walaupun tidak selalu dianggap sebagai suatu rencana, namun sasaran merupakan jenis yang bersifat dasar. Sasaran mencakup kegiatan-kegiatan dimasa yang akan datang sebagai target-target untuk seluruh usaha manajemen dan harus memfokuskan usaha dari seorang manajer.

#### 2) Kebijaksanaan

Merupakan jenis rencana yang paling penting didalam memberi kelonggaran dan membatasi kegiatan untuk tindakan-tindakan manajemen pada setiap subyek tertentu. Kebijaksanaan membantu manajer dari hal-hal yang untuk mengambil keputusan yang tepat agar dapat mempertinggi kepercayaan dari anggota manajerial untuk membantu mengembangkan keahlian manajerial serta dapat melaksanakan kegiatan yang efektif bagi setiap karyawan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 46.

<sup>7</sup>George R. Terry, *Ibid*, hlm 62-63.

### 3) Prosedur

Merupakan suatu rencana yang menguraikan urutan kronologi yang tepat dari tugas-tugas khusus dan menetapkan orang-orang yang akan melaksanakannya. Didalamnya terdapat mengenai ketentuan jumlah waktu yang disediakan, biaya dan usaha untuk mencapai tujuan dari perusahaan.<sup>8</sup>

### 4) Methoda

Suatu rencana yang terurai untuk melaksanakan suatu tugas khusus yang biasanya dibuat untuk pekerjaan seorang pegawai pada saat tugas tertentu. Didalamnya terdapat uraian terperinci tentang cara melaksanakan tugas tersebut pada ruang lingkup yang terbatas dibandingkan dengan prosedur.

### 5) Program

Merupakan jenis rencana yang disusun kedalam suatu bentuk dari berbagai rencana untuk masa depan yang akan datang dari berbagai sumber didalam sebuah perusahaan.

Didalam sebuah program terdapat rencana jangka panjang atau pendek, rencana orientasi rencana operasional, sasaran kebijaksanaan dan prosedur. Program mencakup bagian besar dari perusahaan terutama pada kegiatan yang berhubungan pada pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>George R. Terry, *Ibid*, hlm 63.

<sup>9</sup>George R. Terry, *Ibid*, hlm 64.

#### 6) Standar

Rencana yang berisi norma atau harapan yang digunakan didalam menejemen untuk mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan. Seorang manajer harus mempunyai refrensi atau norma untuk dapat membandingkan sesuatu yang telah dicapai dengan apa yang diharapkan. Standar diperlukan untuk merencanakan jadwal, mencapai keseimbangan diantara sumber-sumber yang telah tersedia dan menentukan kebutuhan.

#### 7) Anggaran Biaya

Suatu rencana yang terbentuk melalui penyusunan data tentang hal yang diharapkan pada waktu tertentu meliputi uang, pegawai atau atau apapun untuk memberi arah tujuan dimasa mendatang. anggaran biaya mempunyai sifat sebagai kompherensif, mencakup bagian besar didalam perusahaan yang berlaku pada waktu tertentu meliputi kegiatan yang akan dilaksanakan dan meningkatkan ketelitian dan kegunaan didasarkan pada pengalaman.

#### 8) Faktor Tekno

Merupakan jenis rencana yang relatif baru. Faktor tersebut memanfaatkan pendekatan teknis terhadap waktu, biaya dan arus bahan. Faktor tersebut menempatkan fungsi perencanaan dan pengawasan dari manajemen pada fokus yang jelas sehingga dapat melihat lebih banyak rencana yang dirancang sebelumnya untuk membantu manajer didalam menghadapi permasalahan yang dialami oleh perusahaan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>George R. Terry, *Ibid*, hlm 65.

Ada berbagai macam daftar pertanyaan yang tersedia untuk membantu perencanaannya. Namun alat-alat bantu tersebut hanya berkisar antara lima pertanyaan yang diawali dengan “W” dan bagaimana (*how*). Urutan-urutan pertanyaannya adalah sebagai berikut :

- 1) Mengapa (*why*) harus dikerjakan ? Pertanyaan tersebut mengungkapkan urgensi (Keadaan yang mendesak) dari pada pekerjaan tersebut. Yang dimaksud disini adalah apa yang perlu dilakukan pada saat menangani situasi yang tidak diharapkan.
- 2) Apa (*what*) yang diperlukan ? jawabannya menunjukkan jenis dan jumlah kegiatan yang berkaitan dengan peralatan yang dibutuhkan.
- 3) Dimana (*where*) apa yang dikerjakan ? disini ditekankan pada pertimbangan tempat. Dikantor, dilapangan, dikantor cabang, artinya pada lokasi mana pekerjaan tersebut akan dikerjakan.
- 4) Kapan (*when*) akan dikerjakan ? disini ditekankan pada pertimbangan waktu. Kapan akan dimulai dan berakhirnya setiap bagian pekerjaan. Dengan menjawab pertanyaan tersebut dapat tersusun jadwal dan kegiatan operasionalnya.
- 5) Siapa (*who*) yang akan mengerjakannya ? pertanyaan tersebut bertujuan untuk mengetahui jenis keterampilan dan pengalaman yang ada untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sudah direncanakan dengan baik.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>George R. Terry, *Ibid*, hlm 67-68.

6) Bagaimana (*how*) melaksanakannya ? pertanyaan tersebut ingin mengarahkan perhatian kepada cara menyelesaikan pekerjaan. Sesungguhnya, pertanyaan disini dimaksudkan untuk menganalisa seluruh rencana yang bersangkutan dan merupakan test terhadap kesinambungan dengan jawaban-jawaban atas kelima pertanyaan diatas.<sup>12</sup>

Sedangkan untuk kriteria yang digunakan didalam mencapai efektifitas perencanaan adalah sebagai berikut :

1) Kegunaan

Supaya berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsi-fungsinya yang lain pada suatu rencana harus fleksibel, stabil, berkesinambungan dan sederhana. Fleksibilitas adalah esensi bagi kesuksesan perencanaan strategi. Rencana juga memerlukan stabilitas, karena bila rencana terlalu sering berubah, para manajer menjadi tidak terbiasa hal tersebut, dan rencana sebagai suatu peralatan pengoprasian menjadi tidak efektif.

2) Ketepatan dan obyektif

Rencana-rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jelas, ringkas, nyata dan akurat. Berbagai keputusan dan kegiatan manajemen lainnya hanya efektif bila didasarkan atas informasi yang tepat.<sup>13</sup>

3) Ruang lingkup

Perencanaan perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan, kepaduan dan konsistensi. Berapa luas cakupan rencana? menyangkut kegiatan kegiatan apa saja? bagaimana kerangka hubungan kerangka kegiatan ?

---

<sup>12</sup>George R. Terry, *Ibid*, hlm 68.

<sup>13</sup>Yohannes Yahya, *Op. Cit*, hlm 41.



satuan-satuan kerja atau departement-departement mana yang terlibat ?

#### 4) Efektifitas biaya

Efektifitas biaya perencanaan adalah menyangkut waktu, usaha dan aliran emosional. Salah satu pedoman penting dalam perencanaan adalah jangan melakukan perencanaan bila hasil-hasil meningkatkan penghasilan atau mengurangi biaya lebih kecil dari pada biaya perencanaan dan implementasinya.<sup>14</sup>

## 2. Fasilitas Kerja

### a. Pengertian Fasilitas Kerja

Perusahaan hendaknya menyediakan fasilitas-fasilitas yang menyenangkan bagi karyawan. Misalnya fasilitas tempat ibadah, jaminan pengobatan dan lain sebagainya.

Apabila perusahaan sanggup menyediakan fasilitas-fasilitas tersebut, maka perusahaan mampu menambahkan semangat kerja para karyawan.<sup>15</sup>

Fasilitas dapat diartikan kemudahan dan dapat pula berarti alat atau bentuk fisik (sarana dan prasarana). Yang dimaksud dengan fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang terdapat dalam perusahaan yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Yohannes Yahya, *Ibid*, hlm 41.

<sup>15</sup>Sudarwan Danim, *Transformasi Sumber Daya Manusia*, Bumi Angkasa, Jakarta 1996, hlm 63.

<sup>16</sup>Justin G. Longenecker, Carlos W. Moore, J. William Petty, *Kewirausahaan, Manajemen Usaha Kecil*, PT Salimba Emban Patria, Jakarta 2001, hlm 254.

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan penemuan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan kepada pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan pada para pekerjanya. Dengan adanya fasilitas, dapat memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan dan melebihi makhluk yang lain.<sup>17</sup>

#### **b. Macam-macam Fasilitas Kerja**

Ada beberapa macam fasilitas kerja dalam islam, dan yang dimaksud dengan fasilitas kerja tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Mendapatkan pengembangan kompetensi dan pelatihan (*Training and Development*)

Pelatihan (*Training*) dalam segala bidang merupakan bentuk ilmu untuk meningkatkan kinerja, dimana islam mendorong umatnya bersungguh-sungguh dan memuliakan pekerjaan.

- 2) Mendapat *Reward*

Jika seseorang melaksanakan tugasnya dengan baik, maka manajer/pimpinan harus memberikan *reward*. *Reward* tersebut tidak harus berbentuk benda atau materi, bisa saja dalam bentuk pujian atau apa saja yang dapat meningkatkan semangat dan motivasi karyawan atau bawahan.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktek*, Gema Isnani Press, Jakarta, 2003, hlm 61.

<sup>18</sup>Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Ibid*, hlm 17.

### 3) Memperoleh Insentif yang sesuai

Allah memberikan dorongan untuk memberikan insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik).

### 4) Mendapat motivasi dan semangat

Islam mendorong umatnya untuk memberikan motivasi bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas mereka. Motivasi adalah pegawainya dalam menjalankan tugas mereka.

Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadi dorongan seseorang untuk bekerja. Oleh karena itu, hal yang perlu dilakukan pemimpin adalah menumbuhkan kesadaran diri pada karyawan bahwa bekerja merupakan suatu kebutuhan. Jika karyawan berfikir demikian maka yang akan muncul adalah motivasi dirinya untuk meningkatkan etos kerja, motivasi untuk menambahkan unsur pengetahuan dan keterampilan karyawan, motivasi tingkat ibadah dan kejujuran.<sup>19</sup>

Sedangkan untuk peralatan yang digunakan didalam sebuah perusahaan dibagi menjadi dua yaitu :

#### 1) Peralatan Umum

Peralatan ini membutuhkan investasi yang minimal dan mudah dan disesuaikan dengan berbagai tipe operasional perusahaan. Peralatan umum mendukung fleksibilitas penting bagi perusahaan yang teknologinya masih belum lengkap, baik baru dikembangkan maupun sering kali terdapat perubahan desain produk.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Op.Cit*, hlm 112.

<sup>20</sup>Justin G. Longenecker dkk, *Op. Cit*, hlm 254.

## 2) Peralatan Khusus

Peralatan ini dapat mengurangi biaya yang kapasitas produksinya kurang atau dijamin oleh volume penjualan tertinggi. Peralatan khusus biasanya digunakan oleh perusahaan besar untuk membuat produk barang maupun jasa. Untuk perusahaan kecil tidak dapat menggunakan peralatan khusus yang berharga tinggi, kecuali perusahaan tersebut membuat produk standar dalam jumlah yang besar. Dengan menggunakan peralatan khusus, perusahaan dapat menghasilkan *Output* lebih besar dan juga dapat mengurangi biaya tenaga kerja per-unitnya. Bagaimanapun juga biaya peralatan tersebut sangat tinggi dan daya jualnya rendah sehingga tidak dapat dijual kembali karena fungsi peralatan tersebut sangat terspesialisasi.<sup>21</sup>

Fasilitas kerja adalah sebagai stimulus yang diberikan perusahaan untuk memberikan motivasi kepada karyawan. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan diharapkan dapat memudahkan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan lebih cepat dan maksimal.

---

<sup>21</sup>Justin G. Longenecker dkk, *Ibid*, hlm 254.

### 3. Kualitas Pelayanan jasa

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>22</sup>

Dalam standar pelayanan juga terdapat baku mutu pelayanan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent services*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai standar pelayanan yang berlaku. Jadi pelayanan jasa adalah suatu tindakan yang ditawarkan pihak produsen kepada konsumen dalam arti jasa yang diberikan tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.<sup>23</sup>

Pada saat ini banyak perusahaan yang memfokuskan pada peningkatan kinerja perusahaan dengan cara meningkatkan harapan konsumen dan memberikan kesesuaian dengan kinerjanya. Bisa dibayangkan bahwa saat ini perusahaan-perusahaan sedang menuju konsep dan strategi *Total Customer Satisfaction* (TCS) atau kepuasan pelanggan total. Konsep tersebut menekankan pada pentingnya sasaran dan kepuasan tertinggi atau sangat puas agar konsumennya tidak mudah tergiur dengan tawaran lain. Bagi perusahaan-perusahaan yang berwawasan pelanggan, kepuasan adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran. Ada yang berbagi perangkat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu bisa dengan sistem keluhan atau saran, mensurvei kepuasan pelanggan, belanja siluman, dan analisis pelanggan yang hilang.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta 2000, hlm 16-17.

<sup>23</sup> Assauri, Sofjan, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 1999, hlm 47-48.

<sup>24</sup> Ekawati Rahayu Ningsih, *Op. Cit*, hlm 193.

**b. Karakteristik Pelayanan/Jasa**

Layanan/jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu :

1) Tidak berwujud (*intangibility*)

Layanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tidak dapat diraba, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan tersebut dibeli. Seorang konsumen akan percaya kepada penyedia jasa apabila penyedia layanan mampu mengarahkan atau meyakinkan konsumen agar bersedia membeli jasa yang ditawarkan.

2) Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

## 3) Keanekaragaman

Mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa disamping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.

4) Tak tahan lama (*mudah lenyap*)

Jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena muda untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Melenium, PT. Indeks, Jakarta 2005, hlm 76-79.

## B. Hasil Penelitian Terdahulu

Gunawan Adisaputro, 2010 (Implementasi Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Metode Swot Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Produk Jasa Asuransi Kecelakaan dan Kematian Pada PT. Prudential Cabang Lamongan). Jasa dapat di definisikan sebagai setiap perbuatan ataupun kinerja yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak tampak (*intangible*) dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan atas sesuatu. Proses produksinya bisa terikat atau tidak terikat pada sesuatu produk fisik.<sup>26</sup>

Purnomo, 2004 (Rancangan Fasilitas Pabrik Tahu Untuk Meminimalisasi *Material Handling*). Menyebutkan tata letak fasilitas yang dirancang dengan baik pada umumnya akan memberikan kontribusi yang positif dalam optimalisasi proses operasi perusahaan dan pada akhirnya akan menjaga kelangsungan hidup perusahaan serta keberhasilan perusahaan.

Purnomo, 2004. Pada dasarnya tujuan utama perancangan tata letak adalah optimasi pengaturan fasilitas-fasilitas operasi sehingga nilai yang diciptakan oleh sistim produksi akan maksimal.

Wignjosoebroto, 2009. Tata letak pabrik ini meliputi perencanaan dan pengaturan letak mesin, peralatan, aliran bahan dan orang-orang yang bekerja pada masing-masing stasiun kerja. Jika disusun secara baik, maka operasi kerja menjadi lebih efektif dan efisien.<sup>27</sup>

Tjiptono, 2007. (Evaluasi Fasilitas Ruang Tunggu Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Makro Ergonomi Pada Stasiun Kereta Api XYZ). Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup>Puguh Cahyono, *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan, Volume I No.02, Februari 2016, hlm 129.

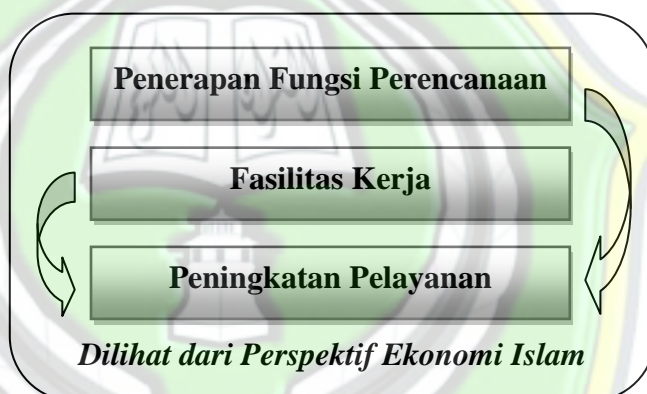
<sup>27</sup>Merry Siska dan Henriadi, *Jurnal Teknik Industri*, Tekni Industri Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Vol 13, No.2 Agustus 2012, hlm133.

<sup>28</sup>Titites Sumuraning, Tyas, Ali Tarmuji, *E-Jurnal Teknik Industri*, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, PT USU Vol.1, No.1, Maret 2013 hlm 51.

### C. Kerangka Berfikir

Kebutuhan untuk tampil cantik dan tampan dengan wajah dan kulit yang terawat sudah pasti diinginkan oleh semua wanita maupun pria. Namun tidak semua klinik kecantikan dapat memenuhi kebutuhan perawatan kulit dan kewanitaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu perlu adanya perencanaan dan fasilitas kerja yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan para pelanggan mulai dari promosi sampai penanganan akan keluhan yang dirasakan para pelanggan serta kepuasan dan juga kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan.

**Gambar 2.1**



Disini dijelaskan bagaimana implementasi fungsi perencanaan dan fasilitas kerja dapat berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang dilihat dari perspektif ekonomi islam.