

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perawatan kecantikan merupakan perkembangan dari bidang ilmu kesehatan. Fungsi klinik kecantikan yang familiar, dikenal sebagai tempat untuk melakukan penyembuhan radang kulit atau kerusakan kulit akibat terbakar, terkena virus atau penyakit. Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi yang menunjang kecantikan. Maka, jasa klinik kecantikan sekarang semakin beragam. Misalnya, *facial, creambath, hair SPA, body massage, steam, manicure* dan *pedicure*. Hal ini sudah menjadi *trend* dan banyak diminati wanita maupun pria. Melihat banyak masyarakat yang membutuhkan *treatment* relaksasi tubuh, refleksologi cocok untuk memenuhi dan mengembalikan tubuh kembali *fit*. Refleksologi merupakan sebuah *treatment* untuk *rejuvenation, relaxation* dan *renewal*. Klinik Kecantikan banyak melakukan inovasi dalam bidang perawatan kecantikan. Perawatan kecantikan merupakan perkembangan dari bidang ilmu kesehatan. Perawatan kecantikan dapat ditemui diberbagai tempat seperti klinik kecantikan, *skin care* dan *beauty lab*.

A. Gambaran Umum Armina Skin Beauty

1. Sejarah Singkat

Klinik Kecantikan Armina Jepara berdiri pada tahun 2009. Ibu dr. Yusrotun Nikmah pertama kali yakni mendirikan Klinik Kecantikan Armina di daerah Welahan Jepara. Klinik Kecantikan Armina merupakan rumah kecantikan yang melayani berbagai macam perawatan wajah, perawatan tubuh, perawatan kuku dan perawatan rambut. Selain melayani perawatan tersebut, Klinik Kecantikan Armina juga melayani produk

kecantikan sesuai kebutuhan tanpa harus khawatir dengan waktu dan kesibukan aktivitas seseorang.¹

Dalam kurun waktu 3 tahun Klinik Kecantikan Armina memiliki beberapa cabang pelayanan khususnya di Jepara sudah memiliki tiga tempat Gallery Armina diantaranya adalah :

- a. Armina Skin & Beauty Clinic yang berada di Jln Raya Gotri – Welahan Rt.24 Rw 03 Robayan.
- b. Armina Beauty Care yang berada di Jln Pemuda No 3B Jepara.
- c. Armina Skin Beauty (*Armina Denta*) Klinik Kecantikan yang berada di Jln Raya Mayong – Sengon Kios No 4A.

Armina Skin Beauty (*Armina Denta*) Merupakan cabang dari klinik kecantikan Armina Skin Beauty yang bertempat di Ds Sengon Jln Raya Mayong kios Jaya Raya No 4A. Awalnya Armina Skin Beauty terletak di depan kantor Kecamatan Mayong pada tahun 2012 sampai 2015. Karena lahan parkir disana sangat sempit dan tempatnya kurang begitu strategis, armina di pindah ke kios yang terletak daerah Sengon Jepara.²

2. Letak Geografis

Armina Skin Beauty (*Armina Denta*) klinik kecantikan yang beralamatkan di Desa Sengon kios Jaya Raya No. 4A Jalan Raya Mayong Rt 06 Rw II Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara. Armina Skin Beauty mempunyai kios yang luasnya kurang lebih 4 x 6 M² berkapasitas 2 lantai. Terletak 100M timur SPBU Mayong. Armina Skin Beauty mempunyai struktur bangunan dan ruangan pelayanan yang representatif dan memenuhi standart, sehingga pelayanan sangat bagus dan memuaskan bagi para pelanggan.

¹Hasil wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari. S.E. selaku Manajer Armina Skin Beauty Mayong Jepara, Pada Tanggal 08 oktober 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

²Hasil wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari. S.E. selaku Manajer ArminaSkin Beauty Mayong Jepara, Pada Tanggal 08 oktober 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

Dilihat dari letak geografis yang dimiliki Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara yakni diseberang jalan raya arah Kudus Jepara memudahkan para pelanggan berkunjung ketempat tersebut, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum (Metromini).

Ditambah dengan jarak yang dekat dari pabrik yang hampir semua mempekerjakan karyawan muda baik wanita dan pria untuk berkunjung relaksasi ataupun perawatan kulit maupun kecantikan sehabis bekerja dan disaat hari libur.³

3. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi perusahaan yang tekemuka dibidang perawatan kecantikan kulit dan kewanitaan dengan kualitas utama dan pelayanan prima.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan perawatan kulit dan kewanitaan dengan teknologi yang mutakhir oleh tenaga profesional.
- 2) Menyediakan fasilitas yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Memberikan pelayanan yang ramah tamah serta bersahabat.
- 4) Melakukan kompetensi melalui perbaikan skill dengan melakukan bimbingan secara rutin dan terorganisir.⁴

³Hasil wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari. S.E. selaku Manajer ArminaSkin Beauty Mayong Jepara, Pada Tanggal 08 oktober 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

⁴Hasil wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari. S.E. selaku Manajer Armina Skin Beauty MayongJepara, Pada Tanggal 08 oktober 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

4. Pelayanan dan Produk

a. Pelayanan perawatan yang ditawarkan bermacam-macam yakni :

- 1) Pertama Perawatan bagian Wajah yang meliputi Facial, Micro Dermabasi, Light Therapy, Lingkar Mata, Setika Wajah, Bibir, Mesotherapy dan Medical Peeling.
- 2) Kedua Perawatan bagian Tubuh yang meliputi Spa, Body Sauna, Bekas Luka, Body Withening, Scrub, Massage, Pasca Melahirkan dan Totok Perut Pelangsing.
- 3) Ketiga Perawatan bagian Rambut yang meliputi Hair Spa, Hair Mask, Creambath, Perawatan Uban, Kebotakan, Ketombe, Smothing, Rebonding, dan Cutting.
- 4) Keempat Perawatan bagian Tangan dan Kaki yang meliputi Facial Tangan, Bleaching, Foot Slim, Hand Slim, Refleksi, dan Perawatan Tumit Pecah.
- 5) Kelima Perawatan bagian Kewanitaan yang meliputi Spa V, Totok, Ratus V, Totok Payudara dan Vacum Payudara.
- 6) Keenam Perawatan bagian Kuku dan Pemutihan Kuku yang meliputi Manicure, Padicure dan Nail Art.
- 7) Konsultasi Masalah Kulit dan Kewanitaan.

b. Penjualan Produk-produk Armina yang meliputi Krim, Masker, Shampo, Conditioner, Susu, Pil, Tablet, Kapsul, Gel, dan lain-lain.⁵

⁵Hasil wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari. S.E. selaku Manajer Armina Skin Beauty MayongJepara, Pada Tanggal 08 oktober 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

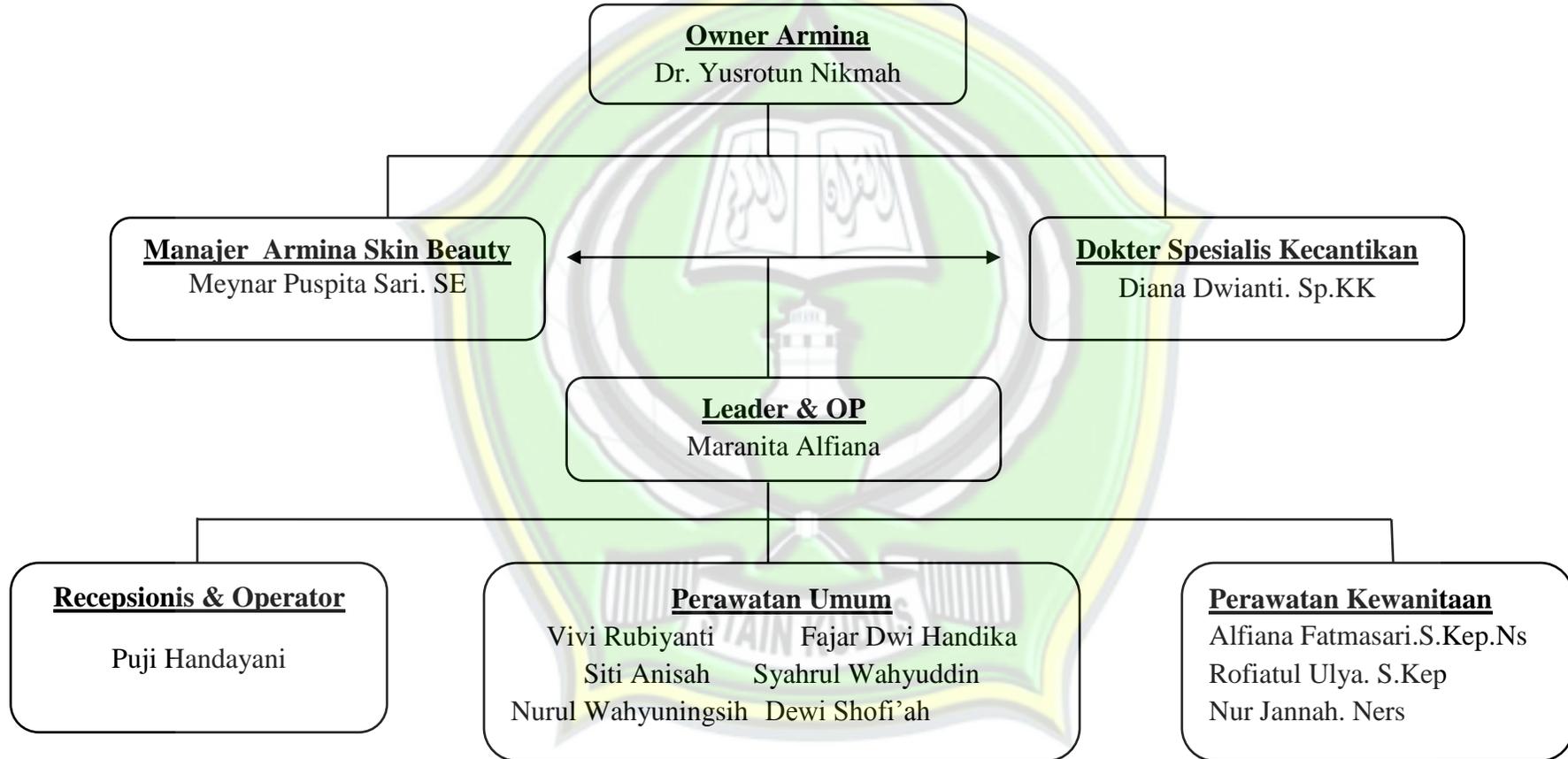
Armina Skin Beauty menjadi daya tarik tersendiri bagi para pelanggan, tidak hanya dalam pelayanan tetapi juga fasilitas kerjanya yang semakin baik dari tahun ketahun. Kini *Armina Skin Beauty (Armina Denta)* Klinik Kecantikan memiliki karyawan sekitar 19 orang. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang perawatan kecantikan, sudah sewajarnya *Armina Skin Beauty* memiliki karyawan yang berkompeten dan terampil dibidang pelayanan dan perawatan kecantikan.⁶

5. Struktur Organisasi

Untuk dapat melaksanakan tugas, tanggung jawab dan kelancaran serta kemudahan dalam mengelola juga dalam rangka untuk merapikan administrasi, maka disusunlah struktur organisasi klinik kecantikan sehingga dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Adapun struktur organisasi *Armina Skin Beauty* Mayong Jepara adalah sebagai berikut:

⁶Hasil wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari. S.E. selaku Manajer *Armina Skin Beauty* MayongJepara, Pada Tanggal 08 oktober 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

Tabel 4.1
Struktur Organisasi
ARMINA SKIN BEAUTY MAYONG JEPARA



6. Keadaan Karyawan Armina Skin Beauty

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerja yang menjalankan setiap aktivitas didalam organisasi perusahaan. Didalam sebuah proses pelayanan baik dibutuhkan di butuhkan tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman. Desain atau rancangan pegawai sangat dibutuhkan didalam sebuah perusahaan. Desain pegawai menggambarkan beberapa hal yang berkaitan dengan peran dan tingkah laku manajemen dalam bentuk organisasi tertentu. Kalau anggota didalam sebuah organisasi dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan, yaitu mengawasi dan mengatur dirinya sendiri maka manajer dapat fokus bekerja dalam rangka meningkatkan *peformance* organisasi.²

Tabel. 4.2

Keadaan Karyawan Armina Skin Beauty Mayong Jepara

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1	Meynar Puspita Sari.SE	Manejer	S1 Universitas Negeri Semarang
2	Diana Dwianti.Sp.KK	Dokter kecantikan	Universitas Indonesia Jakarta
3	Maranita Alfiana	Receptionis & OP	SMAN 1 Kudus
4	Puji Handayani	Receptionis & OP	SMK Walisongo Pecangaan
5	Vivi Rubiyanti	Perawatan Wanita	SMK Tamansiswa Kudus
6	Nurul Wahyuningsih	Perawatan Wanita	SMK Tamansiswa Kudus
7	Siti Anisah	Perawatan Wanita	SMK Islam Al Hikmah Mayong
8	Dewi Shofi'ah	Perawatan Wanita	SMK N 1 Kalinyamatan
9	Fajar Dwi Handika	Perawatan Pria	SMA Muhammadiyah 2 Mayong (Lembaga Kursus & Pelatihan LPK Sanny-Kab.Kudus)

²Ambar T. Sulistiyani Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta 2003, hlm 53.

10	Syahrul Wahyuddin	Perawatan Pria	SMA N 1 Nalumsari (Lembaga Kursus & Pelatihan LPK Barbershop 70 – Kab.Jepara)
11	Alfiana Fatmasari.S.Kep Ns	Perawat Kewanitaan	STIKES Muhammadiyah Kudus
12	Nur Jannah.Ners	Perawat Kewanitaan	STIKES Cendekia Utama Kudus
13	Rofiatul Ulya.S.Kep	Perawat Kewanitaan	STIKES Ngudi Waluyo Ungaran
14	Riko Anwar	Office	MA Masalikil Huda Jepara
15	Shohibul Umam	Office	MA Al-Ma'arif Jepara
16	Novita Aridiyani	Office	SMA Nurul Muslim Batealit
17	Agus Hermawan	Security	SMA N 2 Mayong
18	Abdul Rohman Wafi	Security	SMA N 1 Gebog
19	Sigit Mulyanto.S.T	Teknisi	UMK Kudus

7. Keadaan Sarana Prasarana

Layaknya sebuah Klinik Kecantikan, Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara memiliki bangunan lantai dua dan memiliki fasilitas serta sarana prasarana yang memadai. Hal ini merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan dan memudahkan dalam pelayanan jasa pelanggan.

Tabel. 4.3

Keadaan fasilitas pelayanan di Armina Skin Beauty Mayong Jepara

No	Fasilitas	Ruang Tunggu	Ruang Perawatan		
			Bag. Tubuh	Bag. Kepala Tangan dan Kaki	Bag. Kewanitaan
1	Meja Perawatan	-	2	6	1
2	Ac	2	1	2	1
3	Komputer	2	-	-	-
4	Kursi bilas	-	-	2	-
5	Bak mandi	1	-	-	-
6	Shower	1	-	-	-
7	Tempat Tidur	-	2	-	1

Tabel. 4.4
Keadaan Peralatan Kerja Armina Skin Beauty Mayong Jepara

No	Nama Alat	Ruang Perawatan		
		Bag. Wajah dan Tubuh	Bag. Kepala Tangan dan Kaki	Bag. Kewanitaan
1	Vacum	-	-	2
2	Mesin Potong Rambut	-	5	-
3	Mesin Smotting	-	3	-
5	Mesin Tes Kulit	2	-	1
6	Steamer Facial & Lampu Facial	1	-	-
7	Facial Oxy Spa	1	-	-
8	Mesin Infra Red	1	-	-
9	Mesoterapi Pori Wajah	1	-	-
10	Laser Skin	2	-	-

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Implentasi Fungsi Perencanaan Armina Skin Beauty Mayong Jepara

Perencanaan disebut sebagai fungsi pertama dalam manajemen. Perencanaan juga diartikan sebagai proses dasar di mana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya.³ Maksudnya adalah perencanaan merupakan suatu langkah awal dalam memulai suatu kegiatan yang akan datang dalam jarak waktu tertentu dan sekaligus memikirkan langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Berhasil tidaknya suatu kegiatan yang dilaksanakan tergantung pada awal dari merencanakan kegiatan tersebut. Bila diibaratkan dalam suatu pondasi yang menopang seluruh rangkaian yang ada didalamnya sehingga menjadi satu bangunan yang berdiri kokoh.

³T. Hani Handoko, *Op. Cit.*, hlm 77.

George R. Terry menyatakan bahwa “Perencanaan ialah menyeleksi dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masalah yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formula dari kegiatan-kegiatan terarah yang diyakini perlu untuk mencapai hasil yang dikehendaki.”⁴

Suatu organisasi didirikan yakni untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan khususnya Klinik Kecantikan Armina. Misi atau tujuan biasanya sudah jelas saat mendirikan perusahaan. Seiring berjalannya waktu misi tersebut mulai kehilangan relevansinya karena perubahan kondisi pasar, atau menjadi kabur karena korporasi menambahkan produk dan pasar baru ke portopolionya. Perencanaan sebagai suatu proses menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya dan SDM yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.

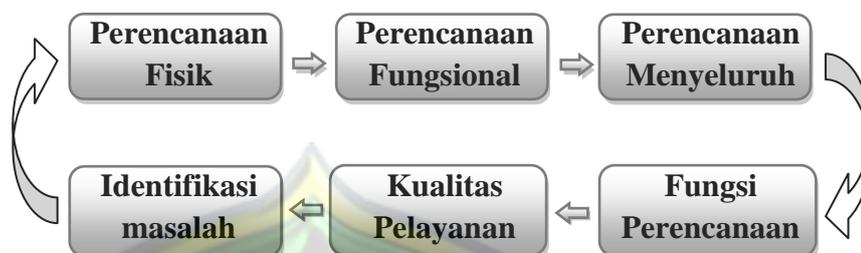
Perencanaan memiliki empat tujuan penting yaitu:

- a. Mengurangi/mengimbangi ketidakpastian dan perubahan-perubahan dimasa mendatang.
- b. Memutuskan perhatian pada pencapaian sasaran.
- c. Memastikan proses pencapaian tujuan dapat terlaksana secara efisien dan efektif.
- d. Memudahkan pengawasan.⁵

⁴George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 46.

⁵Manfried Ziemek dan Buthle B. Soejono, *Perencanaan dalam Perubahan Sosial*, P3EM, Jakarta 1986, hlm 3.

Gambar 4.1
Sistem Perencanaan Armina Skin Beauty Mayong Jepara



a. Perencanaan Fisik

Merupakan suatu proses integrasi dimana semua aspek produktifitas harus dipertimbangkan dengan baik. Perencanaan fisik juga berarti suatu usaha mengatur dan menata kebutuhan fisik dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia dengan berbagai kegiatan atau aktivitas fisiknya.⁶ Armina *Skin Beauty* mempertimbangkan perencanaan fisik dan selalu memperhatikan kemungkinan terjadi kurang nyaman didalam pelayanan dikarenakan penentuan lokasi dan bangunan.

1) Penentuan Lokasi

Lokasi Armina *Skin Beauty* awalnya berada di depan Kantor Kecamatan Mayong. dikarenakan tempat parkir sempit yang membuat pelanggan merasa kurang nyaman saat memarkirkan kendaraan dan juga tata letak lokasi tidak begitu tampak sehingga daya tarik pelanggan juga berkurang.

⁶Jhingan ML, *Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta 1994, hlm 32.

Menyadari hal ini Ibu dr. Yusrotun Nikmah memindahkan Armina *Skin Beauty* ke Desa Sengon Jalan Raya Mayong dengan daya tampung parkir cukup luas yang letaknya lebih strategis dekat dengan berbagai macam pabrik dan pasar tradisional maupun minimarket sehingga lebih memungkinkan menarik pelanggan tiga kali lebih banyak dibandingkan sebelumnya.

2) Bangunan

Lokasi Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara berukuran 4x6 M² dalam kondisi sangat baik, dikarenakan bangunan masih dalam kondisi baru dan letaknya di sebelah Jalan Raya Mayong arah Kalinyamatan dan disamping kiri kanan bangunan tersebut pelanggan mudah berkunjung baik menggunakan kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Disamping itu lahan parkir juga sangat nyaman dengan luas 10x15 M².

b. Perencanaan Fungsional

Perencanaan yang bersifat teknis merupakan rumusan masalah atau pedoman dan operasional. Perencanaan fungsional yang diterapkan Armina sebagai berikut :

1) Perencanaan Produksi

Armina *Skin Beauty* memiliki produk unggulan didalam pelayanan jasa ditambah dengan produk-produk kecantikan serta konsultasi masalah kulit dan kelamin sehingga lebih mendukung keunggulan dari pelayanannya.

2) Perencanaan Pemasaran

Pemasaran Armina *Skin Beauty* memfokuskan kepada para wanita yang terlalu sibuk dalam bekerja sehingga tidak sempat merawat tubuh di tambah lokasi yang berdekatan dengan pabrik, kampung dan juga pasar tradisional.

Dan juga dengan memberikan harga menarik bagi para pelanggan yang peduli terhadap kecantikan dan kesehatan kulit tidak terbebani akan biaya yang dikeluarkan.

3) Perencanaan Promosi

Promosi yang diberikan berupa produk kecantikan atau obat dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Ditambah dengan layanan gratis bagi pelanggan yang sudah melakukan perawatan lebih dari lima kali. Promosi tersebut diinformasikan melalui brosur dan penjelasan pada saat selesai perawatan.

4) Perencanaan Keuangan

Pendapatan Armina *Skin Beauty* didata melalui komputer dan juga pembukuan. Pembukuan harus dilaporkan setiap hari serta dirangkap dan dirangkum pada akhir bulan. Pengeluaran juga harus ada bukti seperti nota dan lain sebagainya sehingga pendataan menjadi jelas dan transparan.

5) Perencanaan SDM (Sumber Daya Manusia)

Manajemen Armina *Skin Beauty* selalu memberikan bimbingan dan arahan setiap minggunya agar pelayanan tidak mengecewakan pelanggan (*customer*). Penerimaan karyawan baru juga harus memenuhi syarat serta memiliki pengalaman dibidang perawatan.

c. Perencanaan Menyeluruh

Dari semua perencanaan dan juga implementasi fungsi perencanaan yang dilakukan oleh Armina *Skin Beauty* (*Armina Denta*) klinik kecantikan mayong jepara dikoreksi lebih lanjut apa yang menjadi kendala dan setiap bulan diadakan *briefing* terhadap kendala yang dihadapi.

Misalnya komplain pelanggan yang merasa pelayanannya kurang cekatan harus didiskusikan bagaimana penanganannya serta pelatihan lebih lanjut agar tidak terjadi kekecewaan yang sama terhadap pelanggan lain.

d. Fungsi Perencanaan

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.⁷

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.⁸

⁷George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 46-47.

⁸Yohannes Yahya, *Op. Cit*, hlm 41.

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.

3) Ruang lingkup

Perencanaan perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan, kepaduan dan konsistensi. Berapa luas cakupan rencana? menyangkut kegiatan apa saja? bagaimana kerangka hubungan kerangka kegiatan? 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.⁹

Dari Implementasi perencanaan Armina Skin Beauty Mayong Jepara dijabarkan sebagai berikut :

Kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari Sasaran, Kebiasaan, 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

⁹Yohannes Yahya, *Ibid*, hlm 41.

manajemen dan harus memfokuskan usaha dari seorang manajer.¹⁰ Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara selalu menggali informasi tentang perawatan kecantikan. Keinginan pelanggan selalu berubah-ubah sesuai trend, harga serta penawaran yang menarik mengenai perawatan kecantikan yang dilihat pada saat itu. Dari sifat pelanggan tersebut Armina *Skin Beauty* memberikan layanan promosi serta bonus yang berbeda di setiap hari maupun bulannya, serta memberikan harga khusus untuk perawatan pada bulan-bulan tertentu seperti bulan puasa menjelang lebaran dan pada akhir tahun.

2) Kebijakan

Merupakan jenis rencana yang paling penting didalam memberi kelonggaran dan membatasi kegiatan untuk tindakan-tindakan manajemen pada setiap subyek tertentu. Kebijakan 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.¹¹ Kebijakan dari manajer Armina *Skin Beauty* sudah yakni memberikan perintah berawal dari masukan para karyawan yang kemudian di tarik kesimpulan tentang apa yang perlu dilakukan oleh para karyawan dan menjadi nilai sharing bagi para manajeger dari Gallery lainnya.

¹⁰George R. Terry, *Op Cit*, hlm 62.

¹¹George R. Terry, *Ibid*, hlm 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.¹² Armina *Skin Beauty* menetapkan prosedur pada pelayanan yang disampaikan manajer kepada karyawan dalam melakukan pelayanan agar hasil pelayanan yang dirasakan sama dan disetiap hari diadakan *briefing* pagi yang dimulai dari pembahasan permasalahan karyawan agar didapatkan sebuah solusi kesepakatan dari para karyawan untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul didalam pelayanan.

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.¹³ Manajer Armina Skin Beauty menguraikan tugas berbeda kepada setiap karyawan. Beda pangkat atau kedudukannya berbeda pula tugas yang dikerjakan. Misalkan pada leader Armina Skin Beauty bertugas sebagai perwakilan dari manajer ketika manajer tidak berada ditempat.

¹²George R. Terry, *Ibid*, hlm 63.

¹³George R. Terry, *Ibid*, hlm 64.

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.¹⁴

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.¹⁵ Armina *Skin Beauty* memiliki standar agar pelayanan bisa berjalan lancar. Standar yang ditetapkan yakni pelanggan mendapatkan pelayanan harus sesuai dengan jenis kelamin agar pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal kecuali pada pembelian produk serta konsultasi kesehatan kulit.

¹⁴George R. Terry, *Ibid*, hlm 64.

¹⁵George R. Terry, *Ibid*, hlm 65.

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.¹⁶ Anggaran Armina *Skin Beauty* disusun didalam pembukuan maupun komputerisasi. Anggaran setiap harinya dilaporkan kepada manajer serta laporan penutupan buku pada akhir tahunnya sehingga anggaran menjadi lebih terarah sehingga manajer armina bisa mengambil keputusan yang paling menguntungkan bagi perusahaan.

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.¹⁷ Setiap tahun Para Manajer dari setiap Gallery Klinik Kecantikan Armina Jepara mengevaluasi perencanaan yang sudah berjalan di bahas kembali dan dicari bagian apa dari perencanaan tersebut yang belum

¹⁶George R. Terry, *Ibid*, hlm 65.

¹⁷George R. Terry, *Ibid*, hlm 65.

berjalan atau kurang sesuai untuk diterapkan agar dapat dicapainya rencana baru dalam pelayanan perawatan maupun penjualan produk kecantikan khususnya di *Armina Skin Beauty* Mayong Jepara.

e. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Hal dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.¹⁸

Armina Skin Beauty merupakan Klinik Kecantikan yang melihat adanya peluang bisnis untuk para pelanggan yang memperhatikan kesehatan kulit dan kesehatan daerah kewanitaan. Dari penemuan yang didapatkan bisa dilihat bahwa jumlah pengunjung *Armina Skin Beauty* meningkat setiap tahunnya. Dilihat dari perkembangan jumlah pengunjung baru dan lama setiap bulannya dapat digambarkan pada tabel berikut.

¹⁸Jeffrey Pfeffer dkk, *Paradikma Baru, Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke 2, Amara Books, Jogjakarta 2002, hlm 303-305.

Tabel 4.5
Jumlah Kunjungan Pelanggan Armina Skin Beauty Mayong
Jepara

No	Tahun	Pelanggan baru	Pelanggan lama	Pelanggan lama yang belum kembali
1	2012	189	-	-
2	2013	1160	89	100
3	2014	1251	201	81
4	2015	1266	423	65
5	2016	1507	667	40
Jumlah		5373	1380	286

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara dalam kurun waktu 5 tahun dapat mendapatkan pelanggan baru mencapai 5373 dan pelanggan lama yang kembali mencapai 1380.

Kualitas pelayanan Armina *Skin Beauty* meningkat yang mulanya waktu pelayanan potong rambut lebih dari setengah jam, dan sekarang bisa dikerjakan sekitar 20 menit. Komplain yang ada diatasi melalui komunikasi kepada para pelanggan dan ditempatkan sesuai perawatan yang diinginkan serta memberikan harga khusus maupun diskon agar para pelanggan memberi toleransi agar keluhan yang dialami.

f. Identifikasi Masalah

Suatu tahap permulaan dari penguasaan masalah yang dialami suatu organisasi yang dimana suatu objek tertentu dan dalam situasi tertentu.¹⁹ Armina *Skin Beauty* mengadakan rapat manajer setiap bulannya serta meneliti apa yang menjadi sebab permasalahan dalam pelayanan melalui laporan komplain yang dicatat serta dilaporkan setiap harinya dan mencari solusi bagaimana cara mengatasi masalah tersebut sehingga kedepannya masalah tersebut tidak terulang kembali.

Adapun masalah yang dihadapi Armina *Skin Beauty* (*Armina Denta*) yakni sebagai berikut :

- 1) Kurang nyamannya pelayanan yang diberikan dikarenakan komunikasi yang kurang antara karyawan dengan pelanggan.
- 2) Kekurangan bahan perawatan dikarenakan kurang tepatnya meramalkan jumlah pelanggan yang melakukan perawatan.
- 3) Kurangnya pengetahuan pelanggan tentang kebijakan armina dikarenakan kurangnya komunikasi bagian operator tentang penjelasan yang diberikan kepada pelanggan.
- 4) Harga yang dirasakan terlalu tinggi oleh para pelanggan dikarenakan kurangnya pengetahuan pelanggan tentang kualitas produk armina.

2. Fasilitas Kerja Armina Skin Beauty Mayong Jepara

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang terdapat didalam perusahaan yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan, baik itu yang berhubungan langsung dengan karyawan maupun untuk kelancaran didalam pekerjaan.²⁰ Armina *Skin Beauty* memberikan fasilitas kerja dalam upaya agar pelayanan perawatan menjadi maksimal, cepat dan tepat

¹⁹Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung 2002, hlm7.

²⁰Sudarwan Danim, *Op.Cit*, hlm 117.

supaya kepuasan pelanggan bisa tercapai. Berikut Fasilitas Kerja Yang Diberikan oleh Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara.

a. Mendapatkan kompetensi dan pelatihan (training and development).

Setiap bulan yang dilatih langsung oleh Manajer Ibu Meynar Puspira Sari.S.E. selaku manajer Armina *Skin Beauty* dan arahan langsung dari Ibu Dr. Yusrotun Nikmah selaku pemilik dari Klinik Kecantikan Armina supaya kinerja pelayanan karyawan menjadi lebih baik terampil dan lebih profesional. Pelatihan tersebut dimulai dari diskusi semua Karyawan maupun Manajer tentang apa yang menjadi kendala dalam pelayanan perawatan kemudian dilatih kembali seperti bagaimana mengoperasikan alat perawatan dengan benar, bagaimana berkomunikasi yang baik dan menyenangkan dengan para Customer dan lain sebagainya.

b. Fasilitas Kelengkapan Kerja.

Armina memberikan fasilitas kerja untuk karyawan maupun untuk kenyamanan pengunjung. Segala macam kursi, meja, dan lain sebagainya, disediakan demi kelancaran pelayanan perawatan. Pemasangan WiFi juga menunjang kenyamanan para customer saat menunggu antrian serta pemasangan CCTV di depan area parkir agar para pelanggan tidak merasa khawatir dengan kendaraan yang mereka parkirkan.

c. Fasilitas Sosial.

Yakni fasilitas yang diberikan perusahaan untuk kepentingan pelayanan bagi karyawan dalam kegiatan sehari-hari yang berfungsi sosial. Armina *Skin Beauty* menyediakan fasilitas sosial seperti toilet dan juga tempat sholat di area belakang.²¹

²¹Sudarwan Danim, *Op.Cit*, hlm 120-121.

C. Analisis Hasil Penelitian

Dalam analisis ini bertujuan untuk mengelola data dari penelitian lapangan yang telah dilakukan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif langsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*.

Untuk memperoleh data tentang penerapan metode *team accelerated instruction*, penulis menggunakan tiga metode, yaitu metode observasi, metode *interview* (wawancara), dan metode dokumentasi.²²

Penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lingkungan tertentu. Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang bagaimana Implementasi Fungsi Perencanaan dan Fasilitas Kerja Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Pelanggan di Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam, dengan menggunakan unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan masalah yang ada, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan menghasilkan karya ilmiah yang berbobot dan sesuai dengan kriteria karya ilmiah.²³

²²Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 431.

²³Suharmini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta, Jakarta, 1988, hlm 11.

1. Implementasi Fungsi Perencanaan dan Fasilitas Kerja Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Pelanggan di Armina Skin Beauty

a. Fungsi perencanaan

Fungsi perencanaan dan fasilitas kerja pada umumnya merupakan bagian yang paling penting dari keseluruhan proses pelayanan jasa. Oleh karena itu, pelaksanaan layanan pelayanan tidak akan berjalan lancar tanpa adanya perencanaan yang matang serta fasilitas kerja yang dibutuhkan didalam pelayanan.

Fungsi perencanaan mencakup beberapa aspek yang satu sama lain berkaitan, sehingga hal itu tidak mungkin jika pelayanan hanya dilakukan dan menjadi tanggung jawab manajer saja tetapi juga para karyawannya.²⁴ Karena masih adanya masalah didalam pelayanan membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat agar para pelanggan selalu setia menggunakan layanan Armina *Skin Beauty*.

Di era globalisasi sekarang ini sebuah organisasi khususnya yang bergerak dibagian jasa harus memahami apa yang diinginkan pelanggan agar pelayanan yang dilakukan sesuai dengan apa yang diharapkan. Armina *Skin Beauty* selalu memfokuskan pada peningkatan harapan konsumen dan memberikan kekesuaian dengan kinerjanya. Armina *Skin Beauty* saat ini sedang menuju ke konsep strategi *Total Customer Satisfaction* (TSC) atau kepuasan pelanggan total.

Konsep TSC (*Total Customer Satisfaction*) menekankan pada pentingnya saranan kepuasan tinggi atau sangat puas agar konsumennya tidak mudah tergiur dengan penawaran lain.²⁵

²⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran (Edisi Melenium)*, Indeks, Jakarta 2004, hlm 84.

²⁵Philip Kotler, *Ibid*, hlm 85.

Hal yang sama juga dikatakan oleh pada tanggal 16 desember 2016 Ibu Meynar Puspita Sari S.E. selaku Manejer Armina *Skin Beauty*, beliau mengatakan bahwa: “untuk meningkatkan pelayanan jasa pelanggan yang harus diperhatikan bukan hanya promosi terus menerus akan tetapi juga harus memperhatikan komunikasi yang baik dan juga pelayanan yang cepat dan tepat. Disamping itu juga sangat tidak boleh menyepelekan komplain atau saran masukan dari para pelanggan agar kesalahan dalam pelayanan dapat diminimalisasi dan pelayanan jasa dapat ditingkatkan lagi. Karenamenjaga pelanggan lama itu lebih susah dibandingkan dengan mencari palanggan baru. Produk jasa harus dijaga kualitasnya dan mungkin harus tambah diperbaiki kembali. Karena tuntutan pelanggan yang selalu menginginkan kepuasan dalam pelayanan, kami selalu melakukan inovasi baru serta pelayanan yang lebih cepat dan tepat agar pelanggan selalu memilih pelayanan jasa kami.”²⁶

Melihat dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara adalah sebagai berikut:

²⁶Hasil wawancara Ibu Meynar Puspita Sari S.E. selaku Manajer Armina *Skin Beauty*, pada tanggal 16 desember 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

Tabel 4.6

Catatan Harian Keluhan/ Komplain Pelanggan Armina Skin Beauty

No	Hari/tanggal	Nama	Catatan keluhan	Tindak Lanjut
1	04 juli 2016	Siska marshelia	Nomer antrian dilewati karena terlalu lama ditinggal keluar	Diberikan penjelasan dan memberi potongan harga perawatan
2	05Juli 2016	Silvia Wulan	Meminta bonus karena merasa sudah lama menjadi pelanggan	Diberikan produk kecantikan armina yakni masker wajah
3	05 Juli 2016	Ayu Devita	Nomer antrian dilewati karena terlalu lama ditinggal keluar	Diberikan penjelasan dan langsung diberi pelayanan perawatan
4	28 Mei 2016	M. Aryan Sandi	Minta potong rambut yang melayani karyawan wanita	Diberikan penjelasan jika pelayanan perawatan harus sama dengan jenis kelamin kecuali pelayanan konsultasi dan pembelian produk kecantikan

5	02 september 2016	M. Ariyan Saraf	Minta pelayanan masagge yang melayani karyawan wanita	Diberikan penjelasan dari manajer langsung jika pelayanan perawatan harus sama dengan jenis kelamin kecuali pelayanan konsultasi kulit dan pembelian produk kecantikan
6	06 september 2016	A Furqon	Pelayanan terlalu lama	Diberikan penjelasan karena pelanggan sebelumnya terlalu banyak permintaan pada saat perawatan rambut

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kekecewaan yang dinyatakan oleh peserta pelanggan Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara di kategorikan cukup serius, maka perlu adanya penanganan perbaikan pada perencanaan dalam mengatasi atau mengurangi keluhan kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan. Disini yang berperan tidak hanya manajernya, namun juga dari para karyawan agar lebih halus dan lebih menjalin komunikasi yang baik dengan para pelanggan agar tidak terjadi kompalin dengan permasalahan yang sama dan dapat meminimalisasi adanya kelalahan dalam pelayanan.

Menurut wawancara dengan Leader saudari Maranita Alfiana yang juga selaku Receptionis dan Operator di Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara pada tanggal 17 Desember 2016, menjelaskan kekecewaan yang dinyatakan oleh pelanggan bahwa : “Kekecewaan/komplain yang dinyatakan oleh pelanggan meliputi merasa menjadi pelanggan tetap harus didahulukan, penanganan yang kurang cepat dan tanggap, merasa sudah membayar ingin hasilnya instan. Sedangkan yang dilibatkan dalam penanganan kasus tersebut yaitu pihak manajer, receptionis, dan Ibu dr. Yusrotun Nikmah. Penanganan yang dilakukan melalui penjelasan akan kendala yang dialami melalui komunikasi dan memberi diskon khusus agar pelanggan memberi toleransi untuk kekecewaan yang dirasakan. Selain itu juga karyawan diberi pengarahan dan contoh langsung oleh Ibu Meynar Puspita Sari S.E. agar kejadian serupa tidak terulang kembali.”²⁷

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pelanggan Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara bernama Ibu Kholifah tanggal 17 Desember 2016, beliau mengatakan sebagai berikut: “Rata-rata kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan yakni terjadi ketika hari menjelang lebaran, karena terlalu banyaknya pelanggan membuat kerepotan para karyawannya. Kadang harus menunggu pelanggan yang sudah mengambil nomer antrian dulu yang sedang ditinggal keluar sehingga membuat pelayanan menjadi terganggu. Sedangkan yang saya alami sendiri itu ketika listrik padam harus oper jenset dan menunggu beberapa menit untuk dapat melayani dan ketika listrik kembali hidup pematian jenset juga harus menunggu beberapa menit lagi.”²⁸

²⁷Hasil wawancara saudari Maranita Alfiana selaku Leader dan OP *Skin Beauty* pada tanggal 17 Desember 2016 di Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara.

²⁸Hasil wawancara dengan pelanggan Ibu Kholifah pada tanggal 17 Desember 2016 di Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara.

Dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Receptionis Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara mempunyai catatan tentang data pelanggan yang merasakan kekecewaan dari pernyataan langsung dari pelanggan maupun dari para karyawan. Kebanyakan di hari menjelang lebaran sering ada pelanggan ditinggal keluar setelah mendapatkan nomer antrian.

Hal tersebut sering dilakukan oleh para pelanggan yang membuat pelanggan yang lain merasa terganggu. Bila nomer antrian selanjutnya didahulukan sedangkan dalam proses pelayanan pelanggan yang memiliki nomer antrian yang seharusnya dilayani baru datang, pasti merasa keberatan karena tidak melayani pelanggan tersebut lebih dulu.

Dengan demikian bagian receptionis harus menanyakan nomer yang dapat dihubungi kepada pelanggan yang ingin ditinggal keluar agar nantinya sebelum dilayani pelanggan sudah siap berada ditempat dan tidak mengganggu jalannya pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan mengalami perkembangan, dari yang semula tingkat keluhan pelanggan mencapai lebih dari 5 kasus permasalahan pelayanan sekarang menjadi kurang dari 3 kasus permasalahan dalam setahun penuh. Pemilihan metode tersebut ditentukan melalui proses perencanaan dari diskusi harian yang dilakukan oleh para karyawan dengan manager area merupakan langkah awal berhasil atau tidaknya penanganan terhadap masalah yang dihadapi. Penggunaan metode atau teknik pelayanan sudah selazimnya seorang manajer untuk menyesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh pelanggan (*customer*), situasi yang dihadapi dan kemampuan pengarahan kepada seluruh karyawan.

Hasil wawancara pada tanggal 16 Desember 2016, peneliti dengan Manajer Ibu Meynar Puspira Sari, S.E. di Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara, beliau menyampaikan bahwa:

“Metode pelayanan yang diterapkan pada karyawan yakni meliputi metode pelayanan khusus kepada pelanggan yang merasakan keluhan dan metode *excellent service* (pelayanan prima) terhadap pelayanan kepada pelanggan baru maupun lama. Kalau metode pelayanan khusus yakni memberi pelayanan yang lebih halus dalam berkomunikasi serta memberikan ganti rugi atau diskon atas pelayanan yang membuat pelanggan merasa kecewa serta mencatat nama dan keluhan pelanggan tersebut agar lebih berhati-hati dalam melayani agar tidak terjadi kesalahan serupa dikemudian hari, sedangkan metode *excellent service* (pelayanan prima) yakni memberi pelayanan terbaik baik para pelanggan agar pelanggan memberikan respon baik terhadap pelayanan yang sudah diberikan.”²⁹

Berdasarkan wawancara yang diuraikan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa Ibu Meynar Puspita Sari, S.E. selaku Manajer Armina Skin Beauty, menerangkan bahwa ada beberapa metode pelayanan yang digunakan oleh Armina Skin Beauty Mayong Jepara. Adapun metode yang digunakan yaitu:

a. Metode Pelayanan Khusus

Metode pelayanan khusus digunakan dalam menangani atau mengatasi keluhan yang dirasakan oleh pelanggan Armina Skin Beauty Mayong Jepara dengan cara menjelaskan secara halus apa yang menjadi permasalahan dalam pelayanan dengan pelanggan yang merasa kecewa serta memberikan bonus atau diskon khusus agar pelanggan dapat memberi toleransi atas kekecewaan yang dirasakan. Penanganannya yakni memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan yang merawa nomor antriannya dilewati, memberikan diskon perawatan dan memberikan bonus produk kecantikan Armina.

²⁹Hasil wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari, S.E. selaku manajer Armina Skin Beauty pada tanggal 16 Desember 2016 di Kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

b. Metode *Exellent Service* (Pelayanan Prima)

Metode *Exellent Service* yang digunakan oleh Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara yakni dengan memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tepat kepada para pelanggan dan menyediakan produk kecantikan dengan kualitas yang terbaik sehingga pelanggan merasakan kepuasan terhadap pelayanan dan juga produk-produk kecantikan yang diberikan sehingga pelanggan tidak mudah tergour akan penawaran dari pelayanan dan juga produk lain.

Hal ini senada dengan yang di ungkapkan oleh Ibu Dr. Yusrotun Nikmah selaku pemilik dari Klinik Kecantikan Armina Jepara pada tanggal 08 Oktober 2016 yang menyatakan sebagai berikut: “Metode yang digunakan oleh Armina yakni memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga komunikasi yang baik dan santun serta menyenangkan kepada para pelanggan supaya pelayanan yang berikan mendapatkan respon positif serta menjadi pilihan utama agar pelanggan selalu setia memilih produk dan pelayanan semua Klinik Kecantikan Armina.”³⁰

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu dr. Yusrotun Nikmah selaku pemilik Klinik Kecantikan Armina menerangkan bahwa metode pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan melalui pelayanan cepat dan tepat dan juga menjalin komunikasi yang baik agar tercipta kenyamanan didalam pelayanan jasa pelanggan.

³⁰Hasil wawancara Ibu Dr. Yusrotun Nikmah selaku pemilik Klinik Kecantikan Armina Jepara pada tanggal 08 Oktober 2016 di Armina Skin & Beauty Klinik Welahan Jepara.

b. Fasilitas Kerja

Sedangkan fasilitas kerja merupakan kemudahan dan dapat pula berarti alat atau bentuk fisik (sarana dan prasarana) untuk membantu dan memperlancar pelayanan.³¹

Dalam menjalankan aktifitas didalam organisasi karyawan mengharapkan mendapatkan fasilitas yang layak, dengan fasilitas yang tersedia maka dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Karyawan yang kadangkala dianggap seperti buruh dimana fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh para pimpinannya, dan tidak adanya hubungan dan kerjasama yang baik antar mereka.

Ketidakpuasaan karyawan dalam hal ini dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan, yang pada akhirnya akan menurunkan produktivitas kerja perusahaan itu sendiri. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para karyawan dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan puas dan meningkatkan produktifitasnya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. Sehingga para karyawan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepantasnya dikerjakan.

Dengan fasilitas berarti para bawahan mendapat perhatian dari atasannya sehingga mendorong mereka bergairah dalam bekerja. Bukan hanya itu fasilitas yang diberikan kepada karyawan juga berguna untuk mencapai standar kehidupan yang lebih layak.

³¹Justin G. Longenecker dkk, *Ibid*, hlm 254.

Fasilitas yang diberikan bukan hanya bersifat material, tetapi yang bersifat seni material misalnya tunjangan–tunjangan di samping gaji pokok (upah) seperti tunjangan liburan dan tunjangan pensiun.

Selain itu keberhasilan suatu organisasi perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung pada pemanfaatan sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusianya. Perusahaan hendaknya menyediakan fasilitas-fasilitas yang menyenangkan bagi karyawan. Misalnya fasilitas tempat ibadah, jaminan pengobatan, jaminan hari tua dan lain sebagainya. Apabila perusahaan sanggup menyediakan fasilitas-fasilitas tersebut, maka perusahaan mampu menambah semangat dan kesenangan karyawan, sehingga semangat dan kegairahan kerjanya dapat pula ditingkatkan.³²

Fasilitas kerja Armina *Skin Beauty* yang digambarkan diatas sudah memenuhi standar oprasional Klinik Kecantikan. Dari berbagai meja dan kursi pelayanan, alat-alat perawatan keamanan serta WiFi juga telah disediakan Armina. Untuk perawatan alat-alat tersebut armina juga menyediakan teknisi jika suatu saat terjadi kerusakan pada alat-alat tersebut, dapat segera diperbaiki. Desain Interior klinik kecantikan juga didesain agar pelanggan merasa nyaman saat berada diruangan, dan setiap tahunnya renovasi ruangan perawatan maupun ruang tunggu dilakukan agar pengunjung tidak bosan dengan nuansa desain interior ruangan.³³

³²Agus Ahyari, *Manajemen Produksi (Perencanaan sistem produksi)*, BPFE, Yogyakarta 1986, hlm 128-130.

³³ Wawancara dengan Dr. Yusrotun Ni'mah selaku pemilik Klinik Kecantikan Armina Jepara pada tanggal 08 Oktober 2016 di Armina Beauty & Klinik Welahan Jepara.

2. Tinjauan Implementasi Fungsi Perencanaan dan Fasilitas Kerja Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Pelanggan di Armina Skin Beauty Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam

a. Fungsi Perencanaan

George R. Terry menyatakan bahwa “perencanaan ialah menyeleksi dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masalah yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formula dari kegiatan-kegiatan terarah yang diyakini perlu untuk mencapai hasil yang dikehendaki.”³⁴

Sedangkan menurut Yohanes Yahya, perencanaan adalah pembuatan keputusan (*decision making*), proses pengembangan dan menyeleksi sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu.³⁵ Jika ditanya “Apakah Islam dalam Al-Qur’an mengajarkan dan mengkaji masalah perencanaan ?” Jawaban paling awal ada pada ayat berikut :

وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا طَائِرٍ يَطِيرُ بِجَنَاحَيْهِ إِلَّا أُمَمٌ أَمْثَلُكُمْ
مَا فَرَقْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّهِمْ يُحْشَرُونَ

Dan tiadalah binatang-binatang yang ada di bumi dan burung-burung yang terbang dengan kedua sayapnya, melainkan umat (juga) seperti kamu. Tiadalah Kami alpakan sesuatupun dalam Al-Kitab, kemudian kepada Tuhanlah mereka dihimpunkan.

(QS. Al An’aam Ayat 38).³⁶

³⁴George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 46.

³⁵Yohanes Yahya, *Op.Cit*, hlm 33.

³⁶QS. Al An’aam, Ayat 38.

Lalu jawaban terkait langsung dengan pertanyaan diatas adalah ayat berikut ini :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا

اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.
(QS. Al Hasyr Ayat 18).³⁷

Dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Mubarak, Rasulullah SAW bersabda yang artinya :

Jika engkau ingin menegerjakan suatu pekerjaan dan pikirkanlah akibatnya, maka jika perbuatan itu baik, ambilah dan jika perbuatan itu jelek maka tinggalkanlah.

³⁷QS.Al Hasyr, Ayat 18.

untuk dapat membuat perencanaan yang berbobot, perusahaan harus memiliki informasi-informasi yang berhubungan dengan:

- 1) Lingkungan, yakni data tentang ekonomi, dan faktor-faktor sosial yang berpengaruh terhadap iklim operasional perusahaan yang bersangkutan.
- 2) Pesaing, yakni informasi tentang operasinal dan sasaran-sasaran yang telah dicapai oleh anggota-anggota perusahaan didalam kegiatannya.
- 3) Perusahaan yang bersangkutan, yakni identifikasi tentang kekuatan perusahaan, kelemahan, sifat-sifat, pencapaian tujuan dan ambisi-ambisi.³⁸

Allah SWT menciptakan dunia ini dengan hak dan perencanaan yang matang dan disertai dengan tujuan yang jelas. Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qur'an yakni sebagai berikut :

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ۚ ذَٰلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا ۚ فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ ﴿٢٧﴾

Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. Yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka.

(QS.Shaad Ayat 27).³⁹

³⁸George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 55.

³⁹QS.Shaad, Ayat 27.

Maka dari penjelasan ayat diatas adalah sia-sia segala sesuatu yang dikerjakan tanpa sebuah perencanaan. Karena Allah SWT menciptakan segala sesuatunya dengan aturan-aturan yang telah direncanakan dan tidak ada satupun yang tidak direncanakan.

Perencanaan memiliki karakteristik tertentu antara lain :

1) Tempat untuk mengawali perancangan.

Mengawali sebuah rencana dengan pendekatan yang menekankan pada sasaran yang diawali pada tingkat atas maupun bawah dalam sebuah organisasi. Dengan cara tersebut akan didapat suatu kerangka yang luas membantu memperlancar pertimbangan perencanaan.

2) Pengaruh dari elemen manusia.

Sukses atau tidaknya sebuah rencana tergantung pada langsung berhubungan dengan cara para pegawai melaksanakan tugasnya. Kepercayaan terhadap rencana dan memikul tanggungjawab yang tertera didalamnya merupakan unsur utama terhadap efektivitas sebuah perencanaan.

3) Penetapan komponen rencana mengandung dua unsur yakni yang berwujud dan tidak berwujud.

Faktor yang berwujud dapat diukur, dibandingkan dan disimpulkan sedangkang faktor yang tidak berwujud umumnya tidak dapat diukur dan hanya mencerminkan pengalaman dan penilaiannya dan juga mengandung banyak resiko didalamnya.⁴⁰

⁴⁰George R. Terry, *Op. Cit*, hlm 71.

4) Proses percobaan dari perencanaan.

Banyak rencana yang dikembangkan penyusun perlahan-lahan diawali dengan pembuatan konsep dasar dan data. Konsep dan data tersebut kemudian disempurnakan hingga menjadi rencana akhir. Perencanaan menjadi kegiatan uji coba untuk mengetahui proses kerjanya.⁴¹

Dari penjelasan sebelumnya Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara merencanakan segala sesuatu sesuai baik dilihat dari teori umum maupun dari perspektif ekonomi islam. Dari definisi diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa perencanaan adalah proses kegiatan pengambilan keputusan yang mengandung peramalan masa depan tentang fakta, kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan program kegiatan yang akan dilaksanakan se-efisien mungkin. Jadi perencanaan harus dapat menggariskan segala tindakan organisasi agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dari sistem perencanaan Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara yakni meliputi perencanaan fisik, perencanaan fungsional, perencanaan menyeluruh setelah semuanya sesuai fungsi perencanaan dijalankan, setelah itu dilihat seberapa besar pengaruh fungsi perencanaan yang telah disusun, dan yang terakhir identifikasi masalah mengenai bagian mana yang menjadi problem pelayanan serta penanganannya disusun kembali melalui perencanaan ulang.

b. Fasilitas kerja

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.

⁴¹George R. Terry, *Ibid*, hlm 72.

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan para pekerjanya. Dengan adanya fasilitas, 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 yang melebihi makhluk yang lainnya.⁴²

Allah SWT. Berfirman dalam surat Al-Israa' Ayat 70,

﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾

“Dan Sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.”

(QS. Al-Israa' Ayat 70).⁴³

⁴²Agus Ahyari, *Op.Cit*, hlm 128.

⁴³QS Al-Israa', Ayat 70.

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 untuk bersungguh-sungguh dan memuliakan pekerjaan.⁴⁴ Armina Skin Beauty Mayong Jepara melakukan pelatihan rutin setiap bulannya yang dilatih langsung oleh Manajer Ibu Meynar Puspira Sari.S.E. selaku Manajer Armina Skin Beauty dan arahan langsung dari Ibu dr. Yusrotun Nikmah selaku pemilik dari Klinik Kecantikan Armina supaya kinerja pelayanan karyawan menjadi lebih baik terampil dan lebih profesional.

Rasulullah SAW bersabda :

“Tidak ada makanan yang lebih baik yang dimakan oleh seseorang daripada apa yang ia makan dari pekerjaannya. Sesungguhnya Nabi Allah Dawud a.s. memakan makanan dari hasil kerja tangannya.”

Islam mendorong untuk melakukan pelatihan (Training) terhadap para karyawan dengan tujuan mengembangkan kompetensi dan kemampuan teknis karyawan dalam menunaikan tanggung jawab pekerjaannya. Seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah yakni memberikan pelatihan terhadap orang yang diangkat untuk mengurus persoalan kaum muslimin, dan membekalinya dengan nasihat-nasihat dan beberapa petunjuk.

⁴⁴Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm117.

2) Mendapatkan Reward.

Jika seseorang melaksanakan tugasnya dengan baik, maka seorang 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.⁴⁵ Memperoleh Insentif yang sesuai, Allah memberikan dorongan untuk memberikan insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik). Manajer Armina *Skin Beauty* melakukan pendataan mengenai perkembangan pelayanan para karyawan yang diserahkan langsung kepada Ibu dr. Yusrotun Nikmah selaku pemilik Klinik Kecantikan Armina. Pada akhir tahun pada saat penutupan buku. Beliau selalu mengadakan acara tasyakuran yang para pesertanya adalah para karyawan dari seluruh cabang Armina. Beliau juga memberikan hadiah bagi para karyawan dan memberikan sertifikat penghargaan sesuai catatan pekerjaan terbaik yang tercatat didalam catatan laporan kinerja karyawan.

3) Mendapatkan motivasi dan semangat.

Islam mendorong umatnya untuk memberikan motivasi bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas mereka. Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadi dorongan seseorang untuk bekerja.⁴⁶ Setiap briefing pagi Manajer Armina *Skin Beauty* selalu memberikan motivasi bagi semua karyawan. Motivasi dilakukan setiap hari agar para karyawan Armina *Skin Beauty* selalu menjalankan tugas mereka dengan semangat dan motivasi disini juga bertujuan agar mempererat kedekatan manajer dengan para karyawan.

⁴⁵Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Ibid*, hlm118.

⁴⁶Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Ibid*, hlm120.