

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara merupakan Klinik Kecantikan yang menyediakan pelayanan perawatan kulit dan kecantikan. Selain itu Armina *Skin Beauty* juga menjual produk kecantikan serta konsultasi masalah kulit dan kecantikan. Perencanaan serta fasilitas kerja juga dipersiapkan oleh Armina *Skin Beauty* agar dapat menjadi klinik kecantikan yang lebih unggul baik dari segi pelayanan maupun produk yang ditawarkan. Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

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

a. 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.”¹

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

¹George R. Terry, *Op.Cit*, hlm 46-47.

tindakan-tindakan dimasa mendatang. Planning menjembatani jurang pemisah antara posisi kita sekarang dengan tujuan yang akan dicapai.²

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. Karena masih adanya masalah didalam pelayanan membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat agar para pelanggan selalu setia menggunakan layanan *Armina Skin Beauty*.

Fungsi perencanaan *Armina Skin Beauty* menerapkan 2 metode pelayanan yaitu:

1) Metode Pelayanan Khusus

Metode Pelayanan Khusus digunakan dalam menangani atau mengatasi keluhan yang dirasakan oleh pelanggan *Armina Skin Beauty* Mayong Jepara dengan cara menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan serta memberikan diskon perawatan dan memberikan bonus produk kecantikan.

2) Metode *Exellent Service* (Pelayanan Prima)

Metode *Exellent Service* yang digunakan oleh *Armina Skin Beuty* Mayong Jepara yakni dengan memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tepat kepada para pelanggan dan menyediakan produk kecantikan dengan kualitas yang terbaik kepada para pelanggan.³

²George R. Terry, *Ibid*, hlm 47.

³Hasil Wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari S.E. selaku Manajer *Armina Skin Beauty* Mayong Jepara, Pada Tanggal 16 Desember 2016 di kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

b. Fasilitas Kerja

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.⁴

Fasilitas kerja yang Disediakan oleh Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara yakni :

- 1) Mendapatkan kompetensi dan pelatihan (training and devolepment)

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.⁵

- 2) Fasilitas Kelengkapan Kerja

Armina *Skin Beauty* memberikan fasilitas kerja untuk karyawan maupun untuk kenyamanan pengunjung. Segala macam kursi, meja, dll, 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 parkir.

⁴Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Op.Cit*, hlm 61.

⁵Hasil wawancara saudara Maranita Alfiana Selaku Leader dan OP *Skin Beauty* pada tanggal 17 Desember 2016 di Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara.

3) Fasilitas Sosial

Armina Skin Beauty menyediakan fasilitas sosial seperti toilet dan juga tempat sholat di area belakang.⁶

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

Perencanaan disebut sebagai fungsi pertama dalam manajemen. Perencanaan juga diartikan sebagai proses dasar di mana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. 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.⁷

Dari penjelasan sebelumnya dalam Al-Qu'an surat Al-Hasyr, ayat 18 yang artinya “ *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.*”

Dari ayat tersebut, islam menekankan adanya perencanaan yang baik dalam diri manusia dalam segala tindakannya didunia sehingga mendapat keselamatan di dunia nanti.

⁶Hasil Wawancara dengan Dr. Yusrotun Ni'mah. selaku Pemilik, Klinik Kecantikan Armina Jepara, Pada Tanggal 08 Oktober 2016 di Armina Skin & Beauty Clinic Welahan Jepara.

⁷T. Hani Handoko, *Op. Cit*, hlm 77.

Dalam implementasi fungsi perencanaan Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara merencanakan segala sesuatu sesuai baik dilihat dari teori umum maupun dari perspektif ekonomi islam. Agar dapat berjalan dengan baik fungsi perencanaan Armina *Skin Beauty* mengandung tiga pokok pemikiran yaitu:

- 1) Perencanaan melibatkan proses penetapan keadaan masa depan yang diinginkan.
- 2) Keadaan masa depan yang diinginkan dibandingkan dengan kenyataan sekarang. Sehingga apa yang direncanakan dapat menjadi kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan.
- 3) Menjadikan kritik dan saran sebagai acuan perencanaan.⁸

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.

Ada beberapa macam fasilitas kerja yang ada di Armina *Skin Beauty* adalah sebagai berikut:

- 1) Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara melakukan pelatihan rutin setiap bulannya yang dilatih langsung oleh Manajer Ibu Meynar Puspita 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

⁸Hasil Wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari S.E. selaku Manajer Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara, Pada Tanggal 16 Desember 2016 di kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

karyawan menjadi lebih baik terampil dan lebih profesional.⁹

2) 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) 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.¹⁰

⁹Hasil wawancara saudara Maranita Alfiana Selaku Leader dan OP *Skin Beauty* pada tanggal 17 Desember 2016 di Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara.

¹⁰Hasil Wawancara dengan Ibu Meynar Puspita Sari S.E. selaku Manajer Armina Skin Beauty Mayong Jepara, Pada Tanggal 16 Desember 2016 di kediaman Beliau desa Pelemkerep Rt 03 Rw I Mayong Jepara.

B. Saran

1. Fungsi perencanaan

Menurut hasil penelitian yang didapat alangkah baiknya yang perlu di tambahkan dalam fungsi perencanaan yakni :

- a. Perlu adanya pencatatan data produk kecantikan yang sudah *Expired* (Kadaluarsa) agar dapat diperkirakan antara jumlah produk kecantikan yang diproduksi sesuai dengan jumlah permintaan pelanggan tanpa harus di buang percuma.
- b. Menerapkan sistem *Open Close Gallery* (Buka Tutup). Yang dimaksud dengan sistem *open close* adalah sistem dimana *galley* klinik kecantikan Armina *Skin Beauty* harus ditutup sementara dikarenakan jumlah pelanggan yang begitu banyak yang mengakibatkan antrian menjadi sangat panjang. Hal ini dapat meminimalisasi adanya *overwork* pada karyawan dan juga meminimalisasi kesalahan dalam pelayanan, baik dalam hal pelayanan perawatan maupun konsultasi masalah kulit dan kecantikan.
- c. Menerapkan Sistem *Stand by*. Sistem *Stand by* adalah sistem dimana para karyawan yang belum melayani perawatan bersiap di ruang tunggu pada saat hari-hari biasa sehingga terkesan lebih mengutamakan pelanggan. Dengan demikian pelanggan akan merasakan kepuasan bukan hanya dalam pelayanan perawatan tetapi juga dalam penyambutan para pelanggan.

2. Fasilitas Kerja

Sedangkan didalam fasilitas kerja alangkah baiknya yang perlu di perhatikan adalah :

- a. Sofa yang berada ruang tunggu alangkah baiknya digantikan seperti kursi diruang tunggu rumah sakit, sehingga dapat menampung lebih banyak pelanggan yang duduk menunggu antrian selanjutnya tanpa harus ada yang duduk di kursi plastik ataupun menunggu di luar ruangan.
- b. Tempat *Receptionis* sebaiknya dipisah dengan tempat pembayaran pelayanan perawatan dan penjualan produk kecantikan, sehingga para pelanggan yang baru datang dapat segera dilayani tanpa harus menunggu pembayaran serata konsultasi pelayanan perawatan dan produk kecantikan.
- c. Sebaiknya menyediakan telfon khusus yang menghubungkan tempat *Receptionis* dengan ruang perawatan, agar karyawan yang berada di tempat *Receptionis* dapat menjalin komunikasi ketika terjadi permasalahan dan berapa lama lagi waktu pelayanan serta kapan pelayanan selanjutnya dimulai, sehingga dapat segera di informasikan kepada pelanggan yang berada ditempat *Receptionis*.

C. Penutup

Puji syukur *Allahamduillahirobbil'alamin* penulis sampaikan kepada Allah SWT, dengan ridho, hidayah serta limpahan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan, baik dari segi bahasa, penulisan, penyajian, sistematika, pembahasan, maupun analisisnya meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin.

Semoga untuk semua *gallery* Klinik Kecantikan Armina Jepara khususnya pada Armina *Skin Beauty* Mayong Jepara tambah maju dan dapat menjadi Klinik Kecantikan terkemuka sesuai standart internasional didalam pelayanan perawatan kecantikan kulit dan kewanitaan.

Oleh karena itu saran dan kritik konstruktif dari berbagai pihak tetap penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan, penulisan skripsi dan sebagai bahan pertimbangan dalam penulisan karya ini di masa mendatang mengenai implementasi fungsi perencanaan serta fasilitas kerja yang baik dan efisien didalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada para pelanggan.