

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peradaban manusia di dunia akan terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman menuju ke arah yang lebih baik dan maju, hal ini membuat manusia akan terus melakukan inovasi dalam rangka memenuhi kebutuhan yang semakin kompleks. Kebutuhan-kebutuhan manusia tersebut memiliki hirarki atau tingkatan dari kebutuhan yang paling dasar seperti makan dan minum sampai kebutuhan manusia yang paling tinggi atau aktualisasi diri.

Berdasarkan hal tersebut, maka memicu perkembangan peluang usaha untuk bisa memenuhi kebutuhan manusia baik usaha untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia sampai usaha yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan diluar kebutuhan dasar manusia salah satunya adalah kebutuhan akan jasa rias pengantin. Bidang usaha tata rias yang disebut sanggar rias pengantin, dalam perkembangan tata rias pengantin yang terjadi pada saat ini telah dirasakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Berbagai macam jenis pelayanan, inovasi dan karakteristik yang menjadi ciri khas dari sanggar rias pengantin telah banyak berkembang dan diupayakan oleh pemilik sanggar rias pengantin demi meraih banyak pelanggan, contohnya seperti memperbaharui sarana dan prasarana perlengkapan pengantin, menciptakan jenis riasan yang mengikuti perkembangan zaman, dan meningkatkan kualitas pengelolaan atau manajemen sanggar.

Dengan berkembangnya usaha sanggar rias pengantin yang semakin banyak berdiri khususnya di Jakarta tentunya hal ini membuat persaingan usaha ini akan terus berkembang, usaha sanggar rias pengantin berlomba-lomba berinovasi dan menawarkan berbagai bentuk produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggan supaya usaha yang dijalankannya akan dipilih banyak pelanggan dan dicintai pelanggan, dan kenyataannya memang ada sanggar rias yang mempunyai pelanggan yang banyak atau terkenal dengan layanan jasanya sampai keluar daerah karena mempunyai produk yang baik yang ditawarkan, namun terdapat juga sanggar rias yang kurang diminati atau tidak maju dan terkenal hal ini tentunya terdapat suatu permasalahan yang melatar belakangi hal tersebut yang berhubungan dengan pengelolaan atau manajemen yang dilakukan oleh sanggar rias pengantin.

Manajemen yang baik dapat dilihat dari penerapan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan sanggar rias pengantin tentunya, hal ini berkaitan dengan usaha pengelolaan yang dilakukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan sanggar rias pengantin yang lain. Untuk itu sanggar rias pengantin dalam menjalankan usahanya harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang manajemen.

Manajemen adalah kegiatan pengelolaan dalam suatu organisasi seperti sanggar rias untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Manajemen adalah mengelola kegiatan kerja atau usaha ekonomi untuk mencapai tujuan atau keuntungan. Pengetahuan dan keterampilan manajemen usaha sangat diperlukan oleh calon pengusaha maupun

pengusaha sanggar rias pengantin dalam menjalankan fungsi-fungsi pengelolaan yang terdapat dalam usahanya antara lain: fungsi keuangan dan akuntansi, fungsi pelayanan jasa kecantikan, fungsi administrasi dan fungsi sumber daya manusia. Dapat disimpulkan jika sanggar rias pengantin dalam menjalankan roda usahanya dapat menerapkan fungsi-fungsi tersebut di atas, kelangsungan usahanya dapat terus terjaga dan meningkat atau bahkan sebaliknya jika fungsi-fungsi tersebut tidak berjalan dengan baik akan membuat kalah dalam persaingan usaha.

Dalam perkembangannya, manajemen telah dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor agama, tradisi, adat istiadat, dan lingkungan sosial. Secara umum manajemen adalah semua kegiatan yang diselenggarakan oleh seseorang atau beberapa orang, dalam suatu kelompok, organisasi, atau lembaga untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kelompok, organisasi, atau lembaga. Rancangan kegiatan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok organisasi, atau lembaga tersebut merupakan program. Suatu program memiliki komponen - komponen yang meliputi tujuan, sasaran, isi dan jenis kegiatan, proses kegiatan, waktu, fasilitas, alat, biaya, organisasi penyelenggaraan, dan lain sebagainya.

Suatu organisasi yang baik terdapat fungsi-fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia (staffing), pengarahan (directing), pengkoordinasian (coordinating), pendanaan (budgeting), dan penyusunan laporan (reporting). Masing – masing fungsi saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Suatu organisasi akan mencapai tujuan dengan baik apabila

mampu merencanakan program-program secara matang dengan memperhitungkan masa yang akan datang dan melaksanakan rencana yang dibuat. Perencanaan dalam suatu organisasi merupakan proses dasar manajemen untuk merumuskan tujuan dan cara mencapainya, sehingga perencanaan memegang peranan yang lebih besar dibanding fungsi manajemen lainnya. Semakin besar bentuk organisasi menuntut kemampuan manajemen yang lebih baik, terutama kemampuan teknis, karena semua pekerjaan dalam organisasi tidak dapat dilakukan sendiri.

Setiap organisasi memerlukan pengolahan yang baik dan benar, sehingga pengolahan manajemen organisasi layak untuk dipelajari. Beberapa manfaat mempelajari dan memperkuat pengetahuan tentang beberapa teori, konsep, proses, teknik, dan mekanisme konsep manajemen pada situasi tertentu membantu meningkatkan kesejahteraan hidup anggota organisasi tersebut karena usaha yang dilakukan organisasinya maju dan berkembang dan memiliki omset yang banyak. Sama halnya yang dilakukan sanggar rias pengantin, untuk memenangkan persaingan usaha diantara banyak sanggar rias yang lain kegiatan manajemen sangat penting menjadi perhatian dan hal ini berpengaruh dan dapat dirasakan para pelanggan atau bahkan calon pelanggan yang baru untuk memilih sanggar rias yang baik yang memiliki produk jasa yang prima.

Berdasarkan hal di atas penulis menyimpulkan bahwa kegiatan manajemen tidak dapat dipisahkan dari usaha sanggar rias pengantin, mengapa ada sanggar rias pengantin yang mempunyai banyak pelanggan atau di istilahkan dengan laris dan ada sanggar rias sepi atau tidak memiliki banyak pelanggan,

kemudian ada sanggar rias pengantin yang mempunyai pelanggan yang loyal arti lain juga pelanggan tersebut memberitahukan kepada teman-teman atau saudara, kerabat dan lain sebagainya untuk memakai jasa rias pengantin tersebut karena kepuasan dari jasa yang ditawarkan menjadi loyalitas, dan ada juga sanggar rias pengantin yang kurang baik dalam segi pelayanan jasanya sehingga tidak bisa membuat pelanggan loyal, dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan aspek manajemen menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagaimana sanggar rias pengantin menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang baik untuk meraih banyak pelanggan atau bahkan membuat pelanggan loyal. Berangkat dari pentingnya manajemen organisasi yang dijalankan sanggar rias pengantin bagi penulis penting dan menarik untuk dikaji. Dengan demikian maka peneliti tertarik untuk meneliti kegiatan manajemen yang dilakukan sanggar rias pengantin dalam menjalankan usahanya. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “ manajemen sanggar rias pengantin dalam meraih pelanggan”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi permasalahan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Terdapat sanggar rias pengantin yang maju, terkenal, dan mempunyai banyak konsumen dan terdapat sanggar rias pengantin yang tidak maju dan tidak memiliki banyak konsumen.
2. Hambatan yang sering timbul dalam meningkatkan daya saing sanggar rias pengantin.

3. Perhatian Sanggar Rias dalam manajemen belum maksimal.
4. Penerapan fungsi-fungsi manajemen yang baik belum banyak diterapkan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang berbeda-beda, maka perlu adanya batasan masalah dalam penelitian supaya penelitian lebih fokus sehingga ruang lingkup penelitian ini menjadi jelas dan terarah pada sasaran.

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan dengan mempertimbangkan keterbatasan penulis, maka penelitian ini hanya akan meneliti fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan Sanggar Rias Pengantin Liza yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penyusunan Personalia (*Staffing*), Pengarahan (*Directing*), Pengkoordinasian (*Coordinating*), Pendanaan (*Budgeting*), dan Penyusunan Laporan (*Reporting*).

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penyusunan Personalia (*Staffing*), Pengarahan (*Directing*), Pengkoordinasian (*Coordinating*), Pendanaan (*Budgeting*), dan Penyusunan Laporan (*Reporting*).di Sanggar Rias Pengantin Liza dalam meraih pelanggan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penyusunan Personalia (*Staffing*), Pengarahan (*Directing*), Pengkoordinasian (*Coordinating*), Pendanaan (*Budgeting*), dan Penyusunan Laporan (*Reporting*) di Sanggar Rias pengantin Liza dalam meraih pelanggan.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Dari masalah yang diuraikan di atas, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain:

1. Secara Teori

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang penerapan manajemen yang baik sanggar rias pengantin dalam menjalankan usahanya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang penerapan manajemen sanggar rias pengantin khususnya bagi peneliti dan kepada pihak-pihak yang terkait dalam dunia sanggar rias pengantin di Indonesia.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Deskripsi Teoritik**

##### **2.1.1 Hakikat Meraih Pelanggan**

###### **2.1.1.1 Pelanggan**

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, untuk memenangkan persaingan perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya karena kepuasan akan menumbuhkan loyalitas dan setiap perusahaan tentunya menginginkan untuk memiliki pelanggan yang loyal baik terhadap produk–produk barang atau jasa yang dihasilkan maupun terhadap perusahaan itu sendiri. Saat ini perusahaan sudah mulai menyadari bahwa betapa pentingnya memiliki pelanggan yang loyal, pelanggan yang loyal merupakan aset masa depan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang setiap hari semakin ketat terutama persaingan diantara perusahaan yang menghasilkan produk baik berupa barang atau jasa yang sejenis.

Sanggar rias pengantin sebagai salah satu contohnya, semua sanggar mempunyai bidang pekerjaan yang sejenis dan menjual barang dan jasa yang sama jenisnya, karena itu sanggar rias harus mempunyai strategi untuk menarik dan memuaskan para pelanggannya yang bagus untuk memenangkan persaingan dengan sanggar–sanggar yang lainnya agar pelanggan yang sudah ada tidak berpindah ke yang lain dan banyak mendatangkan pelanggan yang baru.

Perilaku setelah pembelian suatu produk ditentukan oleh kepuasan atau ketidakpuasan akan suatu produk sebagai akhir dari proses penjualan. Konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku daripada sikap. Salah satu sikap positif konsumen dapat ditunjukkan melalui setia kepada produk perusahaan dan merekomendasikan produk tersebut kepada konsumen lain, sedangkan sikap negatif ditunjukkan melalui perkataan negatif kepada konsumen lain dan berpindah kepada perusahaan lain. Kesetiaan merupakan sesuatu yang timbul tanpa adanya paksaan tetapi timbul dengan sendirinya. Konsumen yang dapat dikategorikan sebagai konsumen yang setia adalah konsumen yang puas dengan produk tertentu sehingga mereka mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya pada siapapun yang mereka kenal.

Pelanggan adalah fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apa pun. Dengan demikian pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan. Menurut Griffin (2005:31) pelanggan adalah seseorang yang sudah terbiasa membeli dari anda. Kebiasaan ini terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu atau dengan kata lain pembelian yang berulang.

Pendapat yang berkembang mengenai arti atau definisi menurut Rambat Lupiyoadi (2001:143), pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa. Adapun menurut foster (2002:12), pelanggan adalah orang yang menyampaikan keinginannya kepada kita, tugas kita adalah menanganinya demi kepuasan mereka.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (profit) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

Kepuasan pelanggan atau sering disebut juga dengan Total Customer Satisfaction menurut Barkley dan Taylor (Saleh, 2010:115) merupakan fokus dari proses Customer-Driven Project Management (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan. Sehingga yang menjadi indikator kepuasan pelanggan yang berfokus dari keinginan dan harapan pelanggan antara lain pelayanan memuaskan, pelayanan sesuai harapan, permasalahan terselesaikan, kesediaan merekomendasikan, dan minat penggunaan ulang. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesetiaan berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui survey atau indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan: tangibles (bukti nyata),

reability (terpercaya, tahan uji), responsiveness (respon, cepat tanggap), assurance (kepastian), empathy (empati). Kepuasan pelanggan dapat dibedakan atas tiga taraf, yaitu:

- 1) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan.
- 2) Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
- 3) Melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir yang dikutip dalam Saleh (2010:125), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat, dan
- d. Keramahtamahan.

Jadi dapat disimpulkan menurut pendapat diatas yang dimaksud dengan pelanggan adalah orang nomor satu dalam suatu usaha/perusahaan yang sudah terbiasa membeli suatu barang atau jasa secara berulang dan menyampaikan keinginannya untuk memuaskan mereka atau meningkatkan hasil penjualan.

#### **2.1.1.2 Meraih Pelanggan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti kata meraih yaitu mencapai atau memperoleh sesuatu dengan berusaha. Untuk memperoleh

konsumen yang loyal serta menarik pelanggan dibutuhkan manajemen yang baik agar perusahaan mendapatkan keuntungan serta tercapainya target penjualan yang merupakan tujuan dari pemasaran. Dengan kata lain pelanggan merupakan bagian yang sangat terpenting bagi perusahaan, karena dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Maka dari itu suatu perusahaan atau Sanggar Rias Pengantin harus dapat menciptakan suasana yang menarik untuk mendapatkan pelanggan yang baru (pelanggan potensial).

### **2.1.1.3 Cara Menarik Pelanggan**

Menemukan pelanggan atau konsumen baru adalah sebuah tantangan penting dalam setiap bisnis terlebih di jaman era globalisasi. Ada beberapa cara yang dilakukan untuk menarik pelanggan (konsumen) baru, antara lain :

#### **1. Berikan sesuatu**

Setiap kali (perusahaan) “memberikan” sesuatu, maka akan mendapatkan prospek lebih sebagai imbalannya. Semakin tinggi “hadiah” yang kita berikan, semakin banyak klien yang akan datang. Prinsip ini sangatlah kental dalam dunia bisnis, untuk berhasil dalam suatu bisnis tentu kita tidak boleh takut untuk mengeluarkan biaya yang setimpal dengan kemungkinan berhasil tersebut baik itu materi atau upaya. Jadi, janganlah takut untuk memberikan sesuatu kepada orang lain, karena sebagai imbalannya klien baru ada di depan “pintu”. Contoh paling jelas adalah promo atau diskon.

#### **2. Temui berbagai orang**

Perusahaan pernah memiliki pelanggan yang berasal dari pelanggan sebelumnya, atau pelanggan tersebut memang orang yang sudah dikenal.

Keuntungan dari bertemu dengan berbagai orang akan menciptakan network atau jaringan akan lebih luas.

3. Membuat sesuatu yang unik

Membuat sesuatu yang berbeda dari perusahaan atau pesaing lainnya. Hal itu akan menyebabkan produk atau layanan perusahaan lebih terkenal. Seperti perkataan umum bahwa “kita tidak akan menjadi seorang yang benar-benar sukses selama kita terus mengikuti orang”.

4. Menunjukkan keahlian

Demonstrasikan dan menunjukkan keahlian contoh, membuat pagelaran atau seminar hasil karya dari sanggar rias pengantin untuk menunjukkan keahlian dan seni kreatifitas, jangan takut untuk memberikan sesuatu.

5. Gunakan teknologi yang ada

Di jaman sekarang, teknologi merupakan sesuatu yang sangat penting dan telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan, baik untuk komunikasi, hiburan maupun bisnis. Maka dari itu social media harus dimanfaatkan sebagai sarana menjual dan memperlihatkan hasil karya dari sanggar rias pengantin.

6. Membuat sebuah kompetisi atau lomba berhadiah

Membuat sebuah kompetisi atau perlombaan akan meningkatkan minat dan ketertarikan untuk mengikuti sebuah kontes terutama yang memberikan hadiah, itu akan menimbulkan sebuah tantangan untuk konsumen atau pelanggan dari perusahaan tersebut atau sanggar rias pengantin

7. Gunakan strategi pemasaran yang berbeda-beda

Membuat sebuah strategi pemasaran yang mencakup penggunaan teknologi seperti, email marketing atau media sosial. Gunakan strategi pemasaran jangka panjang dengan adanya milestone atau penanda untuk setiap bulannya. Melalui hal tersebut.

#### 8. Menemukan seorang partner bisnis

Salah satu cara tercepat untuk menarik pelanggan baru adalah dengan menemukan seorang partner bisnis yang dapat membantu perusahaan, bekerjasama dengan perusahaan lain baik dalam iklan atau produk. Bahkan, akuisisi juga merupakan salah satu bentuk partner bisnis, hanya saja ia merupakan bentuk yang jauh lebih kuat.

### **2.1.2 Hakikat Manajemen Sanggar Rias Pengantin**

#### **2.1.2.1 Manajemen**

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur, mengurus, atau mengelola. Dari arti tersebut, secara substansif, makna manajemen mengandung unsur-unsur kegiatan yang bersifat pengelolaan. Dengan demikian, muncul pertanyaan apa yang dikelola, bagaimana mengelolanya, untuk apa dikelola dan siapa yang bertindak sebagai pengelola. Menurut M Manullang (2006: 5) “manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan”. Menurut sumber buku dasar–dasar manajemen yang dikutip oleh Dr. H.M. Anton Athoillah, M.M (2010:15) banyak ahli memberikan pengertian tentang manajemen. Diantaranya sebagai berikut:

1. Menurut Mary Parker Follet, manajemen adalah suatu seni karena untuk melakukan suatu pekerjaan dibutuhkan keterampilan khusus.
2. Menurut Horold Koontz dan Cyril O'Donnel, manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.
3. G.R. Terry mengatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Definisi tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh Andrew F. Sikula, sebagaimana dikemukakan oleh S.P Hasibuan.
4. James A.F Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen sebagai seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain.
5. Lawrence A. Appley dan Oey Liang Lee menjelaskan bahwa sebagai seni dan ilmu, dalam manajemen terdapat strategi memanfaatkan tenaga dan pikiran orang lain untuk melaksanakan suatu aktivitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam manajemen terdapat teknik-teknik yang kaya dengan nilai – nilai estetika kepemimpinan dalam mengarahkan, mempengaruhi, mengawasi dan mengorganisasikan semua komponen yang saling menunjang untuk tercapainya tujuan yang dimaksudkan.

Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses dan usaha yang dilakukan secara

bersama-sama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Konsep manajemen inilah yang selanjutnya akan digunakan untuk membedah objek kajian penelitian manajemen mempunyai aktivitas yang saling berhubungan, baik dari sisi fungsionalitasnya maupun dari tujuan yang ditargetkan sebelumnya.

Hal-hal yang dimaksudkan adalah:

1. Organisasi sebagai wadah utama adanya manajemen
2. Manajer, yang memimpin dan memikul tanggung jawab penuh dalam organisasi
3. Aturan main dalam organisasi yang disebut Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga
4. Tujuan organisasi yang ditetapkan sebelumnya
5. Perencanaan yang di dalamnya mengandung berbagai program yang akan dilaksanakan
6. Pengarahan yang memberikan jalan kepada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi
7. Teknik-teknik dan mekanisme pelaksanaan kegiatan organisasi
8. Pengawasan terhadap semua aktivitas organisasi agar tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan
9. Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan perencanaan
10. Penempatan personalitas sesuai dengan keahlian atau profesionalitas pekerjaan masing-masing
11. Evaluasi terhadap semua kegiatan yang telah dilakukan dan

12. Pertanggungjawaban akhir dari semua aktivitas yang telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan kewajiban personal organisasi.

Dalam manajemen, pengambilan keputusan dapat dikatakan sebagai seni memimpin perusahaan atau organisasi dalam arti yang luas. Pengolahan sebuah perusahaan berkaitan dengan pengambilan keputusan merupakan proses kreatif untuk menemukan suatu situasi dan kondisi yang harus dipilih atau sebaliknya, tidak ditetapkan suatu pilihan

Proses kreatif dalam pengambilan keputusan memerlukan kecerdasan. Cerdas adalah refleksi intelegensi dan kekuatan naluri dalam memilih dan mengambil keputusan. Cerdas dalam menemukan cara atau metode serta solusi terhadap masalah yang dihadapi.

Kecerdasan seorang manajer dalam mengambil keputusan berkaitan dengan proses mengidentifikasi masalah, menyusun alternatif, menganalisis alternatif dan mengambil tindakan konkret sebagai pengambilan keputusan yang dipandang terbaik.

### **A. Tujuan Manajemen**

Menurut Siswanto (2008: 3) tujuan manajemen adalah suatu yang ingin direalisasikan, yang menggambarkan cakupan tertentu dan menyarankan pengarahannya kepada usaha seseorang manajer. Sedangkan menurut Irham Fahmi (2012: 2) tujuan manajemen adalah suatu pencapaian kerja yang terukur dan sistematis kemudian diselesaikan dengan time schedule.

Berdasarkan pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan manajemen merupakan suatu alat organisasi yang ada di Sanggar Rias Pengantin

Liza untuk mencapai tujuan dalam meraih pelanggan. Dengan demikian apabila Sanggar Rias Liza memiliki schedule yang disusun rapi maka mampu dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh karyawan Sanggar Rias Liza sesuai dengan visi dan misi.

## **B. Fungsi-Fungsi Manajemen**

Menurut Terry (2010: 9), fungsi manajemen dapat dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu: planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (pelaksanaan), dan controlling (pengawasan). Fungsi manajemen menurut Moris adalah rangkaian berbagai kegiatan wajar yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dengan yang lain (Sudjana. 2004: 49).

Henri Fayol mengemukakan manajemen mencakup 5 (lima) fungsi yang berurutan, meliputi: planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), commanding (perintah), coordinating (pengkoordinasian), controlling (pengawasan). Rangkaian fungsi-fungsi ini dikenal dengan singkatan POCCC (Sudjana, 2004: 50).

Luther M. Gullick merinci fungsi – fungsi manajemen ke dalam 6 (enam) urutan, yaitu: planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), staffing (penyusunan staf), directing (pengarahan), coordinating (pengkoordinasian), reporting (pelaporan), dan budgetting (penganggaran). Keenam fungsi ini disingkat menjadi POSCORB (Sudjana, 2004: 50).

John D. Milles mengkalisifikasi fungsi – fungsi manajemen ke dalam 2 (dua) kategori, yaitu: *directing* (pengarahan dan bimbingan), serta *facilitating* (pemberian bantuan) (Sudjana, 2004: 50).

Harold Koontz dan Cyrill O. Donell mengemukakan 4 (empat) fungsi manajemen ke dalam 5 (lima) urutan, dengan singkatan POSDC. Kelima fungsi itu adalah *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan staf), *directing* (pengarahan), dan *controlling* (pengawasan) (Sudjana, 2004: 50).

Patrick E. Connor mengelompokkan 4 (empat) fungsi manajemen sebagai berikut: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan staf), dan *controlling* (pengawasan) (Sudjana, 2004:51).

Edwin B. Flippo dan Garry M. Munsinger mengemukakan 4 (empat) fungsi manajemen yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *directing* (pengarahan), dan *controlling* (pengawasan) (Sudjana, 2004: 51).

Berdasarkan pendapat diatas fungsi manajemen adalah berbagai jenis tugas atau kegiatan manajemen yang mempunyai peranan penting dan bersifat saling melengkapi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Teori fungsi manajemen yang selanjutnya akan digunakan untuk membedah objek kajian penelitian adalah teori dari Luther M. Gullick yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan personalia), *directing* (pengarahan), *coordinating* (pengkoordinasian), *reporting* (penyusunan laporan) dan *budgeting* (pendanaan).

## **1. Perencanaan/*Planning***

Menurut Siswanto (2005: 3) perencanaan Yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu/periode tertentu serta tahapan/langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Siswanto (2005: 9-10) Fungsi perencanaan sebenarnya sudah termasuk didalamnya penetapan budget. *Planning* atau perencanaan akan lebih tepat jika dirumuskan sebagai penetapan tujuan, kebijakan (policy), prosedur, pendanaan (budget) dan program organisasi. Jadi, dengan fungsi planning termasuk budgetting yang dimaksudkan fungsi manajemen dalam menetapkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi, menetapkan peraturan-peraturan dan pedoman-pedoman yang harus dituruti, dan menetapkan ikhtisar biaya yang diperlukan dan pemasukan uang yang diharapkan akan diperoleh dari rangkaian tindakan yang akan dilakukan.

Menurut Harsuki (2012: 73) *Planning* menentukan apa yang harus dilakukan sebelumnya, bagaimana melakukannya dan siapa yang akan melakukannya. Sedangkan menurut T Hani Handoko (2003: 9) perencanaan berarti bahwa para manajer memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Pakar lain berpendapat bahwa menurut Djati Julitriarsa dan John Suprihanto (2001: 29) planning adalah menetapkan suatu cara untuk bertindak sebelum tindakan itu sendiri dilaksanakan. Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu usaha manajemen harus merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah di sepakati.

## **2. Pengorganisasian/*Organizing***

Menurut Siswanto (2005: 3) pengorganisasian yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan dalam pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik diantara mereka, serta pemberian lingkungan dan fasilitas lingkungan yang kondusif. Menurut Djati Julitriarsa dan John suprihanto (2001: 41) organizing adalah sekelompok manusia yang bekerja sama, dimana kerja sama tersebut direncanakan dalam bentuk struktur organisasi atau gambaran skematis tentang hubungan kerja, dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Harsuki (2012: 73) *Organizing* melibatkan penetapan hubungan antara aktivitas yang akan dilaksanakan, orang-orang yang akan melakukannya, dan faktor-faktor fisik yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Sementara itu ahli lain berpendapat tentang arti organizing Menurut T Hani Handoko (2003: 9) pengorganisasian berarti bahwa para manajer mengkoordinasi sumber daya-sumber daya manusia dan material organisasi. Berdasarkan pernyataan yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat di tarik kesimpulan bahwa pengorganisasian adalah Pengelompokan orang-orang yang sudah diberikan tugas dan tanggung jawabnya oleh pimpinan sesuai dengan jabatan atau keahlian agar mencapai tujuan manajemen organisasi dengan baik

### **3. Penyusunan personalia/*Staffing***

Menurut Luther M Gullick yang dikutip dari buku Manulang (1981 : 11) penyusunan personalia/*staffing* adalah fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi sejak dari merekrut tenaga

kerja, pengembangan sampai dengan usaha agar setiap petugas memberi daya guna maksimal pada organisasi. Sedangkan menurut Terry (1984 : 18) penyusunan personalia/*staffing* adalah mencakup, mendapat, menempatkan dan mempertahankan anggota pada posisi yang ditentukan oleh pekerjaan organisasi yang bersangkutan. Menurut Sarwoto (1988 : 83) *staffing* adalah penarikan serta penempatan orang pada satuan organisasi yang telah tercipta dalam proses departementasi. Sedangkan Hani Handoko T. (1984 : 24) mendefinisikan *staffing* adalah penarikan (*recruitment*), latihan dan pengembangan serta penempatan dan pemberian orientasi para karyawannya dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif.

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan penyusunan personalia/*staffing* merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat erat hubungannya dengan *organizing* (pengorganisasian), jika pengorganisasian berupa penyusunan wadah legal untuk menampung berbagai kegiatan yang harus dilaksanakan pada suatu organisasi, sedangkan penyusunan personalia berhubungan dengan penerapan yang menempatkan orang-orang sesuai dengan jabatan karyawan perusahaan, termasuk perekrutan karyawan, pemanfaatan, pelatihan, pendidikan dan pengembangan sumber daya karyawan tersebut dengan efektif

#### **4. Pengarahan/*Directing***

Menurut Siswanto (2005: 3) pengarahan yaitu suatu rangkaian kegiatan untuk memberikan petunjuk atau instruksi dari seorang atasan kepada bawahan atau kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok

formal dan untuk pencapaian tujuan bersama. Menurut T Hani Handoko (2003: 9) pengarahan berarti bahwa para manajer mengarahkan, memimpin dan mempengaruhi para bawahan yaitu: pengarahan, instruksi yang merupakan bagian dari aktivitas kepemimpinan seorang manajer. *Directing* adalah bagian dari otoritas direktur dalam memberikan bimbingan, motivasi dan teladan bagi karyawan sehingga semua kinerja perusahaan berjalan dengan baik sesuai target yang hendak dicapai.

Menurut Ibnu Syamsi (1994 : 124) mendefinisikan pengarahan merupakan kegiatan pimpinan yang berupa pemberian bimbingan atau petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas dan mengusahakan agar terdapat kesatuan kepentingan sehingga tujuan dapat tercapai dan efisien. Menurut Amirullah (2014 : 9) pengarahan adalah proses untuk menumbuhkan semangat (motivation) pada karyawan agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Dari semua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengarahan merupakan kegiatan pimpinan untuk memberikan tugas, bimbingan dan petunjuk agar tujuan manajemen dan organisasi dapat tercapai dengan baik.

## **5. Pengkoordinasian/*Coordinating***

Manullang M (2006: 12) *coordinating* merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percecokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan,

sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Soekanto Reksodiprojo (1992: 57) memberikan definisi pengkoordinasian yaitu usaha mensinkronkan dan menyatukan segala kegiatan dalam organisasi agar tujuan tercapai.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan pada dasarnya fungsi pengkoordinasian yaitu mengusahakan terjadinya kerjasama yang baik agar tujuan manajemen dapat tercapai secara menyeluruh.

#### **6. Penyusunan laporan/Reporting**

Menurut Soekanto Reksodiprojo (1992 : 24) penyusunan laporan merupakan fungsi manajemen berupa hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi baik berupa lisan maupun tertulis, sehingga yang menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas kepada orang yang memberi laporan. Berdasarkan pendapat tersebut maka penyusunan laporan merupakan fungsi manajemen berupa hasil kegiatan yang dilaporkan dalam bentuk lisan dan tertulis yang dilakukan karyawan dan dapat dipertanggungjawabkan agar kegiatan selanjutnya dapat dijalankan sesuai yang diharapkan.

#### **7. Penganggaran/Budgeting**

Menurut Manulang (1981 : 10) penganggaran merupakan fungsi manajemen berupa penetapan tujuan suatu organisasi, menetapkan peraturan dan pedoman pelaksana tugas, menetapkan biaya yang diperlukan dan pemasukan keuangan yang diharapkan akan diperoleh dan rangkaian yang akan dilakukan dimasa datang. Menurut Ibnu Syamsi

(1994 : 129) *budgeting* adalah suatu rencana yang dinyatakan dalam pengeluaran tertentu untuk keperluan-keperluan tertentu. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kegiatan organisasi dengan jalan koordinasi kegiatan, pengawasan biaya dan meningkatkan keuntungan. Sedangkan Munandar (1995 : 1) berpendapat budget (anggaran) adalah suatu rencana yang akan disusun secara sistematis yang meliputi seluruh kegiatan perusahaan yang dinyatakan dalam unit kesatuan moneter dan berlaku dalam jangka periode tertentu yang akan datang.

Dari pengertian diatas memberikan pandangan bahwa pada dasarnya penganggaran merupakan suatu rencana yang menggambarkan penerimaan dan pengeluaran yang akan dilakukan setiap kegiatan yang ada di Sanggar Rias Liza

Dari semua uraian tentang ruang lingkup manajemen itu, dapat dikatakan bahwa manajemen memiliki wilayah kajian yang cukup luas karena hampir seluruh manusia akrab dengan aktivitas manajemen, meskipun tidak secara keseluruhan mengetahui bahwa aktivitasnya merupakan bagian dari manajemen.

#### **2.1.2.2 Sanggar Rias Pengantin**

Pengertian sanggar di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat untuk kegiatan seni (KBBI, 2008: 1261). Dengan kata lain, istilah sanggar dapat diartikan sebagai sebuah tempat atau sarana yang digunakan oleh suatu komunitas atau sekelompok orang untuk berkegiatan seni seperti seni tari, seni lukis, seni kerajinan, atau seni peran. Kegiatan yang ada dalam sebuah sanggar berupa kegiatan pembelajaran tentang seni, yang meliputi

proses dari pembelajaran, penciptaan, hingga produksi. Semua proses hampir sebagian besar dilakukan di dalam sanggar. Di dalam manajemen sanggar terdapat fungsi manajemen yaitu : *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan personalia), *directing* (pengarahan), *coordinating* (pengkoordinasian), *reporting* (penyusunan laporan) dan *budgeting* (pendanaan).

Manajemen sanggar yang baik memiliki indikator–indikator antara lain:

1. Keberhasilan dalam mempertahankan dan memajukan sanggar.
2. Keberhasilan dalam menjaring siswa atau anggota.
3. Terdapat fungsi manajemen, yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan personalia), *directing* (pengarahan), *coordinating* (pengkoordinasian), *reporting* (penyusunan laporan) dan *budgeting* (pendanaan).
4. Keberhasilan dalam prestasi yang diperoleh.
5. Dapat menonjolkan produk sanggar kepada masyarakat.
6. Dapat diterima oleh masyarakat.

#### **A. Rias Pengantin Sebagai Pelayanan Jasa**

Dunia rias pengantin mempunyai karakter yang sangat kompleks, karena wirausaha rias pengantin merupakan usaha bisnis yang tentu saja dapat menghasilkan pendapatan pokok atau operasional dan tambahan atau non operasional karena mencakup hasil imbalan jasa rias pengantin dan pendamping pengantin, juga hasil sewa perangkat kebutuhan pengantin dan hasil penjualan barang atau produk yang berkaitan dengan pengantin. Adapun perolehan pendapatan non operasional adalah pendapatan yang bukan merupakan tujuan

usaha perusahaan dan pendapatan operasional terjadi sekali saja. Tetapi pada usaha rias pengantin bisa memperoleh pendapatan non operasional lebih dari sekali. Pada umumnya pelaksanaan acara pernikahan yang disebut hajatan, acara selamatan dan resepsi, merupakan momen yang sangat penting karena berlangsung melalui tahap-tahap yang religius. Misalnya saja pelayanan pada pelanggan pada saat melaksanakan hajatan pengantin dimana mereka merasakan dan memperoleh suatu kepuasan, maka mereka tidak akan merasa sayang mengeluarkan pemberian berupa uang ataupun barang ucapan terima kasih atas kesuksesan acara dan bisa menikmati saat-saat indah tanpa ada gangguan.

Pendapatan lain-lain disebut juga pendapatan operasional yaitu pendapatan yang diterima perusahaan dalam periode tertentu tapi tidak berasal dari kegiatan utama, seperti apa yang diuraikan oleh R.A.Supriyono :

“Pendapatan tidak hanya berasal dari penyerahan barang atau jasa tetapi juga aktifitas usaha lainnya. Oleh karena itu pada umumnya pendapatan dikelompokkan dalam pendapatan operasional dan pendapatan non operasional. Pendapatan operasional atau pendapatan usaha adalah pendapatan yang timbul dari penjualan barang dagang, produk atau jasa dalam suatu periode tertentu yang merupakan tujuan usaha perusahaan yang bersangkutan. Pendapatan usaha ini terjadi berulang-ulang sejalan dengan aktifitas usaha perusahaan”.

Bagi para perias pengantin yang sudah handal dan cukup berpengalaman akan sangat muda untuk mendapatkan order rias pengantin. Pada dasarnya seseorang yang akan menikah selalu mempersiapkan secara matang. Ini memberi peluang para wirausaha untuk memborong pekerjaan-pekerjaan pada jasa rias pengantin yang begitu banyak dan waktu persiapan yang diperpanjang seperti yang diungkapkan pada Kiat Sukses Menyelenggarakan Pesta Perkawinan Adat Jawa (Gaya Surakarta dan Yogyakarta).

“Idealnya susunan panitia ini dibentuk sekitar 6 sampai 9 bulan atau paling lambat 3 bulan sebelum puncak acara pesta perkawinan itu dilangsungkan. Hal ini dimaksudkan agar perencanaan tentang gedung, kartu undangan, rias pengantin, catering dan segala peralatan pesta lain yang harus dipersiapkan jauh-jauh hari. Semua ini sangat tergantung pada seberapa besar acara pesta perkawinan itu digelar, baik dari tempat acara maupun jumlah serta kualitas tamu yang diundang. Maksudnya meski jumlah undangan itu sangat terbatas tapi kalau mereka ini kategori sebagai orang-orang VIP, maka perencanaannya pun harus matang dan jauh-jauh hari. Jenis tugas; undangan, gedung, perlengkapan, transportasi, dokumentasi dan sebagainya atau bidang kegiatan (acara pemasangan bleketepe, siraman, midodareni, akad nikah, pesta digedung dan sebagainya)”.

Begitu telitinya seseorang yang akan menikahkan putra-putrinya maka orang tua bukan saja menghitung Bibit, Bebet, Bobot tapi juga menentukan hari, tanggal, bahkan jam yang paling tepat untuk detik-detik pernikahan. Pada wirausaha kadang-kadang bukan diberi order oleh orang tua pengantin atau pengantinnya sendiri tetapi terkadang ia menjemput bola untuk mendapatkan order dengan alasan suatu *service* yang dia berikan. Berita untuk seseorang yang akan menikah selalu menjadi topik yang hangat untuk dibicarakan. Hal ini memberikan peluang bagi wirausaha Rias Pengantin untuk mengirimkan apa saja atau proposal pada calon mempelai. Adapun jenis-jenis pelayanan pada wirausaha Rias Pengantin adalah :

- a. Pelayanan utama hanya meliputi tata riasnya saja
- b. Pelayanan utama dan upacara adat istiadat pengantin meliputi tata rias dan busananya serta rangkaian upacara pengantin dari mulai adeg terob, siraman, midodareni, temu pengantin sampai dengan resepsi di gedung
- c. Pelayanan utaman dan upacara adat serta pendamping pengantin, orang tua pengantin, pembawa air, pembawa baki, pembawa kembar mayang, pagar ayu, among tamu, dan penjaga buku tamu

- d. Pelayanan secara paket pengantin, disinilah terlihat bahwa pada wirausaha ini mempunyai berbagai jenis macam usaha yang mencakup jasa tata rias, jasa busana, jasa boga, jasa kerajinan, jasa dekorasi, jasa dokumentasi, jasa kesenian, dan jasa pembawa acara. Sehingga pelayanan ini sekaligus mempertanggung jawabkan atas kesuksesan suatu perhelatan pengantin atau dengan kata lain tinggal tahu jadi. Adapun macamnya adalah: (1) dekorasi lengkap: dekorasi siraman, pelaminan di rumah, tenda lengkap dengan janur dan tetuwuhan (tumbuh-tumbuhan), dekorasi kamar pengantin dan pelaminan di gedung. (2) catering lengkap sesuai dengan jadwal acara dari rumah sampai acara resepsi di gedung, (3) pesanan baki hantaran lengkap dengan isinya, pesanan souvenir dengan jadwal acara, (4) pesanan pembawa acara, hiburan tradisional/musik.

Di dalam mengelola suatu bidang usaha apapun jenisnya pastilah menginginkan hasil dari pencapaiannya. Didalam usaha sanggar rias pengantin dapat terlihat hasil-hasil apa saja yang didapat dari produktivitas kerjanya.

Hasil dari Sanggar Rias Pengantin meliputi inventaris barang, perkembangan varian pelayanan, omset pertahun, dan pengaduan pelanggan. Inventaris barang yang dimaksud merupakan seluruh barang yang dimiliki sanggar dari awal berdiri sampai sekarang. Dari tahun ke tahun pastilah sanggar rias pengantin menambah jumlah barang untuk keperluan usahanya. Semakin banyak barang yang diproduksi maka semakin tinggi pula produktivitas kerja yang dihasilkan. Kemudian varian pelayanan, yaitu keberadaan bentuk-bentuk barang/jasa yang dimiliki sanggar. Variasi-variasi yang beragam dan lengkap akan memudahkan pelanggan dalam memilih sesuai keinginannya agar merasakan

kepuasan. Apabila varian yang dimiliki sanggar terbatas maka akan semakin sering sanggar kehilangan pelanggannya. Lalu omset pertahun, seperti halnya manusia yang hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok akan lebih baik dari hari ini. Begitupun sanggar, pelanggan yang didapat harus selalu bertambah di tiap tahunnya sehingga omset yang diraih pun bisa mengalami kemajuan. Berikutnya hasil yang dilihat dari sanggar rias pengantin yaitu pengaduan pelanggan. Semakin banyak pujian yang didapat sanggar oleh para pelanggannya semakin terlihat bahwa sanggar tersebut memiliki pelayanan yang baik. Begitupun sebaliknya, semakin banyak complain yang diterima sanggar, semakin buruk pelayanan sanggar tersebut. Sehingga sangat berpengaruh pada hasil produktivitas kerja sanggar tersebut.

Dari semua uraian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai sanggar rias pengantin. Sanggar rias pengantin yaitu suatu lembaga usaha dibidang tata rias yang khususnya melayani atau menyediakan jasa pernikahan. Sanggar rias pengantin dapat mempermudah calon pengantin untuk mempersiapkan pesta pernikahan dari sisi dekorasi pelaminan, rias pengantin, busana pengantin, catering, hiburan, dokumentasi, gedung, dan yang berhubungan dengan acara pernikahan, maka dari itu sanggar rias pengantin dapat menyediakan paket pernikahan sesuai dengan keinginan kliennya.

## **2.2 Penelitian yang Relevan**

Terkait dengan penelitian Kualitas Manajemen Sanggar Rias Pengantin Dalam Meraih Pelanggan, maka perlu dicari penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini juga pernah di angkat sebagai topik penelitian oleh

beberapa peneliti sebelumnya. Maka peneliti juga diharuskan untuk mempelajari penelitian-penelitian terdahulu atau sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian oleh Faizin (2015) “Manajemen Pembinaan Prestasi PENGDA PBVSI DIY”. Manajemen pembinaan prestasi PENGDA PBVSI DIY secara umum adalah Berkategori sedang, ini bisa dilihat dari perhitungan statistik dimana mean menunjukkan 163,80. Dan Cucu Rahayu (2010) “Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada salon kecantikan (Studi survey pada salon kecantikan tipe B)” kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa faktor harga, faktor emosional, kepercayaan, kemitraan/hubungan, citra merek, penanganan keluhan, nilai pelanggan, karyawan, citra perusahaan (salon kecantikan), tempat dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada salon kecantikan. Menurut data yang menjadi faktor dominan terhadap loyalitas pelanggan pada salon kecantikan adalah citra perusahaan (salon kecantikan).

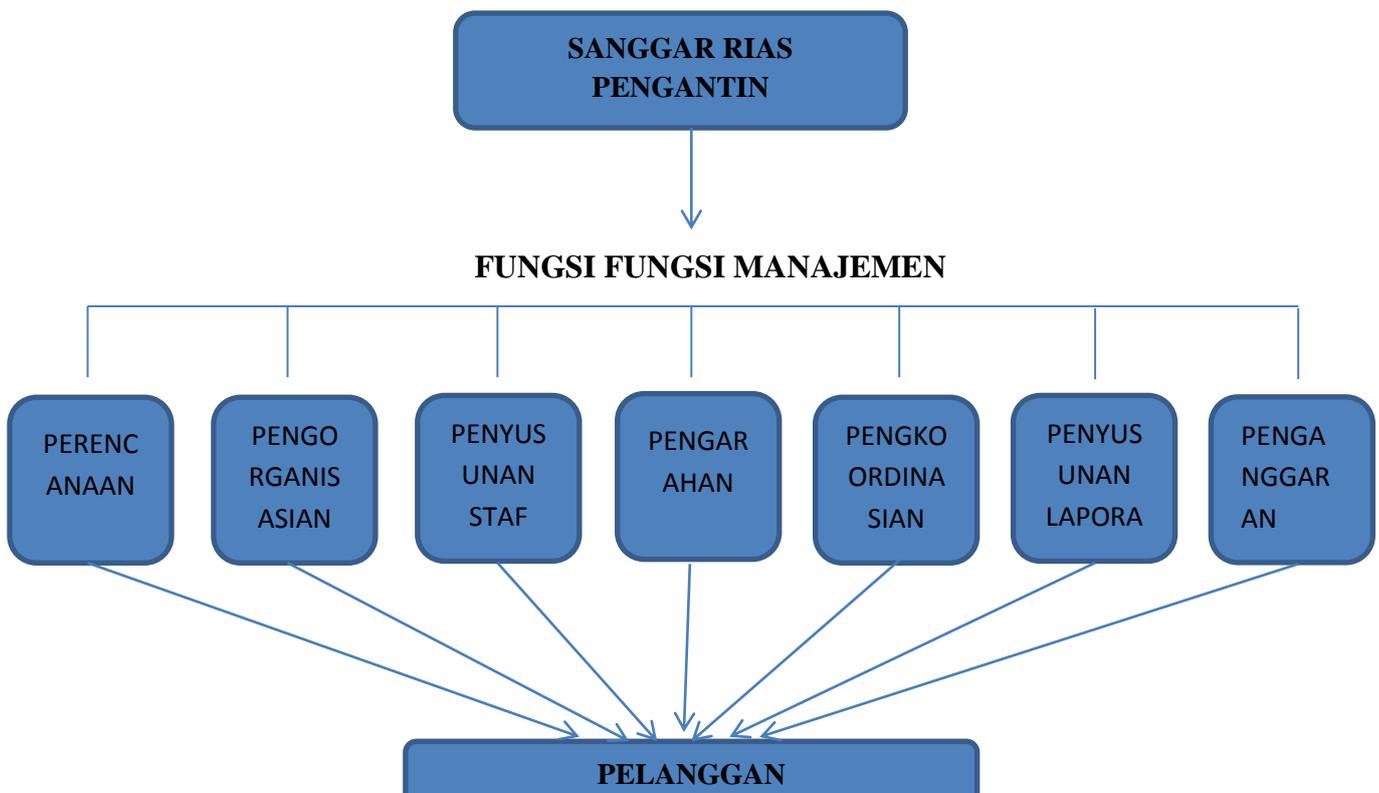
### **2.3 Kerangka Berfikir**

Kemauan, tekad dan semangat yang kuat serta kemampuan adalah merupakan salah satu modal dasar berdirinya suatu sanggar. Manajemen sanggar, terutama sanggar Rias Pengantin lebih mengutamakan sumber daya manusia, karena manusia sebagai pelaku utama yang menggunakan pelayanan jasa Sanggar Rias Pengantin. Sanggar Rias pengantin yaitu suatu bidang usaha/jasa dibidang kecantikan khususnya pernikahan. Sanggar rias pengantin mempermudah calon pengantin mempersiapkan pernikahan sesuai konsep yang diinginkan. Dalam

dunia usaha sanggar rias pengantin diperlukan manajemen yang baik sesuai dengan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang diharapkan agar mendapatkan banyak pelanggan, sehingga usaha/jasa dengan penerapan fungsi manajemen yang baik usaha sanggar rias pengantin akan terus maju dan berkembang.

Untuk menciptakan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan maka diperlukan manajemen yang baik. Fungsi manajemen yang baik untuk sanggar rias pengantin diantaranya: *planning, organizing, staffing, directing, coordinatin, reporting dan budgeting*, Manajemen sendiri adalah sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efesien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal, maka dari itu sebagai sanggar rias pengantin yang ingin terus meningkatkan kualitas, maka diperlukan manajemen, pelayanan dan kualitas terbaik sesuai keinginan pasar yang sehingga akan dapat mendapatkan pelanggan bahkan usaha sanggar rias akan terus maju dan berkembang.

#### BAGAN KERANGKA BERFIKIR



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan sanggar rias pengantin liza.

#### **3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Sanggar Rias Pengantin Liza yang beralamat Jl. Asem Baris Raya No A II Kebon Baru Tebet Jakarta Selatan Waktu Penelitian dilaksanakan Mei-Juni 2017. Subjek penelitian adalah Sanggar Rias Pengantin Liza.

#### **3.3 Metode Penelitian**

Desain penelitian ini adalah deskriptif, Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 139), penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan keadaan atau status fenomena. Dari pengertian di tersebut dapat disimpulkan penelitian ini bermaksud ingin mengetahui dan menemukan informasi sebanyak-banyaknya dari suatu fenomena tertentu dan berusaha memberi gambaran tentang manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 312), metode survei merupakan penelitian yang biasa dilakukan dengan subjek yang banyak,

dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis, berarti penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang manajemen organisasi yang dilakukan atau diterapkan sanggar rias pengantin dalam meraih pelanggan.

### **3.4. Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi pengamatan penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 96) menyatakan bahwa variabel adalah objek penelitian atau apa saja yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2009: 38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabelnya adalah manajemen sanggar rias pengantin dalam meraih pelanggan, maka variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal.

Pada penelitian ini variabel yang diteliti adalah fungsi-fungsi manajemen. Definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

1. *Planning* yaitu suatu usaha atau upaya untuk merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan ini dituangkan dalam bentuk konsep atau suatu program kerja. Kegiatan ini menyangkut Perencanaan Sanggar Rias Pengantin, Perencanaan staff Sanggar Rias Pengantin, Perencanaan sarana dan

prasarana, Perencanaan anggaran, Perencanaan target, Perencanaan pelanggan.

2. *Organizing* yaitu kegiatan yang meliputi penetapan struktur, tugas dan kewajiban, fungsi pekerjaan, dan hubungan antar fungsi. Kegiatan ini menyangkut Pengorganisasian Sanggar Rias Pengantin, Pengorganisasian staff, Pengorganisasian sarana dan prasarana, Pengorganisasian program kerja.
3. *Staffing* yaitu penempatan job/jabatan karyawan perusahaan, termasuk perekrutan karyawan, pemanfaatan, pelatihan, pendidikan dan pengembangan sumber daya karyawan tersebut dengan efektif. Pada penelitian ini menyangkut Pemilik Sanggar, Sekretaris, Bendahara, Jasa rias, Jasa dekor.
4. *Directing* yaitu pengarahan, instruksi yang merupakan bagian dari aktivitas kepemimpinan seorang manajer. Directing adalah bagian dari otoritas direktur dalam memberikan bimbingan, motivasi dan teladan bagi karyawan sehingga semua kinerja perusahaan berjalan dengan baik sesuai target yang hendak dicapai. Kegiatan ini menyangkut Pengarahan Sanggar Rias Pengantin, Pengarahan mekanisme kerja, Pengarahan anggota dan Pengarahan kerja.
5. *Coordinating* yaitu pengkoordinasian semua unsur manajerial sehingga menjadi sebuah sistem yang integral. Sistem integral yang dimaksud adalah senantiasa mempertahankan hubungan sinkronitas seluruh kegiatan, keselarasan, sistematika dan tidak berat sebelah atau adanya overlapping kegiatan di satu sisi, sedangkan di sisi lain hampa kegiatan. Kegiatan ini

menyangkut Pengkoordinasian Sanggar Rias Pengantin, Pengkoordinasian mekanisme kerja.

6. *Reporting* yaitu penilaian atau pelaporan hasil kegiatan yang dilakukan para anggota organisasi berkaitan dengan tugas. Kegiatan ini menyangkut Penyusunan laporan operasional Sanggar Rias Pengantin, Penyusunan laporan anggaran, Penyusunan laporan target.
7. *Budgeting* merupakan fungsi manajemen berupa penetapan tujuan suatu organisasi, menetapkan peraturan dan pedoman pelaksana tugas, menetapkan biaya yang diperlukan dan pemasukan keuangan yang diharapkan akan diperoleh dan rangkaian yang akan dilakukan dimasa datang.

### **3.5. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.5.1 Populasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 108) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, Sehubungan dengan wilayah penelitian atau sumber data yang dijadikan sumber penelitian. Suharsimi Arikunto membagi 3 (tiga) jenis penelitian, yaitu: 1) Penelitian populasi adalah penelitian terhadap semua elemen yang ada pada wilayah penelitian. 2) Penelitian Sampel adalah penelitian yang apabila hanya akan meneliti sebagian dari populasi sehingga hasilnya akan digeneralisasikan. 3) Penelitian Kasus adalah penelitian yang dilaksanakan secara intensif, yaitu terinci dan mendalam terhadap suatu lembaga dan gejala. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh karyawan yang ada dalam struktur organisasi Sanggar Rias Pengantin Liza.

### 3.5.2 Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (1992: 85) sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang mewakili seluruh populasi. Adapun teknik pengambilan sampel dengan populasi sampling. Hasil ini mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto (1992: 94) apabila subjek kurang dari 100 (seratus) maka lebih baik dilakukan penelitian populasi, sehingga sampel yang ada dalam penelitian ini adalah berjumlah 72 orang anggota Sanggar Rias Pengantin Liza, antara lain:

1. Pemilik;
2. Penanggung Jawab Butik;
3. Penanggung Jawab Kursus Kecantikan;
4. Staff Kursus Kecantikan;
5. Supervisor Butik;
6. Staff Butik 1;
7. Staff Butik 2;
8. Staff Butik 3;
9. Staff Butik 4;
10. Staff Butik 5;
11. Staff Butik 6;
12. Staff Butik 7;
13. Staff Butik 8;
14. Staff Butik 9;
15. Staff Butik 10;
16. Staff Butik 11;
17. Staff Butik 12;

18. Staff Butik 13;
19. Staff Butik 14;
20. Staff Butik 15;
21. Penanggung Jawab Photography;
22. Fotografer;
23. Photo editor;
24. Video editor;
25. General affair;
26. Staff General affair;
27. Operational office;
28. Supervisor Marketing;
29. Customer service 1;
30. Customer service 2;
31. Customer service 3;
32. Customer service 4;
33. Customer service online;
34. Backroom 1;
35. Backroom 2;
36. Backroom 3;
37. Backroom 4;
38. Backroom 5;
39. Backroom 6;
40. Backroom 7;
41. Backroom 8;

42. Backroom 9;
43. Backroom 10;
44. Backroom 11;
45. Backroom 12;
46. Backroom 13;
47. Backroom 14;
48. Wedding organizing marketing;
49. Resepsionis;
50. Therapis Spa;
51. Admin keuangan;
52. SDM;
53. Office Boy 1;
54. Office Boy 2;
55. Office Boy 3;
56. Satpam 1;
57. Satpam 2;
58. Satpam 3;
59. Fitting wanita 1;
60. Fitting wanita 2;
61. Fitting wanita 3;
62. Fitting wanita 4;
63. Fitting wanita 5;
64. Fitting Pria 1;
65. Fitting Pria 2;

- 66. Staff finance;
- 67. Staff accounting;
- 68. Staff casier;
- 69. Web admin eksternal;
- 70. Web admin Internal;
- 71. Assisten designer;
- 72. Wakil asisten designer

### 3.6 Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.6.1. Instrumen Penelitian

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi tidak langsung dengan menggunakan angket sebagai alat pengumpul data yang berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 102-103) angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list ( $\checkmark$ ) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 pilihan jawaban, yaitu pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Bobot Nilai Pernyataan**

Pilihan jawaban	Bobot nilai pernyataan positif	Bobot nilai pernyataan negative
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

Kisi-kisi angket penelitian divalidasi/expert judgment. Dosen validasi yaitu Ibu Aniesa Puspa Arum, M.Pd. Selanjutnya sebelum instrumen disebarkan keseluruhan responden, terlebih dahulu di ujicobakan kepada sejumlah responden yang mempunyai ciri-ciri yang sama atau hampir sama yaitu di Sanggar Rias Pengantin Devi dengan responden seluruh karyawan sanggar rias dengan jumlah 12 orang. Uji coba instrumen diberikan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan (validitas) dan keterandalan (reliabilitas) pernyataan yang ada dalam uji coba instrumen. Suatu alat ukur data dari sebuah penelitian harus memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Suatu alat ukur diharapkan dapat mengukur dengan baik apa yang hendak diukur. Untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut tepat perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari alat ukur tersebut. Kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Kisi-kisi Angket Uji Coba Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Butir Soal	
			Positif	Negatif
Manajemen	1. Perencanaan	1. Perencanaan Sistem Sanggar Rias Pengantin	1, 2	3
		2. Perencanaan Komponen Sistem Sanggar Rias Pengantin	5,6	4, 7, 8
	2. Pengorganisasian	1. Pengorganisasian Sanggar Rias Pengantin	9, 10	
		2. Pengorganisasian Karyawan	11, 12	13
		3. Pengorganisasian sarana dan prasarana	15, 16	14
		4. Pengorganisasian program kerja		17, 18
	3. Penyusunan personalia	1. Jabatan SDM	19	20,21,22
		2. Pengembangan	23, 26, 27	24,25

		SDM		
	4. Pengarahan	1. Pengarahan berdasarkan kebutuhan Sanggar rias pengantin	28, 30, 33, 34	29,31, 32
		2. Pengarahan berdasarkan permintaan / keinginan pelanggan	35	36
		3. Pengarahan berdasarkan kepuasan pelanggan	37, 39	38, 40
	5. Pengkoordinasian	1. Pengkoordinasian produk	41, 42	43
		2. Pengkoordinasian harga	44	
		3. Pengkoordinasian tempat	45	
		4. Pengkoordinasian pemasaran	46, 47	
	5. Penyusunan laporan	1. Evaluasi	48	49
		2. Langkah perbaikan	50, 52	51, 53
	6. Budgeting	1. Awal modal	54	55,56
2. Hasil akhir		57, 58	59, 60	

### 3.6.2. Validitas Alat Ukur

Sebelum instrumen disebarakan keseluruhan responden terlebih dahulu di ujicobakan kepada sejumlah responden yang mempunyai ciri-ciri yang sama atau hamper sama. Ujicoba instrumen diberikan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan (validitas) dan keterandalan (reliabilitas) pernyataan yang ada dalam ujicoba instrumen.

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen untuk mengetahui apakah alat ukur atau instrumen penelitian berfungsi dengan tepat, sehingga dapat memberikan hasil ukur atau

gambaran yang sesuai dengan maksud dari penelitian yang dilakukan. Suatu alat ukur dikatakan baik atau tepat jika memiliki validitas yang tinggi.

Validitas sebuah instrument penelitian dapat diketahui dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment* dari *Pearson* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  : koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- $n$  : jumlah sampel
- $X$  : skor tiap item
- $Y$  : jumlah skor total item
- $\sum X^2$  : jumlah kuadrat skor setiap butir item
- $\sum XY$  : jumlah hasil kali antara skor butir X dengan skor total butir Y

Cara mengukur validitas yaitu dengan teknik korelasi product moment pada taraf signifikan 5 %. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi Product Moment (Suharsimi Arikunto, 2006: 146).

Berdasarkan hasil ujicoba menunjukkan bahwa terdapat butir yang gugur, yaitu nomor 3, 6, 7, 23, 24, 25, 39, 41, 51, 52, 59, dan 60 sehingga terdapat 48 butir yang valid (hasil selengkapnya disajikan pada lampiran. Hasil kisi-kisi angket penelitian selengkapnya pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Butir Soal
----------	-----------	---------------	---------------

			<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Manajemen	1. Perencanaan	1. Perencanaan Sistem Sanggar Rias Pengantin	1, 2	
		2. Perencanaan Komponen Sistem Sanggar Rias Pengantin	4	3, 5
	2. Pengorganisasian	1. Pengorganisasian Sanggar Rias Pengantin	6, 7	
		2. Pengorganisasian Karyawan	8, 9	10
		3. Pengorganisasian sarana dan prasarana	12, 13	11
		4. Pengorganisasian program kerja		14, 15
	3. Penyusunan personalia	1. Jabatan SDM	16	17,18,19
		2. Pengembangan SDM	20, 21	
	4. Pengarahan	1. Pengarahan berdasarkan kebutuhan Sanggar rias pengantin	22, 24, 27, 28	23,25, 26
		2. Pengarahan berdasarkan permintaan / keinginan pelanggan	29	30
		3. Pengarahan berdasarkan kepuasan pelanggan	31	32, 33
	5. Pengkoordinasian	1. Pengkoordinasian produk	34	35
		2. Pengkoordinasian harga	36	

		3. Pengkoordinasian tempat	37	
		4. Pengkoordinasian pemasaran	38, 39	
	5. Penyusunan laporan	1. Evaluasi	40	41
		2. Langkah perbaikan		42, 43
	6. Budgeting	1. Awal modal	45	44,46
		2. Hasil akhir	47, 48	

### 3.6.3 Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas artinya suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengukur data. Uji Reliabilitas adalah keajegan pengukuran, digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Alat ukur yang dikatakan reliabel harus memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Alat ukur yang dikatakan reliabel adalah alat ukur yang memiliki hasil pengukuran yang relatif konsisten bila digunakan dua kali. Pengujian reliabilitas alat ukur menggunakan teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{(\sigma^2 t)} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  : reliabilitas instrument

$k$  : banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  : jumlah varians butir

$\sigma^2 t$  : jumlah varians total

Berdasarkan hasil ujicoba Alpha Cronbach menunjukkan bahwa angket reliabel, dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,986 hasil selengkapnya terdapat di lampiran.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul langkah selanjutnya adalah menganalisis data, sehingga data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Sugiyono (1997: 21) bahwa statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel atau populasi sebagaimana adanya. Sedangkan perhitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena menurut Sugiyono (2002: 112) yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pitogram, perhitungan mean, modus, media, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase.

Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2006: 40):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan

P= Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F= Frekuensi

N= Jumlah Responden

Untuk memperjelas proses analisis maka dilakukan pengkategorian. Kategori Tersebut terdiri atas lima kriteria, yaitu: sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang. Dasar penentuan kemampuan tersebut adalah menjaga tingkat konsistensi dalam penelitian.

Pengkategorian tersebut menggunakan Mean dan Standar Deviasi. Menurut Anas Sudjiono (2006: 186) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) dalam skala yang dimodifikasi sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Kelas Interval**

No	Interval	Kategori
1	$X > M + 1,5SD$	Baik Sekali
2	$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$	Baik
3	$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Sedang
4	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Kurang
5	$X \leq M - 1,5 SD$	Kurang Sekali

Keterangan:

M :Nilai rata-rata(Mean)

X :Skor

S :StandarDeviasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Subjek, Lokasi dan Waktu Penelitian**

Sanggar Liza adalah sanggar Tata Rias dan Tata Busana Tradisional yang berdiri sejak tahun 1978 yang pada awalnya merupakan salon kecantikan wajah dan rambut, namun berkembang menjadi Sanggar Rias dan Busana yang menangani pengantin tradisional. Sanggar Rias Liza mempunyai 3 gedung/tempat yaitu: Graha Liza (kantor utama), Butik Liza (khusus busana pengantin) dan Gedung lama (gudang). Saat ini Sanggar Liza telah semakin berkembang dengan 72 orang pegawai tetap dan puluhan orang pegawai free-lance serta Tim perias pengantin yang merupakan perias-perias yang handal dan profesional, selain mempunyai tata rias pengantin Sanggar Rias Liza memiliki Butik, Fotografi & video service, Wedding Organizer, souvenir & gift. Inovasi, kreativitas, serta profesionalisme merupakan salah satu kiat sukses Sanggar Rias Liza dalam meraih pelanggan. Pelanggan yang pernah dilayani mencapai ribuan pasangan, dengan rata-rata penanganan sekitar 30 - 50 pasangan per bulan. Harga yang ditawarkan beragam, karena paket yang ditawarkan kepada konsumen bersifat kustomisasi (disesuaikan).

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza yang telah di jelaskan dalam populasi sample yang berjumlah 72 orang. Lokasi penelitian adalah Sanggar Rias Pengantin Liza yang beralamat Jl. Asem Baris Raya no A II Kebon Baru Tebet Jakarta Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2017.

## 4.2 Hasil penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza dan seberapa besar usaha Sanggar Rias Pengantin Liza menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang baik untuk meraih pelanggan. Data yang diamati dalam penelitian ini adalah fungsi-fungsi manajemen yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penyusunan Personalia (*Staffing*), Pengarahan (*Directing*), Pengkoordinasian (*Coordinating*), Pendanaan (*Budgeting*), dan Penyusunan Laporan (*Reporting*).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2017 dan diperoleh responden sebanyak 72 orang yang semuanya merupakan seluruh karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza yang meliputi 1 orang owner, 1 orang manajer butik liza, 1 orang manajer beautycourse, 1 orang manajer photography, 1 orang general manager operational, 10 orang bagian departemen marketing, 21 orang bagian departemen inventory, 4 orang bagian finance accounting, 1 orang HRD, 7 orang bagian general affair, 3 orang staff photography, 2 orang bagian IT, 1 orang staff beautycourse, 18 orang sataff butik. Hasil analisis deskriptif fungsi-fungsi manajemen dapat dilihat sebagai berikut:

### A. Deskripsi Hasil Tingkat Perencanaan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Deskripsi Statistik Perencanaan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
Mean	16,17
Median	16
Mode	15
Std. Deviation	2,69
Range	8
Minimum	12
Maximum	20

Dari data di atas dapat dideskripsikan Perencanaan Manajemen Sanggar Rias Liza dengan rerata 16,17, nilai tengah sebesar 16, nilai sering sebesar 15, dan simpangan baku sebesar 2,69. Sedangkan skor tertinggi sebesar 20 dan skor terendah sebesar 12. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

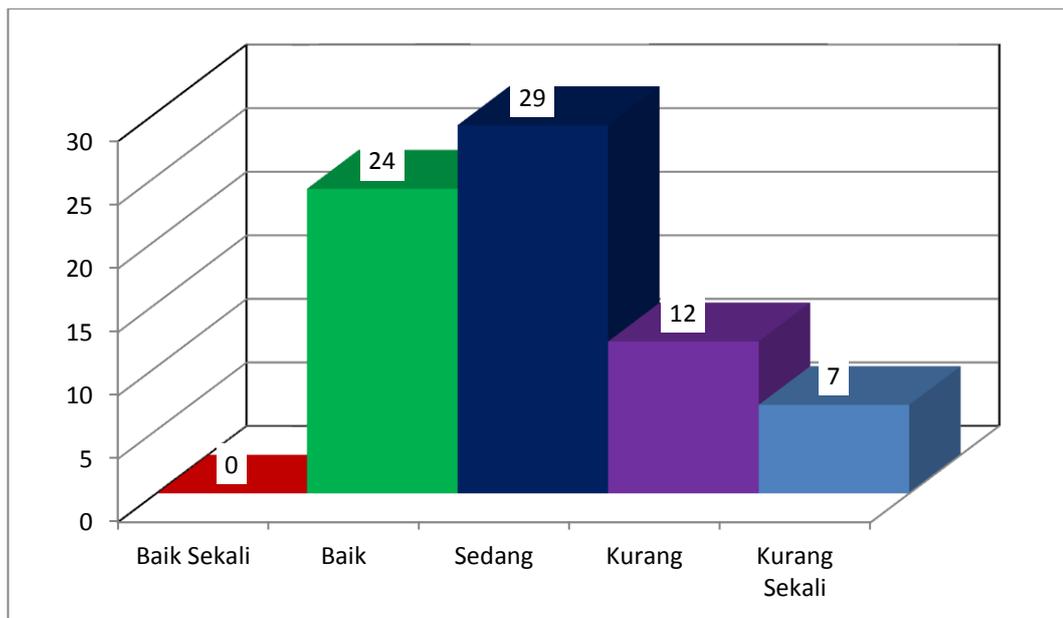
**Tabel 4.2 Perhitungan Tingkat Perencanaan Manajemen Sanggar Rias Liza**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 20,20$	0	0,00%	Baik Sekali
2	$17,51 < x \leq 20,19$	24	33,33%	Baik
3	$14,82 < x \leq 17,50$	29	40,28%	Sedang
4	$12,13 x \leq 14,81$	12	16,67%	Kurang
5	$x \leq 12,12$	7	9,72%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 0 atau 0,00%, baik 24 orang atau 33,33%, sedang 29 orang atau 40,28%, kurang 12 orang atau 16,67%, kurang sekali 7 orang atau 9,72%. Kesimpulan dari hasil Perencanaan adalah berkategori sedang

ini ditunjukkan dari nilai mean 16,17. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada perencanaan manajemen sanggar rias liza cukup, ini menunjukkan bahwa dalam perencanaannya, sanggar rias liza tidak memiliki target omset penjualan setiap hari tetapi perhitungannya setiap bulan. Menurut sanggar rias liza jika untuk harian agak sulit karena di sanggar rias liza sistemnya DP terlebih dahulu. Bahkan acaranya bisa untuk tahun depan. Jika untuk target pencapaian lebih ke jumlah customer. Setiap bulan sanggar rias pengantin liza mendapatkan pelanggan lebih dari 70 pengantin.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat Perencanaan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.1, diagram batang tingkat Perencanaan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 29 orang 40,29% memilih sedang/cukup di perencanaan manajemen.

## B. Deskripsi Hasil Tingkat Pengorganisasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Deskripsi Statistik Pengorganisasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
Mean	34,11
Median	35,5
Mode	36
Std. Deviation	4,75
Range	15
Minimum	25
Maximum	40

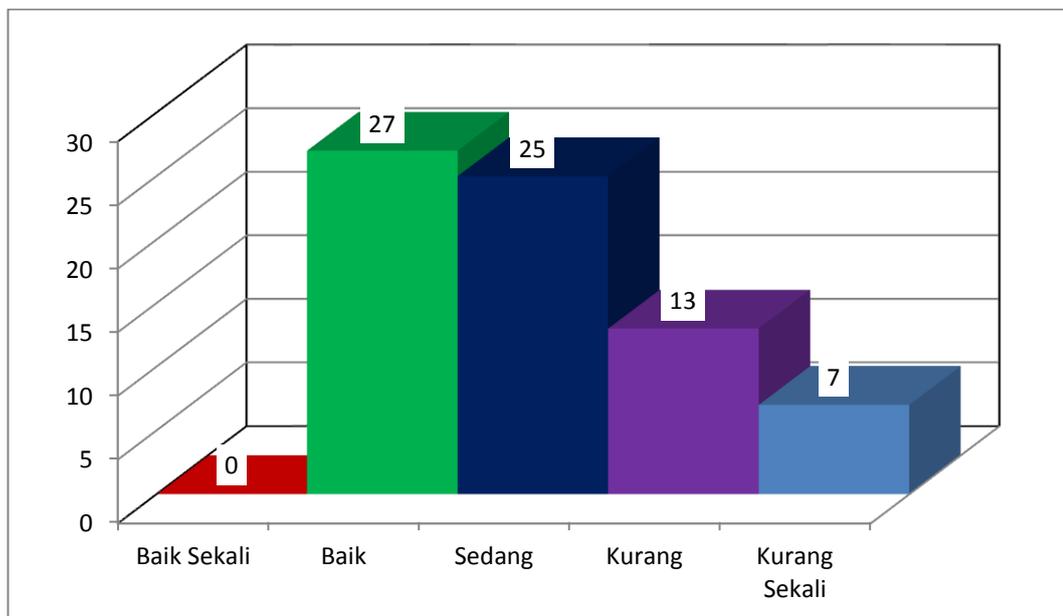
Dari data di atas dapat dideskripsikan Pengorganisasian Manajemen Rias Liza dengan rerata 34,11, nilai tengah sebesar 35,5, nilai sering sebesar 36, dan simpangan baku sebesar 4,75. Sedangkan skor tertinggi sebesar 40 dan skor terendah sebesar 25. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Perhitungan Tingkat Pengorganisaian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 41,23$	0	0,00%	Baik Sekali
2	$36,48 < x \leq 41,22$	27	37,50%	Baik
3	$31,74 < x \leq 36,47$	25	34,72%	Sedang
4	$26,99 x \leq 31,73$	13	18,06%	Kurang
5	$x \leq 26,98$	7	9,72%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Pengorganisasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 0 atau 0,00%, baik 27 orang atau 37,50%, sedang 25 orang atau 34,72%, kurang 13 orang atau 18,06%, kurang sekali 7 orang atau 9,72%. Kesimpulan dari hasil Perencanaan adalah berkategori sedang ini ditunjukkan dari nilai mean 34,11. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengorganisasian manajemen Sanggar Rias Liza bahwa pengorganisasian di Sanggar Rias Liza cukup baik karena pemilik sanggar rias liza menciptakan komunikasi dengan sistem kekeluargaan , selalu memberi solusi dan motivasi kepada seluruh karyawannya. Ibu Liza kerap sekali membaur dengan para karyawannya menjadikan satu kesatuan yang dapat bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan untuk keberhasilan sanggar rias menjadi lebih baik lagi

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat Pengorganisasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.2, diagram batang tingkat Pengorganisasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 27 orang (37,50%) memilih baik di pengorganisasian manajemen.

### C. Deskripsi Hasil Tingkat Penyusunan Personalia Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Deskripsi Statistik Penyusunan Personalia Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
Mean	19,99
Median	20
Mode	23
Std. Deviation	3,37
Range	17
Minimum	7
Maximum	24

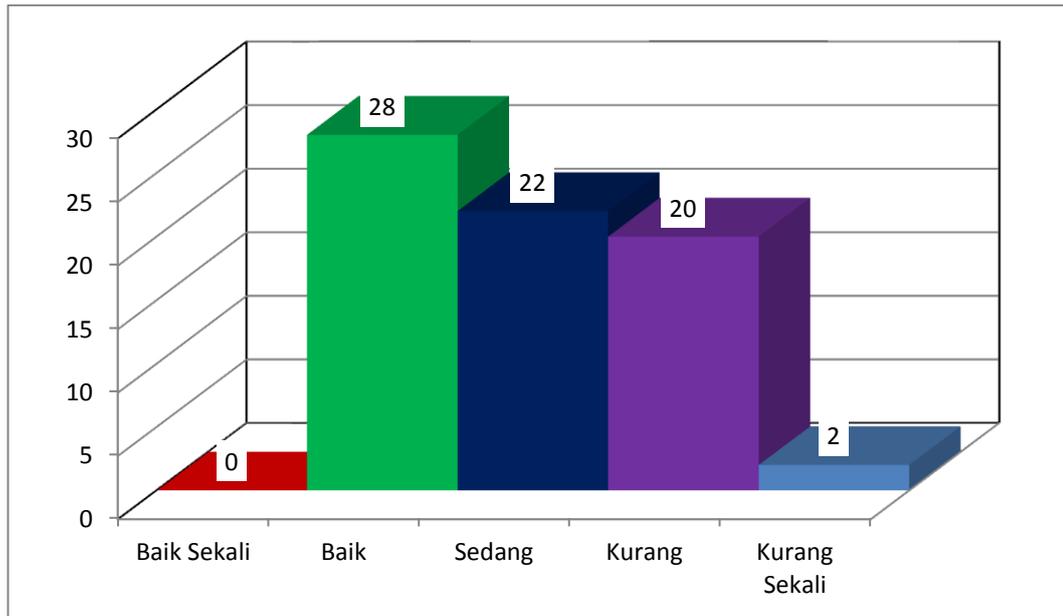
Dari data di atas dapat dideskripsikan Penyusunan Personalia Manajemen Sanggar Rias Liza dengan rerata 19,99, nilai tengah sebesar 20, nilai sering sebesar 23, dan simpangan baku sebesar 3,37. Sedangkan skor tertinggi sebesar 24 dan skor terendah sebesar 7. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Perhitungan Tingkat Penyusunan Personalia Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 25,04$	0	0,00%	Baik Sekali
2	$21,67 < x \leq 25,03$	28	38,89%	Baik
3	$18,30 < x \leq 21,66$	22	30,56%	Sedang
4	$14,93 \leq x \leq 18,29$	20	27,78%	Kurang
5	$x \leq 14,92$	2	2,78%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Penyusunan Personalia Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 0 atau 0,00%, baik 28 orang atau 38,89%, sedang 22 orang atau 30,56%, kurang 20 orang atau 27,78%, kurang sekali 2 orang atau 2,78%. Kesimpulan dari hasil Penyusunan Personalia adalah berkategori sedang ini ditunjukkan dari nilai mean 19,99. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada manajemen penyusunan personalia di Sanggar Rias Liza yang ada sudah cukup sesuai dengan pembagian posisi dan kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Tetapi jika Sanggar Rias Liza Membutuhkan pegawai baru dilakukan standart perekrutan seperti ini menggunakan situs website [www.jobstreet.com](http://www.jobstreet.com). Kemudian menyeleksi dan diwawancarai secara langsung oleh pemilik/owner sanggar rias pengantin. Dan jika terpilih maka karyawan tersebut diberikan training selama 3 hari.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat Perencanaan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.3, diagram batang tingkat Penyusunan Personalia Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 28 orang (38,89%) memilih baik di penyusunan personalia manajemen.

#### **D. Deskripsi Hasil Tingkat Pengarahan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Deskripsi Statistik Pengarahan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
Mean	38,89
Median	39
Mode	45

Std. Deviation	5,83
Range	23
Minimum	25
Maximum	48

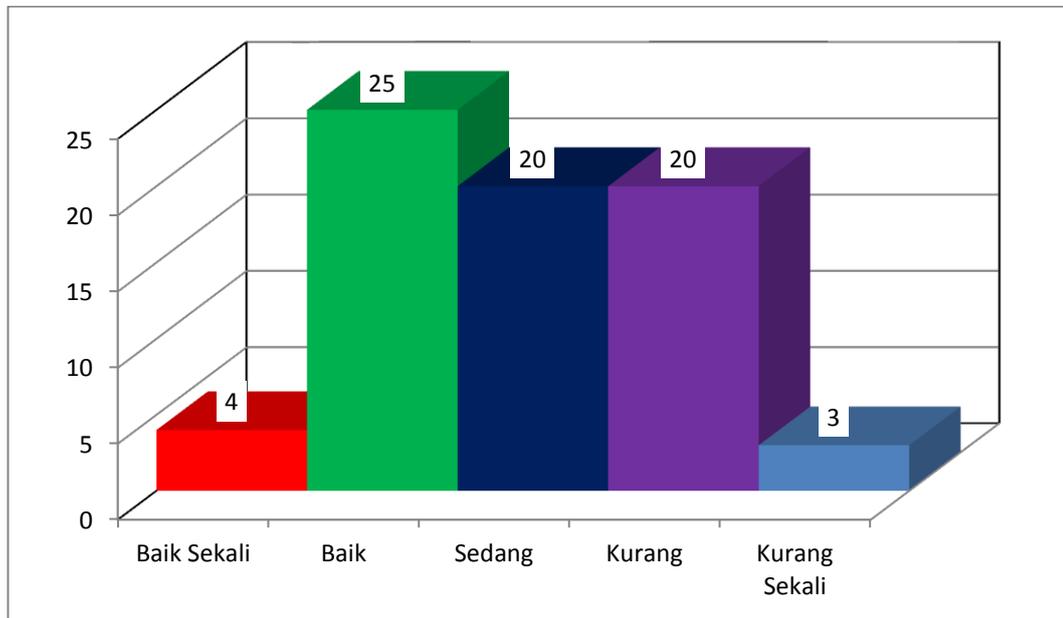
Dari data di atas dapat dideskripsikan Pengarahan Manajemen Rias Liza dengan rerata 38,89, nilai tengah sebesar 39, nilai sering sebesar 45, dan simpangan baku sebesar 5,83. Sedangkan skor tertinggi sebesar 48 dan skor terendah sebesar 25. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Perhitungan Tingkat Pengarahan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 47,63$	4	5,56%	Baik Sekali
2	$41,80 < x \leq 47,62$	25	34,72%	Baik
3	$35,98 < x \leq 41,79$	20	27,78%	Sedang
4	$30,15 x \leq 35,97$	20	27,78%	Kurang
5	$x \leq 30,14$	3	4,17%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Pengarahan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 4 atau 5,56%, baik 25 orang atau 34,72%, sedang 20 orang atau 27,78%, kurang 20 orang atau 27,78%, kurang sekali 3 orang atau 4,17%. Kesimpulan dari hasil Pengarahan adalah berkategori sedang ini ditunjukkan dari nilai mean 38,89. Berdasarkan hasil penelitian manajemen pengarahan di Sanggar Rias Liza baik diketahui bahwa Setiap bulannya sanggar rias pengantin melakukan kegiatan pengajian berbasis training kepada seluruh karyawan. Dan setiap rabu selalu melakukan evaluasi kerja agar kedepannya bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat Pengarahan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.4, diagram batang tingkat Pengarahan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 25 orang (34,72%) memilih baik di pengarahan manajemen.

#### **E. Deskripsi Hasil Tingkat Pengkoordinasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Deskripsi Statistik Pengkoordinasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
-----------	------

Mean	20,13
Median	21
Mode	23
Std. Deviation	2,82
Range	10
Minimum	14
Maximum	24

Dari data di atas dapat dideskripsikan Pengkoordinasian Manajemen Sanggar Rias Liza dengan rerata 20,13, nilai tengah sebesar 21, nilai sering sebesar 23, dan simpangan baku sebesar 2,82. Sedangkan skor tertinggi sebesar 24 dan skor terendah sebesar 14. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

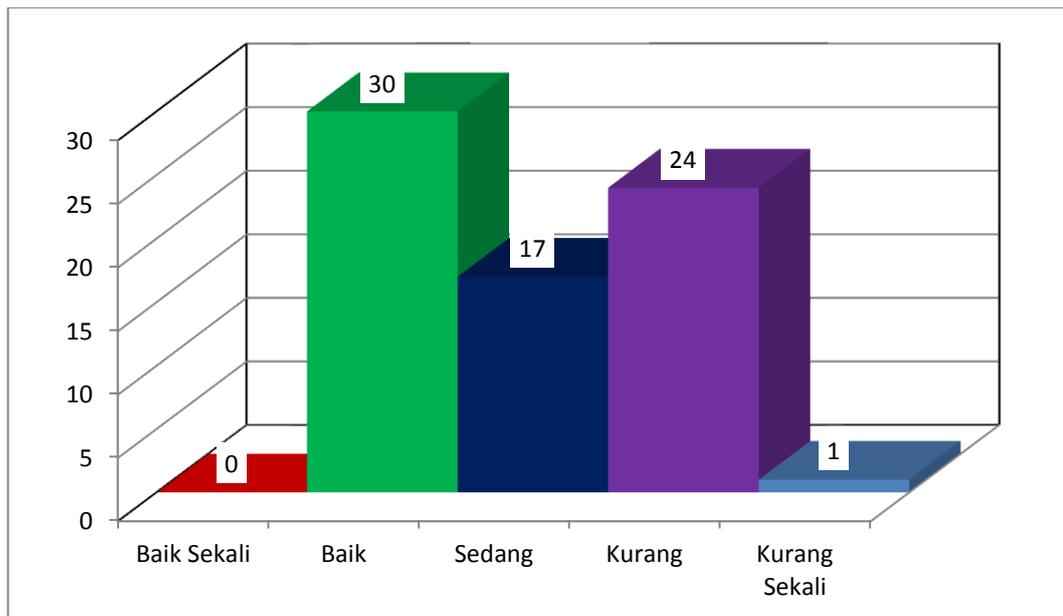
**Tabel 4.10 Perhitungan Tingkat Pengkoordinasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 24,36$	0	0,00%	Baik Sekali
2	$21,54 < x \leq 24,35$	30	41,67%	Baik
3	$18,71 < x \leq 21,53$	17	23,61%	Sedang
4	$15,89 x \leq 18,70$	24	33,33%	Kurang
5	$x \leq 15,88$	1	1,39%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Pengkoordinasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 0 atau 0,00%, baik 30 orang atau 41,67%, sedang 17 orang atau 23,61%, kurang 24 orang atau 33,33%, kurang sekali 1 orang atau 1,39%. Kesimpulan dari hasil Pengkoordinasian adalah berkategori sedang ini ditunjukkan dari nilai mean 20,13. Berdasarkan hasil

penelitian manajemen pengkoordinasian di Sanggar Rias Liza baik. Dalam pengkoordinasian Sanggar Rias Liza mengusahakan terjadinya kerjasama yang selaras dan tertib agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat Pengkoordinasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.5, diagram batang tingkat Pengkoordinasian Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 30 orang (41,67%) memilih baik di pengkoordinasian manajemen.

#### **F. Deskripsi Hasil Tingkat Penyusunan Laporan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Deskripsi Statistik Penyusunan Laporan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
Mean	13,40
Median	14
Mode	16
Std. Deviation	2,58
Range	9
Minimum	7
Maximum	16

Dari data di atas dapat dideskripsikan Penyusunan Laporan Manajemen Rias Liza dengan rerata 13,40, nilai tengah sebesar 14, nilai sering sebesar 16, dan simpangan baku sebesar 2,58. Sedangkan skor tertinggi sebesar 16 dan skor terendah sebesar 7. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

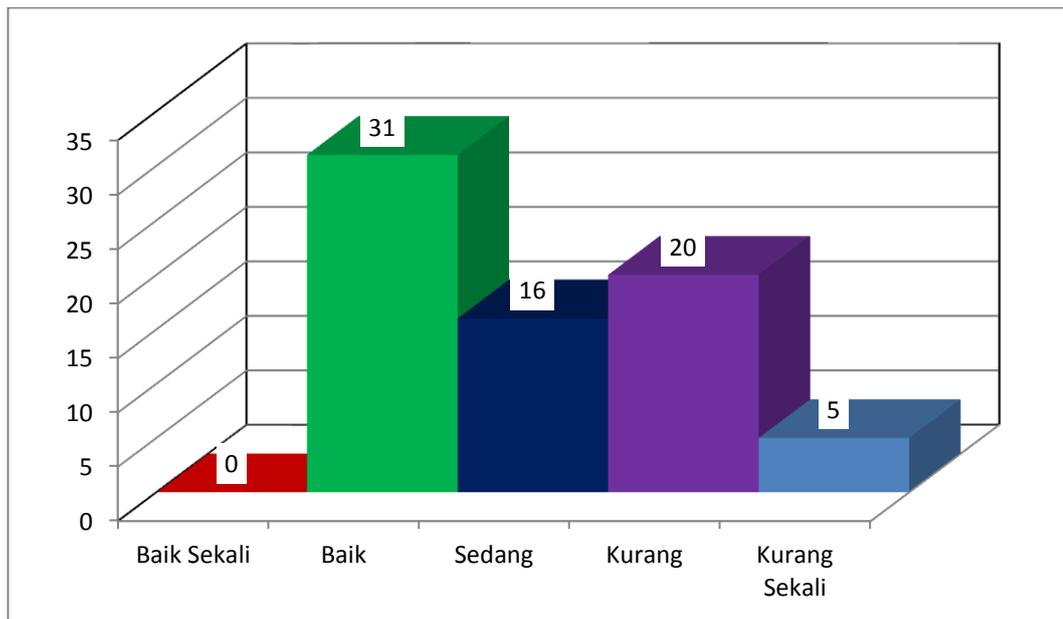
**Tabel 4.12 Perhitungan Tingkat Penyusunan Laporan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 17,28$	0	0,00%	Baik Sekali
2	$14,69 < x \leq 17,27$	31	43,06%	Baik
3	$12,11 < x \leq 14,68$	16	22,22%	Sedang
4	$9,53 x \leq 12,10$	20	27,78%	Kurang
5	$x \leq 9,52$	5	6,94%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Penyusunan Laporan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 0 atau 0,00%, baik 31 orang atau 43,06%, sedang 16 orang atau 22,22%, kurang 20 orang atau 27,78%, kurang sekali 5 orang atau 6,49%. Kesimpulan dari hasil penyusunan

Laporan adalah berkategori sedang ini ditunjukkan dari nilai mean 13,40. Berdasarkan hasil penelitian manajemen Penyusunan Laporan cukup baik, dilihat dari dokumen/berkas yang tersusun dan tersimpan rapih.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat Penyusunan laporan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.6, diagram batang tingkat Penyusunan Laporan Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 31 orang (43,06%) memilih baik di penyusunan laporan manajemen.

#### **G. Deskripsi Hasil Tingkat Penganggaran/*Budgeting* Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Deskripsi Statistik Penganggaran Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
Mean	16,63
Median	17
Mode	19
Std. Deviation	2,45
Range	10
Minimum	10
Maximum	20

Dari data di atas dapat dideskripsikan Penganggaran Manajemen Rias Liza dengan rerata 16,63, nilai tengah sebesar 17, nilai sering sebesar 19, dan simpangan baku sebesar 2,45. Sedangkan skor tertinggi sebesar 20 dan skor terendah sebesar 10. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

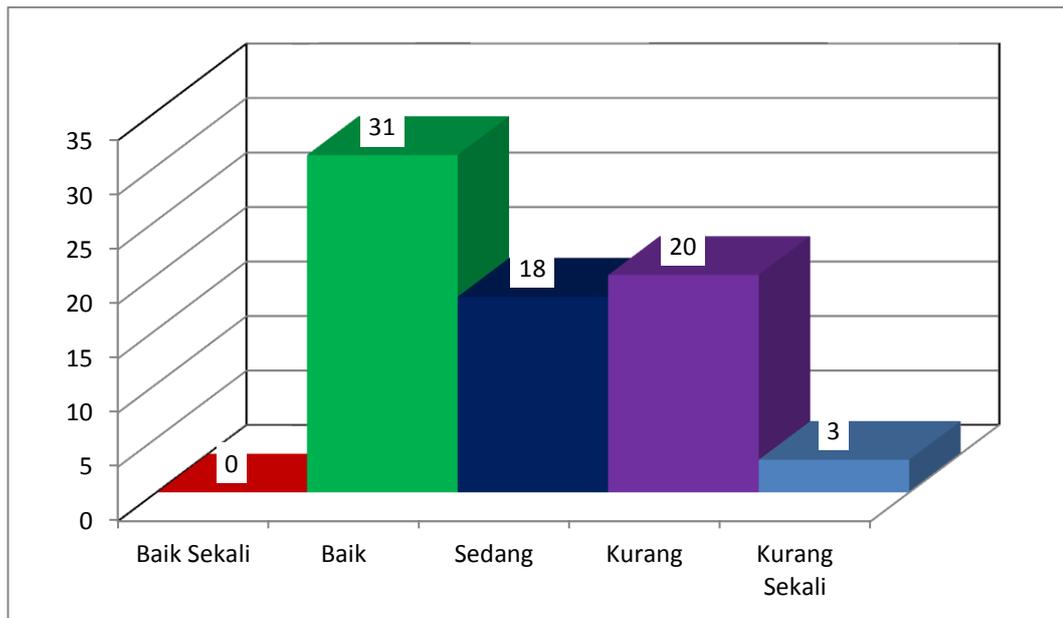
**Tabel 4.14 Perhitungan Tingkat Penganggaran Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 20,29$	0	0,00%	Baik Sekali
2	$17,85 < x \leq 20,28$	31	43,06%	Baik
3	$15,40 < x \leq 17,84$	18	25,00%	Sedang
4	$12,96 < x \leq 15,39$	20	27,78%	Kurang
5	$x \leq 12,95$	3	4,17%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Penganggaran Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 0 atau 0,00%, baik 31

orang atau 43,06%, sedang 18 orang atau 25,00%, kurang 20 orang atau 27,78%, kurang sekali 3 orang atau 4,17%. Kesimpulan dari hasil Penganggaran adalah berkategori sedang ini ditunjukkan dari nilai mean 16,63. Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen penganggaran/*budgeting* di Sanggar Rias Liza yaitu sangat baik, Sanggar rias liza memiliki daftar harga acara, makeup dan fotografi serta mempunyai paket wedding. Karena sanggar rias liza memiliki sistem pemasaran dan penjualan booking DP, jadi cara transaksinya yaitu diawal bisa memberikan DP tapi alangkah baiknya jika dilunasi langsung. Untuk pelunasan DP yang ke 2 itu minimal 50% dari total biaya, dibayarkan 2 bulan sebelum acara. Dan pelunasan pembayaran itu harus diberikan 3 minggu sebelum hari H, jika sisa pembayaran belum dilunasi maka sanggar rias hanya melaksanakan pesanan sesuai nilai pembayaran yang sudah diterima sanggar rias pengantin liza. Jika ada pembatalan maka booking fee tidak dapat dikembalikan. Pembatalan pada 2 minggu sebelum acara maka uang akan kembali 50%. Pembatalan pada hari H semua pelunasan tidak dapat dikembalikan. Dan pelanggan harus memberikan deposit minimal 1 juta. Apabila ada tambahan setelah acara maka pembayaran memotong uang deposit, jika tidak ada tambahan maka uang deposit dikembalikan 7 hari kerja setelah acara. Maka dari itu Sanggar Rias Liza memiliki solusi untuk setiap masalah pelanggan

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat *budgeting* Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.7, diagram batang tingkat Penganggaran Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 31 orang (43,06%) memilih baik di penganggaran manajemen.

#### H. Deskripsi Hasil Manajemen Sanggar Rias Pengantin dalam Meraih Pelanggan di Sanggar Rias Liza.

Dari Hasil keseluruhan penelitian yang dilakukan tentang penerapan fungsi-fungsi Manajemen Sanggar Rias Pengantin Dalam Meraih Pelanggan, maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.15 Deskripsi Statistik Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza**

Statistik	Skor
Mean	159,31
Median	160,5
Mode	169

Std. Deviation	17,73
Range	80
Minimum	110
Maximum	190

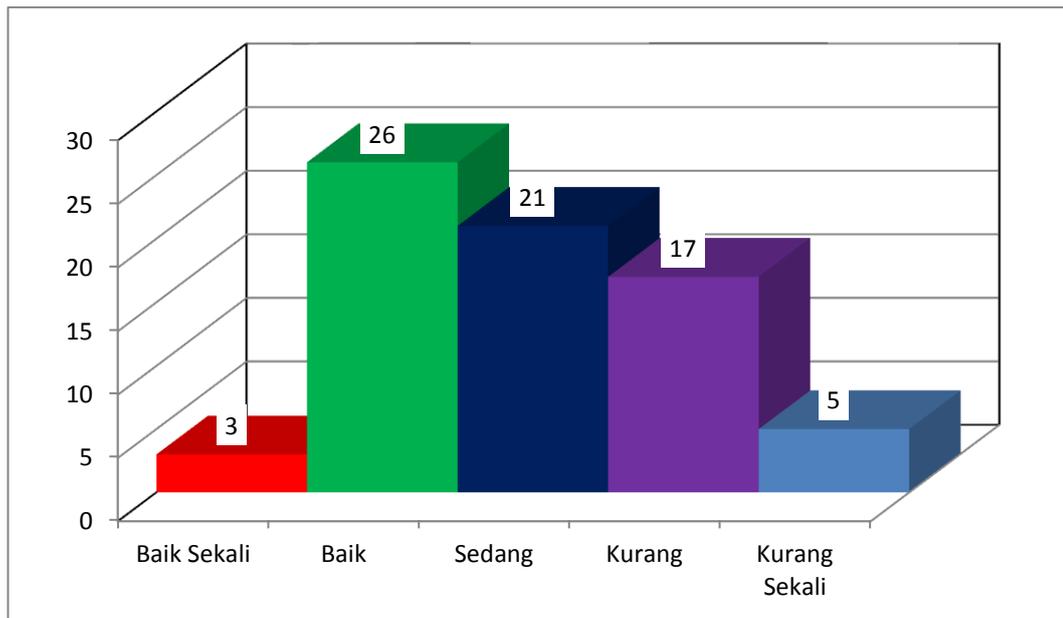
Dari data di atas dapat dideskripsikan Manajemen Rias Liza di Jakarta dengan rata-rata 159,31, nilai tengah sebesar 160,5, nilai sering sebesar 169, dan simpangan baku sebesar 17,73. Sedangkan skor tertinggi sebesar 190 dan skor terendah sebesar 110. Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Perhitungan Tingkat Manajemen Sanggar Rias Liza di Jakarta**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
1	$x > 185,90$	3	4,17%	Baik Sekali
2	$168,17 < x \leq 185,89$	26	36,11%	Baik
3	$150,44 < x \leq 168,16$	21	29,17%	Sedang
4	$132,71 \leq x \leq 150,43$	17	23,61%	Kurang
5	$x \leq 132,70$	5	6,94%	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza di Jakarta yang berkategori baik sekali 3 orang atau 4,17%, baik 26 orang atau 36,11%, sedang 21 orang atau 29,17%, kurang 17 orang atau 23,61%, kurang sekali 5 orang atau 6,94%. Kesimpulan dari hasil tingkat Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza adalah sedang ini ditunjukkan dari nilai mean 159,31.

Berikut adalah grafik ilustrasi tingkat Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza:



Gambar 4.8, diagram batang seluruh tingkat Manajemen Sanggar Rias Pengantin Liza

Diagram batang diatas menunjukkan bahwa karyawan Sanggar Rias Pengantin Liza sebanyak 26 orang (36,11%) memilih baik dari hasil keseluruhan manajemen.

### 4.3 Pembahasan

Dari deskripsi hasil penelitian yang dilakukan tentang penerapan fungsi-fungsi Manajemen Sanggar Rias Liza adalah berkategori baik dengan pertimbangan frekuensi terbanyak terletak pada kategori baik dengan 26 orang atau 36,11%. Berdasarkan hasil data perhitungannya menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu dalam kategori sedang, ini di tunjukan dari nilai Mean 159,31.

Perencanaan menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu berkategori sedang, ini ditunjukkan dari nilai mean 16,17. Berdasarkan dari pernyataan angket yang ada bahwa dalam perencanaan Sanggar Rias Pengantin Liza setiap harinya tidak memiliki target pencapaian penjualan karena sanggar rias liza hanya

menargetkan ke jumlah customer. Pengorganisasian menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu berkategori sedang, ini ditunjukkan dari nilai Mean 34,11. Berdasarkan dari pernyataan angket yang ada bahwa dalam pengorganisasian Sanggar Rias Pengantin Liza baik, komunikasi dari owner kepada karyawan yang baik menjadi satu kesatuan yang dapat bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan untuk keberhasilan sanggar rias menjadi lebih baik lagi. Penyusunan Personalia menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu berkategori sedang, hal ini ditunjukkan dari nilai Mean 19,90. Berdasarkan dari pernyataan angket bahwa dalam penyusunan personalia sudah sesuai dengan pembagian posisi dan kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Pengarahan menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu berkategori sedang, hal ini ditunjukkan dari hasil Mean 38,89. Berdasarkan dari pernyataan angket yang ada bahwa pengarahannya sanggar rias pengantin liza baik, karena adanya seminar atau rapat pengarahannya setiap minggunya menjadikan semua karyawan bekerja lebih baik lagi. Pengkoordinasian menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu berkategori sedang, ini ditunjukkan dari nilai Mean 20,13. Berdasarkan dari pernyataan angket ada bahwa dalam pengkoordinasian sanggar rias liza mengusahakan terjadinya kerjasama yang selaras dan tertib agar tujuan-tujuan dapat tercapai. Penyusunan laporan menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu berkategori sedang, hal ini ditunjukkan dari nilai Mean 13,40. Berdasarkan dari pernyataan angket bahwa dalam penyusunan laporan sanggar rias liza baik dapat dilihat dari dokumen/berkas yang tersusun rapih. *Budgeting* menunjukkan bahwa tingkat manajemennya yaitu berkategori sedang, hal ini ditunjukkan dari nilai Mean 16,63. Berdasarkan dari pernyataan angket bahwa dalam *budgeting*

sanggar rias liza baik karena memiliki sistem DP dan paket pernikahan yang lebih hemat agar memudahkan calon customer memilih sesuai dengan kebutuhan.

Menurut T Hani Handoko (2003:8) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Secara khusus dalam manajemen sanggar rias liza ini meliputi beberapa aspek yaitu perencanaan, pengkoordinasian penyusunan personalia, pengarahan, pengkoordinasian, penyusunan laporan dan budgeting.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Penerapan fungsi-fungsi manajemen Sanggar Rias Liza secara umum adalah berkategori sedang, frekuensi terbanyak ada pada kategori baik atau 26 orang atau 36,11 % lebih lanjut bisa dilihat dari perhitungan statistik dimana mean menunjukkan 159,31. Hasil lebih lengkapnya dapat dilihat pada faktor-faktor berikut ini. Perencanaan/*Planning* berkategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 16,17. Berdasarkan pernyataan angket yang ada sanggar rias liza mempunyai visi dan misi perusahaan yang baik dan sanggar rias liza namun rencana target penjualan setiap harinya tidak ada melainkan sanggar rias liza hanya menargetkan jumlah *customer* yang datang. Pengorganisasian/*Organizing* berkategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 34,11. Berdasarkan pernyataan angket yang ada pemilik sanggar rias liza merangkul para pegawainya dengan baik, Ibu Liza membagi tugas pekerjaan sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing agar tujuan organisasi dapat tercapai. Penyusunan Personalia/*Staffing* berkategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 19,90. Berdasarkan pernyataan angket yang ada penyusunan personalia yang ada di Sanggar rias Liza sudah baik sesuai dengan penempatan posisi yang ada di struktur organisasi, hanya saja kurangnya marketing khusus untuk promosi diluar. Pengarahan/*Directing* berkategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar sebanyak

38,89. Berdasarkan pernyataan angket yang ada pengarahan yang dilakukan atasan/owner sudah baik karena adanya rapat/evaluasi setiap hari rabu untuk mengkoreksi hasil kegiatan dan setiap bulan ada pelatihan dan renungan suci. Pengkoordinasian/*Coordinating* berkategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 20,13. Berdasarkan dari pernyataan angket ada bahwa dalam pengkoordinasian sanggar rias liza mengusahakan terjadinya kerjasama yang selaras dan tertib agar tujuan-tujuan dapat tercapai.. Penyusunan Laporan/*Reporting* berkategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 13,40. Berdasarkan dari pernyataan angket bahwa dalam penyusunan laporan sanggar rias liza baik dapat dilihat dari dokumen/berkas yang tersusun rapih. Pendanaan/*Budgeting* berkategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 16,63 Berdasarkan dari pernyataan angket bahwa dalam *budgeting* sanggar rias liza baik karena memiliki sistem DP dan paket pernikahan yang lebih hemat agar memudahkan calon customer memilih sesuai dengan kebutuhan.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat dijelaskan implikasi penelitian, sebagai berikut

1. Dengan diketahui manajemen sanggar rias Liza dapat dijadikan acuan atau gambaran pengelolaan sanggar rias pengantin.
2. Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan penelitian dan pengembangan ilmu manajemen sanggar rias pengantin

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil saran sebagai berikut

1. Sanggar rias pengantin harus mampu mengelola manajemen dengan baik dan matang agar terus maju dan berkembang
2. Pemilik Sanggar rias pengantin harus mempertahankan komunikasi yang baik dengan bawahan/karyawan.
3. Sanggar rias pengantin harus memiliki tim marketing yang baik agar lebih menjangkau para pelanggan

### **5.4 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat dijelaskan keterbatasan, sebagai berikut

1. Sulitnya mendapatkan data dengan jumlah responden berjumlah banyak
2. Pengambilan data ini menggunakan anket tertutup, akan lebih baik lagi seandainya disertai dengan pengambilan anket terbuka atau wawancara.
3. Karena sanggar rias pengantin yang besar sehingga menjadikan lamanya waktu penelitian dikarenakan sulit memperoleh kesempatan bertemu responden/karyawan.
4. Ketika mengisi anket dalam suasana bekerja sehingga kurangnya keseriusan dalam mengisi anket